



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto e assistenza al coordinatore del corso di studi per valutazione e controllo crediti acquisiti dallo studente Erasmus	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio dell'ufficio si concretizza nella ricezione del T.O.R. (Transcript of record) da parte degli studenti Erasmus outgoing. L'ufficio opera un controllo minuzioso del TOR con il learning agreement al fine di approvare l'attività svolta all'estero dallo studente. L'ufficio aggiorna la cartella digitale dello studente con il TOR e l'attendance in OUT e provvede all'invio della stessa al delegato Erasmus e al coordinatore del corso di studi per il riconoscimento dei crediti mediante decreto del coordinatore. La cartella viene aggiornata con il decreto conclusivo. (rigo 5 dell'allegato 1).	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	Altro specificare: comitati didattici di altre Università
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale - Responsabile prof. Giuseppe Mensitieri</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Paola Desidery</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">PIAZZALE V. TECCHIO, 80 - 80125 NAPOLI</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi">http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi">http://www.unina.it/-/40917350-ufficio-didattica-dicmapi</a>	

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	Pec: <a href="mailto:paola.desidery@personalepec.unina.it">paola.desidery@personalepec.unina.it</a> Email: <a href="mailto:desidery@unina.it">desidery@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	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	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: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni
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	≤ 5 %