



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

STRUTTURE E RESPONSABILI: - [UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER: DOTT.SSA IOLE SALERNO](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

- [UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER](#)

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: <https://www.unina.it/-/4584853-mappa-ufficio-scuole-di-specializzazione-e-master-u-s-s-m->

**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**

specializzazioni.master@unina.it; specializzazioni.master@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. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web 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	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 3%