



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso tasse	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio in questione riguarda le attività connesse al rimborso delle tasse già versate per le iscrizioni.	
UTENTI	Interni	Studenti, Studentesse
	Esterni	
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	Ufficio Scuole Di Specializzazione E Master - Responsabile Dott.ssa Iole Salerno	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Ufficio Scuole Di Specializzazione E Master – Via Giulio Cesare Cortese, 29 80133 Napoli	

<p>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</p>	<p>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</p>	
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</p>	<p>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</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>IN SEDE MAIL PEC TELEFONO HELP DESK PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</p>
	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	<p>IN SEDE MAIL PEC TELEFONO HELP DESK PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</p>
<p>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>	<p>Ufficio Scuole Di Specializzazione E Master: E-mail: specializzazioni.master@unina.it; PEC: specializzazioni.master@pec.unina.it;</p>	

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
	Numero canali per l'erogazione del servizio	6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni corrispondente ai profili del personale appartenente alla singola struttura)	
		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	≤ 90 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 %