



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	DIDATTICA in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto per la redazione e sottoscrizione Joint-Double Degree	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Ricezione proposte attivazione titolo doppio o congiunto – Supporto alla redazione del testo di convenzione – Verifica contenuti e corrispondenze dei corsi e degli obiettivi formativi – Comunicazioni con l'università partner individuata – Meeting online e discussioni per confluire su un testo condiviso – Predisposizione atti per approvazione in CdD – Sottoscrizione documenti ufficiali da parte del Rettore - Pubblicazione sul sito e attivazione campagna informativa tra gli studenti – Programmazione attività di selezione	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressa, Ricercatori, Ricercatrici
		Studenti, studentesse
	Esterni	Università partner estere
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE – Direttore prof. NICOLA BIANCO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	UFFICIO PER LA DIDATTICA – dott.ssa FERNANDA NICOTERA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	PIAZZALE 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: https://www.unina.it/-/40945296-ufficio-didattica-ind	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/40945296-ufficio-didattica-ind	

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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	• PEC: uff.didattica.dii@pec.unina.it • Email: uff.didattica.dii@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 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
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	≤ gg 30
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	≤ 3%