



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SUPPORTO ALLE COMMISSIONI DEGLI ESAMI DI STATO PER L'ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLE PROFESSIONI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'ufficio supporta le commissioni nello svolgimento degli esami di stato per l'abilitazione all'esercizio delle professioni	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori designati in qualità di Componenti interni delle commissioni esaminatrici
	Esterni	Rappresentanti degli ordini professionali designati in seno alle commissioni esaminatrici
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 Esami di Stato – Responsabile dott. Alessandro Rubino</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Mezzocannone, 2 - 80138 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: <a href="https://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato">https://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato">https://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato</a>	
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		
per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	MAIL	
	PEC	
	TELEFONO	

	all'utenza	HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:uff.esamidistato@unina.it">uff.esamidistato@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:uff.esamidistato@pec.unina.it">uff.esamidistato@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
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	N 5 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 90 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	< 3 %