



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

DIREZIONE GENERALE

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio
NOME SERVIZIO	Sostegni economici agli studenti
DESCRIZIONE SINTETICA	Il servizio è destinato a studenti iscritti a corsi di laurea magistrale, specializzazione (solo professioni legali), dottorato di ricerca. L'assegno viene attribuito mediante procedura selettiva secondo le modalità indicate nei bandi di concorso. Al termine delle operazioni di valutazione, viene formulata la graduatoria di merito ed i candidati risultati vincitori acquisiscono il diritto all'assegno di tutorato, il cui pagamento verrà effettuato al termine dell'attività di tutorato stessa. La prima parte della procedura concorsuale (emanazione bando, raccolta domanda, verifica possesso requisiti) viene svolta dall'Ufficio Dottorato Assegni e borse di studio. Tutta la fase successiva viene svolta dalle Strutture di Coordinamento denominate Scuole. La fase dell'erogazione degli assegni è a cura dell'Ufficio in discorso, che -tramite la procedura CSA – compie le attività necessarie alla liquidazione degli emolumenti.
UTENTI	Studenti
UFFICI DI RIFERIMENTO E RESPONSABILI	Ufficio Dottorato Assegni e borse di studio – responsabile Dott.ssa Concetta Bernardo
RIPARTIZIONE E RESPONSABILE	Ripartizione Relazioni Studenti - responsabile Dott. Maurizio Tafuto
LOCALIZZAZIONE	Ufficio Dottorato Assegni e borse di studio: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli
GIORNI E ORARI DI APERTURA	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	I numeri di telefono sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Dottorato Assegni e borse di studio
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Tutte le informazioni sono disponibili al link http://www.unina.it/didattica L'indirizzo del sito internet di Ateneo è www.unina.it

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Facilità accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	N. 5 canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Mail</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 2. <u>fax</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 3. <u>telefono</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 4. <u>sportello</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 5. <u>help desk</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30;
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dalla richiesta di pagamento dell'assegno alla liquidazione (inserimento dati e pagamento) Tempo che intercorre dalla richiesta di una certificazione al suo rilascio	gg. lavorativi gg. lavorativi	Max. 10 gg. lavorativi Max. 10 gg. lavorativi
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni nell'anno in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (Tranne nei giorni di chiusura di Ateneo)