



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi per l'Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Consulenza psicologica all'individuo	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio di Consulenza Psicologica ha l'obiettivo di promuovere il benessere di quanti/e sono a rischio di subire o subiscono discriminazioni legate allo stigma sessuale e di genere ovvero offre accoglienza e supporto psicologico a studenti e studentesse universitari/e, che si trovano ad affrontare situazioni di violenza di genere e difficoltà inerenti all'orientamento sessuale e/o l'identità di genere. Esso si articola in 4 colloqui psicologico-clinici, gratuiti e senza scopo diagnostico, volti a supportare e sostenere i bisogni di coloro che accedono al servizio, orientandoli eventualmente verso specifici servizi presenti sul territorio.	
UTENTI	Interni	Studenti
		Dottorandi
	Esterni	Altro specificare: tutta la comunità accademica e non
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro di Ateneo SInAPSI - Servizi per l'Inclusione Attiva e Partecipata degli Studenti</a> – Direttrice prof.ssa Maria Francesca Freda	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Sezione per i Servizi per l'Anti-discriminazione e Cultura delle Differenze</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">SInAPSi Factory - Complesso Universitario "Orto Botanico" -Via Foria, 223 - 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.sinapsi.unina.it/cultura_differenze">https://www.sinapsi.unina.it/cultura_differenze</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni utili all'accesso e per l'erogazione del servizio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.sinapsi.unina.it/cultura_differenze">https://www.sinapsi.unina.it/cultura_differenze</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE MAIL TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami

E-mail: [sinapsi@unina.it](mailto:sinapsi@unina.it);  
PEC: [sinapsi@pec.unina.it](mailto:sinapsi@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	<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	<b>N 2 Canali</b>
IN SEDE			
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 trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg 5
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	< 2%