



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Didattica in itinere

**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

Professori a contratto

**Esterni**

Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)

Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)

**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](#)

<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">RECAPITI</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/769122-ufficio-scuole-specializzazione-master">http://www.unina.it/-/769122-ufficio-scuole-specializzazione-master</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a>
		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>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB: <a href="#">SEGREPASS</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:specializzazioni.master@unina.it">specializzazioni.master@unina.it</a> ; <a href="mailto:specializzazioni.master@pec.unina.it">specializzazioni.master@pec.unina.it</a> ;	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 6 Canali:  1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK 5. PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a> 6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 6. Canali:  1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK 5. PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a> 6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 15 giorni
EFFICACI	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%