



# 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: [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](#) -

<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="#">Area Didattica e Servizi agli Studenti</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>
		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>	SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB: <a href="#">SEGREPASS</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<a href="mailto:area.studenti@pec.unina.it">area.studenti@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segreagra@pec.unina.it">segreagra@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segreagra@unina.it">segreagra@unina.it</a> ; <a href="mailto:segresearch@unina.it">segresearch@unina.it</a> ; <a href="mailto:segresearch@pec.unina.it">segresearch@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segrecon@unina.it">segrecon@unina.it</a> ; <a href="mailto:segrecon@pec.unina.it">segrecon@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segrefarma@unina.it">segrefarma@unina.it</a> ; <a href="mailto:segrefarma@pec.unina.it">segrefarma@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segregiu@unina.it">segregiu@unina.it</a> ; <a href="mailto:segregiu@pec.unina.it">segregiu@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segreing@unina.it">segreing@unina.it</a> ; <a href="mailto:segreing@pec.unina.it">segreing@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segremed@unina.it">segremed@unina.it</a> ; <a href="mailto:segremed@pec.unina.it">segremed@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segremedvet@unina.it">segremedvet@unina.it</a> ; <a href="mailto:segremedvet@pec.unina.it">segremedvet@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segrescienzebio@unina.it">segrescienzebio@unina.it</a> ; <a href="mailto:segrescienzebio@pec.unina.it">segrescienzebio@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segrmmff@unina.it">segrmmff@unina.it</a> ; <a href="mailto:segrescienze@pec.unina.it">segrescienze@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segrescienzepol@unina.it">segrescienzepol@unina.it</a> ; <a href="mailto:segrescienzepol@pec.unina.it">segrescienzepol@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segresoc@unina.it">segresoc@unina.it</a> ; <a href="mailto:segresoc@pec.unina.it">segresoc@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segrelett@pec.unina.it">segrelett@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:segrelett@unina.it">segrelett@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:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPORTELLO</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. HELP DESK</li> <li>6. PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a></li> <li>7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 7. Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPORTELLO</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. HELP DESK</li> <li>6. PROCEDURA WEB <a href="#">SEGREPASS</a></li> <li>7. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
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%