



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto operativo al docente per le richieste di selezione per assegnazione di borse di studio per attività di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Richiesta di attivazione della procedura di una borsa per attività di ricerca da parte del docente responsabile di un progetto di ricerca/titolare di fondo/convenzione o progetti europei, generalmente a mezzo mail.</p> <p>In risposta alla richiesta del docente, si procede al controllo di conformità della richiesta e invio a mezzo mail della proposta all'Ufficio Contabilità del Dipartimento per controllo della copertura finanziaria e ricevuta la conferma da parte dell'Ufficio contabilità della copertura finanziaria, si procede inviando la documentazione a mezzo mail della richiesta all'Ufficio Direzione del Dipartimento per l' inserimento nei punti all'ordine del giorno da approvare in Consiglio. Dopo la delibera di approvazione del Consiglio di dipartimento si attua la richiesta con la redazione e pubblicazione del Bando sul sito di Ateneo, inviando una mail Ufficio Relazioni con il Pubblico e anche la pubblicazione sul si sito del dipartimento.</p>	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
	Esterni	Candidati alla valutazione comparativa del bando di una borsa per attività di ricerca
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 Lavoro autonomo, Assegni di ricerca e Borse di studio – Responsabile dott.ssa Filomena Vilardi</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">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/-/40968174-ufficio-lavoro-autonomo-assegni-ricerca-borse-studio-dispol">http://www.unina.it/-/40968174-ufficio-lavoro-autonomo-assegni-ricerca-borse-studio-dispol</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40968174-ufficio-lavoro-autonomo-assegni-ricerca-borse-studio-dispol">http://www.unina.it/-/40968174-ufficio-lavoro-autonomo-assegni-ricerca-borse-studio-dispol</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 (solo interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:vilardi@unina.it">vilardi@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a> - <a href="mailto:filomena.vilardi@personalepec.unina.it">filomena.vilardi@personalepec.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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 4 Canali
			MAIL
			PEC
TELEFONO	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: Almeno mensile (pagina web del dipartimento: <a href="http://www-scienzepolitiche.unina.it">www-scienzepolitiche.unina.it</a> )
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	2%