



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Didattica in itinere

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Gli uffici verificano la veridicità delle dichiarazioni rese dagli studenti al momento dell'immatricolazione ed i requisiti di iscrizione agli anni successivi al primo.

**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 AREA MEDICA: Dott. Gabriele BRANNO](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

- [UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA](#)

<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/-/769143-ufficio-scuole-specializzazione-area-medica">http://www.unina.it/-/769143-ufficio-scuole-specializzazione-area-medica</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>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a>
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB: <a href="#">SEGREPASS</a>
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:scsppol@unina.it">scsppol@unina.it</a> ; <a href="mailto:scsppol@pec.unina.it">scsppol@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. 7 Canali:  1. SPORTELLO 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a> 7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 7. Canali:  1. SPORTELLO 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. HELP DESK 6. PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a> 7. 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	≤ 30 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%