



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione I e II livello, Post-Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto attività istitutiva Corsi di perfezionamento incardinati nel Dipartimento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Viene fornita assistenza per la corretta compilazione dei Regolamenti istitutivi dei Corsi e attività istruttoria per le previste approvazioni degli Organi dipartimentali e di Ateneo.	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
	Esterni	Corsisti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di architettura-Direttrice – Responsabile Prof.ssa Mariarosaria Santangelo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile Dott. Francesco VARONE	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso dello Spirito Santo - via Toledo, 402 - 80134 Napoli	
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: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768681-dipartimento-di-architettura	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
	PEC	
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: varone@unina.it PEC: francesco.varone@personalepec.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
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N.3 Canali
			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 mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	1/2 giorni lavorativi
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%