



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ORGANIZZAZIONE DI SEMINARI SULLE TEMATICHE DELLA QUALITA' FINALIZZATO ALLA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA QUALITA'	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio ha lo scopo di diffondere la Cultura della Qualità presso tutti gli utenti direttamente o potenzialmente interessati alle tematiche della Qualità. Viene attivato sulla base dell'analisi da parte del personale tecnico e dirigenziale del CQA dell'evoluzione del contesto normativo e della programmazione delle attività di certificazione e accreditamento, al fine di individuare aree e temi di particolare interesse. E' rivolto a una platea di soggetti, interni ed esterni, con lo scopo di approfondire argomenti di rilevanza in ambito Qualità e diffondere presso l'utenza i valori di un Sistema di Qualità Certificata.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
	Altro (specificare): altre strutture di ateneo aderenti al sistema gestione qualità	
Esterni	Altro specificare: Strutture esterne parti di Contratti di Consulenza per l'implementazione di un Sistema di Qualità Certificata	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	CENTRO PER LA QUALITA' DI ATENEO - Responsabile Prof.ssa Paola SALVATORE	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi contabili - Dott.ssa Carmela PROCACCI	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso universitario San Giovanni, Corso Nicolangelo Protopisani snc- 80146 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: https://www.unina.it/-/762109-centro-per-la-qualita-di-ateneo	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/762109-centro-per-la-qualita-di-ateneo	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL cqa@unina.it
		PEC cqa@pec.unina.it
		TELEFONO 0812530014- 0812530015
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL cqa@unina.it
		PEC cqa@pec.unina.it
		TELEFONO 0812530014- 0812530015
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: cqa@pec.unina.it EMAIL: cqa@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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
			PEC
	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	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	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%