



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi per la Disabilità e per i Disturbi Specifici dell'Apprendimento	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio DSA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il Servizio per gli Studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), ottemperando alla legge 170/2010, provvede alla progettazione e alla realizzazione di percorsi personalizzati che investono sia le metodologie didattiche e di valutazione che l'uso di strategie e risorse, anche attraverso le nuove tecnologie. A queste si aggiunge la possibilità di fruire di un counselling psicologico prolungato con la possibilità di follow-up nel corso del tempo, per tutta la durata del percorso universitario.</p> <p>All'atto dell'immatricolazione o dell'iscrizione agli anni successivi al primo, lo studente contatta il Punto Accoglienza per l'attivazione dei servizi o per la loro riattivazione per una nuova annualità.</p> <p>A seguito del colloquio clinico con i professionisti del Punto Accoglienza sono previste consulenze specifiche sugli aspetti pedagogici, tecnologici e psicologici che potrebbero interferire con il percorso universitario volte a definire un Progetto individualizzato di inclusione alla vita universitaria in cui saranno riportate le misure dispensative e gli strumenti compensativi concordati con lo studente.</p>	
UTENTI	Interni	Studenti
		Dottorandi
	Esterni	Aspiranti studenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro di Ateneo SInAPSI - Servizi per l'Inclusione Attiva e Partecipata degli Studenti – Direttrice prof.ssa Maria Francesca Freda	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Sezione dei Servizi per la Disabilità e per i Disturbi Specifici dell'Apprendimento	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Edificio 1 - Centri comuni del Complesso di Monte Sant'Angelo, via Cinthia 26, 80126 – Napoli Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione, 3° piano Corpo D, Via Nuova Agnano 30, 80126 – Napoli Le attività di counselling si svolgono preferibilmente in presenza presso Palazzo degli Uffici - piano terra in via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 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.sinapsi.unina.it/servizi_DSA	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni utili all'accesso e per l'erogazione del servizio sono visualizzabili al seguente link: https://www.sinapsi.unina.it/servizi_DSA	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: sinapsi@unina.it ; PEC: sinapsi@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 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 2 Canali
IN SEDE			
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 trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg 5
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	< 2%