



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Tutoraggio tirocini, Correzione di tesi, Attività seminariali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Tutoraggio	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	1) Monitoraggio su attività di preparazione di schede e testi redatti dai tirocinanti inerenti la botanica e l'Orto Botanico di Napoli; 2) Correzione bozze di tesi di Laurea; 3) Seminari su piattaforma Teams a studenti universitari e liceali su argomenti di biologia vegetale.	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Orto Botanico - Direttore Prof. Paolo Caputo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE)	Muoio Rosa - Sibilio Giancarlo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	ORTO BOTANICO - VIA FORIA, 223 - 80139 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: RECAPITI	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/ateneo/strutture/orto-botanico Orto Botanico di Napoli - Naples Botanical Garden IT (unina.it)	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le</i> <i>richieste di</i> <i>informazioni</i> <i>sul servizio</i>	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS Rosa Muoio, Giancarlo Sibilio
	<i>per</i> <i>l'erogazione</i> <i>del servizio</i> <i>all'utenza</i>	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	robnap@unina.it ; muoio@unina.it ; gsibilio@unina.it ; paolo.caputo@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. MAIL 2. TELEFONO 3. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 3. Canali: 1. MAIL 2. TELEFONO 3. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 3 giorni
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	≤ 0 %