



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Ammissione frequenza studenti nei laboratori	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Procedura per l'ammissione degli studenti dei corsi di laurea che richiedono di frequentare i laboratori del Dipartimento per fare esperienza pratica e per elaborare tesi sperimentali; la modulistica è scaricabile dal sito di Dipartimento	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Maria Teresa Cagiano</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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 ai seguenti link: <a href="http://www.unina.it/-/40952466-ufficio-didattica-mvpa">http://www.unina.it/-/40952466-ufficio-didattica-mvpa</a> <a href="https://www.mvpa-unina.org/dipartimento/ufficiodidattica.xhtml">https://www.mvpa-unina.org/dipartimento/ufficiodidattica.xhtml</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili ai seguenti link: <a href="http://www.unina.it/-/40952466-ufficio-didattica-mvpa">http://www.unina.it/-/40952466-ufficio-didattica-mvpa</a> <a href="https://www.mvpa-unina.org/dipartimento/ufficiodidattica.xhtml">https://www.mvpa-unina.org/dipartimento/ufficiodidattica.xhtml</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO MAIL TELEFONO
	per l'erogazione	IN SEDE/SPORTELLO

	del servizio all'utenza	MAIL
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:uff.didmed.veterinaria@unina.it">uff.didmed.veterinaria@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:uff.didmed.veterinaria@pec.unina.it">uff.didmed.veterinaria@pec.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	<b>N 3 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
		TELEFONO	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N 2 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	30 ≤ giorni lavorativi
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% dei giorni lavorativi escluso il periodo di chiusura collettiva di Ateneo nel periodo stabilito dai Coordinatori dei CdS, una volta all'anno nel mese di ottobre e novembre
	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%