



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 AL DIPARTIMENTO DI AGRARIA NELLE PROCEDURE DI MODIFICA DI ORDINAMENTO E di REGOLAMENTO DEI CORSI DI STUDIO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alle Commissioni di Coordinamento didattico e ai Coordinatori dei Corsi di Studio nelle attività relative alle procedure di modifiche di Ordinamento e Regolamento dei Corsi di Studio incardinati nel Dipartimento di Agraria	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Rappresentanti degli Studenti e delle Studentesse
		Altro: Direttore del Dipartimento e Coordinatori dei Corsi di Studio
	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
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			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%

-