



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Supporto al personale docente nella procedura relativa alla partecipazione ai convegni/corsi/seminari on-line	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso spese relative a partecipazione ai convegni/corsi/seminari on-line	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso spese relative a partecipazione ai convegni/corsi/seminari on-line	
UTENTI	Interni	Personale t.a.
		Professori e ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	Studenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Direttore del Dipartimento di Ingegneria Industriale - Responsabile prof. Nicola Bianco	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Personale e collaborazioni Esterne – Responsabile dott.ssa Anna Turano	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Claudio , 21 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/-/40948032-ufficio-personale-collaborazioni-esterne-ind	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40948032-ufficio-personale-collaborazioni-esterne-ind	
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
		TELEFONO

indirizzo PEC/MAIL al quale è
possibile inviare reclami

PEC: dip.ing-industriale@pec.unina.it
Email : dip.ing-industriale@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 di derogazione del servizio	N 2 Canali
MAIL			
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 03 giorni
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%

-