



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Pubblicazione su sito web della Scuola di Medicina e Chirurgia	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Su richiesta degli utenti, si procede alla pubblicazione di informazioni e notizie nelle varie sezioni del sito web della Scuola di Medicina e Chirurgia <a href="https://www.medicina.unina.it/">https://www.medicina.unina.it/</a>	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Scuola di Medicina e Chirurgia – Responsabile prof Giovanni ESPOSITO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Area didattica di Medicina e Chirurgia – Responsabile dott.ssa Daniela Oriente (interim)</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Policlinico - Via Pansini,5 Italy, 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="https://www.unina.it/-/6901967-ufficio-area-didattica-di-medicina-e-chirurgia">https://www.unina.it/-/6901967-ufficio-area-didattica-di-medicina-e-chirurgia</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/6901967-ufficio-area-didattica-di-medicina-e-chirurgia">https://www.unina.it/-/6901967-ufficio-area-didattica-di-medicina-e-chirurgia</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL : <a href="mailto:didattica.smc@unina.it">didattica.smc@unina.it</a> PEC : <a href="mailto:didattica.smc@pec.unina.it">didattica.smc@pec.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	<b>N 3 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
		TELEFONO	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N 1 Canali</b> <a href="#">PROCEDURA WEB</a>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	< 7 gg
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	95 %
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 3%