



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale, Adempimenti Didattica	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto al direttore e ai docenti per la gestione dei registri lezioni e sintesi su piattaforma Web Docenti.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supervisione del caricamento dei registri su piattaforma. In risposta alla richiesta del personale docente (in concomitanza con gli scatti), con il visto del Direttore, si procede con il monitoraggio e le procedure di controllo.	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Agraria - Direttore Prof. Danilo Ecolini</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Gestione Personale Strutturato, Sicurezza e Servizi Generali - Dott.ssa Antonietta La Storia</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Reggia di Portici, Piazza Carlo di Borbone 1- 80055 - Portici (NA)</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="#">Uffici e Servizi   Dipartimento di Agraria</a> <a href="https://www.agraria.unina.it/il-dipartimento/uffici-e-servizi#UPTADR">https://www.agraria.unina.it/il-dipartimento/uffici-e-servizi#UPTADR</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.csi.unina.it/registro">http://www.csi.unina.it/registro</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB: <a href="http://www.csi.unina.it/registro">http://www.csi.unina.it/registro</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
PAGINA WEB DOCENTE		

	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB: <a href="#">PAGINA WEB DOCENTE</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: MAIL: <a href="mailto:registri.agraria@unina.it">registri.agraria@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. 07 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB: <a href="http://www.csi.unina.it/registro">http://www.csi.unina.it/registro</a>
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			PAGINA WEB DOCENTE
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 06 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB: <a href="#">PAGINA WEB DOCENTE</a>
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 gg...
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	≤ 1%