



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO** FORMAZIONE POST-LAUREA

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO** GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA MASTER DI ATENEO

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO** SU PROPOSTA DE DIPARTIMENTI E DELLE SCUOLE DI ATENEO, L'UFFICIO CURA L'ISTRUTTORIA TESA A DEFINIRE, NEL COMPLESSO, L'OFFERTA FORMATIVA MASTER DI ATENEO ANNUALE OFFRENDO SUPPORTO A DETTE STRUTTURE PER LA REDAZIONE DEI REGOLAMENTI DEI PREDETTI CORSI.

**UTENTI**

**Interni** Professori, Ricercatori, Personale Tecnico Amministrativo dei Dipartimenti dell'Ateneo (utenti intermedi)

**Esterni** Studenti (utenti finali)

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE** [Area Affari Generali e gestione documentale \(cartacea ed informatica\) – Responsabile dott. Francesco Bello](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE** [Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari - Responsabile dott. Antonio Nasti](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO** [Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - 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: [RECAPITI](#)

**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica** Tutta la modulistica e tutte le informazioni relative al servizio ed all'ufficio sono reperibili al seguente link: [Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari](#)

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		PROTOCOLLO INFORMATICO (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	Mail: <a href="mailto:uff.statuto@unina.it">uff.statuto@unina.it</a> ; Pec: <a href="mailto:uff.statuto@pec.unina.it">uff.statuto@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 4 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 3 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. PROTOCOLLO INFORMATICO (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> 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	Giorni	≤ 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	≤ 3 %