



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Internazionalizzazione – Programma di mobilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Fondo per il sostegno dei giovani e favorire la mobilità degli studenti – Mobilità per ricerca tesi all'estero	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Predisposizione e pubblicazione dell'avviso di selezione Valutazione formale sull'ammissibilità delle candidature presentate dagli studenti dell'ateneo Predisposizione e pubblicazione della graduatoria Attività informativa e di supporto agli studenti Accordi finanziari e accredito delle borse di studio agli aventi diritto secondo quanto previsto dall'avviso di selezione	
UTENTI	Interni	Personale T.A.
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Assegnisti/e
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
	Esterni	Professori e professoressa a contratto
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERZA MISSIONE - dott. Alessandro Buttà</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">UFFICIO ERASMUS+ E MOBILITA' INTERNAZIONALE - dott.ssa Marta Maciocia</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Corso Umberto I, 40	

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: <a href="https://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale">https://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale">https://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale</a>	
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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:international@pec.unina.it">international@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:anna.perriccioli@unina.it">anna.perriccioli@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 05 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 05 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
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: <b>annuale</b>
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ <b>15</b> gg
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	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%