



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Gestione Borse di Ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alla procedura di valutazione comparativa per il conferimento di borse per attività di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alla preparazione dei bandi e a tutta la procedura concorsuale fino all'inizio attività dei vincitori del concorso: il servizio fornisce supporto ai docenti in tutte le fasi concorsuali e ai candidati che partecipano nonché al vincitore della procedura	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici Professori e professoressse a contratto
	Esterni	Altro: Candidati alla procedura di assegnazione borsa di ricerca
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	BAT CENTER (Center for studies on Bioinspired Agro-environmental Technology) – Prof. Pennacchio Francesco	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Segreteria amministrativa e contabile - Dott.ssa Anna Maria Eleonora Rosaria Intravaja	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Piazza Carlo di Borbone, 1 – 80055 Portici (NA) – Locali Amministrazione Piano Terra	
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.batcenter.it/contatti/	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.batcenter.it	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE MAIL PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: intravaj@pec.unina.it MAIL: intravaj@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. 5 Canali
			In sede
			Mail
			Pec
			Telefono
			Piattaforma Microsoft Teams
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 5 Canali
			In sede
			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 annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5 gg
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%