



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER L'ATTIVAZIONE DI BORSE DI STUDIO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il Servizio consiste nella attivazione di una selezione per il conferimento di borsa/e di studio: l'input è costituito dalla richiesta del docente; si procede con la pubblicazione del bando per la selezione fino alla assistenza per la assegnazione della borsa. Output: conferimento borsa/e e partenza attività.	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione (DIETI) – Direttore prof. Fabio Villone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Dipartimentale Gestione Progetti di Ricerca e attività sul territorio -Capoufficio Elena Sole	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Claudio 21 - 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: RECAPITI	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768621-dipartimento-di-ingegneria-elettrica-e-delle-tecnologie-dell-informazione	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	uff.ricerca.dieti@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: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 3 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 90 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%