



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE 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	Studenti e Studentesse
		Personale t.a. e dirigenziale
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Professori Professoressa a contratto
	Esterni	Aspiranti studenti e Studentesse (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai 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/la relativo/a RESPONSABILE	Area Didattica e Servizi agli Studenti – Responsabile Dott. Maurizio Tafuto	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Segreterie studenti di afferenza: Segreteria Studenti Area didattica Agraria - responsabile Dott. Leopoldo Mignone Segreteria Studenti Area didattica Architettura - responsabile dott.ssa DI VITA Daniela Segreteria Studenti Area didattica Economia - responsabile Dott.ssa Patrizia Boccia Segreteria Studenti Area didattica Farmacia - responsabile Dott. Sergio Medaglia Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza - responsabile Dott. Giuseppe Carrozza Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria – responsabile Ing. Flavio Ciccarelli	

	Segreteria Studenti Area didattica Medicina e Chirurgia - responsabile Dott.Maurizio Tafuto (interim) Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria – responsabile Dott.ssa Luisa Triunfo Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche - responsabile Dott.ssa Amalia Taddeo Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN. - responsabile Dott.ssa Serena De Stefano Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche - responsabile Dott. Bruno Balestrieri Segreteria Studenti Area didattica Sociologia - responsabile Dott.ssa Carmela Sorvillo Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici - responsabile Dott. Pellegrino Palumbo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Agraria: Reggia di Portici - Via Università 100 - 80055 - Portici (Na) Architettura: Complesso dello Spirito Santo - Via Toledo, 402 - 80132 – Napoli Economia: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli Farmacia: Via Domenico Montesano, 49 - 80131 – Napoli Giurisprudenza: Via Nuova Marina, 33 - 80133 – Napoli Ingegneria: Triennio Ingegneria - Piazzale Tecchio, 80 - 80125 – Napoli Medicina e Chirurgia: Zona Ospedaliera - Via Pansini, 5 - 80131 – Napoli Medicina Veterinaria: via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 – Napoli Scienze Biotecnologiche: via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 Napoli Scienze Matematiche, Fisiche E Naturali: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli Scienze Politiche: via Rodinò 22 - 80138 – Napoli Sociologia: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 – Napoli Studi Umanistici: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli	
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 14.30 alle ore 16.30. Altre informazioni sono visualizzabili ai link delle segreterie reperibili al seguente indirizzo: http://www.unina.it/-/768436-area-didattica-servizi-studenti	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni sono disponibili ai seguenti link: http://www.unina.it/studenti Le guide dello studente sono disponibili al link http://www.unina.it/didattica/sportello-studenti/guide-dello-studente Fruibilità dei servizi: SEGREPASS	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC

	all'utenza	TELEFONO
		HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	

Segreteria Studenti Area didattica Agraria:

E-mail: segreagra@unina.it;

PEC: segreagra@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Architettura:

E-mail: segresearch@unina.it;

PEC: segresearch@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Economia:

E-mail: segrecon@unina.it;

PEC: segrecon@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Farmacia:

E-mail: segrefarma@unina.it;

PEC: segrefarma@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza:

E-mail: segregiu@unina.it;

PEC: segregiu@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria:

E-mail: segreing@unina.it;

PEC: segreing@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Medicina e Chirurgia:

E-mail: segremed@unina.it;

PEC: segremed@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria:

E-mail: segremedvet@unina.it;

PEC: segremedvet@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche:

E-mail: segrescienzebio@unina.it;

PEC: segrescienzebio@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN.:

E-mail: segmmff@unina.it;

PEC: segrescienze@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche:

E-mail: segrescienzepol@unina.it;

PEC: segrescienzepol@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Sociologia:

E-mail: segresoc@unina.it;

PEC: segresoc@pec.unina.it;

	<u>Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici:</u> E-mail: segrelett@unina.it; PEC: segrelett@pec.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. IN SEDE
			2. TELEFONO
			3. MAIL
			4. PEC
			5. HELP DESK
			6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura)
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 6 Canali
			1. IN SEDE
			2. TELEFONO
			3. MAIL
			4. PEC
			5. HELP DESK
			6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura)
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	≤ 15 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	≤ 3 %