



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| AREA SERVIZIO | Didattica in itinere | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Gestione e organizzazione dei calendari degli appelli degli Esami finali di Laurea | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Predisposizione della piattaforma informatica collegata a mezzo link con il sito di ogni CdS. Analisi del calendario didattico di ogni CdS, consultazione con i coordinatori e con il personale addetto ai servizi informatici e aule e inserimento nella piattaforma dei CdS, delle date degli esami finali di Laurea per ciascuno. Insegnamenti suddivisi per gruppo, curriculum, anno di corso e semestre. Predisposizione di file excel per ogni cdS, invio ai Coordinatori ai fini della compilazione della scheda SUA CDS. | |
| UTENTI | Interni | Personale t.a. e dirigenziale |
| | | Professori e ricercatori |
| | | Studenti |
| | | Professori a contratto |
| | Esterni | |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | Dipartimento di Biologia – Responsabile Prof. Gionata De Vico | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Ufficio per la Didattica del Dipartimento di Biologia - Responsabile dott.ssa Fabiana Alfieri | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - NAPOLI - ITALY | |
| 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/-/768551-dipartimento-di-biologia | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia | |

| | | |
|--|---|---|
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio: | <i>per le richieste di informazioni sul servizio</i> | MAIL |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
| | <i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i> | MAIL |
| | | TELEFONO |
| | | PROCEDURA WEB |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | PEC: fabiana.alfieri@personalepec.unina.it ; MAIL: uff.didattica.dib@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. 3 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. TELEFONO 3. 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. TELEFONO 3. PROCEDURA WEB 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati) | Frequenza: almeno settimanale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | Giorni | ≤ 7 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 | ≤ 1 % |