



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Certificazioni e Pergamene relative ai corsi di Dottorato di Ricerca	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio riguarda il rilascio delle certificazioni e delle pergamene agli studenti dei corsi di Dottorato di ricerca.	
UTENTI	Interni	laureati e/o abilitati interessati
	Esterni	
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	Ufficio Dottorato e Borse di Studio – responsabile Dott.ssa Concetta Bernardo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Palazzo degli Uffici, Via Giulio Cesare Cortese, 29 1^ piano - 80133 - Napoli	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.30. Altre informazioni sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni sono disponibili al link: http://www.unina.it/-/769059-ufficio-dottorato-borse-studio	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
		IN SEDE
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)
		MAIL
		TELEFONO
		IN SEDE
		HELP DESK
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PROCEDURA WEB	
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)	
	E-mail: dottric@unina.it	
	PEC: dottric@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. canali 6
			MAIL
			TELEFONO
			IN SEDE
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N. canali 6
			MAIL
			TELEFONO
			IN SEDE
			HELP DESK
PROCEDURA WEB			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dalla richiesta di una certificazione al suo rilascio	gg. lavorativi	- A vista per i certificati meccanizzati - Max. 30 gg. per i certificati non meccanizzati
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 %