



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	DIDATTICA IN ITINERE	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SUPPORTO AI COORDINATORI DEI CORSI DI STUDIO PER LE PROCEDURE RELATIVE ALLE SCHEDE SUA-CDS E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI CORSI DI STUDIO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai Coordinatori dei Corsi di Studio e alle Commissioni di Coordinamento didattico nella compilazione delle schede SUA-CdS per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio e per le attività dei Gruppi del Riesame dei Corsi di Studio per le Schede di Monitoraggio Annuale e per il Rapporto di Riesame Ciclico	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Rappresentanti degli Studenti e delle Studentesse
		Altro: Direttore del Dipartimento, Coordinatori dei Corsi di Studio, Gruppi del Riesame
	Esterni	Non presenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	DIPARTIMENTO DI AGRARIA - DIRETTORE PROF. DANILO ERCOLINI	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	UFFICIO PER LA DIDATTICA - DOTT.SSA ADRIANA FORLANI	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Reggia di Portici, Piazza carlo di Borbone, 1 - Portici (NA)	
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/-/40847174-ufficio-didattica-agr	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/40847174-ufficio-didattica-agr	

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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.agraria@pec.unina.it , direttoreagraria@pec.unina.it MAIL: dip.agraria@unina.it , direttoreagraria@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
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
		Numero canali per l'erogazione del servizio	TELEFONO
			N 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
PEC	TELEFONO		
	TELEFONO		
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	gg. ≤ 5
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%