



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Conferimento di borse di studio aventi ad oggetto attività di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Servizio finalizzato alla gestione delle procedure di valutazione comparativa finalizzate al conferimento di borse di studio aventi ad oggetto attività di ricerca, da istituire con fondi derivanti da convenzioni ai sensi del Regolamento di Ateneo (DR/2015/3357 del 19/10/2015) <a href="https://www.unina.it/documents/11958/7856170/3557_19-10-2015.pdf">https://www.unina.it/documents/11958/7856170/3557_19-10-2015.pdf</a>	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Borsiste/i
		Altro specificare: Candidati e soggetti interessati a vario titolo alla procedura
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Centro interdipartimentale di ricerca per lo Studio delle Tecniche Tradizionali dell'Area Mediterranea (C.I.T.T.A.M.) – Responsabile Prof. Domenico Caputo</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile Amministrativo-Contabile a Supporto del Direttore – Dott. Manlio Colella</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Piazzale Tecchio, 80 – 80125 Napoli – Facoltà di Ingegneria</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="https://www.unina.it/-/768359-cittam">https://www.unina.it/-/768359-cittam</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/768359-cittam">https://www.unina.it/-/768359-cittam</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:cirstt@pec.unina.it">cirstt@pec.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 <sup>1</sup>	N. 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio <sup>2</sup>	MICROSOFT TEAMS
			N. 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza <sup>3</sup> : almeno trimestrale.
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg 10
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	≤ 3%

<sup>1</sup> Riportare gli stessi canali indicati nella pagina precedente per le richieste di informazioni sul servizio

<sup>2</sup> Riportare gli stessi canali indicati nella pagina precedente per l'erogazione del servizio all'utenza

<sup>3</sup> Scegliere la frequenza: quotidiano, almeno settimanale, almeno mensile, almeno trimestrale, almeno semestrale, almeno annuale