



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Didattica in itinere

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

GESTIONE CARRIERE STUDENTI

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Gli uffici verificano e registrano nella piattaforma informatica dedicata: 1) appelli esami di profitto e di laurea per ciascun corso di studi ; 2) esami di profitto digitali e non; 3) esami finali digitali e non; 4) consegna pergamene titolo finale.

**UTENTI**

**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Professori a contratto

**Esterni**

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI – Responsabile - DOTT.MAURIZIO TAFUTO](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

STRUTTURE E RESPONSABILI: [UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA: Dott. Gabriele BRANNO](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA](#)

**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: [RECAPITI](#)

<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/769143-ufficio-scuole-specializzazione-area-medica">http://www.unina.it/-/769143-ufficio-scuole-specializzazione-area-medica</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:scsppol@unina.it">scsppol@unina.it</a> ; <a href="mailto:scsppol@pec.unina.it">scsppol@pec.unina.it</a> ;	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 7. Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPORTELLO</li> <li>2. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. HELP DESK</li> <li>5. PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a></li> <li>6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 7. Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPORTELLO</li> <li>2. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. HELP DESK</li> <li>5. PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a></li> <li>6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 90 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 3%

