



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi per l'Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Consulenza alle Organizzazioni Studentesche	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio ha l'obiettivo di promuovere strategie per favorire la lotta al pregiudizio, l'inclusione ed il rispetto delle differenze attraverso la creazione di una rete tra la Sezione per i Servizi per l'Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze (SAD) e la platea studentesca. Attraverso un percorso esperienziale si intende istruire e formare i/le partecipanti affinché possano svolgere ed essere riconosciuti/e in una funzione di "antenne satelliti", capaci di raccogliere ed accogliere le richieste della comunità studentesca, indirizzandoli/e in maniera adeguata alle diverse attività promosse dalla Sezione SAD; ma anche quello di favorire la nascita di "punti d'incontro" che raccolgano e gestiscano le richieste degli studenti e delle studentesse. Il servizio si attiva con un minimo di partecipanti pari ad almeno 5/6 persone, per garantire lo svolgimento delle attività e della riflessione in gruppo.</p>	
UTENTI	Interni	Studenti
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro di Ateneo SInAPSI - Servizi per l'Inclusione Attiva e Partecipata degli Studenti – Direttrice prof.ssa Maria Francesca Freda	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Sezione per i Servizi per l'Anti-discriminazione e Cultura delle Differenze	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	SInAPSi Factory - Complesso Universitario "Orto Botanico" -Via Foria, 223 - 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.sinapsi.unina.it/cultura_differenze	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni utili all'accesso e per l'erogazione del servizio sono visualizzabili al seguente link: https://www.sinapsi.unina.it/cultura_differenze	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE MAIL TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio	IN SEDE PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

	all'utenza	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: sinapsi@unina.it ; PEC: sinapsi@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 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	N 2 Canali
IN SEDE			
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	gg 5
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	< 2%