



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 amministrativo-gestionale nella procedura concorsuale relativa alle borse di studio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Ricevuta la proposta di attivazione della procedura concorsuale da parte del professore/ricercatore, se ne verifica la fattibilità e, in caso di esito positivo, si predispongono tutta la documentazione propedeutica all'avvio della procedura concorsuale; alla conclusione della procedura concorsuale si predispongono tutta la documentazione propedeutica all'avvio della borsa fino alla trasmissione di tutte le informazioni all'Ufficio preposto ai successivi adempimenti amministrativi contabili.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
	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 Ingegneria Industriale, Direttore - Responsabile prof. Nicola Bianco	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Ricerca - Responsabile Dott.ssa Antonella Esposito	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Piazzale Tecchio 80, 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/-/768614-dipartimento-di-ingegneria-industriale	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768614-dipartimento-di-ingegneria-industriale	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	

indirizzo PEC/MAIL al quale è
possibile inviare reclami

PEC: dip.ing-industriale@pec.unina.it
Email: dip.ing-industriale@unina.it

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITÀ	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			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: settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 50 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	≤ 0%