



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Trasmissione proposta e regolamento Master e/o Corsi di Perfezionamento agli uffici competenti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Dopo le procedure di approvazione da parte dell'organo di governo del Dipartimento relative all'offerta didattica post-laurea di ogni anno accademico, il servizio di sostanza nell'inoltro dell'intera proposta con allegate le richieste dei singoli coordinatori/direttori e i testi dei regolamenti modificati o istituiti ex novo agli uffici competenti, tramite mail e tramite protocollo di Ateneo. Il servizio si intende erogato con la ricezione da parte degli uffici interessati.	
UTENTI	Interni	Personale laureato - T.A. e Dirigente
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E CHIRURGIA – Responsabile Prof. Ivan GENTILE	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile Dott. Salvatore Papauro	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 – edificio n.1 – piano terra	
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/-/40784529-ufficio-didattica-dmcc	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40784529-ufficio-didattica-dmcc	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL: salvatore.papauro@unina.it ; PEC
	TELEFONO: 081-7462029 - 2015	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL: salvatore.papauro@unina.it ; PEC
	TELEFONO: 081-7462029 - 2015	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: salvatore.papauro@unina.it ; PEC: dip.medicina-clinica-chirurgia@pec.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 3 Canali
			MAIL salvatore.papauro@unina.it
		PEC	TELEFONO - 081-7462029 - 2015
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 3 Canali
MAIL salvatore.papauro@unina.it			
PEC	TELEFONO - 081-7462029 - 2015		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: Per ogni corso di Master o Perfezionamento attivato è prevista la pubblicazione sul sito web istituzionale dell'Ateneo da parte degli Uffici competenti (USSM e Segr. Studenti), di tutti gli atti concorsuali, dall'emissione del bando, con annessa modulistica per la partecipazione, all'approvazione atti e all'elenco degli ammessi ai corsi
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	≤ 1%