



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
| AREA SERVIZIO  | Formazione Post Laurea  |                               |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO   | ASSISTENZA ALL'UTENZA MEDIANTE POSTA ELETTRONICA, COLLEGAMENTO TEAMS E CONTACT CENTER   |                               |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO   | Il personale afferente agli uffici fornisce assistenza all'utenza sia interna che esterna tramite le piattaforme di Ateneo e la posta elettronica (PEO e PEC)   |                               |
| UTENTI   | Interni   | Personale t.a. e dirigenziale |
|  |   | Professori e ricercatori      |
|  |   | Dottorandi                    |
|  |   | Assegnisti                    |
|  | 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="#">Area Didattica e Servizi agli Studenti – Responsabile dott. Maurizio Tafuto</a>   |                               |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | <a href="#">Ufficio Dottorato e Borse di Studio – Responsabile dott.ssa Concetta Bernardo</a>   |                               |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                    | <a href="#">Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - 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:<br><a href="https://www.unina.it/-/769059-ufficio-dottorato-borse-studio">https://www.unina.it/-/769059-ufficio-dottorato-borse-studio</a> |                               |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                 | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/769059-ufficio-dottorato-borse-studio">https://www.unina.it/-/769059-ufficio-dottorato-borse-studio</a>                                 |                               |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con                   | per le richieste di informazioni  | MAIL                          |
|  |   | PEC                           |
|  |   | TELEFONO                      |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
| l'UFFICIO che eroga il servizio                         | sul servizio   | HELP DESK                   |
|   |  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|   | per l'erogazione del servizio all'utenza   | MAIL                        |
|   |  | PEC                         |
|   |  | TELEFONO                    |
|   | HELP DESK  |                             |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | Email: <a href="mailto:dottric@unina.it">dottric@unina.it</a><br>PEC: <a href="mailto:dottric@pec.unina.it">dottric@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   | N 5 Canali   |
|                          |   |  | MAIL   |
|                          |   |  | PEC  |
|                          |   |  | TELEFONO   |
|                          |   |  | HELP DESK  |
|                          |   | Numero canali per richieste di derogazione del servizio  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS  |
|                          |   |  | N 4 Canali   |
|                          |   |  | MAIL   |
|                          |   |  | PEC  |
|                          |   |  | TELEFONO   |
| HELP DESK                |   |  |  |
| 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   | ≤ 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 %  |

-