



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Affari legali e istituzionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto e assistenza al direttore di dipartimento nel controllo delle documentazioni da sottoporre al CdD per approvazione	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio dell'ufficio si concretizza nella raccolta e nel controllo minuzioso delle documentazioni da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Dipartimento. I componenti del Consiglio inoltrano all'ufficio via TEAMS o via posta istituzionale le documentazioni che vengono controllate e catalogate in apposite cartelle digitali. Effettuato il dovuto controllo, al fine di assicurare il rispetto dei principi di trasparenza e l'anticorruzione la documentazione viene caricata su apposito TEAM creato per il Consiglio al fine di rendere pubbliche a tutti i componenti le documentazioni da discutere.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	
	Altro specificare	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale - Responsabile prof. Giuseppe Mensitieri</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Paola Desidery</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">PIAZZALE V. TECCHIO, 80 - 80125 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/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi">http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi">http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi</a>	

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	IN SEDE
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Pec: <a href="mailto:paola.desidery@personalepec.unina.it">paola.desidery@personalepec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:desidery@unina.it">desidery@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	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			IN SEDE
			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: quotidiano
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg 01
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	≤ 5 %