



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Insegnamenti - attribuzione titolarità ai docenti e tipologia di affidamento per l'erogazione della didattica per a.a.	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Compilazione dell'elenco degli insegnamenti da erogare nell'a.a. successivo, in base ai Regolamenti Didattici dei CdS, e in base alle esigenze dei CdS (suddivisione in sedi, canali, in base al numero di studenti attesi). Proposta delle coperture degli insegnamenti secondo i settori scientifico disciplinari e proposta degli affidamenti in base al ruolo dei docenti e in osservanza delle linee guida della Scuola di riferimento (SPSB). Attribuzione del carico didattico degli RTD immessi in ruolo nel Dipartimento.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente Professori e Ricercatori Professori a contratto
	Esterni	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)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Biologia – Responsabile Prof. Gionata De Vico</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica del Dipartimento di Biologia – Responsabile dott.ssa Fabiana Alfieri</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - NAPOLI - ITALY</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/-/768551-dipartimento-di-biologia">http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia">http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia</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	MAIL
		PEC
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:fabiana.alfieri@personalepec.unina.it">fabiana.alfieri@personalepec.unina.it</a> ; MAIL: <a href="mailto:uff.didattica.dib@unina.it">uff.didattica.dib@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
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
			PEC
	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 semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 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	≤ 1 %