



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	ALTRO: SITO INTERNATIONAL.UNINA.IT	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SITO INTERNATIONAL	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Reperimento, verifica e divulgazione delle informazioni e dei materiali utili alla platea internazionale dell'Università Federico II. L'attività prevede la divulgazione di contenuti segnalati dalle strutture dell'Ateneo, la realizzazione di contenuti ad hoc, il rimando a pagine del sito unina. Il servizio è reso in collaborazione con il COINIR che cura l'aspetto tecnico della gestione del porta unina.international	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoressse a contratto
		Altro (specificare):
	Esterni	Aspiranti studenti e Studentesse (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., concorsi per personale di Ateneo)
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
		Altro:
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERZA MISSIONE - dott. Alessandro Buttà	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	UFFICIO ERASMUS+ E MOBILITA' INTERNAZIONALE - dott.ssa Marta Maciocia	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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: Ufficio Erasmus+ Mobilità Internazionale Amministrazione Centrale (unina.it)	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Ufficio Erasmus+ Mobilità Internazionale Amministrazione Centrale (unina.it)	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB:
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB:
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: international@unina.it PEC: international@pec.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...7 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB:
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per utenti interni)
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N...7 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB:
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per utenti interni)
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	≤ gg 5
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	≤ 5 %