



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO** Formazione Post Laurea

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO** ISCRIZIONE CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO** L'ufficio verifica la veridicità delle dichiarazioni rese dai vincitori del concorso.

**UTENTI**

**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Dottorandi

Borsisti

Professori a contratto

**Esterni**

Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI - Responsabile DOTT.MAURIZIO TAFUTO](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[UFFICIO DOTTORATO E BORSE DI STUDIO: DOTT. SSA CONCETTA BERNARDO](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 1^ piano - 80133 - 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 DOTTORATO E BORSE DI STUDIO: DOTT. SSA CONCETTA BERNARDO](#)

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB: PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:dottric@unina.it">dottric@unina.it</a> ; <a href="mailto:dottric@pec.unina.it">dottric@pec.unina.it</a> ;	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 7. Canali:  1. SPORTELLO MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. PROCEDURA WEB 7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 7. Canali:  1. SPORTELLO MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. PROCEDURA WEB 7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 90 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 3%