



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'ufficio verifica i requisiti di ammissione e la regolarità delle domande presentate	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
	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)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Didattica e Servizi agli Studenti – Responsabile dott. Maurizio Tafuto	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Dottorato e Borse di Studio – Responsabile dott.ssa Concetta Bernardo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - 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: https://www.unina.it/-/769059-ufficio-dottorato-borse-studio	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/769059-ufficio-dottorato-borse-studio	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni	MAIL
		PEC
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio	HELP DESK
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
	PROCEDURA WEB	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: dottric@unina.it PEC: dottric@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 6 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 6 Canali
			IN SEDE/SPORELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
HELP DESK			
PROCEDURA WEB			
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	≤ 30 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	< 3 %