



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	<b>CONTRATTI DI RICERCA</b>	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Definizione e cura di Bandi di contratti di Assegni e Borse di Ricerca Partecipazione alle Commissioni di concorso (Assegni e Borse di Ricerca) e redazione dei relativi verbali Registrazione dei contratti sulle piattaforme U-GOV, CINECA, Co.Campania (UNILAV) Pagamento mensile dei contratti	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): <b>ORGANI DIPARTIMENTALI</b>
		Titolari di contratti di Assegni e Borse di Ricerca
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dal Dipartimento (es. procedure di accesso ai concorsi di Assegni e Borse di Ricerca)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Fisica Ettore Pancini - Responsabile Prof. Gennaro Miele</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Ricerca – Responsabile Dott. Salvatore VERDOLIVA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - Napoli</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/-/4600055-mappa-dipartimento-di-fisica">http://www.unina.it/-/4600055-mappa-dipartimento-di-fisica</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/4600055-mappa-dipartimento-di-fisica">http://www.unina.it/-/4600055-mappa-dipartimento-di-fisica</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	Mail: <a href="mailto:dip.fisica@unina.it">dip.fisica@unina.it</a> ; Pec: <a href="mailto:dip.fisica@pec.unina.it">dip.fisica@pec.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	N.5 Canali
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N.4 Canali
			MAIL
			PEC
			FAX
TELEFONO			
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	≤ 2 giorni
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%