



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto fase Modifiche di Ordinamenti didattici Corsi di Studio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Stabilite le scadenze interne di Ateneo, paramtrate a quelle ministeriali, attività di supporto alla progettazione didattica e assistenza alla corretta compilazione dei quadri della scheda SUA-CdS relativa alle sezioni Qualità e Amministrazione, campi ordinamentali e non. Attività istruttoria per le necessarie approvazioni. L'attività viene svolta di concerto con quella del Presidio della Qualità di Ateneo.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Professori a contratto
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Didattica e Servizi agli Studenti – Responsabile dott. Maurizio Tafuto</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Management della Didattica – Responsabile dott. Mario Egiziano</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via G.C. Cortese 29 80133 Napoli - 3° piano</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: <a href="https://www.unina.it/-/14351375-ufficio-management-didattica">https://www.unina.it/-/14351375-ufficio-management-didattica</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/14351375-ufficio-management-didattica">https://www.unina.it/-/14351375-ufficio-management-didattica</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	<a href="#">PROCEDURA WEB</a>	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email : <a href="mailto:didattica@unina.it">didattica@unina.it</a> PEC : <a href="mailto:didattica@pec.unina.it">didattica@pec.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	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
<a href="#">PROCEDURA WEB</a>			
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	≤ 15 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	< 5 %