



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto amministrativo agli studenti iscritti ai corsi di studio post-laurea incardinati nel Dipartimento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'attività di supporto amministrativo e di orientamento è il servizio principale che l'Ufficio dedica a tutti gli studenti iscritti ai Corsi di Master di I e II livello e ai Corsi di Perfezionamento. Tale servizio si intende felicemente soddisfatto allorquando viene individuata e applicata la miglior soluzione possibile alla problematica che viene sottoposta e concordata con tutti gli utenti interessati.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
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	<a href="#">Dipartimento di Scienze Biomediche Avanzate – Responsabile Prof. Alberto Cuocolo</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica - Responsabile Dott.ssa Rosa Rea</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - 80131 - 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 al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40824652-ufficio-didattica-sba">http://www.unina.it/-/40824652-ufficio-didattica-sba</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40824652-ufficio-didattica-sba">http://www.unina.it/-/40824652-ufficio-didattica-sba</a>	
CANALI UTILIZZABILI	per le richieste	IN SEDE/SPORETELLO
		MAIL

dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	di informazioni sul servizio	PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPOTELLO
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.scienze-biomedicheav@pec.unina.it">dip.scienze-biomedicheav@pec.unina.it</a> Email : <a href="mailto:dip.scienze-biomedicheav@unina.it">dip.scienze-biomedicheav@unina.it</a> ; <a href="mailto:rosa.rea@unina.it">rosa.rea@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 5 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			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: ANNUALE
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni dalla richiesta di supporto da parte degli studenti iscritti ai Corsi di Master di I e II livello e ai Corsi di Perfezionamento
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'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%

-