



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO                                                             | Gestione Borse di Studio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO                                                | Gestione amministrativo contabile borse di studio e assegni per attività di ricerca                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                  | Istruzione della pratica amministrativa e indizione procedura di valutazione comparativa mediante elaborazione e pubblicazione bando. Acquisizione 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 degli incarichi e comunicazioni obbligatorie conseguenti, registrazione contabile del contratto e gestione dei pagamenti. |                                                                |
| UTENTI                                                                    | Interni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Personale T.A. e Dirigente                                     |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Personale Docente e Ricercatore                                |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                |
|                                                                           | Esterni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Candidati e soggetti interessati a vario titolo alla procedura |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE               | <a href="#">Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Earth Critical Zone CRISP – Responsabile Direttore Prof. Domenico Calcaterra</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | <a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili – Dott. Michele Flammia</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL                                  | <a href="#">Piazza Carlo di Borbone – 80055 Portici (NA)</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| SERVIZIO                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |
| 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="https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone">https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone</a> |                             |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                               | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone">https://www.unina.it/-/6803613-crisp-earth-critical-zone</a>                                 |                             |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio                                                                                                                                                                                                    |                             |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | MAIL                        |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | TELEFONO                    |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|                                                                                    | per l'erogazione del servizio all'utenza                                                                                                                                                                                                         |                             |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | MAIL                        |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | PEC                         |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  | TELEFONO                    |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami                            | PEC: <a href="mailto:crisp@pec.unina.it">crisp@pec.unina.it</a><br>MAIL: <a href="mailto:crisp@unina.it">crisp@unina.it</a><br>MAIL: <a href="mailto:michele.flammia@unina.it">michele.flammia@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                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  |                                                                    |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  |                                                                    |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | n.03 Canali                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  |                                                                    |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  |                                                                    |
| TRASPARENZA              | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata        | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)              | Frequenza: se richiesto                                            |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi                                                                                   | ≤ 40 giorni                                                        |
| 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 %                                                              |