



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

ACCORDI INTERNAZIONALI

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

CONSULENZA E ASSISTENZA PER SOTTOSCRIZIONE ACCORDI INTERNAZIONALI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

RICEZIONE RICHIESTA AVVIO PROCEDURA, VERIFICA ATTI, PREDISPOSIZIONE PRO-MEMORIA (se del caso), TRASMISSIONE ALLA COMMISSIONE PER ESAME, SOTTOSCRIZIONE E TRASMISSIONE ALL'ESTERO

UTENTI

Interni

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Professori a contratto

Esterni

Uffici Relazioni Internazionali dei Partner stranieri

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE

[AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERZA MISSIONE - dott. Alessandro Buttà \(Interim\)](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Ufficio Supporto all'Internazionalizzazione di Ateneo - dott.ssa Alessandro Buttà \(Interim\)](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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/-/37210340-ufficio-supporto-internazionalizzazione-ateneo>

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <http://www.unina.it/-/37210340-ufficio-supporto-internazionalizzazione-ateneo>

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: uff.supinternaz@unina.it ; PEC: uff.supinternaz@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.6 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 5. Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento	almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	90 giorni solari
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 10%