



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Trasmissione proposta e regolamento Master e/o Corsi di Perfezionamento agli uffici competenti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Come stabilito dai Regolamenti di Ateneo in materia, annualmente viene formulata, e approvata dal Consiglio di Dipartimento, l'offerta formativa postlaurea per i Corsi di Master di I e II livello e per i Corsi di Perfezionamento incardinati nel Dipartimento medesimo. Il servizio in argomento, a conclusione delle già menzionate procedure, si sostanzia nell'inoltro di tutta la documentazione prodotta dal procedimento (delibera del Consiglio di Dipartimento con allegate le richieste dei Coordinatori/Direttori dei corsi e i relativi Regolamenti, modificati o istituiti ex novo, agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale, tramite il protocollo di Ateneo nonchè anticipati anche via mail, per i successivi adempimenti di competenza. Il servizio si intende portato a buon fine con l'avvenuta corretta ricezione di detta documentazione da parte degli uffici interessati.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	
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	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

l'UFFICIO che eroga il servizio	per l'erogazione del servizio all'utenza	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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
			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 ricezione, da parte dei Coordinatori, delle nuove proposte corredate del relativo Regolamento
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%