



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Adempimenti relativi alla Predisposizione dell'Offerta Formativa (POF) relativa ai corsi di studio attivi per gli aspetti connessi alla Didattica programmata ed erogata.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Di concerto con i Coordinatori dei Corsi di Studio si procede alla predisposizione dell'Offerta Formativa (POF) individuando per ciascun insegnamento la copertura (ADI, ADA, Affid. gratuiti e/o retribuiti e Contratti). Si predispongono la POF portata in prima istanza all'approvazione in Consiglio di Dipartimento e successivamente quale atto finale all'approvazione del Consiglio della Scuola Politecnica.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori Professori a contratto
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, personale T.A., Professori e Ricercatori)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Scuola Politecnica e delle Scienze di Base - Responsabile Prof.ssa Gioconda Moscariello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Area Didattica di Scienze MM.FF.NN. e Servizi Generali Area Monte Sant'Angelo - Responsabile dott. Vincenzo Santoliquido	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - 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/-/1774344-ufficio-area-didattica-scienze-mfn-servizi-generalis-area-msa	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/1774344-ufficio-area-didattica-scienze-mfn-servizi-generalis-area-msa	

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	MAIL
	PEC	
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: scienzemfn@unina.it PEC: uff.aredid.scienzemfn@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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			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 trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 85 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	≤ 4%