



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di supporto alle attività del piano lauree scientifiche	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto segretariale e organizzativo ai referenti interni ed esterni del pls per le attività previste dal piano lauree scientifiche	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Altro (specificare): amministrazione centrale e strutture di ateneo.
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
		Altro specificare: istituti di istruzione secondaria superiore
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze Chimiche – Responsabile Prof. Luigi Paduano	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Contabilità e Bilancio - Responsabile Dott.ssa Gabriella De Jenner	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo, Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - 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/-/40961791-ufficio-contabilita-bilancio-dsc	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40961791-ufficio-contabilita-bilancio-dsc	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni	MAIL
		PEC
		FAX

l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio	TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		FAX
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: dip.scienze-chimiche@unina.it ; PEC: dip.scienze-chimiche@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
			FAX
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			FAX
TELEFONO			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	<p>≤ 7 giorni lavorativi per le richieste di informazioni</p> <p>≤ 20 giorni lavorativi per l'approvazione del testo definitivo da sottoscrivere</p>
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	≤ 3%