



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Conferimento di borse di studio aventi ad oggetto attività di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Servizio finalizzato alla gestione delle procedure di valutazione comparativa finalizzate al conferimento di borse di studio aventi ad oggetto attività di ricerca, da istituire con fondi derivanti da convenzioni ai sensi del Regolamento di Ateneo (DR/2015/3357 del 19/10/2015) https://www.unina.it/documents/11958/7856170/3557_19-10-2015.pdf	
UTENTI	Interni	Studenti
		Dottorandi
		Altro (specificare): ex borsisti o collaboratori
	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)
Altro specificare: esterni che rispondono al bando pubblicato sul portale unina		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Servizi Metrologici e Tecnologici Avanzati (CeSMA) – Responsabile Direttore: Prof. Domenico ACCARDO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili: Dott. Giovanni COLECCHIA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - 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/-/768495-centro-servizi-metrologici-e-tecnologici-avanzati-cesma-	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768495-centro-servizi-metrologici-e-tecnologici-avanzati-cesma-	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni	IN SEDE/SPORETELLO
		MAIL
		PEC

l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio	FAX
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
	HELP DESK	
	PROCEDURA WEB	
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	
	MAIL: cesma@unina.it ; PEC : cesma@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 8 Canali
			IN SEDE/SPOTELLO
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 8 Canali
			IN SEDE/SPOTELLO
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
			HELP DESK
PROCEDURA WEB			
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: al termine di ogni procedura
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	Massimo 3 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	100%

