



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedure concorsuali per borse di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Indizione procedura di valutazione comparativa mediante elaborazione e pubblicazione bando, acquisizione al protocollo di Ateneo 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, registrazione contabile del contratto e gestione del pagamento, elaborazione dati per monitoraggio da parte degli Uffici dell'Amministrazione Centrale di Ateneo	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
	UFFICI DELL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE	
	Esterni	SOGGETTI ESTERNI LAUREATI - candidati e soggetti interessati a vario titolo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura – Responsabile prof. Andrea Prota	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile dott.ssa Immacolata Diez	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Biennio Ingegneria, Via Claudio, 21 - 80125 - 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/-/40909480-ufficio-contabilita-bilancio-dist	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40909480-ufficio-contabilita-bilancio-dist	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	PROCEDURA WEB	
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dist@pec.unina.it Email: dist@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 6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 6 Canali
			IN SEDE
			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	≤ 30 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%