



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Aggiornamento pagine web didattica	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio mira a fornire n tempo reale alle parti interessate (stakeholders) aggiornamenti costanti sulla offerta formativa e, in particolare, sulla didattica programmata ed erogata dei Corsi di Studio afferenti al Dipartimento, sulle attività di orientamento e tutorato e sulla calendarizzazione degli esami di profitto e di laurea. E' in capo all'Ufficio per la Didattica. Fornisce altresì assistenza al personale docente per la gestione delle loro pagine web.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Studenti
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Giurisprudenza - Responsabile prof. Sandro Staiano</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica - Responsabile Dott. Gianfranco Taddeo</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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="http://www.unina.it/-/40893752-ufficio-didattica-giur">http://www.unina.it/-/40893752-ufficio-didattica-giur</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40893752-ufficio-didattica-giur">http://www.unina.it/-/40893752-ufficio-didattica-giur</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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:didatticagiurisprudenza@unina.it">didatticagiurisprudenza@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.giurisprudenza@pec.unina.it">dip.giurisprudenza@pec.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 3 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	TELEFONO
			<b>N 3 Canali</b>
			IN SEDE
	MAIL		
	TELEFONO		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni
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	98%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤3%