



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	CONTRATTI DI RICERCA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Definizione e cura di Bandi di contratti di Assegni e Borse di Ricerca Partecipazione alle Commissioni di concorso (Assegni e Borse di Ricerca) e redazione dei relativi verbali Registrazione dei contratti sulle piattaforme U-GOV, CINECA, Co. Campania (UNILAV) Pagamento mensile dei contratti	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): ORGANI DIPARTIMENTALI
		Titolari di contratti di Assegni e Borse di Ricerca
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dal Dipartimento (es. procedure di accesso ai concorsi di Assegni e Borse di Ricerca)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di Fisica Ettore Pancini - Responsabile Prof. Gennaro Miele	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca – Responsabile Dott. Salvatore VERDOLIVA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - 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/-/4600055-mappa-dipartimento-di-fisica	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/4600055-mappa-dipartimento-di-fisica	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO:
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
PEC		
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Mail: dip.fisica@unina.it ; Pec: dip.fisica@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. 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO:
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 3 Canali
			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 mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 2 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	≤ 1%