



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO                                                        | Contabilità                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                 |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO                                           | Procedura di approvvigionamento di beni e servizi                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                 |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                             | Verifica del fabbisogno della stazione appaltante, determina a contrarre e nomina rup, redazione ed applicazione del bando di gara, verbale di aggiudicazione e stipula del contratto, esecuzione del contratto, rendicontazione del contratto, sal |                                                                                                                                                                                 |
| UTENTI                                                               | Interni                                                                                                                                                                                                                                             | Personale T.A. e Dirigente                                                                                                                                                      |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                     | Professori e Ricercatori                                                                                                                                                        |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                     | Dottorandi                                                                                                                                                                      |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                     | Assegnisti                                                                                                                                                                      |
|                                                                      | Esterni                                                                                                                                                                                                                                             | Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori) |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                     | Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo                                                                                                     |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                     | Altro (SPECIFICARE): COMMITTENTI (SOCIETA' PUBBLICHE, PRIVATE E SOGGETTI PRIVATI)                                                                                               |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE          | <a href="#">Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare (CAISIAL) – Responsabile prof. Prospero Di Pierro</a>                                                                                                        |                                                                                                                                                                                 |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | <a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili – Sig.ra Stefania Cuocolo</a>                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                 |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                    | <a href="#">Via Università 133 Parco Gussone Ed. 77 - 80055 - Portici (NA)</a>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                 |
| RECAPITI e orari per contatti con l'utenza                           | I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/768380-caisial">https://www.unina.it/-/768380-caisial</a>                                       |                                                                                                                                                                                 |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                 | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/768380-caisial">https://www.unina.it/-/768380-caisial</a>                                                                       |                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                          |                                                                                                                                      |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI<br>dall'UTENZA per comunicare con<br>l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste<br>di informazioni<br>sul servizio                                                                                  | MAIL                        |
|                                                                                          |                                                                                                                                      | PEC                         |
|                                                                                          |                                                                                                                                      | FAX                         |
|                                                                                          |                                                                                                                                      | TELEFONO                    |
|                                                                                          |                                                                                                                                      | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|                                                                                          | per l'erogazione<br>del servizio<br>all'utenza                                                                                       | MAIL                        |
|                                                                                          |                                                                                                                                      | PEC                         |
|                                                                                          |                                                                                                                                      | FAX                         |
|                                                                                          |                                                                                                                                      | TELEFONO                    |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | EMAIL: <a href="mailto:caisial@unina.it">caisial@unina.it</a><br>PEC: <a href="mailto:caisial@pec.unina.it">caisial@pec.unina.it</a> |                             |

| Dimensioni della qualità | Descrizione                                                                           | Unità di misura                                                                                  | Valore programmato                                                 |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ACCESSIBILITA'           | Facilità accesso al servizio                                                          | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio                                         | N 5 Canali                                                         |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | FAX                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                        |
|                          |                                                                                       | Numero canali per richieste derogazione del servizio                                             | N 4 Canali                                                         |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | FAX                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
| TRASPARENZA              | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata        | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)              | Frequenza: almeno semestrale                                       |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi                                                                                   | ≤ 15 giorni                                                        |
| EFFICACIA                | Continuità del servizio                                                               | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> ) |
|                          | Compiutezza                                                                           | Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute                                         | 100%                                                               |
|                          | Affidabilità                                                                          | Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno          | ≤ 100%                                                             |