



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 - supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali ed internazionali

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

Supporto per la fase di presentazione di un progetto di ricerca

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nel fornire supporto alle strutture di Ateneo per la presentazione dei progetti di ricerca. La richiesta viene trasmessa dalla struttura interessata tramite protocollo informatico ed in via eccezionale tramite pec. In particolare, dopo aver verificato la documentazione trasmessa, l'ufficio predispone un decreto del Rettore per la delega alla presentazione del Progetto.

UTENTI**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Esterni**STRUTTURA COMPETENTE**

[AREA Ricerca Internazionalizzazione Terza Missione – Dott. Alessandro Buttà \(ad interim\)](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Ufficio Progetti Ricerca – Dott.ssa Maria La Sala](#)

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: [RECAPITI](#)

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: [Ufficio Progetti Ricerca – Dott.ssa Maria La Sala](#)

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (per gli utenti interni ed esterni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
PEC		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	uff.progettiricerca@unina.it ; uff.progettiricerca@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.4 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 2 Canali: 1. MAIL 2. PEC
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	Giorni	≤ 15 giorni solari
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 1 %