



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione procedura relativa alla scheda SUA-CdS	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Abilitazione/disattivazione utenti in lettura/scrittura-Apertura scheda SUA-CdS mediante creazione singole schede CdS relative agli anni di offerta Gestione in Banca Dati dei quadri ai fini dell'approvazione dell'intera offerta formativa.	
UTENTI	Interni	Direttori di Dipartimento, Coordinatori dei CdS e personale T.A. degli uffici di area didattica dei Dipartimenti e delle Scuole.
	Esterni	CINECA, MUR, ANVUR, CUN
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Didattica e Servizi agli Studenti</a> – Responsabile Dott. Maurizio Tafuto	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Management della Didattica</a> - responsabile Dott. Mario Egiziano	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Ufficio Management della Didattica - Via G.C. Cortese 29 80133 Napoli - 3° piano - 80138 - Napoli</a>	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30. Altre informazioni sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/14351375-ufficio-management-didattica">http://www.unina.it/-/14351375-ufficio-management-didattica</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni sono disponibili al link: <a href="http://www.unina.it/managementdidattica">www.unina.it/managementdidattica</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		IN SEDE
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		IN SEDE
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: <a href="mailto:didattica@unina.it">didattica@unina.it</a> ; PEC: <a href="mailto:didattica@pec.unina.it">didattica@pec.unina.it</a> ; (utilizzabile solo da mittenti muniti di PEC)	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N.5 canali:</b>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			IN SEDE
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N.5 canali:</b>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
IN SEDE/SPORTELLO			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo dell'istruttoria (a decorrere dalla ricezione dell'istanza e/o inserimento informazione in banca dati)	gg. lavorativi	≤ 30 gg lavorativi
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 %