



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO                                                             | DIDATTICA in itinere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO                                                | Attivazione e monitoraggio tirocini studenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                  | Ricezione proposte attivazione di convenzioni di tirocinio – Verifica interesse dei coordinatori dei CdS coerentemente con gli obiettivi formativi previsti dai Regolamenti dei CdS – Contatti con le aziende per attivazione convenzione – Sottoscrizione documenti ufficiali - Pubblicazione sul sito UNINA in apposito elenco – Monitoraggio svolgimento attività e feedback degli studenti e delle aziende |                                                      |
| UTENTI                                                                    | Interni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Professori, Professoressa, Ricercatori, Ricercatrici |
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Studenti, studentesse                                |
|                                                                           | Esterni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aziende                                              |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE          | <a href="#">DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE – Direttore prof. NICOLA BIANCO</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                      |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | – <a href="#">UFFICIO PER LA DIDATTICA – dott.ssa FERNANDA NICOTERA</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                      |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                         | <a href="#">PIAZZALE TECCHIO 80 – 80125 - NAPOLI</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:<br><a href="https://www.unina.it/-/40945296-ufficio-didattica-ind">https://www.unina.it/-/40945296-ufficio-didattica-ind</a>                                                                                                                                                                  |                                                      |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                      | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/40945296-ufficio-didattica-ind">https://www.unina.it/-/40945296-ufficio-didattica-ind</a>                                                                                                                                                                                                  |                                                      |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| CANALI UTILIZZABILI<br>dall'UTENZA per comunicare con<br>l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste<br>di informazioni<br>sul servizio                                                                                                                                                                                      | IN SEDE                     |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | MAIL                        |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | PEC                         |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | TELEFONO                    |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|                                                                                          | per l'erogazione<br>del servizio<br>all'utenza                                                                                                                                                                                           | IN SEDE                     |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | MAIL                        |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | PEC                         |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | TELEFONO                    |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEC: <a href="mailto:uff.didattica.dii@pec.unina.it">uff.didattica.dii@pec.unina.it</a></li> <li>• Email: <a href="mailto:uff.didattica.dii@unina.it">uff.didattica.dii@unina.it</a></li> </ul> |                             |

| 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                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                               |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                           |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                        |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | N 5 Canali                                                         |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 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 mensile                                          |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi                                                                                   | ≤ gg 30                                                            |
| 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          | ≤ 3%                                                               |