



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	MOBILITA' INTERNAZIONALE STUDENTI IN ENTRATA E IN USCITA	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	CONSULENZA E ASSISTENZA STUDENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE IN&OUT	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>PREDISPOSIZIONE E PUBBLICAZIONE AVVISI DI SELEZIONE, AVVIO PROCEDURA ON-LINE PER PRESENTAZIONE CANDIDAUTRA (in collaborazione con il CSI e CINECA), INDIVIDUAZIONE AVENTI DIRITTO, ASSEGNAZIONE BORSE DI MOBILITA' (comunicazione all'estero dei nominativi dei vincitori e trasmissione agli studenti di documentazione eventualmente ricevuta dall'estero, pubblicazione aggiornamenti sul sito di Ateneo), PREDISPOSIZIONE NOMINATIVA DEGLI ACCORDI FINANZIARI, SOTTOSCRIZIONE ACCORDI FINANZIARI, REGISTRAZIONE IN GEDAS/ESSE3, PREDISPOSIZIONE ORDINI DI PAGAMENTO BORSE DI MOBILITA', CARICAMENTO IN CSA, LIQUIDAZIONE BORSE DI STUDIO. PER MOBILITA' IN: CARICAMENTO BANDI (uno per ciascun dipartimento interessato), APERTURA PROCEDURA ON-LINE (in collaborazione con il CSI e CINECA), VERIFICA DOCUMENTAZIONE CARICATA IN PROCEDURA e APPLICATION, REGISTRAZIONE, TRASMISSIONE PIANI DI STUDIO AI REFERENTI DIDATTICI, ATTRIBUZIONE MATRICOLA. SERVIZIO DI CONSULENZA AD PERSONAM PER TUTTO QUANTO ATTIENE AGLI ADEMPIMENTI DA SVOLGERE ALL'ESTERO (per gli studenti in mobilità OUT) E DA SVOLGERE A NAPOLI (per gli studenti in mobilità IN)</p>	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Professori a Contratto
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
		Questura per il rilascio del permesso di soggiorno, Università estere, Ambasciate
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERZA MISSIONE - dott. Alessandro Buttà	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	UFFICIO ERASMUS+ E MOBILITA' INTERNAZIONALE - dott.ssa Marta Maciocia	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli	

<p>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</p>	<p>I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale</p>	
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</p>	<p>Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale</p>	
<p>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio</p>	<p>per le richieste di informazioni sul servizio</p>	<p>IN SEDE MAIL PEC TELEFONO HELP DESK PROCEDURA WEB PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</p>
	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	<p>IN SEDE MAIL HELP DESK TELEFONO PROCEDURA WEB PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</p>
<p>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>	<p>E-mail: international@unina.it PEC: international@pec.unina.it</p>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 7 Canali:
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 6 Canali:
			IN SEDE
			MAIL
			HELP DESK
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5 giorni a un massimo di 60 giorni (variabile in base al servizio richiesto)
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	≤ 5%