



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO

ALTRO: MOBILITA' INTERNAZIONALE STUDENTI IN ENTRATA E IN USCITA

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

Gestione Mobilità in ingresso ed in uscita studenti Programma Erasmus+

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

**Mobilità in uscita:**

realizzazione e pubblicazione avvisi di selezione Programma Erasmus+ per mobilità a fini di studi e di tirocinio. Predisposizione sulla piattaforma ESSE3 dei bandi, delle condizioni specifiche per l'apertura ai diversi corsi di studio delle mobilità e delle sedi delle università partner, apertura candidature su piattaforma mobility.unina.it (attività in collaborazione con CINECA). Chiusura avviso di selezione, elaborazione e gestione delle graduatorie di merito in collaborazione con i Dipartimenti e con il CINECA. Gestione su ESSE3 delle accettazioni degli studenti. Nomination degli studenti presso le università partner. Predisposizione degli accordi finanziari degli studenti tramite la piattaforma ESSE3, predisposizione decreti rettorali per il pagamento delle borse di studio con riferimento alle diverse fonti di finanziamento (UE, MUR; Ateneo). Elaborazione sulla piattaforma CSA delle operazioni relative al pagamento delle borse di studio fino alla liquidazione. Accompagnamento degli studenti fino alla fase conclusiva della mobilità con la quale lo studente carica sulla piattaforma mobility.unina.it il certificato degli esami sostenuti all'estero. Attività di rendicontazione dei progetti Erasmus sulla piattaforma europea dedicata (Beneficiary Module). Attività di assistenza e consulenza agli studenti allo sportello e tramite i diversi canali di comunicazione email, telefono, teams.

**Mobilità in ingresso:**

Ricezione nomination da parte delle università partner su indirizzo di posta elettronica dedicato. Predisposizione piattaforma mobility.unina.it per ricezione application da parte degli studenti in ingresso. Registrazione degli studenti in ingresso su gedas per l'immatricolazione. Gestione Learning agreement online (OLA) e indirizzamento degli studenti incoming ai dipartimenti ed ai professori di riferimento. Attività di accoglienza, assistenza e consulenza tramite sportello, email, telefono, teams. Ricevimento studenti per la chiusura del periodo Erasmus e generazione del certificato degli esami sostenuti presso l'Ateneo. Per gli studenti extracomunitari assistenza anche tramite l'International Welcome desk, per le procedure di richiesta del permesso di soggiorno

UTENTI

Interni

Personale T.A. e Dirigente

Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici

Studenti e Studentesse

Dottorandi/e

Assegnisti/e

Professori e professoressa a contratto

Altro (specificare):

	Esterni	Altro: Questura, International Welcome Desk, Ambasciate, Università estere
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	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli</a>	
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="#">Ufficio Erasmus+ Mobilità Internazionale   Amministrazione Centrale (unina.it)</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Ufficio Erasmus+ Mobilità Internazionale   Amministrazione Centrale (unina.it)</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
		FAX
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB: PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB: <a href="http://www.mobility.unina.it">www.mobility.unina.it</a> PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)

indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami

E-mail: [international@unina.it](mailto:international@unina.it)  
PEC: [international@pec.unina.it](mailto: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	<b>N. 7 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
			HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 8 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
HELP DESK			
PROCEDURA WEB: <a href="http://www.mobility.unina.it">www.mobility.unina.it</a>			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (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: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg.5 giorni a un massimo di 60 giorni (variabile in base al servizio richiesto)
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	≤ 1%

	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5%
--	--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	------