



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	MOBILITÀ INTERNAZIONALE IN ENTRATA DI DOCENTI, RICERCATORI E STUDIOSI	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	CONSULENZA E ASSISTENZA AMMINISTRATIVA RELATIVAMENTE AL REGOLAMENTO DI ATENEO PER I “VISITING PROFESSOR”, I “VISITING RESEARCHER” E I “VISITING FELLOW” – DR/2019/2651 del 01/07/2019	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	PREDISPOSIZIONE E PUBBLICAZIONE REGOLAMENTO DI ATENEO E RELATIVA MODULISTICA, RICEZIONE CANDIDATURE, INDIVIDUAZIONE AVENTI DIRITTO, ASSEGNAZIONE CONTRIBUTI PER I VISITING, PREDISPOSIZIONE DECRETI RETTORALI DI CONFERIMENTO DELLO STATUS DI VISITING E DI TRASFERIMENTO DEL CONTRIBUTO ASSEGNATO, COMUNICAZIONE ALL’UGPTI DEL CONTRIBUTO DA TRASFERIRE AL DIPARTIMENTO PER IL VISITING, VERIFICA RELAZIONE E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DAL VISITING	
UTENTI	Interni	Professori e professoressse di contatto
	Esterni	Professori, professoressse, ricercatori, ricercatrici, studiosi e studiose appartenenti a istituzioni universitarie, di ricerca e di alta formazione non italiane invitati a collaborare con le strutture didattiche e scientifiche dell’Ateneo
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: 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 di Ateneo per i “Visiting Professor”, i “Visiting Researcher” ed i “Visiting Fellow” sono reperibili al seguente link: https://www.unina.it/-/11619774-comunicazioni-visiting-professor	

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
		HELP DESK
		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. 6 Canali
			1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. HELP DESK 5. TELEFONO 6. 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	5 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 %