



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

| | | |
|--|---|--------------------------|
| AREA SERVIZIO | Gestione Borse di Studio | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Incentivazione attività di tutorato | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Trasmissione all'ufficio Dottorato, a seguito di dichiarazione dei Direttori di Dipartimento di conclusa attività, della documentazione necessaria alla liquidazione degli importi relativi agli assegni per l'incentivazione attività di tutorato, didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. | |
| UTENTI | Interni | Professori e Ricercatori |
| | | Studenti |
| | | Dottorandi |
| | | Assegnisti |
| Esterni | Studenti iscritti, in corso, a Laurea Magistrale durata biennale e a ciclo unico per la tipologia A; iscritti a Scuole di Specializzazione o Dottorato di Ricerca per la tipologia B | |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | Scuola delle Scienze Umane e Sociali – Responsabile Presidente: Prof. Stefano CONSIGLIO | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Ufficio Scuola delle Scienze Umane e Sociali - Responsabile Dott.ssa Maria Ferracane | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Aula Battaglini, Via Mezzocannone, 8 IV piano 80132 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/-/1774466-ufficio-scuola-delle-scienze-umane-e-sociali | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/1774466-ufficio-scuola-delle-scienze-umane-e-sociali | |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | IN SEDE |
| | | MAIL |
| | | PEC |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | IN SEDE |
| | | MAIL |
| | | PEC |
| | | TELEFONO |
| | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | PEC: uff.scuola.sus@pec.unina.it ; MAIL: uff.scuola.sus@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 |
| | | | IN SEDE |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | TELEFONO |
| | | | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| | | Numero canali per richieste dierogazione del servizio | N. 5 Canali |
| | | | IN SEDE |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | TELEFONO |
| | | | 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: settimanale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi | ≤ 05 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% |