



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto e assistenza al coordinatore di dottorato nel front office con gli studenti di dottorato per carriera formativa	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio si svolge consentendo al coordinatore di dottorato il controllo immediato e costante di tutti gli attestati di partecipazione dei dottorandi ai corsi afferenti al dottorato di ricerca. Il servizio viene svolto a distanza con l'inoltro all'ufficio per la Didattica degli attestati da parte dei dottorandi. I dottorandi contattano l'ufficio con l'ausilio della piattaforma TEAMS, posta o telefono. Gli attestati vengono minuziosamente controllati e inseriti nel file excel dedicato. Periodicamente viene trasmesso al coordinatore il resoconto analitico dei crediti conseguiti dai dottorandi. Il dottorando viene aggiornato periodicamente circa i crediti acquisiti. L'ufficio, inoltre, provvede alla tempistica informazione all'utenza del dottorato dei corsi di formazione obbligatori o a scelta.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Dottorandi
	Esterni	Altro (SPECIFICARE): professori afferenti ad altri dipartimenti per l'organizzazione di corsi o seminari
		Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Altro specificare		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale - Responsabile prof. Giuseppe Mensitieri	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Paola Desidery	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	PIAZZALE V. TECCHIO, 80 - 80125 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/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi	

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	IN SEDE
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Pec: paola.desidery@personalepec.unina.it Email: desidery@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 richieste derogazione 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 settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg. 03
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 %