



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di supporto alle richieste di attivazione delle procedure di assegni di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto al responsabile scientifico per la rispondenza delle esigenze alle disponibilità di progetto e alla normativa vigente. calcolo degli importi ed oneri connessi laddove diversi dal minimo previsto dalla legislazione. registrazione in ugov del relativo vincolo contabile; alla firma del contratto registrazione della carriera dell'assegnista in procedura ugov con creazione del contratto contabile e relative rate.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori Altro (specificare): organi dipartimentali
	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	Dipartimento di Scienze Chimiche – Responsabile Prof. Luigi Paduano	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile Dott.ssa Gabriella De Jenner	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, 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/-/40961791-ufficio-contabilita-bilancio-dsc	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40961791-ufficio-contabilita-bilancio-dsc	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORETELLO
		MAIL
		PEC
		FAX

l'UFFICIO che eroga il servizio		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
	PEC	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: dip.scienze-chimiche@unina.it ; PEC: dip.scienze-chimiche@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
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 3 Canali
IN SEDE/SPORTELLLO			
MAIL PEC			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi per le richieste di informazioni ≤ 20 giorni lavorativi per l'approvazione del testo definitivo da sottoscrivere
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%