



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rilascio attestazioni nell'ambito del percorso formativo di acquisizione dei 24 cfu ex D.M. 616/2017	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Rilascio attestazioni cfu pregressi sostenuti presso questo Ateneo, su istanza dei candidati che intendono svolgere il percorso formativo di acquisizione dei 24 cfu ex D.M. 6161/2017, presso altro Ateneo	
UTENTI	Interni	Studenti
		Dottorandi
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Scuola delle Scienze Umane e Sociali – Responsabile Presidente: Prof. Stefano CONSIGLIO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Scuola delle Scienze Umane e Sociali - Responsabile Dott.ssa Maria Ferracane	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Aula Battaglini, Via Mezzocannone, 8 IV piano 80132 Napoli	
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: https://www.unina.it/-/1774466-ufficio-scuola-delle-scienze-umane-e-sociali	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/1774466-ufficio-scuola-delle-scienze-umane-e-sociali	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.scuola.sus@pec.unina.it ; MAIL: uff.scuola.sus@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. 2 Canali
			MAIL
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	TELEFONO
			N. 1 Canali
		MAIL	
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'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	≤ 1%