



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alla commissione didattica per la fase istruttoria delle pratiche studenti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Acquisizione da parte della segreteria studenti delle istanze degli studenti per le richieste e tipologie di pratiche (riconoscimento cfu, passaggi, trasferimenti, immatricolati laureati, convalide Erasmus, piani di studio individuali etc...), controllo circa la corretta documentazione presentata dallo studente ed in caso di modifica e/o integrazione della documentazione si provvede a contattare lo studente, suddivisione per ciascuna tipologia e corso di laurea interessato ed inoltro alla commissione didattica per la valutazione. Supporto alla commissione didattica in caso di richieste di chiarimenti e/o integrazioni. Conclusi i lavori della commissione didattica si procede alla trasmissione alla commissione di coordinamento didattico di ciascun corso di laurea per le deliberazioni.	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Studenti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze Politiche – Responsabile prof. Vittorio Amato	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Maria Chiaro	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Rodinò, Via Leopoldo Rodinò, 22 - 80138 - 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/-/40968155-ufficio-didattica-dispol	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: Modulistica www.scienzepolitiche.unina.it	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL disp.didattica@unina.it
		PEC dip.scienze-politiche@pec.unina.it
		TELEFONO 0812538241/256
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL disp.didattica@unina.it
		PEC dip.scienze-politiche@pec.unina.it
		TELEFONO 0812538241/256
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: dip.scienze-politiche@unina.it PEC: dip.scienze-politiche@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 4 Canali
			MAIL dip.scienze-politiche@unina.it , machiaro@unina.it , ludovica.veglia@unina.it
			PEC dip.scienze-politiche@pec.unina.it
			TELEFONO 0812538241/256
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 3 Canali
			MAIL dip.scienze-politiche@unina.it , ludovica.veglia@unina.it
			PEC dip.scienze-politiche@pec.unina.it
TELEFONO 0812538241/256			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15
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	≤ 1%

-