



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	MOBILITÀ INTERNAZIONALE IN ENTRATA E IN USCITA DI BREVE DURATA	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	CONSULENZA E ASSISTENZA AMMINISTRATIVA RELATIVAMENTE AL <i>PROGRAMMA DI SCAMBI INTERNAZIONALI TRA L'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II ED UNIVERSITÀ O ISTITUTI DI RICERCA STRANIERI PER LA MOBILITÀ DI BREVE DURATA DI DOCENTI, STUDIOSI E RICERCATORI</i> – DR/2020/2375 del 16/07/2020	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	PREDISPOSIZIONE E PUBBLICAZIONE REGOLAMENTO DI ATENEO E RELATIVA MODULISTICA, RICEZIONE CANDIDATURE, INDIVIDUAZIONE AVENTI DIRITTO, ASSEGNAZIONE CONTRIBUTI PER MOBILITÀ, PREDISPOSIZIONE DECRETI RETTORALI DI AUTORIZZAZIONE ALLE MOBILITÀ, VERIFICA DOCUMENTAZIONE DA ESIBIRE AL RIENTRO, QUANTIFICAZIONE IMPORTI EFFETTIVAMENTE SPETTANTI, COMUNICAZIONE ALL'UFFICIO CONTABILITÀ AREA 1 PER LA LIQUIDAZIONE BORSE DI MOBILITÀ	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressse di ruolo
		Ricercatori e Ricercatrici
		Dottorandi/e
		Spacializzandi/e
		Assegnisti/e
		Perfezionandi/e
		Personale tecnico di ruolo, laureato e non
	Studenti e Studentesse di Corsi di Laurea coinvolti in progetti di ricerca	
	Esterni	"Senior Scientist" (Professori Universitari, Direttori di Istituti di Ricerca e Dipartimenti scientifici, etc) appartenenti a istituzioni straniere
"Ricercatori qualificati" appartenenti a istituzioni straniere		
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 MOBILITÀ 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: http://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale Le informazioni relative al Regolamento per il Programma di scambi internazionali tra l'Università degli Studi di Napoli Federico II ed Istituti di ricerca stranieri per la mobilità di breve durata di docenti, studiosi e ricercatori sono reperibili al seguente link: https://www.ricerca.unina.it/finanziamenti-e-progetti/programmi-internazionali/mobilita-internazionale/	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE MAIL HELP DESK PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE MAIL PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli 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. 6 Canali 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 5 Canali 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAM (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	15 gg lavorativi; si rinvia al Regolamento di ateneo
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 %