



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Predisposizione ed organizzazione delle prove finali ovvero delle sedute di laurea	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	In occasione delle sessioni di laurea ordinarie, programmate per ciascuna sessione, si acquisiscono dalla segreteria studenti elenchi degli studenti che hanno prenotato la seduta di laurea. Raccolte le disponibilità dei docenti relatori di tutti i laureandi in elenco, si predispone il calendario con orari e composizione della Commissione di Laurea. Si procede alla convocazione ufficiale ai docenti interessati e si inviano i calendari definiti alla segreteria studenti per gli adempimenti di competenza.	
UTENTI	Interni	Professori e ricercatori
		Studenti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Scienze Politiche – Responsabile prof. Vittorio Amato</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Maria Chiaro</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Rodinò, Via Leopoldo Rodinò, 22 - 80138 - 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="http://www.unina.it/-/40968155-ufficio-didattica-dispol">http://www.unina.it/-/40968155-ufficio-didattica-dispol</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Sedute di Laurea   www.scienzepolitiche.unina.it</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL <a href="mailto:dip.scienze-politiche@unina.it">dip.scienze-politiche@unina.it</a>
		PEC <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>
		TELEFONO 0812538255/256
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS MARIA CHIARO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL <a href="mailto:dip.scienze-politiche@unina.it">dip.scienze-politiche@unina.it</a>
		PEC <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>
		TELEFONO 0812538255/256
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS MARIA CHIARO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:dip.scienze-politiche@unina.it">dip.scienze-politiche@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato	
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 4 Canali	
			MAIL <a href="mailto:dip.scienze-politiche@unina.it">dip.scienze-politiche@unina.it</a> , <a href="mailto:rossiros@unina.it">rossiros@unina.it</a> , <a href="mailto:machiaro@unina.it">machiaro@unina.it</a>	
			PEC <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>	
			TELEFONO 0812538255/256	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
				N 4 Canali
				MAIL <a href="mailto:dip.scienze-politiche@unina.it">dip.scienze-politiche@unina.it</a> , <a href="mailto:rossiros@unina.it">rossiros@unina.it</a> ,
				PEC <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>
			TELEFONO 0812538255/256	
			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	≤ 15	
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	≤ 1%	

-