



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Didattica in itinere

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

GESTIONE CARRIERE STUDENTI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli uffici verificano e registrano nella piattaforma informatica dedicata: 1) appelli esami di profitto e di laurea per ciascun corso di studi ; 2) esami di profitto digitali e non; 3) esami finali digitali e non; 4) consegna pergamene titolo finale.

UTENTI**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Professori a contratto

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: http://www.unina.it/-/769122-ufficio-scuole-specializzazione-master	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB SEGREPASS
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB SEGREPASS
		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. 7. Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. SPORTELLLO 2. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK 5. PROCEDURA WEB SEGREPASS 6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 7. Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. SPORTELLLO 2. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK 5. PROCEDURA WEB SEGREPASS 6. 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%

