



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Affari legali e istituzionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto e assistenza al direttore di dipartimento per l'emissione e l'invio della convocazione del Consiglio di Dipartimento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio dell'ufficio si concretizza nel confronto con il direttore di dipartimento e con gli altri componenti del Consiglio per la formalizzazione dell'ordine del giorno. L'ufficio riceve via TEAMS le proposte di inserimento di punti corredate da apposita documentazione. L'Ufficio scarica le documentazioni, le controlla, suggerisce correttivi o integrazioni e sottopone al direttore la proposta di ordine del giorno. Il direttore invia all'ufficio l'approvazione dell'ordine del giorno e l'ufficio inoltra l'ordine del giorno al Consiglio di Dipartimento.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo		
Altro specificare		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale - Responsabile prof. Giuseppe Mensitieri	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Paola Desidery	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	PIAZZALE V. TECCHIO, 80 - 80125 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: http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Pec: paola.desidery@personalepec.unina.it Email: desidery@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
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			IN SEDE
			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 mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg.07
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 %