



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Orientamento universitario	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Orientamento universitario	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel fornire informazioni generali sull'offerta didattica proposta dall'Ateneo. L'ufficio effettua anche un coordinamento delle attività di orientamento dell'Ateneo con i Dipartimenti e i referenti delle Scuole. E' prevista anche la pubblicazione di una guida dell'offerta didattica che viene periodicamente aggiornata.	
UTENTI	Interni	Personale t.a. e dirigenziale
		Professori e ricercatori
		Studenti
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
	scuole superiori, docenti (referenti delle scuole per orientamento in uscita), genitori di studenti delle scuole superiori	
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	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: RECAPITI	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 80138 - Napoli	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	http://www.orientamento.unina.it/futuri-studenti/	
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	

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	orientamento@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. SPORTELLO 2. MAIL 3. TELEFONO
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 3 Canali: 1. SPORTELLO 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	≤ 3 giorni solari
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo
	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 %