



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Finanziamenti per la ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	CONTATTI CON UTENZA INTERNA E ESTERNA PER SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI PROGETTI PNRR E DIPARTIMENTI DI ECCELLENZA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	INTERFACCIA CON UTENTI ESTERNI ED INTERNI PER LA GESTIONE DEI PROGETTI PNRR E DIPARTIMENTI DI ECCELLENZA	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
Esterni	Altro specificare: MINISTERI, REGIONE, ALTRE P.A. E IMPRESE	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione – Responsabile Dott. Alessandro Buttà (interim)	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Coordinamento PNRR e Dipartimenti di Eccellenza – Responsabile Dott.ssa Silvia Renna	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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/-/37210355-ufficio-coordinamento-pnrr-e-dipartimenti-eccellenza	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/37210355-ufficio-coordinamento-pnrr-e-dipartimenti-eccellenza	

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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Mail: uff.coordpnrr-dipecc@unina.it ; PEC: uff.coordpnrr-dipecc@pec.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
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 4. Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			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 semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15 Giorni
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%