



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di ricevimento e assistenza agli studenti mediante piattaforma MICROSOFT TEAMS	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di guida ai percorsi didattici di tutti i CdS L e LM afferenti al Dipartimento e per gli studenti immatricolandi e iscritti. Si forniscono informazioni relative a immatricolazioni - test di ingresso - didattica in itinere - esami - Tirocinio - assegnazione tesi - sedute di Laurea. I CdS del Dipartimento di Biologia si articolano su due sedi: MSA e SEDE CS	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Professori a contratto
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Biologia – Responsabile prof. Gionata De Vico	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica del Dipartimento di Biologia - Responsabile dott.ssa Fabiana Alfieri	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - NAPOLI - ITALY	
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: http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	SPORTELLO
		MAIL
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS canale TEAMS (codice pmxncik)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SPORTELLO
		MAIL
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS canale TEAMS (codice pmxncik)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: fabiana.alfieri@personalepec.unina.it ; MAIL: uff.didattica.dib@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. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. SPORTELLLO 2. MAIL 3. TELEFONO 4. PROCEDURA WEB 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (codice pmxncik)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. SPORTELLLO 2. MAIL 3. TELEFONO 4. PROCEDURA WEB 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (codice pmxncik)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web 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	≤ 3 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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 %