



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Accordi e convenzioni	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Stipula, gestione e fatturazione di convenzioni attive	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	La stipula di Convenzioni attive ha lo scopo di porre in essere attività di natura commerciale a fronte di richieste di terzi	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
	Esterni	Altro specificare: Enti pubblici e privati, persone fisiche o giuridiche
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Studi Umanistici – Responsabile prof. Andrea Mazzucchi	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca – Responsabile dott.ssa Patrizia Cozzolino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Porta di Massa, 1 - 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/-/40727954-ufficio-ricerca-dsu	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40727954-ufficio-ricerca-dsu	
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		
per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL	
	PEC	
	TELEFONO	
	PROCEDURA WEB	
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS		

indirizzo PEC/MAIL al quale è
possibile inviare reclami

PEC: dip.studiumanistici@pec.unina.it;
Email: ip.studiumanistici@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
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 5 Canali
			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: settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 05 gg.
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	≤ 01 %

-