



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: [UFFICI DI SEGRETERIA STUDENTI AREA DIDATTICA](#):
[AGRARIA: DOTT. LEOPOLDO MIGNONE](#) - [ARCHITETTURA: DOTT.SSA PATRIZIA GALLO](#) - [ECONOMIA: DOTT.SSA PATRIZIA BOCCIA](#) -
[FARMACIA: DOTT. SERGIO MEDAGLIA](#) - [GIURISPRUDENZA: DOTT. GIUSEPPE CARROZZA](#) - [INGEGNERIA: ING. FLAVIO CICCARELLI](#) -
[MEDICINA E CHIRURGIA: DOTT. SALVATORE RONCA](#) - [MEDICINA VETERINARIA: DOTT.SSA LUISA TRIUNFO](#) - [SCIENZE BIOTECNOLOGICHE: DOTT.SSA AMALIA TADDEO](#) - [SCIENZE MMFFNN: DOTT.SSA SERENA DE STEFANO](#) - [SCIENZE POLITICHE. SIG. BRUNO BALESTRIERI](#) - [SOCIOLOGIA: DOTT.SSA CARMELA SORVILLO](#) - [STUDI UMANISTICI : DOTT. PELLEGRINO PALUMBO](#) -

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[AGRARIA](#) - [ARCHITETTURA](#) - [ECONOMIA](#) - [FARMACIA](#) - [GIURISPRUDENZA](#) - [INGEGNERIA](#) - [MEDICINA E CHIRURGIA](#) - [MEDICINA VETERINARIA](#) - [SCIENZE BIOTECNOLOGICHE](#) - [SCIENZE MMFFNN](#) - [SCIENZE POLITICHE](#) - [SOCIOLOGIA](#) - [STUDI UMANISTICI](#) -

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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'ufficio sono visualizzabili al seguente link: Area Didattica e Servizi agli Studenti	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
TELEFONO		
HELP DESK		
PROCEDURA WEB SEGREPASS		
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: SEGREPASS	
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	area.studenti@pec.unina.it ; segreagra@pec.unina.it ; segreagra@unina.it ; segresearch@unina.it ; segresearch@pec.unina.it ; segrecon@unina.it ; segrecon@pec.unina.it ; segrefarma@unina.it ; segrefarma@pec.unina.it ; segregiu@unina.it ; segregiu@pec.unina.it ; segreing@unina.it ; segreing@pec.unina.it ; segremed@unina.it ; segremed@pec.unina.it ; segremedvet@unina.it ; segremedvet@pec.unina.it ; segrescienzebio@unina.it ; segrescienzebio@pec.unina.it ; segrmmff@unina.it ; segrescienze@pec.unina.it ; segrescienzepol@unina.it ; segrescienzepol@pec.unina.it ; segresoc@unina.it ; segresoc@pec.unina.it ; segrelett@pec.unina.it ; segrelett@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. 6 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK 5. PROCEDURA WEB SEGREPASS 6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 6. Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK 5. PROCEDURA WEB SEGREPASS 6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web 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	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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	≤ 3%