



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

| | | |
|--|---|---|
| AREA SERVIZIO | Affari legali e istituzionali | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Servizio di supporto all'istruttoria di contratti/convenzioni/accordi | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Il servizio cura la definizione di proposte di contratti, convenzioni, accordi in genere di interesse del dipartimento con particolare riferimento alla consulenza interna in materia contrattuale per la istruzione e redazione di atti che non rientrano negli schemi tipo per la successiva approvazione del consiglio di dipartimento | |
| UTENTI | Interni | Personale T.A. e Dirigente |
| | | Professori e Ricercatori |
| | | Altro (specificare): amministrazione centrale e strutture di ateneo, enti di ricerca, aziende. |
| | 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: soggetti a cui potenzialmente interessa ricevere informazioni |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | Dipartimento di Scienze Chimiche – Responsabile Prof. Luigi Paduano | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile Dott.ssa Gabriella De Jenner | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - Napoli | |
| 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: http://www.unina.it/-/40961791-ufficio-contabilita-bilancio-dsc | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40961791-ufficio-contabilita-bilancio-dsc | |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | IN SEDE/SPORTELLLO |
| | | MAIL |
| | | PEC |
| | | FAX |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | IN SEDE/SPORTELLLO |
| | | MAIL |
| PEC | | |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | Email: dip.scienze-chimiche@unina.it ; PEC: dip.scienze-chimiche@unina.it | |

| Dimensioni della qualità | Descrizione | Unità di misura | Valore programmato |
|--------------------------|---|--|---|
| ACCESSIBILITA' | Facilità accesso al servizio | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio | N 6 Canali |
| | | | IN SEDE/SPORTELLLO |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | FAX |
| | | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS | |
| | | Numero canali per richieste derogazione del servizio | N 3 Canali |
| IN SEDE/SPORTELLLO | | | |
| MAIL PEC | | | |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati) | Frequenza: almeno mensile |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi | ≤ 7 giorni lavorativi per le richieste di informazioni ≤ 20 giorni lavorativi per l'approvazione del testo definitivo da sottoscrivere |
| EFFICACIA | Continuità del servizio | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo) |
| | 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 | ≤ 3% |