



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso tasse	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio in questione riguarda le attività connesse al rimborso delle tasse già versate per le iscrizioni.	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Didattica e Servizi agli Studenti – Responsabile Dott. Maurizio Tafuto	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Segreterie studenti di afferenza: Segreteria Studenti Area didattica Agraria - responsabile Dott. Leopoldo Mignone Segreteria Studenti Area didattica Architettura - responsabile Dott.ssa Patrizia Gallo Segreteria Studenti Area didattica Economia - responsabile Dott.ssa Patrizia Boccia Segreteria Studenti Area didattica Farmacia - responsabile Dott. Sergio Medaglia Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza - responsabile Dott. Giuseppe Carrozza Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria – responsabile Ing. Flavio Ciccarelli Segreteria Studenti Area didattica Medicina e Chirurgia - responsabile Dott. Salvatore Ronca Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria – responsabile Dott.ssa Luisa Triunfo Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche - responsabile Dott.ssa Amalia Taddeo Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN. - responsabile Dott.ssa Serena De Stefano Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche - responsabile Dott. Bruno Balestrieri Segreteria Studenti Area didattica Sociologia - responsabile Dott.ssa Carmela SORVILLO Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici - responsabile Dott. Pellegrino Palumbo Ufficio Scuole Di Specializzazione E Master - responsabile Dott.ssa Iole Salerno Ufficio Scuole di Specializzazione Area medica – responsabile Dott. Gabriele BRANNO	

<p>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</p>	<p>Agraria: Reggia di Portici - Via Università 100 - 80055 - Portici (Na) Architettura: Complesso dello Spirito Santo - Via Toledo, 402 - 80132 – Napoli Economia: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli Farmacia: Via Domenico Montesano, 49 - 80131 – Napoli Giurisprudenza: Via Nuova Marina, 33 - 80133 – Napoli Ingegneria: Triennio Ingegneria - Piazzale Tecchio, 80 - 80125 – Napoli Medicina e Chirurgia: Zona Ospedaliera - Via Pansini, 5 - 80131 – Napoli Medicina Veterinaria: via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 – Napoli Scienze Biotecnologiche: via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 Napoli Scienze Matematiche, Fisiche E Naturali: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli Scienze Politiche: via Rodinò 22 - 80138 – Napoli Sociologia: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 – Napoli Studi Umanistici: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli Ufficio Scuole Di Specializzazione E Master – Via Giulio Cesare Cortese, 29 80133 Napoli Ufficio Scuole di Specializzazione Area medica - Zona Ospedaliera, Via Pansini, 5 - Napoli</p>	
<p>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</p>	<p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30. Altre informazioni sono visualizzabili ai link delle segreterie reperibili al seguente indirizzo: http://www.unina.it/-/768436-area-didattica-servizi-studenti</p>	
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</p>	<p>Tutte le informazioni sono disponibili ai seguenti link: http://www.unina.it/studenti Le guide dello studente sono disponibili al link http://www.unina.it/didattica/sportello-studenti/guide-dello-studente Fruibilità dei servizi: SEGREPASS</p>	
<p>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio</p>	<p>per le richieste di informazioni sul servizio</p>	<p>MAIL TELEFONO IN SEDE HELP DESK PROCEDURA WEB PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</p>
	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	<p>MAIL TELEFONO IN SEDE HELP DESK PROCEDURA WEB PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</p>

indirizzo PEC/MAIL al quale è
possibile inviare reclami

Segreteria Studenti Area didattica Agraria:

E-mail: segreagra@unina.it;
PEC: segreagra@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Architettura:

E-mail: segresearch@unina.it;
PEC: segresearch@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Economia:

E-mail: segrecon@unina.it;
PEC: segrecon@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Farmacia:

E-mail: segrefarma@unina.it;
PEC: segrefarma@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza:

E-mail: segregiu@unina.it;
PEC: segregiu@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria:

E-mail: segreing@unina.it;
PEC: segreing@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Medicina e Chirurgia:

E-mail: segremed@unina.it;
PEC: segremed@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria:

E-mail: segremedvet@unina.it;
PEC: segremedvet@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche:

E-mail: segrescienzebio@unina.it;
PEC: segrescienzebio@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN.:

E-mail: segrrmmff@unina.it;
PEC: segrescienze@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche:

E-mail: segrescienzepol@unina.it;
PEC: segrescienzepol@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Sociologia:

E-mail: segresoc@unina.it;

PEC: segresoc@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici:

E-mail: segrelett@unina.it;

PEC: segrelett@pec.unina.it;

Ufficio Scuole Di Specializzazione E Master:

E-mail: specializzazioni.master@unina.it;

PEC: specializzazioni.master@pec.unina.it;

Ufficio Scuole di Specializzazione Area medica

E-mail: scsppol@unina.it;

PEC: scsppol@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. Canali: 6
			MAIL
			TELEFONO
			IN SEDE
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N. Canali: 6
			MAIL
			TELEFONO
			IN SEDE
			HELP DESK
PROCEDURA WEB			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dalla richiesta di rimborso al riconoscimento del beneficio	gg. lavorativi	- 90 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	100 %
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤3 %