



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Finanziamenti per la ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione amministrativa e rendicontazione contabile progetti di ricerca d'ateneo, nazionali e internazionali	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione e rendicontazione di progetti e convenzioni approvati dagli organi deliberanti del Dipartimento, con relativi adempimenti amministrativi (redazione e sottoscrizione del contratto CON SOGGETTI ESTERNI PUBBLICI E PRIVATI), contabili (predisposizione del relativo articolato di spesa, eventuali variazioni dello stesso, gestione della spesa, etc.) e di rendicontazioni intermedie e finali verso SOGGETTI ESTERNI ED INTERNI	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
		Altro (specificare): BORSISTI DI RICERCA - Uffici Amministrazione Centrale
	Esterni	Altro specificare: ENTI PUBBLICI E PRIVATI NAZIONALI E INTERNAZIONALI, CONSORZI, AZIENDE, COMMISSIONE EUROPEA
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura – Responsabile prof. Andrea Prota	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Ricerca – Responsabile dott.ssa Anna Giannino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Biennio Ingegneria, Via Claudio, 21 - 80125 - 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: https://www.unina.it/-/40906740-ufficio-ricerca-dist	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste	IN SEDE

dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		FAX
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dist@pec.unina.it Email: dist@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 7 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	A seconda della richiesta degli enti finanziatori
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	≤ 1%