



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
		Studenti
	Esterni	Professori a contratto
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	Ufficio Esami di Stato – Responsabile dott. Alessandro Rubino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Mezzocannone, 2 - 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: https://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK

l'UFFICIO che eroga il servizio		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: uff.esamidistato@unina.it PEC: uff.esamidistato@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
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
		Numero canali per richieste 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 % (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 %

-