



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| AREA SERVIZIO                        | Didattica in itinere   |
| NOME SERVIZIO                        | Rimborso tasse   |
| DESCRIZIONE SINTETICA                | Il servizio in questione riguarda le attività connesse al rimborso delle tasse già versate per le iscrizioni.  |
| UTENTI                               | Studenti   |
| UFFICI DI RIFERIMENTO E RESPONSABILI | Segreterie studenti di afferenza:<br><a href="#">Area didattica Agraria</a> - responsabile Dott. Leopoldo Mignone<br><a href="#">Area didattica Architettura</a> - responsabile Dott.ssa Patrizia Gallo<br><a href="#">Area didattica Economia</a> - responsabile Dott.ssa Patrizia Boccia<br><a href="#">Area didattica Farmacia</a> - responsabile Dott. Sergio Medaglia<br><a href="#">Area didattica Giurisprudenza</a> – responsabile Dott. Giuseppe Carrozza<br><a href="#">Area didattica Ingegneria</a> –responsabile Dott.ssa Daniela Seccia<br><a href="#">Area didattica Medicina e Chirurgia</a> – responsabile Dott. Salvatore Ronca<br><a href="#">Area didattica Medicina Veterinaria</a> – responsabile Dott.ssa Luisa Triunfo<br><a href="#">Area didattica Scienze Biotecnologiche</a> - responsabile Dott.ssa Amalia Taddeo<br><a href="#">Area didattica Scienze MM.FF.NN.</a> - responsabile Dott.ssa Serena De Stefano<br><a href="#">Area didattica Scienze Politiche</a> – responsabile Dott. Bruno Balestrieri<br><a href="#">Area didattica Sociologia</a> - responsabile Dott.ssa Carmela SORVILLO<br><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><br/> <a href="#">ARCHITETTURA: Complesso dello Spirito Santo - Via Toledo, 402 - 80132 – Napoli</a><br/> <a href="#">ECONOMIA: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli</a><br/> <a href="#">FARMACIA: Via Domenico Montesano, 49 - 80131 – Napoli</a><br/> <a href="#">GIURISPRUDENZA: Via Nuova Marina, 33 - 80133 – Napoli</a><br/> <a href="#">INGEGNERIA: Triennio Ingegneria - Piazzale Tecchio, 80 - 80125 – Napoli</a><br/> <a href="#">MEDICINA E CHIRURGIA: Zona Ospedaliera - Via Pansini, 5 - 80131 – Napoli</a><br/> <a href="#">MEDICINA VETERINARIA: Via Don Bosco 8 - 80141 – Napoli</a><br/> <a href="#">SCIENZE BIOTECNOLOGICHE: via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 Napoli</a><br/> <a href="#">SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli</a><br/> <a href="#">SCIENZE POLITICHE: via Rodinò 22 - 80138 – Napoli</a><br/> <a href="#">SOCIOLOGIA: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli</a><br/> <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Agraria</a></li> <li><a href="#">Architettura</a></li> <li><a href="#">Economia</a></li> <li><a href="#">Farmacia</a></li> <li><a href="#">Giurisprudenza</a></li> <li><a href="#">Ingegneria</a></li> <li><a href="#">Medicina e Chirurgia</a></li> <li><a href="#">Medicina Veterinaria</a></li> <li><a href="#">Scienze Biotecnologiche</a></li> <li><a href="#">Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali</a></li> <li><a href="#">Scienze Politiche</a></li> <li><a href="#">Sociologia</a></li> <li><a href="#">Studi Umanistici</a></li> </ul>  |
| 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><br/> 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><br/> 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:<br>1. <u>MAIL</u><br>2. <u>TELEFONO</u><br>3. <u>SPORTELLO</u><br>4. <u>HELP DESK</u><br>5. <u>PROCEDURA WEB</u><br>6. <u>PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS</u> (solo per gli utenti interni) |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo che intercorre dalla richiesta di rimborso al riconoscimento del beneficio | Giorni   | - 90 giorni  |
| 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)   |