



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Attestati frequenza dipartimento	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Rilascio di attestati per allievi interni e dottorandi che frequentano o hanno frequentato i laboratori e il Dipartimento	
UTENTI	Interni	Studenti Dottorandi
	Esterni	Altro specificare: esperti o professionisti esterni invitati dai docenti di Dipartimento
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 Didattica – Responsabile dott.ssa Maria Teresa Cagiano	
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 ai seguenti link: http://www.unina.it/-/40952466-ufficio-didattica-mvpa https://www.mvpa-unina.org/dipartimento/ufficiodidattica.xhtml	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili ai seguenti link: http://www.unina.it/-/40952466-ufficio-didattica-mvpa https://www.mvpa-unina.org/dipartimento/ufficiodidattica.xhtml	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni	IN SEDE/SPOTELLO
		MAIL
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO MAIL
	indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: uff.didmed.veterinaria@unina.it PEC: uff.didmed.veterinaria@pec.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
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
		TELEFONO	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 2 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
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	3 ≤ giorni lavorativi
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%