



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	SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER L'ATTIVAZIONE DI BORSE DI STUDIO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il Servizio consiste nella attivazione di procedure di valutazione comparativa ai fini del conferimento di borsa/e di studio per attività di ricerca nell'ambito di progetti di ricerca che ne prevedono l'attivazione; gli utenti del servizio sono sia interni (docenti) sia esterni ossia tutti coloro interessati alla procedura di valutazione comparativa ai fini del conferimento di borsa/e di studio per attività di ricerca. Il servizio realizza il supporto all'iter procedimentale che si svolge dalla proposta di emanazione del bando fino al conferimento della borsa di studio e all'accettazione da parte del candidato vincitore. Le modalità di comunicazione con l'utenza sia interna che esterna sono miste. Possono svolgersi in presenza presso la sede, attraverso l'utilizzo di mail istituzionali e-mail pec. istituzionali, sulla piattaforma Teams, contatti telefonici. Il servizio è standardizzato su protocolli che consentono di seguire <i>online</i> le fasi del processo che è soggetto agli obblighi di pubblicazione sul sito istituzionale di Ateneo e all'Albo	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressa,
		Componenti del Comitato di Gestione del Centro
	Esterni	Aspiranti candidati aventi i requisiti necessari per poter presentare istanza di partecipazione
		Altro:
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI SERVIZIO DI RADIOLOGIA VETERINARIA – PROF.SSA ADELAIDE GRECO	

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI SERVIZIO DI RADIOLOGIA VETERINARIA – RESP. PROCESSI CONTABILI: DOTT.SSA DANIELA UCCELLA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	VIA Delpino, 1 https://www.unina.it/-/769479-centro-interdipartimentale-di-servizio-di-radiologia-veterinaria	
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.unina.it/-/769479-centro-interdipartimentale-di-servizio-di-radiologia-veterinaria ;	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/documents/11958/30831334/CISRV.pdf	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL CISRVET@UNINA.IT
		PEC cisrvet@pec.unina.it
		TELEFONO 081 2536048 – 36042 - 33988
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL CISRVET@UNINA.IT
		PEC CISRVET@PEC.UNINA.IT
		TELEFONO 081 2536048 - 36042
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC cisrvet@pec.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 CISRVET@UNINA.IT
			PEC CISRVET@PEC.UNINA.IT
			TELEFONO 081 2536048 – 36042 - 33988
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL CISRVET@UNINA.IT
			PEC CISRVET@PEC.UNINA.IT
			TELEFONO 081 2536048 – 36042 - 33988
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: ANNUALE
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg. 5
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (<u>esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</u>)
	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%