



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto per la partecipazione a bandi competitivi di ricerca esterni all'ateneo	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio fornisce supporto nei rapporti con gli Enti Finanziatori coinvolti nei finanziamenti dei progetti di ricerca	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori Assegnisti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze economiche e statistiche - Responsabile Prof.ssa Maria Gabriella GRAZIANO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca – Responsabile Sig.ra Maria Claudia Ponte	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - 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/-/40866610-ufficio-ricerca-dises	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40866610-ufficio-ricerca-dises	
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
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB

		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.scienze-econ-stat@pec.unina.it Email: dip.scienze-econ-stat@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 7 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 7 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
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: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7giorni
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%