



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

|  |   |  |
|--|---|--|
| AREA SERVIZIO  | Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali  |  |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO   | SUPPORTO AMMINISTRATIVO/CONTABILE GESTIONE RISORSE FESR REGIONE CAMPANIA  |  |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO   | SUPPORTO AMMINISTRATIVO/CONTABILE GESTIONE FESR REGIONE CAMPANIA PROGETTO "LA FABBRICA DIGITALE"  |  |
| UTENTI   | Interni   | Personale T.A. e Dirigente   |
|  |   | Professori e Ricercatori   |
|  |   | Assegnisti   |
|  | Esterni   | OPERATORI ECONOMICI PARTECIPANTI ALLE PROCEDURE DI GARA INDETTE DAL CENTRO |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE          | <a href="#">Centro di servizio di Ateneo "Federica Weblearning - Centro di Ateneo per l'Innovazione, la Sperimentazione e la Diffusione della Didattica Multimediale" – Responsabile Prof. Fortunato MUSELLA</a>  |  |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | <a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili – Responsabile Dott.ssa Claudia RUSSO</a>  |  |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                    | <a href="#">Centro Congressi - Via Partenope, 36 - 80121 - Napoli</a>   |  |
| 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:<br><a href="https://www.unina.it/-/10660115-centro-di-servizio-di-ateneo-federica-weblearning-">https://www.unina.it/-/10660115-centro-di-servizio-di-ateneo-federica-weblearning-</a> |  |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                 | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/10660115-centro-di-servizio-di-ateneo-federica-weblearning-">https://www.unina.it/-/10660115-centro-di-servizio-di-ateneo-federica-weblearning-</a>                                 |  |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI<br>dall'UTENZA per comunicare con<br>l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste<br>di informazioni<br>sul servizio   | MAIL                        |
|  |   | PEC                         |
|  |   | TELEFONO                    |
|  |   | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|  | per l'erogazione<br>del servizio<br>all'utenza  | MAIL                        |
|  | PEC   |                             |
|  | TELEFONO  |                             |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | PEC: <a href="mailto:federicaweblearning@pec.unina.it">federicaweblearning@pec.unina.it</a><br>E-mail: <a href="mailto:federicaweblearning@unina.it">federicaweblearning@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. 4 Canali   |
|                          |   |  | MAIL  |
|                          |   |  | PEC   |
|                          |   |  | TELEFONO  |
|                          |   | Numero canali per richieste dierogazione del servizio  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS   |
|                          |   |  | N.3 Canali  |
|                          |   |  | MAIL  |
|                          |   |  | TELEFONO  |
| TRASPARENZA              | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata        | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)              | Frequenza: almeno semestrale  |
|                          |   |  |   |
| 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 | <a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%  |