



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Premi di Laurea e/o di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Consulenza amministrativa per l'Istituzione di Premi di Laurea e/o di Studio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio consiste nel fornire consulenza amministrativa per l'Istituzione di Premi di Laurea e/o di Studio. La richiesta proviene dalle strutture dell'Ateneo interessate da sottoporre all'approvazione degli Organi Accademici competenti. L'Ufficio accerta che il regolamento del premio sia formulato nel rispetto delle vigenti normative, dopo aver acquisito la delibera del Dipartimento/Centro, predispone un promemoria per gli Organi di Governo al fine di acquisire il parere da parte del Senato Accademico e l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione anche in merito all'eventuale finanziamento da parte di Ente pubblico o privato .</p> <p>Conseguentemente, provvede ad emanare con decreto del rettore il regolamento ed il bando per l'attribuzione del premio, nonchè acquisito il verbale della commissione esaminatrice ad assegnare il premio con decreto del rettore .</p>	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori Studenti Dottorandi
	Esterni	Altro specificare: Enti pubbli e privati finanziatori del Premio di Laurea e/o Studio / Concorrenti della selezione bandita dall'Ateneo per l'attribuzione del Premio
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Affari Generali e Gestione Documentale (cartacea ed informatica) - Responsabile Dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Affari Generali - Responsabile Dott.ssa Luciana Mazzarella	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - 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/-/769591-ufficio-affari-general	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769591-ufficio-affari-general	
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
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		Email: affgen@unina.it ; PEC: affgen@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
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			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 annuale
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%