



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II**

# *CARTA DEI SERVIZI*



*Aggiornata al 7 ottobre 2019*

# **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, 12 Centri di Ricerca Interuniversitari, 22 Centri di Ricerca Interdipartimentali, 11 Centri di Servizio di Ateneo, 1 Centro di Servizio Interdipartimentale, 2 Centri Museali, 1 Orto Botanico, 1 Azienda Agraria e zootecnica e 12 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><b><i>Attività di Supporto Istituzionale</i></b></p> <p><b>Dirigente Dott. Francesco BELLO <i>ad interim</i></b></p>
<p>Ufficio Organi Collegiali</p> <p>Ufficio Segreteria del Rettorato</p> <p>Ufficio Segreteria del Direttore Generale</p> <p>Ufficio Servizi Generali</p> <p>Ufficio Auditing</p> <p>Ufficio Data Warehousing</p>
<p><b><i>Affari Legali, Procedure elettorali e Gestione documentale</i></b></p> <p><b>Dirigente Dott.ssa Paola BALSAMO</b></p>
<p>Ufficio Gestione del Contenzioso del Lavoro</p> <p>Ufficio Legale</p> <p>Ufficio Privacy</p> <p>Ufficio Protocollo</p> <p>Ufficio Archivio</p>

*Affari Generali*

**Dirigente Dott. Giuseppe FESTINESE**

Ufficio Affari Generali

Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari

Ufficio Procedure elettorali e Collaborazioni studentesche

Ufficio grandi progetti di Ateneo, Programmazione strategica e Piano triennale

*Prevenzione e Protezione*

**Dirigente Ing. Maurizio PINTO**

I Ufficio Prevenzione e Protezione

II Ufficio Prevenzione e Protezione

III Ufficio Prevenzione e Protezione

Ufficio Gestione della prevenzione incendi

Ufficio Sorveglianza Sanitaria e Gestione Documentale

Ufficio Supporto alla Programmazione della Sicurezza

*Edilizia*

**Dirigente Ing. Ferdinando FISCIANO**

Ufficio Tecnico Area Centro 1

Ufficio Tecnico Area Centro 2

Ufficio Tecnico Area Centro 3

Ufficio Tecnico di Fuorigrotta

Ufficio Tecnico di Monte Sant'Angelo

Ufficio Tecnico Portici

Ufficio Tecnico Cappella Cangiani

Ufficio Supporto alla Programmazione della manutenzione ordinaria

Ufficio tecnico Ingegneria strutturale e Architettura

Ufficio Supporto Programmazione Edilizia

Ufficio tecnico Impianti Elettrici

Ufficio Impianti Meccanici

Ufficio tecnico Gare Ripartizione Edilizia

***Risorse umane Personale contrattualizzato e Trattamento pensionistico***

**Dirigente Dott.ssa Gabriella FORMICA**

Ufficio Assenze e Presenze Personale contrattualizzato

Ufficio Pensioni

Ufficio Personale Tecnico - Amministrativo

Ufficio Reclutamento Personale Contrattualizzato

Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio

Ufficio Affari speciali del Personale

***Relazioni Studenti***

**Dirigente Dott. Maurizio TAFUTO**

n. 13 Segreterie Studenti

Ufficio Dottorato, Assegni di Ricerca e Borse di Studio

Ufficio Esami di Stato

Ufficio Scuole di Specializzazione e Master

Ufficio Scuole di Specializzazione Area medica

***Attività Contrattuale***

**Dirigente Dott.ssa Rossella MAIO**

Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili

Ufficio Contratti per Forniture sotto soglia

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

Ufficio Economato

Ufficio Gestione buoni pasto, centralino e riproduzione xerografica

Ufficio Gestione utenze di Ateneo

***Bilancio, Finanza e Sviluppo***

**Dirigente Dott.ssa Colomba TUFANO**

Ufficio Programmazione economico finanziaria

Ufficio Contabilità area 1

Ufficio Contabilità area 2

Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali

Ufficio Gestione Proventi e Trasferimenti interni

Ufficio Patrimonio

Ufficio Supporto alla Gestione economico - finanziaria

Ufficio Stipendi

***Ricerca e Terza Missione***

**Dirigente Dott. Alessandro BUTTA'**

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

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

Ufficio Terza missione e Trasferimento tecnologico

Ufficio Relazioni internazionali



<i>Didattica e Docenza</i>  <b>Dirigente Dott.ssa Luisa DE SIMONE</b>
Ufficio Management della Didattica  Ufficio Tirocinio Studenti  Ufficio Concorsi Personale docente e ricercatore  Ufficio Personale docente e ricercatore
<i>Organizzazione e Sviluppo</i>  <b>Dirigente Dott.ssa Carla CAMERLINGO</b>
Ufficio Organizzazione  Ufficio Supporto al Nucleo di Valutazione  Ufficio Performance e anticorruzione  Ufficio Formazione  Ufficio Relazioni con il pubblico e Trasparenza

#### **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	<a href="#">Accesso ai documenti amministrativi</a>	<a href="#">Ripartizione</a> <a href="#">Organizzazione e Sviluppo</a>
	<a href="#">Accesso civico generalizzato</a>	<a href="#">Ripartizione</a> <a href="#">Organizzazione e Sviluppo</a>
	<a href="#">Accesso civico semplice</a>	<a href="#">Ripartizione</a> <a href="#">Organizzazione e Sviluppo</a>
Comunicazione	<a href="#">Comunicazione e relazione con l'esterno e con l'interno</a>	<a href="#">Ripartizione</a> <a href="#">Organizzazione e Sviluppo</a>
Didattica in itinere	<a href="#">Certificazioni</a>	<a href="#">Ripartizione Relazioni</a> <a href="#">Studenti</a>
	<a href="#">Esoneri</a>	<a href="#">Ripartizione Relazioni</a> <a href="#">Studenti</a>
	<a href="#">Gestione carriere</a>	<a href="#">Ripartizione Relazioni</a> <a href="#">Studenti</a>
	<a href="#">Immatricolazioni</a>	<a href="#">Ripartizione Relazioni</a> <a href="#">Studenti</a>
	<a href="#">Iscrizione alle prove di ammissione ai corsi di laurea a numero programmato</a>	<a href="#">Ripartizione Relazioni</a> <a href="#">Studenti</a>
	<a href="#">Iscrizioni</a>	<a href="#">Ripartizione Relazioni</a> <a href="#">Studenti</a>
	<a href="#">Rimborso tasse</a>	<a href="#">Ripartizione Relazioni</a> <a href="#">Studenti</a>
	<a href="#">Gestione procedura relativa alla scheda SUA-CdS</a>	<a href="#">Ripartizione Didattica e Docenza</a>
	<a href="#">Supporto alla gestione dell'offerta didattica dei Corsi di Studio senza alcuna modifica</a>	<a href="#">Ripartizione Didattica e Docenza</a>
	<a href="#">Supporto fase istitutiva di Corsi di Studio (CdS)</a>	<a href="#">Ripartizione Didattica e Docenza</a>
<a href="#">Supporto fase Modifiche di Ordinamenti didattici CdS</a>	<a href="#">Ripartizione Didattica e Docenza</a>	

	<a href="#"><u>Supporto fase Modifiche Regolamenti didattici dei Corsi di Studio</u></a>	<a href="#"><u>Ripartizione Didattica e Docenza</u></a>
<b>Formazione Post Laurea</b>	<a href="#"><u>Certificazioni e Pergamene relative agli Esami di Stato</u></a>	<a href="#"><u>Ripartizione Relazioni Studenti</u></a>
	<a href="#"><u>Istanze di Partecipazione agli Esami di Stato</u></a>	<a href="#"><u>Ripartizione Relazioni Studenti</u></a>
	<a href="#"><u>Sostegni economici agli studenti</u></a>	<a href="#"><u>Ripartizione Relazioni Studenti</u></a>