



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Attivazione tirocini extra-curricolari	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto e consulenza finalizzata all'attivazione di tirocini extra-curricolari	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel fornire informazioni e supporto relativi all'attivazione di tirocini extracurricolari da svolgersi presso Enti e imprese pubbliche e private. Ai fini della corretta attivazione del tirocinio, l'ufficio provvede a stipulare una Convenzione di tirocinio e a predisporre un Progetto Formativo Individuale.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
	Esterni	ex studenti, enti ed imprese pubbliche e private, CPI, altre Università
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro di Servizio di Ateneo per il Coordinamento di Progetti Speciali e l'Innovazione Organizzativa (COINOR) - dott. Alessandro Buttà	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE		
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	http://www.unina.it/-/4603845-mappa-coinor	
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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768303-centro-di-servizio-di-ateneo-per-il-coordinamento-di-progetti-speciali-e-l-innovazione-organizzativa-coinor- http://www.orientamento.unina.it/tirocinio-post-laurea/	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	SPORTELLO
		MAIL
		TELEFONO
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SPORTELLO
		MAIL
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	tirocini.laureati@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. 3 Canali: 1. SPORTELLLO 2. MAIL 3. TELEFONO
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 3 Canali: 1. SPORTELLLO 2. MAIL 3. TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: quotidiano
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 15 giorni solari
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<u>100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</u>
	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 %

