



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI

FEDERICO II

DIREZIONE GENERALE

RIPARTIZIONE	Relazioni studenti
AREA SERVIZIO	Didattica in itinere
NOME SERVIZIO	Immatricolazioni, iscrizioni , gestione carriere, piani di studio e certificazioni
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza del servizio per l'utenza esterna ed interna
DESCRIZIONE SINTETICA	Le segreterie studenti provvedono alla gestione amministrativa delle carriere degli studenti dal loro ingresso in università alla loro uscita. Il servizio in questione riguarda : l'iscrizione alle prove di ammissione ai corsi a numero programmato, le procedure di immatricolazione e iscrizione ai corsi di studio, le iscrizioni agli anni successivi al primo, il controllo dei piani di studio, il controllo e registrazione degli esami e delle prove superate e il conferimento di tutta la gamma della certificazione e dei titoli finali.
UTENTI	Utenti esterni: chi deve immatricolarsi Utenti interni: studenti
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Le segreterie studenti di afferenza
RESPONSABILE/I	Dott. Leopoldo Mignone per Agraria Dott.ssa Patrizia Gallo per Architettura Dott.ssa Patrizia Boccia per Economia Dott. Sergio Medaglia per Farmacia Sig.ra Patrizia Peluzzi per Giurisprudenza Dott.ssa Daniela Seccia per Ingegneria Dott. Giuseppe Pafundi per Medicina e Chirurgia Dott.ssa Luisa Triunfo per Medicina Veterinaria Dott.ssa Rosa Anna Palumbo per Scienze Biotecnologiche Dott.ssa Serena De Stefano per Scienze MM.FF.NN. Dott. Bruno Balestrieri per Scienze Politiche Dott. Pellegrino Palumbo (ad interim) per Sociologia Dott. Pellegrino Palumbo per Studi Umanistici

	Dirigente della Ripartizione, dott. Maurizio Tafuto
LOCALIZZAZIONE	<p>AGRARIA: Reggia di Portici - Via Università 100 - 80055 - Portici (Na)</p> <p>ARCHITETTURA: Complesso dello Spirito Santo - Via Toledo, 402 - 80132 – Napoli</p> <p>ECONOMIA: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli</p> <p>FARMACIA: Via Domenico Montesano, 49 - 80131 – Napoli</p> <p>GIURISPRUDENZA: Via Nuova Marina, 33 - 80133 – Napoli</p> <p>INGEGNERIA: Triennio Ingegneria - Piazzale Tecchio, 80 - 80125 – Napoli</p> <p>MEDICINA E CHIRURGIA: Zona Ospedaliera - Via Pansini, 5 - 80131 – Napoli</p> <p>MEDICINA VETERINARIA: Via Don Bosco 8 - 80141 – Napoli</p> <p>SCIENZE BIOTECNOLOGICHE: via Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 Napoli</p> <p>SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI: via Mezzocannone, 16 - 80134 – Napoli oppure Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli</p> <p>SCIENZE POLITICHE: via Rodinò 22 - 80138 – Napoli</p> <p>SOCIOLOGIA: Palazzo degli Uffici - Via Giulio Cesare Cortese, 29 - 80133 - Napoli</p> <p>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
TELEFONO	<p>Agraria: 081-2539314 081-2532057 081-2539316</p> <p>Architettura: 081-2538882</p> <p>Economia: 081-676520</p> <p>Farmacia: 081-678302</p> <p>Giurisprudenza: 081-2536450</p> <p>Ingegneria: 081-7682208</p> <p>Medicina e Chirurgia: 081-7463750</p> <p>Medicina Veterinaria: 081-2535361</p> <p>Scienze Biotecnologiche: 081-2534554</p> <p>Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali: 081-2537508 081-676550</p> <p>Scienze Politiche: 081-2538299</p> <p>Sociologia: 081-2537864</p> <p>Studi Umanistici: 081-2537472</p>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Tutte le informazioni sono disponibili al link http://www.unina.it/ateneo/organigramma/segrestud2.jsp?cod=990210 Il sito di Ateneo è www.unina.it

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'/ TRASPARENZA	Facilità accesso al servizio	Numero di servizi erogati	6 canali di erogazione del servizio: mail, fax, telefono, sportello, procedura web, help desk
	Orario di funzionamento	Numero di ore	Mail: orari di servizio (8.00-14.00 o 8.00-17.30) Fax: orari di servizio (8.00-14.00 o 8.00-17.30) Telefono: dalle 9.00 alle 12.00 (tutti i giorni) e dalle 14.30 alle 16.30 (giorni pari). sportello: dalle 9.00 alle 12.00 (tutti i giorni) e dalle 14.30 alle 16.30 (giorni pari). Procedura web: giorni feriali 24h. Help desk: dalle 9.00 alle 12.00 (tutti i giorni) e dalle 14.30 alle 16.30 (giorni pari).
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dalla richiesta di immatricolazione (inserimento dati e pagamento) all'assegnazione della matricola	Ore	Max. 48 ore
	Tempo che intercorre dal momento in cui il verbale d'esame <u>digitale</u> viene consegnato al momento in cui la segreteria ufficializza l'esame	gg lavorativi	Max. 3 gg. lavorativi
	Tempo che intercorre dal momento in cui il verbale d'esame <u>cartaceo</u> viene consegnato al momento in cui la segreteria ufficializza l'esame	gg lavorativi	Max. 5 gg. lavorativi
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	Giorni di funzionamento del servizio	365 su 365

EFFICIENZA	Erogazione del servizio con minor numero di addetti: numero di dipendenti per utenti potenziali serviti	Numero di Studenti/Numero di unità di personale dedicate al servizio	667
------------	---	--	-----