



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione delle procedure di conferimento borse di ricerca, incarichi di lavoro autonomo e assegni di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Ricezione delle richieste di avvio procedure da sottoporre agli Organi collegiali dipartimentali, verifica della sussistenza della copertura finanziaria e predisposizione dei Bandi con avvio a pubblicazione secondo le disposizioni normative e regolamentari vigenti. Gestione della procedura di selezione sia in presenza che in modalità telematica, curandone la verbalizzazione e le comunicazioni/pubblicazioni degli esiti, registrazione in anagrafica ed avvio a contabilizzazione dei contratti a personale.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Assegnisti
	Altro (specificare): Direzione Generale per la formalizzazione delle procedure finalizzate all'attivazione delle coperture assicurative per le borse di ricerca	
	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)
Altro specificare: enti finanziatori di progetti, soggetti terzi che mostrano interesse alle procedure bandite in forma di evidenza pubblica, enti preposti alle procedure di comunicazione obbligatoria finalizzate alla presa di servizio e conferimento incarichi.		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la ricerca – Responsabile Dott.ssa Daniela Messina</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Federico Delpino, 1 - 80137 - Napoli</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="#">Ufficio Ricerca - MVPA   Dipartimenti (unina.it)</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Ufficio Ricerca - MVPA   Dipartimenti (unina.it)</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPOTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPOTELLO
		MAIL
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.contabilita.veterinaria@pec.unina.it">uff.contabilita.veterinaria@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:uff.contabilita.veterinaria@unina.it">uff.contabilita.veterinaria@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	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
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: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30giorni
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%