



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Corsi di Aggiornamento Professionale	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Partecipazione a Corsi di Aggiornamento Professionale	
UTENTI	Interni	Laureandi/Laureati
	Esterni	Docenti Scolastici Abilitati
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Dipartimento di Studi Umanistici – Responsabile Prof. Andrea MAZZUCCHI	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Organi Collegiali Alta Formazione e Rapporti con il Territorio – Responsabile Dott. Rocco BELFIORE	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Porta di Massa, 1 – 80133 Napoli	
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: https://www.studiumanistici.unina.it/dipartimento/uffici-dipartimento/ufficio-dipartimentale-organi-collegiali-alta-formazione-e-rapporti-con-il-territorio/	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.studiumanistici.unina.it/dipartimento/uffici-dipartimento/ufficio-dipartimentale-organi-collegiali-alta-formazione-e-rapporti-con-il-territorio/	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	
	PEC: uff.oocc.dsu@pec.unina.it MAIL: uff.org.coll.dsu@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.5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N.5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
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: Settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg. 14
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%