



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Pubblicazione su sito web della Scuola di Medicina e Chirurgia	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Su richiesta degli utenti, si procede alla pubblicazione di informazioni e notizie nelle varie sezioni del sito web della Scuola di Medicina e Chirurgia https://www.medicina.unina.it/	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Scuola di Medicina e Chirurgia – Responsabile prof Giovanni ESPOSITO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Area didattica di Medicina e Chirurgia – Responsabile dott.ssa Daniela Oriente (interim)	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Policlinico - Via Pansini,5 Italy, 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: https://www.unina.it/-/6901967-ufficio-area-didattica-di-medicina-e-chirurgia	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/6901967-ufficio-area-didattica-di-medicina-e-chirurgia	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PROCEDURA WEB
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL : didattica.smc@unina.it PEC : didattica.smc@pec.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
			IN SEDE
			MAIL
		TELEFONO	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 1 Canali PROCEDURA WEB
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	< 7 gg
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	95 %
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 3%