



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	GESTIONE PROCEDURA ASSEGNAZIONE DEI TIROCINI CURRICULARI E POST-LAUREA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Procedura stipula convenzioni tirocini formativi e di orientamento ex art. 18 l. 196/97 procedura di assegnazione dei tirocini curriculari agli studenti dei cds afferenti	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Studenti
		Professori a contratto
		Altro (specificare): Ufficio Scuola di Medicina e Chirurgia - Ufficio Personale Docente e Ricercatore
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Scuola di Medicina e Chirurgia – Responsabile prof Giovanni ESPOSITO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Area Didattica di Farmacia e Biotecnologie per la Salute – Responsabile dott.ssa Michela Russo</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Policlinico - Via Pansini,5 Italy, 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: <a href="https://www.unina.it/-/17792006-ufficio-area-didattica-di-farmacia-e-biotecnologie-per-la-salute">https://www.unina.it/-/17792006-ufficio-area-didattica-di-farmacia-e-biotecnologie-per-la-salute</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/17792006-ufficio-area-didattica-di-farmacia-e-biotecnologie-per-la-salute">https://www.unina.it/-/17792006-ufficio-area-didattica-di-farmacia-e-biotecnologie-per-la-salute</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
		PEC
	TELEFONO	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: <a href="mailto:didattica.farma-biotec@unina.it">didattica.farma-biotec@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:didattica.farma-biotec@pec.unina.it">didattica.farma-biotec@pec.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 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 4 Canali
			IN SEDE
			MAIL
PEC			
	TELEFONO		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno trimestrale
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	≤ 2%