



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Iter per l'istituzione/attivazione di corsi di Master Universitari e corsi di Perfezionamento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio in argomento consiste nella predisposizione, di concerto con i docenti interessati, di tutti gli atti necessari all'istituzione e/o attivazione dei Corsi di Master di I e II livello e dei Corsi di Perfezionamento i quali andranno a costituire, successivamente, l'offerta formativa post-laurea del Dipartimento medesimo. Il servizio si intende portato a buon fine con l'avvenuta corretta e completa compilazione del Regolamento del Corso, come da modello fac-simile allegato ai rispettivi Regolamenti di Ateneo vigenti in materia.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori
	Esterni	Altro specificare: Docenti designati nei Collegi e nei Consigli dei Corsi appartenenti ad altri Enti e/o Amministrazioni
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze Biomediche Avanzate – Responsabile Prof. Alberto Cuocolo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica - Responsabile Dott.ssa Rosa Rea	
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/-/40824652-ufficio-didattica-sba	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40824652-ufficio-didattica-sba	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio		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: dip.scienze-biomedicheav@pec.unina.it Email : dip.scienze-biomedicheav@unina.it ; rosa.rea@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 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			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	≤ 30 giorni dalla data ultima indicata nella circolare con la quale viene richiesta la presentazione, a tutti i docenti, delle eventuali proposte di istituzione/attivazione dei corsi in argomento
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	≤ 1%