



# 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 borse di studio per attività di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Indizione procedura di valutazione comparativa mediante elaborazione e pubblicazione bando, acquisizione al protocollo di Ateneo delle domande di partecipazione alla procedura da parte dei candidati e gestione del flusso documentale, atti amministrativi relativi alla nomina Commissione da parte del Direttore del Centro, attività connesse alla gestione della procedura di valutazione comparativa da parte della Commissione di valutazione nominata, gestione degli adempimenti amministrativi e dei relativi obblighi di pubblicazione conseguenti all'individuazione del vincitore della procedura, adempimenti amministrativi connessi al conferimento della borsa di ricerca e comunicazioni obbligatorie conseguenti, registrazione contabile del contratto e gestione del pagamento, elaborazione dati per monitoraggio da parte degli Uffici dell'Amministrazione Centrale di Ateneo	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Altro (specificare): Ripartizioni e Uffici dell'Amministrazione Centrale per attività le attività di monitoraggio di competenza	
	Esterni	Altro specificare: candidati e soggetti interessati a vario titolo alla procedura
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro interdipartimentale e Internazionale di Ricerca dalla Tarda Antichità all'Età Moderna (CIRTAM) – Responsabile Prof. Donato Antonio CENTOLA</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Emanuela DUMONTET</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Porta di Massa, 32</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/-/8526140-centro-interdipartimentale-e-internazionale-di-ricerca-dalla-tarda-antichita-alleta-moderna-cirtam-">http://www.unina.it/-/8526140-centro-interdipartimentale-e-internazionale-di-ricerca-dalla-tarda-antichita-alleta-moderna-cirtam-</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/8526140-centro-interdipartimentale-e-internazionale-di-ricerca-dalla-tarda-antichita-alleta-moderna-cirtam-">http://www.unina.it/-/8526140-centro-interdipartimentale-e-internazionale-di-ricerca-dalla-tarda-antichita-alleta-moderna-cirtam-</a>	

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	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:emanuela.dumontet@personalepec.unina.it">emanuela.dumontet@personalepec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:emanuela.dumontet@unina.it">emanuela.dumontet@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 4. Canali</b>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			<b>N.3 Canali</b>
			MAIL
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	90 gg
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	≤ 1%