



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

CARTA DEI SERVIZI



Aggiornata al 28 settembre 2021

INDICE

1. PREMESSA

2. PRINCIPI GENERALI

3. ORGANIZZAZIONE DELL'ATENEO

4. L'IMPOSTAZIONE SEGUITA

5. ELENCO DEI SERVIZI PUBBLICI OFFERTI DALL'ATENEO

1. Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Ateneo presenta alla propria utenza i servizi pubblici erogati, le modalità di espletamento e di fruizione degli stessi, i tempi di erogazione e gli standard di qualità che intende garantire.

A seguito di approfondimenti in ordine alle diverse categorie di utenti e alla tipologia di informazioni e standard di qualità effettivamente significativi per gli stakeholder, sono state predisposte le schede relative ai servizi offerti dall'Ateneo nel settore della Didattica, che possono qualificarsi effettivamente come servizi pubblici soggetti all'adozione della Carta dei servizi, con riferimento a quanto indicato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con la direttiva del 27 gennaio 1994.

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito web di Ateneo, nella sezione [Amministrazione trasparente](#), sottosezione [Servizi erogati](#); nella medesima sezione, pur in assenza di un obbligo normativo, la Direzione generale dell'Ateneo ritiene, altresì, utile pubblicare apposite schede sintetiche relative agli ulteriori servizi erogati dall'Ateneo, in corso di predisposizione o revisione a cura delle diverse strutture dell'Ateneo, con il supporto metodologico dell'Ufficio Organizzazione.

2. Principi generali

La citata direttiva del 27 gennaio 1994 ha fissato i principi fondamentali da rispettare nell'erogazione dei servizi pubblici:

Uguaglianza

L'Amministrazione si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

L'Amministrazione si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

L'Amministrazione si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi la Direzione Generale dell'Ateneo si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni – mediante avviso sul sito web dell'Ateneo e/o messaggi di posta elettronica - e a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Amministrazione si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi erogati e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia

L'Amministrazione persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

3. Organizzazione dell'Ateneo

L'Università degli Studi di Napoli Federico II è stata fondata il 5 giugno del 1224 ed è l'Ateneo statale più antico d'Italia e del mondo.

Nata per preparare un apparato burocratico di funzionari amministrativi capaci di gestire con una visione "moderna" l'amministrazione del Regno e formare giuristi che avrebbero aiutato il Sovrano nell'elaborazione di un ordinamento giuridico statale e nel far rispettare le leggi, questa Università fu voluta da Federico II anche per offrire ai cittadini del Regno un luogo di studio nel proprio territorio.

Attualmente, l'Università Federico II possiede un vastissimo patrimonio immobiliare ed architettonico, situato principalmente nella città di Napoli, ma esteso anche ad alcune cittadine campane; è uno degli Atenei più grandi di Italia ed è articolato in una struttura centrale, che ospita l'Amministrazione Centrale, situata in Corso Umberto I n°40 ed in strutture decentrate, che ospitano le quattro Scuole con i relativi Dipartimenti, i Centri, le Biblioteche, i Musei, l'Orto Botanico, l'Azienda Agraria ed altre strutture di entità minore.



A partire dal 2017 è stato avviato un processo di trasformazione dell'assetto organizzativo, finalizzato a supportare le Strutture dell'Ateneo per il continuo miglioramento dei processi e dei risultati, con particolare riguardo alla Didattica, alla Ricerca ed alla Terza Missione; tale lavoro ha comportato, a decorrere dal 5/11/2018, la istituzione di n. 3 nuove Ripartizioni dell'Amministrazione centrale ed un riassetto degli Uffici afferenti alle 9 Ripartizioni preesistenti.

L'Università degli Studi di Napoli Federico è strutturata in 26 Dipartimenti, 4 Scuole, 17 Centri di Ricerca Interuniversitari, 23 Centri di Ricerca Interdipartimentali, 11 Centri di Servizio di Ateneo, 1 Centro di Servizio Interdipartimentale, 3 Musei, 1 Orto Botanico, 1 Azienda Agraria e zootecnica, 1 Azienda Ospedaliera e 11 Ripartizioni dell'Amministrazione Centrale.

Nella seguente tabella si riportano le Ripartizioni in cui si articola attualmente l'Amministrazione centrale e gli Uffici ad esse afferenti:

<p><i>Ripartizione Affari Generali</i> <i>Dirigente Dott. Francesco BELLO</i></p>
<p>Affari Generali</p> <p>Auditing</p> <p>Data Warehousing</p> <p>Grandi Progetti di Ateneo, Programmazione strategica e Piano triennale</p> <p>Procedure Elettorali e Collaborazioni Studentesche</p> <p>Servizi Generali</p> <p>Statuto, Regolamenti e Organi Universitari</p>
<p><i>Ripartizione Affari Legali, Privacy e Gestione documentale</i> <i>Dirigente Dott.ssa Paola BALSAMO</i></p>
<p>Archivio</p> <p>Gestione del Contenzioso del Lavoro</p> <p>Legale</p> <p>Privacy</p> <p>Protocollo</p>

Ripartizione Prevenzione e Protezione

Dirigente Ing. Maurizio PINTO

Gestione della prevenzione incendi

Prevenzione e Protezione 1

Prevenzione e Protezione 2

Prevenzione e Protezione 3

Sorveglianza sanitaria e gestione documentale

Supporto alla Programmazione della Sicurezza

Ripartizione Edilizia

Dirigente Ing. Ferdinando FISCIANO

Supporto Programmazione Edilizia

Supporto alla Programmazione della Manutenzione Ordinaria

Tecnico Area Centro 1

Tecnico Area Centro 2

Tecnico Area Centro 3

Tecnico di Cappella Cangiani

Tecnico di Fuorigrotta

Tecnico di Monte Sant'Angelo

Tecnico di Portici

Tecnico Gare Ripartizione Edilizia

Tecnico Impianti Elettrici

Tecnico Impianti Meccanici

Tecnico Ingegneria strutturale ed Architettura

***Ripartizione Risorse umane Personale contrattualizzato e
Trattamento pensionistico
Dirigente Dott.ssa Gabriella FORMICA***

Affari Speciali del Personale

Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato

Pensioni

Personale Tecnico - Amministrativo

Reclutamento Personale Contrattualizzato

Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio

***Ripartizione Relazioni Studenti
Dirigente Dott. Maurizio TAFUTO***

n. 13 Segreterie Studenti

Dottorato, Assegni e Borse di Studio

Esami di Stato

Scuole di Specializzazione Area medica

Scuole di Specializzazione e Master

***Ripartizione Attività Contrattuale
Dirigente Dott.ssa Rossella MAIO***

Contratti per Forniture sotto soglia

Economato

Gare e Contratti per Forniture e Servizi in house e sopra soglia
comunitaria

Gare e Contratti per Lavori e Immobili

Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica

Gestione utenze di Ateneo

Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo

Dirigente Dott.ssa Colomba TUFANO

Contabilità Area 1

Contabilità Area 2

Contabilità e Adempimenti Fiscali

Gestione proventi e trasferimenti interni

Patrimonio

Programmazione Economico Finanziaria

Supporto alla Gestione Economico - Finanziaria

Stipendi

Ripartizione Ricerca e Terza Missione

Dirigente Dott. Alessandro BUTTA' (ad interim)

Gestione dati per supporto a VQR, Scheda unica Ricerca e Terza Missione, Politiche di Valutazione dell'Ateneo

Relazioni Internazionali

Supporto all'Individuazione delle Opportunità di Finanziamento ed alla gestione dei Progetti di Ricerca

Terza missione e Trasferimento tecnologico

Ripartizione Didattica e Docenza

Dirigente Dott.ssa Luisa DE SIMONE

Concorsi Personale docente e ricercatore

Management della Didattica

Personale docente e ricercatore

Tirocini Studenti

Ripartizione Organizzazione e Sviluppo

Dirigente Dott.ssa Carla CAMERLINGO

Formazione

Organizzazione

Performance e anticorruzione

Relazioni con il Pubblico e Trasparenza

Supporto al Nucleo di Valutazione

4. L'impostazione seguita

La scheda anagrafica di ciascun servizio contiene le seguenti informazioni:

- AREA SERVIZIO
- NOME SERVIZIO
- DESCRIZIONE SINTETICA
- UTENTI
- UFFICIO DI RIFERIMENTO E RESPONSABILE
- RIPARTIZIONE E RESPONSABILE
- LOCALIZZAZIONE
- GIORNI E ORARI DI APERTURA
- TELEFONO
- MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili).

Ogni scheda è corredata di una tabella esemplificativa degli standard di qualità del servizio offerto, secondo quanto contenuto nelle “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” (Delibera ANAC n.88 del 17/06/2010).

5. Elenco dei servizi pubblici offerti dall'Ateneo

Nella *Carta dei servizi* - pubblicata sul sito web di Ateneo, nella sezione [Amministrazione trasparente](#), sottosezione [Servizi erogati](#) - sono riportate le schede relative ai seguenti *servizi pubblici* offerti dall'Ateneo:

Area Servizio	Servizio	Ripartizione
Affari legali e istituzionali	Accesso ai dati personali e alle proprie informazioni	Ripartizione Affari Legali, Privacy, e Gestione documentale
	Accesso ai documenti amministrativi	Ripartizione Organizzazione e Sviluppo
	Accesso civico generalizzato	Ripartizione Organizzazione e Sviluppo
	Accesso civico semplice	Ripartizione Organizzazione e Sviluppo
	Gestione del part-time studenti	Ripartizione Affari Generali
	Mobilità interdipartimentale di professori/ricercatori	Ripartizione Affari Generali
Approvvigionamenti	Gestione polizze assicurative stipulate dall'Ateneo	Ripartizione Affari Generali
Comunicazione	Comunicazione e relazione con l'esterno e con l'interno	Ripartizione Organizzazione e Sviluppo
Didattica in Itinere	Esoneri	Ripartizione Relazioni Studenti
	Gestione carriere	Ripartizione Relazioni Studenti
	Immatricolazioni	Ripartizione Relazioni Studenti
	Iscrizione alle prove di ammissione ai corsi di laurea a numero programmato	Ripartizione Relazioni Studenti
	Iscrizioni	Ripartizione Relazioni Studenti
	Rimborso tasse	Ripartizione Relazioni Studenti

	Gestione procedura relativa alla scheda SUA-CdS	Ripartizione Didattica e Docenza
	Rilascio Certificazioni agli Studenti	Ripartizione Relazioni Studenti
	Supporto alla gestione dell'offerta didattica dei Corsi di Studio senza alcuna modifica	Ripartizione Didattica e Docenza
	Supporto fase istitutiva di Corsi di Studio (CdS)	Ripartizione Didattica e Docenza
	Supporto fase Modifiche di Ordinamenti didattici CdS	Ripartizione Didattica e Docenza
	Supporto fase Modifiche Regolamenti didattici dei Corsi di Studio	Ripartizione Didattica e Docenza
Formazione Post Laurea	Certificazioni e Pergamene relative agli Esami di Stato	Ripartizione Relazioni Studenti
	Istanze di Partecipazione agli Esami di Stato	Ripartizione Relazioni Studenti
	Sostegni economici agli studenti	Ripartizione Relazioni Studenti
Personale	Formazione e sviluppo del personale tecnico-amministrativo e dirigente	Ripartizione Organizzazione e Sviluppo
	Formazione del personale in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro	Ripartizione Organizzazione e Sviluppo
Servizi Generali e Logistici	Consultazione atti di archivio	Ripartizione Affari Legali, Privacy, e Gestione documentale
	Gestione dei flussi documentali (protocollo) in entrata ed in uscita	Ripartizione Affari Legali, Privacy, e Gestione documentale
Servizi sociali e welfare	Sorveglianza sanitaria - Supporto amministrativo alla gestione delle visite mediche	Ripartizione Prevenzione e Protezione