



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Orientamento in ingresso e in itinere	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Supporto studenti - servizio in remoto tramite Canale Social pagina facebook - messenger "Sportello Orientamento DSU Unina" Consulenza, anche individuale, agli studenti provenienti dalle Scuole Secondarie - Incontri utili ad orientare le scelte - Supporto alle matricole e agli studenti iscritti. servizio - AVVISI * http://studiumanistici.dip.unina.it/ -	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	Aspiranti studenti (es. informazioni relative all'offerta formativa del Dipartimento, all'organizzazione dei Corsi di Studio ai tempi di iscrizione)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Studi Umanistici – Responsabile prof. Andrea Mazzucchi	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Marina De Maio	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Porta di Massa, 1 - 80133 - 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: http://www.unina.it/-/40755941-ufficio-didattica-dsu	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40755941-ufficio-didattica-dsu	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
		CANALE SOCIAL FACEBOOK - MESSENGER
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS		

	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
		CANALE SOCIAL FACEBOOK - MESSENGER
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.studiumanistici@pec.unina.it ; Email: areadidattica_dsu@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 7 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
			CANALE SOCIAL FACEBOOK - MESSENGER
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N 7 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
CANALE SOCIAL FACEBOOK - MESSENGER			
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 settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 1 giorni lavorativi
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 %