



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Finanziamenti per la ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto partecipazione a bandi competitivi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Controllo di fattibilità, predisposizione atti amministrativi (es. richiesta delega firma del Rettore, DSAN, Accordi di partenariato, etc) , contatti con gli Uffici di Ateneo e con Enti e Istituzioni coinvolti	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Assegnisti
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
		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) Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall' Ateneo
Altro (SPECIFICARE): Enti ed Istituzioni		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Scienze Biomediche Avanzate – Responsabile Prof. Alberto Cuocolo</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Ricerca - Responsabile Dott. Salvatore Mineri (interim)</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - 80131 - Napoli</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="http://www.unina.it/-/40833857-ufficio-ricerca-sba">http://www.unina.it/-/40833857-ufficio-ricerca-sba</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40833857-ufficio-ricerca-sba">http://www.unina.it/-/40833857-ufficio-ricerca-sba</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.scienze-biomedicheav@pec.unina.it">dip.scienze-biomedicheav@pec.unina.it</a> Email : <a href="mailto:dip.scienze-biomedicheav@unina.it">dip.scienze-biomedicheav@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	N 5 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
<a href="#">PROCEDURA WEB</a>			
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	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	≤ 0% (non sono mai pervenuti reclami da parte dei fruitori del servizio in argomento)