



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Internazionalizzazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione delle procedure Erasmus e Doppio Titolo (Double Degree).	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto a docenti e studenti nella gestione amministrativa delle procedure per la partecipazione al programma Erasmus per mobilità ai fini di studio, Erasmus for traineeship e al programma "Double Degree" finalizzato al rilascio del Doppio Titolo.	
UTENTI	Interni	Professori, Professoresse
		Studenti e Studentesse
		Personale degli Uffici coinvolti
	Esterni	Altro: professori e professoresse afferenti alle Università estere, studenti e studentesse afferenti alle Università estere
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura – Prof. Ing. Emidio Nigro	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – dott.ssa Valeria Peluso	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Claudio 21, Napoli – Edificio 6, piano I	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica sono visualizzabili al seguente link: Ufficio per la Didattica	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE: via Claudio 21, Napoli – Edificio 6, piano I
		MAIL: didattica.dist@unina.it
		TELEFONO: 081-7683411 / 081-7682698 / 081-7683338
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE: via Claudio 21, Napoli – Edificio 6, piano I
		MAIL: didattica.dist@unina.it
		TELEFONO: 081-7683411 / 081-7682698 / 081-7683338
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: valeria.peluso@personalepec.unina.it MAIL: didattica.dist@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
			IN SEDE
			MAIL
		Numero canali per l'erogazione del servizio	TELEFONO
			N. 3 canali
			IN SEDE
	MAIL		
	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	≤ 20
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%

-