



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere
NOME SERVIZIO	Certificazioni
DESCRIZIONE SINTETICA	Il servizio in questione riguarda il rilascio delle certificazioni.
UTENTI	Studenti Utenti esterni: ex studenti dell'Ateneo
UFFICI DI RIFERIMENTO E RESPONSABILI	Segreterie studenti di afferenza: Area didattica Agraria - responsabile Dott. Leopoldo Mignone Area didattica Architettura - responsabile Dott.ssa Patrizia Gallo Area didattica Economia - responsabile Dott.ssa Patrizia Boccia Area didattica Farmacia - responsabile Dott. Sergio Medaglia Area didattica Giurisprudenza – responsabile Dott. Giuseppe Carrozza Area didattica Ingegneria –responsabile Dott.ssa Daniela Seccia Area didattica Medicina e Chirurgia – responsabile Dott. Giuseppe Pafundi Area didattica Medicina Veterinaria – responsabile Dott.ssa Luisa Triunfo Area didattica Scienze Biotecnologiche - responsabile Dott.ssa Luisa TRIUNFO (ad interim) Area didattica Scienze MM.FF.NN. - responsabile Dott.ssa Serena De Stefano Area didattica Scienze Politiche – responsabile Dott. Bruno Balestrieri Area didattica Sociologia - responsabile Dott.ssa Carmela SORVILLO Area didattica Studi Umanistici – responsabile Dott. Pellegrino Palumbo
RIPARTIZIONE E RESPONSABILE	Ripartizione Relazioni Studenti - responsabile Dott. Maurizio Tafuto

LOCALIZZAZIONI	<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 Don Bosco 8 - 80141 – 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</p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA	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
TELEFONI	<p>I numeri di telefono sono visualizzabili ai seguenti link:</p> <p>Agraria Architettura Economia Farmacia Giurisprudenza Ingegneria Medicina e Chirurgia Medicina Veterinaria Scienze Biotecnologiche Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Scienze Politiche Sociologia Studi Umanistici</p>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<p>Tutte le informazioni sono disponibili al 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>

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'/ TRASPARENZA	Facilità accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	N. 6 canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Mail</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 2. <u>fax</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 3. <u>telefono</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 4. <u>sportello</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 5. <u>help desk</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 6. <u>procedura web</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30
TEMPESTIVITA	Tempo che intercorre dalla richiesta di certificato al suo rilascio	gg lavorativi	<ul style="list-style-type: none"> - A vista per i certificati meccanizzati - Max 30 gg per i certificati non meccanizzati
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni nell'anno in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (Tranne nei giorni di chiusura di Ateneo)