



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI

## FEDERICO II

DIREZIONE GENERALE

RIPARTIZIONE	Prevenzione Protezione e manutenzione
AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti
NOME SERVIZIO	Gestione spese in economia, trattativa privata e Consip
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l'utenza interna.
DESCRIZIONE SINTETICA	Il procedimento che gestisce tutte le attività inerenti all'effettuazione di spese in economia riguardanti lavori di manutenzione, le forniture o gli interventi non programmabili in materia di sicurezza, di importo inferiore o pari a € 200.000,00 da gestire mediante emissione di buono d'ordine o lettera contratto (art. 125)
UTENTI	<u>Utilizzatori:</u> coloro i quali a vario titolo (professori, ricercatori, studenti, impiegati) hanno benefici diretti del loro benessere operativo dal miglioramento delle condizioni manutentive.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio di Supporto alla programmazione della manutenzione ordinaria e sicurezza. Sistema gestione qualità della Ripartizione
RESPONSABILE/I	Responsabile dell'Ufficio geom. Giovanni Rescigno; Responsabile Sistema Gestione Qualità : geom. Fabrizio Borrelli Dirigente della Ripartizione: ing. Maurizio Pinto
LOCALIZZAZIONE	Palazzo degli Uffici – Via G..C. Cortese 29
GIORNI E ORARI	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30
TELEFONO	081-2537678

MAGGIORI INFORMAZIONI	<p>Il processo è certificato secondo la norma iso 9001:2008.</p> <p>Il work flow di processo è stabilito nella procedura operativa <a href="\\Child03\area.comune\QUALITA\2. procedure\operative\ripre.POP.BDO01.pdf.p7m.p7m">\\Child03\area.comune\QUALITA\2. procedure\operative\ripre.POP.BDO01.pdf.p7m.p7m</a> ed è supportato dalla modulistica <a href="\\child03\area.comune\MODULISTICA\6. buoni d'ordine">\\child03\area.comune\MODULISTICA\6. buoni d'ordine</a></p>
-----------------------	--

Dimensioni della Qualità	Sottodimensioni	Utenza di riferimento	Indicatori	Valore 2013	Valore 2014	Valore programmato
ACCESSIBILTA'	Accesso ai Sistemi Informativi per il monitoraggio dei procedimenti in corso	Utilizzatori	Numero canali attivati/totale attivabili	--	--	50 %
TEMPESTIVITA'	Efficienza operativa	Utilizzatori	Tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio	30 gg	25 gg	10 gg
EFFICACIA	Misurazione della soddisfazione dell'utenza	Utilizzatori	N° reclami ricevuti/totale degli interventi	---	----	Inferiore al 20% del totale