



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Formazione Post Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Certificazioni e Pergamene relative agli Esami di Stato	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Relativamente agli esami per le abilitazioni alle professioni, a seguito della pubblicazione da parte del MIUR delle Ordinanze Ministeriali vengono indette due sessioni annuali degli Esami di Stato per l'abilitazione all'esercizio delle professioni di: Dottore Agronomo e Dottore Forestale, Veterinario, Dottore Commercialista, Revisore legale, Chimico, Architetto, Pianificatore, Paesaggista, Conservatore, Ingegnere civile ed ambientale, Ingegnere industriale, Ingegnere dell'informazione, Farmacista, Biologo, Odontoiatra, Geologo, Tecnologo alimentare, Assistente sociale specialista, Psicologo. Con ulteriori Ordinanze vengono indette altrettante sessioni relative agli esami di Stato di abilitazione all'esercizio della professione di medico-chirurgo. L'Ufficio Esami di Stato provvede al rilascio delle certificazioni e delle pergamene.	
UTENTI	Interni	laureati e/o abilitati interessati
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Area Didattica e Servizi agli Studenti</a> – Responsabile Dott. Maurizio Tafuto	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Esami di Stato</a> – responsabile Dott. Alessandro Rubino	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via, Via Mezzocannone, 2 - 80138 Napoli</a>	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.30. Altre informazioni sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato">http://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato</a>	

<p>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</p>	<p>Tutte le informazioni sono disponibili al link: <a href="http://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato">http://www.unina.it/-/769192-ufficio-esami-stato</a></p>	
<p>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio</p>	<p>per le richieste di informazioni sul servizio</p>	<p>MAIL TELEFONO IN SEDE HELP DESK PROCEDURA WEB PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)</p>
	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	<p>MAIL TELEFONO IN SEDE HELP DESK PROCEDURA WEB PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)</p>
<p>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>	<p>E-mail: <a href="mailto:uff.esamidistato@unina.it">uff.esamidistato@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:uff.esamidistato@pec.unina.it">uff.esamidistato@pec.unina.it</a></p>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. canali 6
			MAIL
			TELEFONO
			IN SEDE
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N. canali 6
			MAIL
			TELEFONO
			IN SEDE
			HELP DESK
PROCEDURA WEB			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)			
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 dalla richiesta di una certificazione al suo rilascio	gg. lavorativi	- A vista per i certificati meccanizzati - Max. 30 gg. per i certificati non meccanizzati
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 %