



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Comunicazione	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Tutorato	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	SERVIZIO DI TUTORATO: accoglimento richieste e rilascio informazioni circa percorsi didattici, esami e lauree, offerta didattica e docenti; supporto per problematiche di studio e blocchi di carriera	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Studenti
		Professori a contratto
	Esterni	Aspiranti studenti (es. studenti decaduti/rinunciatori che intendono riprendere gli studi, studenti che intendono effettuare un passaggio di CdS, studenti in trasferimento da altre Università)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Scienze Sociali – Responsabile prof.ssa Dora Gambardella	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Filomena Liguoro	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Vico Monte di Pietà, 1 - 80138 - Napoli	
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: http://www.unina.it/-/40835073-ufficio-didattica-soc	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/40835073-ufficio-didattica-soc	

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
	PROCEDURA WEB	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Email: dip.scienze-sociali@unina.it PEC: dip.scienze-sociali@pec.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 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
TELEFONO			
PROCEDURA WEB			
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	gg. ≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	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 %