



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZI	Internazionalizzazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione della procedura Erasmus per mobilità ai fini di studio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai docenti ed agli studenti nella gestione amministrativa della selezione Erasmus per mobilità ai fini di studio	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		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)
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze Politiche – Responsabile prof. Vittorio Amato	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca – Responsabile dott. Raffaele Leonese	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Rodinò, Via Leopoldo Rodinò, 22 - 80138 - 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/-/40968165-ufficio-ricerca-dispol	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40968165-ufficio-ricerca-dispol	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL: disp.international@unina.it
		TELEFONO: 0812536636
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL: ludovicamariafrancesca.danna@unina.it
		PEC: ludovicamariafrancesca.danna@personalepec.unina.it
		TELEFONO: 0812536257
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.scienze-politiche@pec.unina.it Email: disp.international@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
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
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	gg. 20
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	≤ 1 %