



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

### INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Didattica in itinere	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	GESTIONE PROCEDURA ASSEGNAZIONE DEI TIROCINI CURRICULARI E POST LAUREA	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	PROCEDURA STIPULA CONVENZIONI TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO EX ART. 18 L. 196/97 PROCEDURA DI ASSEGNAZIONE DEI TIROCINI CURRICULARI AGLI STUDENTI DEI CDS CHE AFFERISCONO AL DIPARTIMENTO	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Professori e ricercatori
		Studenti
		Professori a contratto
	<b>Esterni</b>	
<b>STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">DIPARTIMENTO DI FARMACIA – RESPONSABILE PROF.SSA ANGELA ZAMPELLA</a>	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">UFFICIO PER LA DIDATTICA - RESPONSABILE DOTT.SSA MICHELA RUSSO</a>	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Via Domenico Montesano, 49 - 80131 NAPOLI</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia">http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia">http://www.unina.it/-/768660-dipartimento-di-farmacia</a>	

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	PEC: <a href="mailto:area-didattica.dip.farmacia@pec.unina.it">area-didattica.dip.farmacia@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:area-didattica.dip.farmacia@unina.it">area-didattica.dip.farmacia@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 4 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 4 Canali: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. HELP DESK
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 7 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%