



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Didattica in itinere	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Gestione e organizzazione dei calendari degli appelli degli esami di profitto	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	Predisposizione della piattaforma informatica collegata a mezzo link con il sito di ogni CdS. Inserimento nella piattaforma dei CdS, Insegnamenti suddivisi per gruppo, curriculum, anno di corso e semestre. Invio informativa ai docenti titolari e registrazione delle date degli appelli degli esami di profitto per ogni anno accademico. Predisposizione di file excel per ogni cdS, invio ai Coordinatori ai fini della compilazione della scheda SUA CDS.	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
		Professori a contratto
		Coordinatori dei CdS
	<b>Esterni</b>	
<b>STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Dipartimento di Biologia – Responsabile Prof. Gionata De Vico</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">Ufficio per la Didattica del Dipartimento di Biologia – Responsabile dott.ssa Fabiana Alfieri</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - NAPOLI - ITALY</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia">http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia">http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia</a>	

<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
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		TELEFONO
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	PEC: <a href="mailto:fabiana.alfieri@personalepec.unina.it">fabiana.alfieri@personalepec.unina.it</a> ; MAIL : <a href="mailto:uff.didattica.dib@unina.it">uff.didattica.dib@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. 3 Canali: 1. MAIL 2. TELEFONO 3. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 4 Canali: 1. MAIL 2. TELEFONO 3. <a href="#">PROCEDURA WEB</a> 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli 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 settimanale
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	≤ 1 %