



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione amministrativa delle procedure concorsuali per il conferimento di Borse di Studio aventi ad oggetto attività di Ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Redazione del Promemoria del CdD con la richiesta di attivazione bando; indicazione procedura di valutazione comparativa mediante elaborazione e pubblicazione bando; acquisizione al protocollo delle domande di partecipazione alla procedura da parte dei candidati e gestione del flusso documentale; atti amministrativi relativi alla nomina Commissione da parte del Direttore del Dipartimento; attività connesse alla gestione della procedura di valutazione comparativa da parte della Commissione di valutazione nominata; gestione degli adempimenti amministrativi e dei relativi obblighi di pubblicazione conseguenti all'individuazione del vincitore della procedura; adempimenti amministrativi connessi al conferimento della borsa di ricerca e comunicazioni obbligatorie conseguenti; elaborazione dati per monitoraggio da parte degli Uffici dell'Amministrazione Centrale di Ateneo.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori
	Esterni	Altro specificare: Candidati e soggetti interessati a vario titolo alla procedura
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Architettura Direttore -Responsabile prof. Michelangelo Russo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca – dott.ssa Ufficio Silvia d'Ambrosio	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Toledo 402 - scala B - 80134 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/-/768681-dipartimento-di-architettura	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPOTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPOTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: silvia.dambrosio@unina.it PEC: dip.architettura@pec.unina.it ; uff.ricerca.diarc@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. 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N.6 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
PROCEDURA WEB			
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: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 40 giorni
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	≤ 3%