



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 ai Coordinatori dei CdS nella gestione della scheda SUA-CdS e ai Docenti del DMMBM per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto ai Coordinatori dei Corsi di Studio e alla Commissione di Coordinamento Didattico dei Corsi di Studio per la corretta compilazione della scheda SUA-CdS relativa alle sezioni Qualità e Amministrazione; supporto per l'attività istruttoria ai Gruppi di Riesame dei Corsi di Studio per la Scheda di Monitoraggio Annuale e il Rapporto di Riesame Ciclico	
UTENTI	Interni	Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici Studenti e Studentesse: Rappresentanti degli Studenti Professori e professoressa a contratto Altro: Gruppo del Riesame
	Esterni	Non presenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche – Direttore Prof. Antonio Feliciello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Dott.ssa Nausicaa Zendrini	
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: https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm 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: https://www.unina.it/-/40923513-ufficio-didattica-mmbm	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.medica.molecol.biotechmedic@pec.unina.it MAIL: nausicaa.zendrini@unina.it ; biotecnologieperlasalute@unina.it ; biotecnologiemediche@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° 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 % (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	≤ 2%