



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione I e II livello, Post-Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto attività istitutiva Corsi di perfezionamento incardinati nel Dipartimento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Viene fornita assistenza per la corretta compilazione dei Regolamenti istitutivi dei Corsi e attività istruttoria per le previste approvazioni degli Organi dipartimentali e di Ateneo.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
	Esterni	Corsisti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento Di Architettura – Responsabile Direttore Prof. Michelangelo Russo</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica – Responsabile Dott. Francesco VARONE</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Complesso dello Spirito Santo - via Toledo, 402 - 80134 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: <a href="http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura">http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura">http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: <a href="mailto:varone@unina.it">varone@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:francesco.varone@personalepec.unina.it">francesco.varone@personalepec.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. 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N.2 Canali
			MAIL
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	TELEFONO
			trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	1/2 giorni lavorativi
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	100%