



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione servizio cliniche mobili per uscite didattiche	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto all'organizzazione e calendarizzazione delle uscite didattiche dei docenti e studenti con gli automezzi del Dipartimento . Supporto personale docente e studenti :Distribuzione DPI - MODULISTICA ACCESSO - BUONI CARBURANTE . Gestione manutenzione automezzi - Gestione polizze assicurative stipulate dal Dipartimento per gli automezzi in dotazione . Attività informativa e relazioni con compagnie assicurative. Gestione sinistri.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
	Esterni	Altro specificare: Docenti, Ricercatori, Assegnisti . Studenti del Dipartimento che partecipano all'attività di clinica didattica mobile del Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la gestione attività Ospedale Veterinario Universitario Didattico O.V.U.D – Responsabile dott.ssa Stefania Pipola	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Federico Delpino, 1 - 80137 - 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/-/40959771-ufficio-gestione-ovud-mvpa http://www.unina.it/-/768558-dipartimento-di-medicina-veterinaria-e-produzioni-animali	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40959771-ufficio-gestione-ovud-mvpa e al seguente link http://www.unina.it/-/768558-dipartimento-di-medicina-veterinaria-e-produzioni-animali	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.medicina-veterinaria-prodan@pec.unina.it - uff.ovud-contratti-veterinaria@pec.unina.it Email: stefania.pipola@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
			MAIL
			PEC
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	TELEFONO
			N 3 Canali
			MAIL
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	PEC
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	DUE
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	100%