



# 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 al Dipartimento di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche nelle fasi di modifica di Ordinamento e Regolamento dei Corsi di Studio incardinati                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                  |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                  | Supporto ai Coordinatori dei Corsi di Studio e alle Commissioni di Coordinamento Didattico per l'attività istruttoria relativa a modifiche di Ordinamento e Regolamento dei Corsi di Studio                                                                                                                                                                                                           |                                                                                  |
| UTENTI                                                                    | Interni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici                            |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Studenti e studentesse: rappresentanti degli studenti                            |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Professori e Professoressa a contratto                                           |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Altro (specificare): Direttore di Dipartimento, Coordinatori dei Corsi di Studio |
|                                                                           | Esterni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Non presenti                                                                     |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE          | <a href="#">Dipartimento di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche – Direttore Prof. Antonio Feliciello</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                  |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | <a href="#">Ufficio per la Didattica – Dott.ssa Nausicaa Zendrini</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                  |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                         | Via Sergio Pansini, 5, 80131 Napoli (NA) – 5° piano, Edificio 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                  |
| RECAPITI e orari per contatti con l'utenza                                | <p>I numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica sono visualizzabili al seguente link:<br/> <a href="https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm">https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm</a></p> <p>Orari (esclusi i giorni di chiusura di Ateneo):<br/>           lunedì, mercoledì, venerdì: 8:00 – 14:30<br/>           martedì e giovedì: 8:00 – 16:50</p> |                                                                                  |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                      | <p>Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:<br/> <a href="https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm">https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm</a></p>                                                                                                                                                                              |                                                                                  |
|                                                                           | IN SEDE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                  |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI<br>dall'UTENZA per comunicare con<br>l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste<br>di informazioni<br>sul servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MAIL                        |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | TELEFONO                    |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|                                                                                          | per l'erogazione<br>del servizio<br>all'utenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | IN SEDE                     |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | MAIL                        |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | TELEFONO                    |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | PEC: <a href="mailto:dip.medic.molecol.biotechmedic@pec.unina.it">dip.medic.molecol.biotechmedic@pec.unina.it</a><br>MAIL: <a href="mailto:nausicaa.zendrini@unina.it">nausicaa.zendrini@unina.it</a> ; <a href="mailto:biotecnologieperlasalute@unina.it">biotecnologieperlasalute@unina.it</a> ;<br><a href="mailto:biotecnologiemediche@unina.it">biotecnologiemediche@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                                         | N° 4 Canali                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                        |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | N° 4 Canali                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 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: annuale                                                 |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi                                                                                   | ≤ 5 gg                                                             |
| 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%                                                               |