



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere
NOME SERVIZIO	Rilascio Certificazioni agli Studenti
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: <a href="#">Area didattica Agraria</a> - responsabile Dott. Leopoldo Mignone <a href="#">Area didattica Architettura</a> - responsabile Dott.ssa Patrizia Gallo <a href="#">Area didattica Economia</a> - responsabile Dott.ssa Patrizia Boccia <a href="#">Area didattica Farmacia</a> - responsabile Dott. Sergio Medaglia <a href="#">Area didattica Giurisprudenza</a> – responsabile Dott. Giuseppe Carrozza <a href="#">Area didattica Ingegneria</a> –responsabile Dott.ssa Daniela Seccia <a href="#">Area didattica Medicina e Chirurgia</a> – responsabile Dott. Salvatore Ronca <a href="#">Area didattica Medicina Veterinaria</a> – responsabile Dott.ssa Luisa Triunfo <a href="#">Area didattica Scienze Biotecnologiche</a> - responsabile Dott.ssa Amalia Taddeo <a href="#">Area didattica Scienze MM.FF.NN.</a> - responsabile Dott.ssa Serena De Stefano <a href="#">Area didattica Scienze Politiche</a> – responsabile Dott. Bruno Balestrieri <a href="#">Area didattica Sociologia</a> - responsabile Dott.ssa Carmela SORVILLO <a href="#">Area didattica Studi Umanistici</a> – responsabile Dott. Pellegrino Palumbo
RIPARTIZIONE E RESPONSABILE	<a href="#">Ripartizione Relazioni Studenti</a> - responsabile Dott. Maurizio Tafuto

LOCALIZZAZIONI	<p><a href="#">AGRARIA: Reggia di Portici - Via Università 100 - 80055 - Portici (Na)</a>  <a href="#">ARCHITETTURA: Complesso dello Spirito Santo - Via Toledo, 402 - 80132 – Napoli</a>  <a href="#">ECONOMIA: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli</a>  <a href="#">FARMACIA: Via Domenico Montesano, 49 - 80131 – Napoli</a>  <a href="#">GIURISPRUDENZA: Via Nuova Marina, 33 - 80133 – Napoli</a>  <a href="#">INGEGNERIA: Triennio Ingegneria - Piazzale Tecchio, 80 - 80125 – Napoli</a>  <a href="#">MEDICINA E CHIRURGIA: Zona Ospedaliera - Via Pansini, 5 - 80131 – Napoli</a>  <a href="#">MEDICINA VETERINARIA: Via Don Bosco 8 - 80141 – Napoli</a>  <a href="#">SCIENZE BIOTECNOLOGICHE: via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 Napoli</a>  <a href="#">SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli</a>  <a href="#">SCIENZE POLITICHE: via Rodinò 22 - 80138 – Napoli</a>  <a href="#">SOCIOLOGIA: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli</a>  <a href="#">STUDI UMANISTICI: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli</a></p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA	<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. Per eventuali modifiche temporanee di tali giorni, orari e modalità di accesso del pubblico alle sedi di Ateneo <b>legate all'emergenza COVID-19</b> si vedano gli avvisi pubblicati sul sito <a href="http://www.unina.it">www.unina.it</a>, in <a href="#">homepage</a> e/o nelle pagine della <a href="#">Ripartizione</a> e delle segreterie.</p>
TELEFONI	<p>I numeri di telefono sono visualizzabili ai seguenti link:  <a href="#">Agraria</a>  <a href="#">Architettura</a>  <a href="#">Economia</a>  <a href="#">Farmacia</a>  <a href="#">Giurisprudenza</a>  <a href="#">Ingegneria</a>  <a href="#">Medicina e Chirurgia</a>  <a href="#">Medicina Veterinaria</a>  <a href="#">Scienze Biotecnologiche</a>  <a href="#">Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali</a>  <a href="#">Scienze Politiche</a>  <a href="#">Sociologia</a>  <a href="#">Studi Umanistici</a></p>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<p>Tutte le informazioni sono disponibili al link <a href="http://www.unina.it/studenti">http://www.unina.it/studenti</a>  Le guide dello studente sono disponibili al link <a href="http://www.unina.it/didattica/sportello-studenti/guide-dello-studente">http://www.unina.it/didattica/sportello-studenti/guide-dello-studente</a>  Fruibilità dei servizi: <a href="#">SEGREPASS</a></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: 1. <u>MAIL</u> 2. <u>TELEFONO</u> 3. <u>SPORTELLO</u> 4. <u>HELP DESK</u> 5. <u>PROCEDURA WEB</u> 6. <u>PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</u> (solo per gli utenti interni)
TEMPESTIVITA	Tempo che intercorre dalla richiesta di certificato al suo rilascio	gg lavorativi	- 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% ( <a href="#">Tranne nei giorni di chiusura di Ateneo</a> )