



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di tramite per l'inoltro dei progetti sperimentali al Ministero della Salute e monitoraggio dello stato dei progetti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il CSV cura i rapporti dell'Ateneo con il Ministero della Salute, competente per il rilascio dell'autorizzazione allo svolgimento del progetto di ricerca e per tutti gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di protezione e benessere degli animali utilizzati a fini sperimentali o ad altri fini scientifici. Il servizio consiste nell'inoltro dei progetti sperimentali al Ministero della Salute attraverso l'inserimento sulla piattaforma www.stabulari.izs.it dei progetti valutati con parere favorevole dall'OPBA e nel monitoraggio dello stato dei progetti per il costante aggiornamento di informazioni, integrazioni e/o correzioni richieste dal Ministero della Salute e dall'ente tecnico-scientifico (Istituto Superiore di Sanità) ai responsabili dei progetti sperimentali per il tramite del CSV	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori Organismo preposto al Benessere animale (OPBA)
	Esterni	Ministero della Salute, Comitato tecnico scientifico
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Servizi Veterinari – Responsabile prof. Paolo DE GIROLAMO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili - Dott.ssa Daniela UCCELLA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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: https://www.unina.it/-/768282-centro-servizi-veterinari	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768282-centro-servizi-veterinari	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni	MAIL
		PEC
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: csvet@pec.unina.it EMAIL: csvet@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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 5 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: quotidiano. (Il Centro Servizi Veterinari non ha una pagina web nominale. I dati e la modulistica messa a disposizione degli utenti sono tratti direttamente dalle piattaforme del Ministero della Salute)
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 1 giorni lavorativi (30 giorni dall'invio del Progetto al Ministero della Salute ex L. 26/2014. Il tempo subisce sospensioni in caso di richieste di chiarimenti sul progetto presentato da parte del Ministero della Salute e/o dell'Istituto Superiore di Sanità ed il conteggio riparte dal momento della presentazione dei chiarimenti richiesti)
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	≤ 0%