



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Convenzioni di tirocinio	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	GESTIONE DI TIROCINI CURRICULARI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio ha l'obiettivo di favorire il contatto tra l'Università, gli studenti e le Aziende/Enti interessate alla creazione di tirocini, è un servizio che permette di consultare l'elenco di tutte le strutture convenzionate, presso le quali gli studenti potranno a seguito di compilazione ed approvazione del tutor di un progetto formativo, svolgere i tirocini.	
UTENTI	Interni	Studenti e Studentesse
		Altro (specificare): Referenti per i tirocini presso i Dipartimenti
	Esterni	Altro: AZIENDE/ENTI
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Area Didattica e Servizi agli Studenti – Responsabile dott. Maurizio Tafuto</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Tirocini Studenti – Responsabile dott.ssa Rossella De Angelis</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via G.C. Cortese 29 80133 Napoli - 6° piano</a>	
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: <a href="https://www.unina.it/-/769094-ufficio-tirocini-studenti">https://www.unina.it/-/769094-ufficio-tirocini-studenti</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/769094-ufficio-tirocini-studenti">https://www.unina.it/-/769094-ufficio-tirocini-studenti</a>	

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
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLO
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:tirocini.studenti@pec.unina.it">tirocini.studenti@pec.unina.it</a> ; EMAIL : <a href="mailto:tirocini.studenti@unina.it">tirocini.studenti@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 5 Canali
			IN SEDE/SPORETTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE/SPORETTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			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	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'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 %