



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione, programmazione e organizzazione delle strutture didattiche e degli spazi comuni per il complesso universitario di San Giovanni a Teduccio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gestione (prenotazioni, presidio) degli Aulario, verifica della funzionalità delle aule e delle loro dotazioni;	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
Esterni		
STRUTTURA COMPETENTE (RIPARTIZIONE / DIPARTIMENTO/ CENTRO)	Scuola Politecnica e delle Scienze di Base - Responsabile Prof.ssa Gioconda Moscarello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE (N.B. se non vi è un ufficio di riferimento nell'ambito della struttura, viene compilata solo la riga precedente)	Ufficio Servizi Generali e Supporto alla Didattica - Capo Ufficio ad interim Dott. Ciro Marino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Complesso Universitario di San Giovanni a Teduccio - Ufficio Servizi Generali e Supporto alla Didattica	
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: RECAPITI	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/12843788-ufficio-servizi-general-e-di-supporto-alla-didattica-del-complesso-universitario-di-san-giovanni-a-teduccio	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
PROCEDURA WEB		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	uff.servgen-suppdid-sangiovanni@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: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PROCEDURA WEB 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 4 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PROCEDURA WEB
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 10 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%