



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Gestione assegni di ricerca	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER ATTIVAZIONE ASSEGNI DI RICERCA	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	Il Servizio consiste nella attivazione di una selezione per il conferimento di assegno/i di ricerca: l'input è costituito dalla richiesta del docente; si procede con la pubblicazione del bando per la selezione fino alla assistenza per la stipula del contratto. Output: conferimento assegno/i e partenza attività.	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Professori e ricercatori
	<b>Esterni</b>	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)
<b>STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione-Direttore prof. Fabio VILLONE</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Ufficio Dipartimentale Gestione Progetti di Ricerca e attività sul territorio -Capoufficio Elena Sole</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Via Claudio 21 Napoli</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">RECAPITI</a>	

<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768621-dipartimento-di-ingegneria-elettrica-e-delle-tecnologie-dell-informazione">http://www.unina.it/-/768621-dipartimento-di-ingegneria-elettrica-e-delle-tecnologie-dell-informazione</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
TELEFONO		
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:uff.ricerca.dieti@pec.unina.it">uff.ricerca.dieti@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. 4 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 3 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Aggiornamento anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati	Frequenza: 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 %