



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZI	Internazionalizzazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai docenti nella conclusione di accordi di cooperazione internazionale	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Ricerca di possibili nuovi partners con cui concludere accordi di cooperazione internazionale e gestione della fase istruttoria per la conclusione dell'accordo	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		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)
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Scienze Politiche – Responsabile prof. Vittorio Amato</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Ricerca – Responsabile dott. Raffaele Leonese</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Rodinò, Via Leopoldo Rodinò, 22 - 80138 - 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/-/40968165-ufficio-ricerca-dispol">http://www.unina.it/-/40968165-ufficio-ricerca-dispol</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40968165-ufficio-ricerca-dispol">http://www.unina.it/-/40968165-ufficio-ricerca-dispol</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL: <a href="mailto:disp.international@unina.it">disp.international@unina.it</a>
		TELEFONO: 0812536636
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL: <a href="mailto:ludovicamariafrancesca.danna@unina.it">ludovicamariafrancesca.danna@unina.it</a>
		PEC: <a href="mailto:ludovicamariafrancesca.danna@personalepec.unina.it">ludovicamariafrancesca.danna@personalepec.unina.it</a>
	TELEFONO: 0812536257	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:disp.international@unina.it">disp.international@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 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
	PEC		
	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	gg. lavorativi	gg. 20
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 %

-