



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto al Coordinatore di Dottorato e assistenza ai Dottorandi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto e Assistenza ai Dottorandi (informazioni e modulistica sulle attività didattiche, autorizzazioni per lo svolgimento di periodi all'estero, richieste per utilizzo fondi) e al Coordinatore del corso di Dottorato per la procedure di Assicurazione della Qualità	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici: Coordinatore del Dottorato e UGQ-PhD Dottorandi/e
	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 Zandrini</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	I numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm">https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm</a> Orari (esclusi i giorni di chiusura di Ateneo): lunedì, mercoledì, venerdì: 8:00 – 14:30 martedì e giovedì: 8:00 – 16:50	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm">https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

l'UFFICIO che eroga il servizio	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:dip.medic.molecol.biotechmedic@pec.unina.it">dip.medic.molecol.biotechmedic@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:dottorato_mmbm@unina.it">dottorato_mmbm@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
		Numero canali per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			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	≤ 2%