



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione, programmazione e organizzazione delle strutture didattiche e degli spazi comuni per il complesso universitario MSA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione (prenotazioni, presidio) degli Aulari, verifica della funzionalità delle aule e delle loro dotazioni.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
Esterni		
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, n. 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
		PROCEDURA WEB
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
PROCEDURA WEB		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.servgenmsa@pec.unina.it EMAIL :uff.servgenmsa@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
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
PROCEDURA WEB			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 10 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	≤ 3%