



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Studio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione Assegni di Ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Dopo le procedure di partecipazione ai bandi pubblici e espletamento della procedura concorsuale ai sensi di quanto disciplinato nei singoli avvisi e successiva pubblicazione dell'approvazione atti all'albo di Ateneo, il servizio si sostanzia nella cura di tutta la procedura concorsuale e successiva comunicazione ed inoltro dell'assegnazione della Borsa di Studio o nella trasmissione del contratto di assegnista di ricerca, tramite mail dopo la loro acquisizione al protocollo di Ateneo. Il servizio si intende erogato con la ricezione delle accettazioni da parte degli interessati che anch'esse vengono acquisite al protocollo di Ateneo in entrata.	
UTENTI	Interni	Assegnisti o borsisti
		Altro (specificare): laureati o dottori di ricerca
	Esterni	Altro specificare: aspiranti candidati alle procedure per assegni di ricerca e borse di studio
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E CHIRURGIA – Responsabile PROF. FABRIZIO PANE</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Contabilità e Bilancio – Responsabile Dott. Luciano Saporito</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 – edificio n.1 – piano terra</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/-/40773587-ufficio-contabilita-bilancio-dmcc">http://www.unina.it/-/40773587-ufficio-contabilita-bilancio-dmcc</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40773587-ufficio-contabilita-bilancio-dmcc">http://www.unina.it/-/40773587-ufficio-contabilita-bilancio-dmcc</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: <a href="mailto:saporito@unina.it">saporito@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.medicina-clinica-chirurgia@pec.unina.it">dip.medicina-clinica-chirurgia@pec.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
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	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: Per ogni singola procedura attivata è prevista la pubblicazione sul sito web istituzionale dell'Ateneo di tutti gli atti concorsuali, dall'emissione del bando, con annessa modulistica per la partecipazione, al decreto di conferimento dell'incarico.
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni lavorativi, quale tempo medio che intercorre tra la presentazione delle istanze di partecipazione e la conclusione dell'iter concorsuale, compresa la notifica di conferimento dell'incarico al vincitore assegnatario
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%

-