



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto all'istituzione/attivazione di corsi di Master Universitari e Corsi di Perfezionamento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ufficio sovrintende alla predisposizione, di concerto con i docenti proponenti, di tutti gli atti necessari all'istituzione e/o attivazione dei Corsi di Master di I e II livello e dei Corsi di Perfezionamento, i quali andranno a costituire, l'offerta formativa post-laurea del Dipartimento. Il servizio si intende portato a buon fine con l'avvenuta corretta e completa compilazione del Regolamento del Corso, come da modello fac-simile allegato ai rispettivi Regolamenti di Ateneo vigenti in materia.	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressse, Ricercatori e Ricercatrici
		Personale PTA
		Studenti e Studentesse
	Esterni	Aspiranti Studenti e Studentesse
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA ELETTRICA E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE – Direttore prof. ing. FABIO VILLONE</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">– UFFICIO DIPARTIMENTALE PER LA DIDATTICA DEL D.I.E.T.I. – Responsabile SIG.RA ADRIANA D'AURIA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Edificio 3, piano III, stanza 3.05, stanza 3.23, Via Claudio 21, 80125 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="https://www.dieti.unina.it/index.php/it/studenti/segreteria-didattica">https://www.dieti.unina.it/index.php/it/studenti/segreteria-didattica</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.dieti.unina.it/index.php/it/studenti/segreteria-didattica">https://www.dieti.unina.it/index.php/it/studenti/segreteria-didattica</a>	

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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:uff.didattica.dieta@pec.unina.it">uff.didattica.dieta@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:uff.didattica.dieta@unina.it">uff.didattica.dieta@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 5 Canali</b>
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
			4. TELEFONO
		5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per utenti interni):	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N 5 Canali</b>
			1. IN SEDE
			2. MAIL
			3. PEC
4. TELEFONO			
5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per utenti interni):			
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	≤ 30 giorni dalla data ultima indicata nella circolare con la quale viene richiesta la presentazione, a tutti i docenti, delle eventuali proposte di istituzione/attivazione dei corsi in argomento
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	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1 %