



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto fase modifiche di Ordinamento e Regolamento dei Corsi di Studio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai Coordinatori dei Corsi di Studio e alle Commissioni di Coordinamento Didattico per l'attività istruttoria relativa a modifiche di Ordinamento e Regolamento dei Corsi di Studio; interazione con gli Uffici competenti per la didattica della Scuola di Medicina e con l'Ufficio Management della Didattica	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Altro (specificare): Direttore del Dipartimento, Coordinatori dei Corsi di Studio, Uffici competenti per la didattica della Scuola di Medicina e Chirurgia, Ufficio Management della Didattica
	Esterni	ANVUR
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Sanità Pubblica- Responsabile Prof. Giancarlo Troncone	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica - Responsabile Dott.ssa Michela Croce	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - 80131 - 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/-/40925036-ufficio-didattica-dsp	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40925036-ufficio-didattica-dsp	

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	PEC: dip.sanitapubblica@pec.unina.it Email: didattica.sanitapubblica@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 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 2 Canali
			MAIL
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: su richiesta dell'utenza
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 3 giorni
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	≤ 2%