



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 amministrativo contabile borse di Studio per attività di ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Istruzione della pratica amministrativa e attestazione della relativa copertura finanziaria propedeutica all'approvazione dal parte degli organi di governo del Centro, indizione procedura di valutazione comparativa mediante elaborazione e pubblicazione bando, acquisizione al protocollo di Ateneo delle domande di partecipazione alla procedura da parte dei candidati e gestione del flusso documentale, atti amministrativi relativi alla nomina Commissione da parte del Direttore del Centro e relativa pubblicazione, attività connesse alla gestione della procedura di valutazione comparativa da parte della Commissione di valutazione nominata, gestione degli adempimenti amministrativi e dei relativi obblighi di pubblicazione conseguenti all'individuazione del vincitore della procedura, adempimenti amministrativi connessi al conferimento della borsa di ricerca e comunicazioni obbligatorie conseguenti, registrazione contabile del contratto e gestione del pagamento, elaborazione dati per monitoraggio da parte degli Uffici dell'Amministrazione Centrale di Ateneo	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): Aree e Uffici dell'Amministrazione Centrale per attività le attività di monitoraggio di competenza
	Esterni	Altro specificare: Candidati e soggetti interessati a vario titolo alla procedura
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro interdipartimentale di ricerca "Raffaele d'Ambrosio" LUPT - Responsabile Prof.ssa Marina ALBANESE	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile amministrativo-contabile a supporto del Direttore - Dott.ssa Loredana RIVIECCIO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso dello Spirito Santo, Via Toledo, 402 - 80132 - 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/-/769383-centro-interdipartimentale-di-ricerca-laboratorio-di-urbanistica-e-di-pianificazione-del-territorio-raffaele-d-ambrosio-l-u-p-t-	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769383-centro-interdipartimentale-di-ricerca-laboratorio-di-urbanistica-e-di-pianificazione-del-territorio-raffaele-d-ambrosio-l-u-p-t-	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO MAIL PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO MAIL PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: lupt@pec.unina.it EMAIL : lupt@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/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 5Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			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, salvo che per eventuale modulistica i cui contenuti non sono predeterminabili
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 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	≤ 3,00%