



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di supporto alle attività del Piano Lauree Scientifiche	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto segretariale e organizzativo ai referenti pls per le attività previste dal piano lauree scientifiche.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): amministrazione centrale e strutture di ateneo.
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
		Altro specificare: istituti di istruzione secondaria superiore
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Matematica e Applicazioni "Renato Caccioppoli" - Responsabile Prof.ssa CRISTINA TROMBETTI	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	UFFICIO per la RICERCA – Responsabile ad interim Dott.ssa Elisabetta GERVASIO	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21	
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/-/768537-dipartimento-di-matematica-e-applicazioni-renato-caccioppoli	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768537-dipartimento-di-matematica-e-applicazioni-renato-caccioppoli	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.matematica-app@unina.it@PEC.UNINA.IT MAIL: dip.matematica-app@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
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			FAX
TELEFONO			
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 lavorativi per l'approvazione del testo definitivo da sottoscrivere
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%