



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Didattica in itinere

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Gli uffici supportano i docenti referenti per la didattica nella definizione delle pratiche di competenza delle commissioni didattiche in merito alle carriere degli studenti, a partire dall'ammissione ai corsi e fino al rilascio del titolo finale.

**UTENTI****Interni**

Professori e ricercatori referenti per la didattica

**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**STRUTTURA E RESPONSABILE: [UFFICIO DOTTORATO E BORSE DI STUDIO: DOTT. SSA CONCETTA BERNARDO](#)**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**[UFFICIO DOTTORATO E BORSE DI STUDIO](#)**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](#)

**ULTERIORI INFORMAZIONI e  
modulistica**Tutte le informazioni relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link: <http://www.unina.it/-/769059-ufficio-dottorato-borse-studio>**CANALI UTILIZZABILI  
dall'UTENZA per comunicare con  
l'UFFICIO che eroga il servizio:***per le  
richieste di  
informazioni  
sul servizio*

MAIL

PEC

TELEFONO

HELP DESK

PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura

*per  
l'erogazione  
del servizio  
all'utenza*

MAIL

PEC

TELEFONO

HELP DESK

PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura

**indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami**[dottric@unina.it](mailto:dottric@unina.it); [dottric@pec.unina.it](mailto:dottric@pec.unina.it);

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. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. HELP DESK</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. HELP DESK</li> <li>5. 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%