



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto al personale docente e ricercatore per la carriera per complessivi 92 utenti (cartelle digitali condivise)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio si svolge consentendo al docente/ricercatore il controllo immediato e costante di tutti gli atti della carriera (decreto approvazione atti del concorso, presa di servizio, partecipazione ad ulteriori procedure concorsuali, scatti stipendiali, registro delle attività didattiche). Il servizio si svolge con la creazione di una cartella digitale dove sono presenti tutti gli atti che riguardano l'utente che viene condivisa (via dropbox) con l'utente per il rispetto della privacy e su richiesta del direttore a seconda della necessità. L'utente (professore/ricercatore) inoltra a distanza via TEAMS, posta o PEC, tutti gli atti di sua pertinenza. Per i registri delle attività didattiche é stato creato apposito file excel con collegamento al registro dell'utente.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Assegnisti
		Altro: Uffici centrali dell'ATENEO ai fini di un controllo degli atti
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo		
Altro specificare		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale - Responsabile prof. Giuseppe Mensitieri	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Paola Desidery	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	PIAZZALE V. TECCHIO, 80 - 80125 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/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi	

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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Pec: paola.desidery@personalepec.unina.it Email: desidery@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
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
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	gg. lavorativi	≤ 2 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	≤ 5 %