



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Orientamento in ingresso	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Orientamento ai corsi di studio: open day, gestione richieste di informazioni, sportello orienta, sportello ufficio didattica	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Scuole secondarie superiori
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Scienze Sociali – Responsabile prof.ssa Dora Gambardella</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Filomena Liguoro</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Vico Monte di Pietà, 1 - 80138 - 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="http://www.unina.it/-/40835073-ufficio-didattica-soc">http://www.unina.it/-/40835073-ufficio-didattica-soc</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40835073-ufficio-didattica-soc">http://www.unina.it/-/40835073-ufficio-didattica-soc</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
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
PEC		
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: <a href="mailto:dip.scienze-sociali@unina.it">dip.scienze-sociali@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.scienze-sociali@pec.unina.it">dip.scienze-sociali@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	<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			<b>N 3 Canali</b>
			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: 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	90%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1 %