



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO 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

Professori e Ricercatori

Studenti

Professori a contratto

Esterni

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE

[DIPARTIMENTO DI FARMACIA – RESPONSABILE PROF.SSA ANGELA ZAMPELLA](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE

[UFFICIO PER LA DIDATTICA - RESPONSABILE DOTT.SSA MICHELA RUSSO](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[Via Domenico Montesano, 49 - 80131 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/-/768660-dipartimento-di-farmacia>

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:

<http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia>

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	MAIL
		PEC
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:area-didattica.dip.farmacia@pec.unina.it">area-didattica.dip.farmacia@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:area-didattica.dip.farmacia@unina.it">area-didattica.dip.farmacia@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N 4 Canali</b>
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			<b>N 3 Canali</b>
			MAIL
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	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 %