



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Aggiornamento social media del dipartimento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Aggiornamento pagina Facebook dipartimentale e pagine dei corsi di perfezionamento e master, aggiornamento canale youtube dipartimentale e instagram. Tramite creazione di elementi grafici, foto e video su indicazioni degli utenti interni.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
	Professori a contratto	
Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)	
	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)	
	Altro specificare: ordini professionali, associazioni di categoria, istituti di ricerca, aziende del settore veterinario	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Comunicazione Istituzionale e Personale T.A – Responsabile dott. Ciro Poziello	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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: http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		MAIL
PEC		
PROCEDURA WEB		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.medicina-veterinaria-prodan@pec.unina.it Email: ciro.poziello@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
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 3 Canali
			MAIL
PROCEDURA WEB			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza giornaliera
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	2 giorni
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	100%