



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post-Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione dell'offerta formativa corsi di master, specializzazione e perfezionamento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Su proposta de Dipartimenti e/o delle Scuole di Ateneo, l'Ufficio cura l'istruttoria tesa a definire, nel complesso, l'offerta formativa di Ateneo annuale di corsi di master, corsi di specializzazione e corsi di perfezionamento offrendo, nel contempo, consulenza a dette Strutture per la redazione o la modifica dei regolamenti e/o ordinamenti dei predetti corsi.	
UTENTI	Interni	Personale T.A.; Professori e Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici, Studenti e Studentesse
	Esterni	Soggetti interessati ad iscriversi ai Corsi di master, specializzazione e perfezionamento offerti dall'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) - Responsabile dott. Francesco Bello</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari - Responsabile dott. Antonio Nasti</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese n. 29 - 80133 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="#">RECAPITI</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PORTALE WEB DI ATENEO
		PROTOCOLLO INFORMATICO (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.statuto@pec.unina.it">uff.statuto@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:uff.statuto@unina.it">uff.statuto@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	<b>N. 5 Canali</b>
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
			4. TELEFONO
		5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 6 Canali</b>
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
4. TELEFONO			
5. PORTALE WEB DI ATENEO			
6. PROTOCOLLO INFORMATICO (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)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 45 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 3 %