



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Finanziamenti per la ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rapporti con organismi ed uffici nazionali, comunitari ed extracomunitari in ordine a programmi di ricerca ed alta formazione e connessi finanziamenti; costituzione e gestione di un'anagrafe della ricerca.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza alle procedure per l'approvazione e la stipula di contratti di ricerca commissionata, consulenza e formazione; accettazione dei finanziamenti provenienti da erogazioni liberali destinate alla ricerca.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Professori e professoressa a contratto
	Esterni	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Centro Interdipartimentale Ricerca Ambiente (CIRAM) – Responsabile Prof.ssa Giulia Guerriero	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Responsabile, ad interim, dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Anna Maria Eleonora Rosaria Intravaja	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Tarsia 31 (Palazzo Latilla, 2° piano) - 80134 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.ciram.unina.it/it/chi-siamo/organigramma-ciram	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.ciram.unina.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	≤ 30 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%