



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Finanziamenti per la ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	STIPULA DI ACCORDI E CONVENZIONI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Istruttoria e perfezionamento degli atti per la stipula di accordi e convenzioni aventi per oggetto attività sul territorio (formazione, ricerca, didattica).	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	Altro: Enti e Imprese
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Economia Management Istituzioni - Responsabile prof.ssa Adele Caldarelli	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca - Responsabile sig.ra D. Nenna	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Cinthia Complesso Universitario Monte S. Angelo - Edificio 3	
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/-/768674-dipartimento-di-economia-management-istituzioni	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768674-dipartimento-di-economia-management-istituzioni	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: dip.econ-man-ist@unina.it ; PEC: dip.econ-man-ist@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 di derogazione del servizio	N. 4 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi
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%