



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Richiesta attivazione procedura Borse di Ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Verifica della disponibilita' dei fondi alla richiesta di attivazione della borsa e registrazione in ugov del relativo vincolo contabile; alla firma del contratto viene registrata la carriera del borsista in procedura ugov con creazione del contratto contabile e relative rate.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): Organi dipartimentali
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Matematica e Applicazioni "Renato Caccioppoli" - Responsabile Prof.ssa CRISTINA TROMBETTI</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">UFFICIO CONTABILITA' E BILANCIO – Responsabile Dott.ssa Elisabetta GERVASIO</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21</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/-/768537-dipartimento-di-matematica-e-applicazioni-renato-caccioppoli">http://www.unina.it/-/768537-dipartimento-di-matematica-e-applicazioni-renato-caccioppoli</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768537-dipartimento-di-matematica-e-applicazioni-renato-caccioppoli">http://www.unina.it/-/768537-dipartimento-di-matematica-e-applicazioni-renato-caccioppoli</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.matematica-app@unina.it@PEC.UNINA.IT">dip.matematica-app@unina.it@PEC.UNINA.IT</a> MAIL: <a href="mailto:dip.matematica-app@unina.it">dip.matematica-app@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
			FAX
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			FAX
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi per le richieste di informazioni; ≤ 20 giorni lavorativi per l'approvazione del testo definitivo da sottoscrivere
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	≤ 3%