



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

| | | |
|--|---|---|
| AREA SERVIZIO | Didattica in itinere | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Procedura di Modifica di Regolamento di corso di studio | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Modifica del regolamento del corso di studio | |
| UTENTI | Interni | Personale t.a. e dirigenziale |
| | | Professori e Ricercatori |
| | | Dottorandi |
| | | Assegnisti |
| | | Professori a contratto |
| | Esterni | Altro (SPECIFICARE): Ufficio Scuola di Medicina e Chirurgia - Ufficio Personale Docente e Ricercatore |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | Scuola di Medicina e Chirurgia – Responsabile prof Giovanni ESPOSITO | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Ufficio Area Didattica di Farmacia e Biotecnologie per la Salute – Responsabile dott.ssa Michela Russo | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Policlinico - Via Pansini,5 Italy, 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.unina.it/-/17792006-ufficio-area-didattica-di-farmacia-e-biotecnologie-per-la-salute | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/17792006-ufficio-area-didattica-di-farmacia-e-biotecnologie-per-la-salute | |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | MAIL |
| | | PEC |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | IN SEDE |
| | | MAIL |
| | | PEC |
| | TELEFONO | |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | EMAIL: didattica.farma-biotec@unina.it PEC: didattica.farma-biotec@pec.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 |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | TELEFONO |
| | | Numero canali per l'erogazione del servizio | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | | | N 4 Canali |
| | | | IN SEDE |
| | | | MAIL |
| PEC | | | |
| | TELEFONO | | |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati) | Frequenza: trimestrale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi | 180 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 | ≤ 1% |