



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ISCRIZIONE PROVE ESAMI DI STATO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'ufficio predispone due sessioni annuali per la partecipazione agli esami di abilitazione per l'esercizio delle professioni dalla redazione del bando alla verifica dei requisiti e degli atti concorsuali	
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 di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)		
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	per le richieste di informazioni	MAIL
		PEC
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio	sul servizio	HELP DESK
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
	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 6 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 6 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
<a href="#">PROCEDURA WEB</a>			
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 %