UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata al 22 settembre 2026

PARTE PRIMA

INDICE

1. PREMESSA

2. PRINCIPI GENERALI

3. ORGANIZZAZIONE DELL'ATENEO

4. L'IMPOSTAZIONE SEGUITA

1. *Premessa*

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Ateneo presenta alla propria utenza i servizi erogati, le modalità di espletamento e di fruizione degli stessi, i tempi di erogazione e gli *standard* di qualità che intende garantire.
La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente, sottosezione *Servizi erogati*; nella sezione sono pubblicati gli *standard* di qualità non solo dei 'servizi pubblici' resi da questa Università (ossia i servizi ai quali si riferisce la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, per i quali sussiste l'obbligo di pubblicazione previsto dall'art.32, c.1 del D.LGS. 33/2013 e s.m.i.), ma più in generale dei servizi erogati – anche a distanza – dalle Strutture di Ateneo, anche in considerazione del fatto che la pubblicazione *on line* degli standard di qualità dei servizi è tra le condizioni abilitanti del lavoro agile, così come indicato nell'appendice 3.2.B del vigente PIAO di Ateneo.
Si tratta di un documento in continuo aggiornamento, a cura degli Uffici dell'Amministrazione centrale e delle altre Strutture di Ateneo (cfr. *Organigramma*) che a tal fine si avvalgono del supporto metodologico dell'Ufficio Organizzazione e Performance.

2. *Principi generali*

La citata direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha fissato i principi fondamentali da rispettare nell'erogazione dei servizi pubblici:

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità**
- **Continuità**
- **Partecipazione**
- **Efficienza ed Efficacia**

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.

🏛 Struttura organizzativa

L'Università degli Studi di Napoli Federico II per assolvere alle proprie finalità istituzionali, in conformità alla Legge n. 240 del 30 dicembre 2010 e ss.mm. e ii. ed al proprio Statuto, è articolata secondo il modello organizzativo sotto riportato:

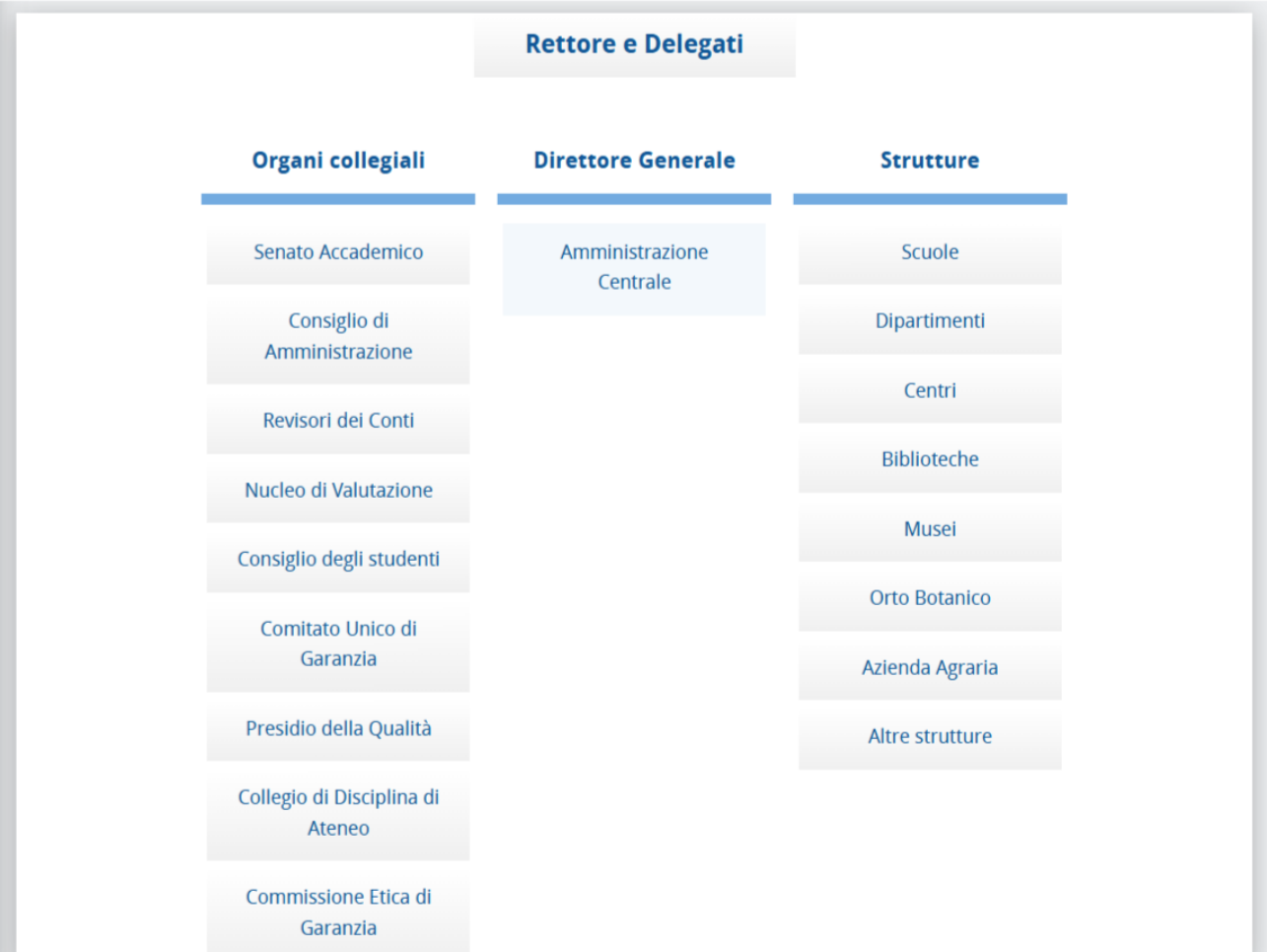

Fig. 1 - Organigramma dell'Ateneo

Nel 2023 è stato avviato e portato a termine un significativo intervento sull'architettura organizzativa dell'Amministrazione di Ateneo (rif. Decreto del DG n. 162/2023 e successivi decreti attuativi, riepilogati nella nota PG/2023/0068704 del 13/06/2023 - Riassetto Amministrazione Centrale e Dipartimenti Universitari), con la creazione di nuove connessioni e canali di comunicazione tra Amministrazione Centrale e Strutture Decentrate, la revisione ed il riordino delle competenze delle Ripartizioni di Ateneo (ora macro *Aree*) e l'avvio dell'omogeneizzazione della struttura organizzativa dei Dipartimenti di Ateneo: in attuazione del nuovo modello organizzativo per la standardizzazione dei servizi, tutti i Dipartimenti **sono stati dotati di almeno tre uffici** (Ufficio Contabilità, Ufficio per la Didattica, Ufficio per la Ricerca).

Si riporta di seguito (Fig. n.2 e successivi elenchi) l'attuale assetto dell'Amministrazione centrale e delle altre Strutture, mentre si fa rinvio al sito web di Ateneo per il dettaglio degli Uffici afferenti ai singoli Dipartimenti.

Si tratta, in ogni caso, di un assetto **flessibile**: in presenza di nuove esigenze rappresentate dai dirigenti/Responsabili di Struttura è valutata la necessità e/o opportunità di introdurre ulteriori modifiche organizzative; ciò comporta un periodico aggiornamento/revisione anche della presente Carta dei servizi, pubblicata nella sezione *Servizi erogati* del sito web di Ateneo.

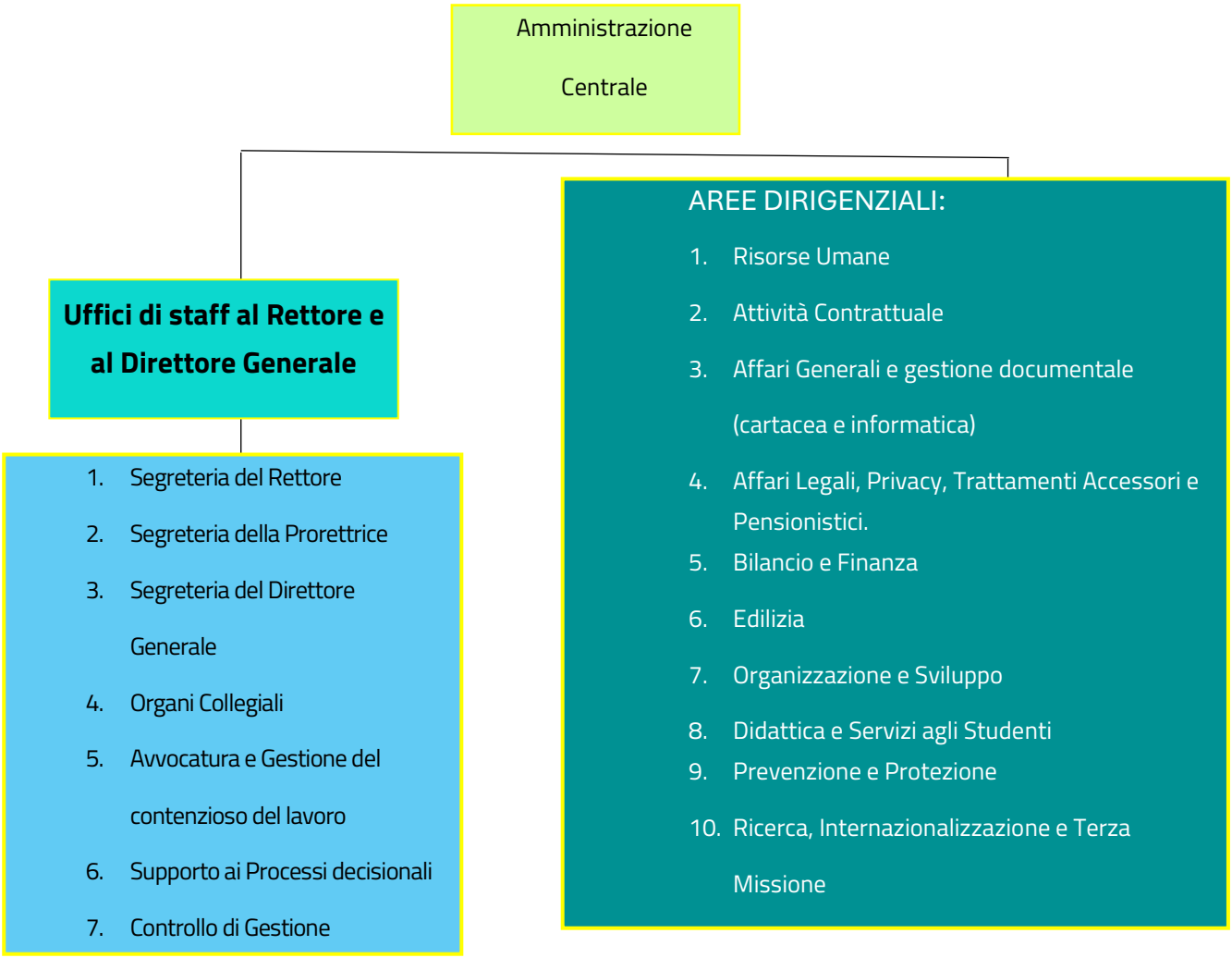

Fig. 2 Articolazione dell'Amministrazione Centrale.

🔹 Direzione Generale - Direttore Generale dott. Alessandro Buttà

Uffici di staff al Rettore e al Direttore Generale

- Controllo di Gestione
- Gestione del contenzioso del lavoro
- Segreteria del Rettore
- Segreteria della Prorettrice
- Segreteria del Direttore Generale
- Organi Collegiali
- Supporto ai processi decisionali

🧩 Aree e Uffici Afferenti

📁 Area Affari Generali e Gestione Documentale - Dirigente dott. Francesco Bello

- Ufficio Affari Generali
- Ufficio Archivio
- Ufficio Auditing
- Ufficio Procedure Elettorali e Collaborazioni Studentesche
- Ufficio Protocollo
- Ufficio Servizi Generali
- Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari

📄 Area Attività Contrattuale - Dirigente dott.ssa Rossella Maio

- Ufficio Economato e Contratti per Forniture e Servizi Sotto Soglia
- Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in house e sopra soglia comunitaria
- Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili
- Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica
- Ufficio Gestione utenze di Ateneo
- Ufficio Supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento

💰 Area Bilancio e Finanza - Dirigente dott.ssa Colomba Tufano

- Ufficio Contabilità Area 1
- Ufficio Contabilità Area 2
- Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali
- Ufficio Patrimonio
- Ufficio Programmazione Economico-Finanziaria
- Ufficio Stipendi
- Ufficio di Supporto alla Gestione Economico - Finanziaria

🎓 Area Didattica e Servizi agli Studenti - Dirigente dott. Maurizio Tafuto

- Segreterie Studenti
  - Segreteria Studenti Area didattica Agraria
  - Segreteria Studenti Area didattica Architettura
  - Segreteria Studenti Area didattica Economia

    - Segreteria Studenti Area didattica Farmacia
    - Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza
    - Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria
    - Segreteria Studenti Area didattica Medicina e Chirurgia
    - Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria
    - Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche
    - Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN.
    - Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche
    - Segreteria Studenti Area didattica Sociologia
    - Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici
- Ufficio Dottorato e Borse di Studio
- Ufficio Esami di Stato
- Ufficio Management della Didattica
- Ufficio Scuole di Specializzazione Area medica
- Ufficio Scuole di Specializzazione e Master
- Ufficio Tirocini Studenti

🏗️ Area Edilizia - Dirigente Ing. Raffaele D'Alessio

- Ufficio Gare Area Edilizia
- Ufficio Gestione Immobili e Raccordo Procedimentale 1 - UGIRP1 Zona Fuorigrotta, MSA e Cappella Cangiani
- Ufficio Gestione Immobili e Raccordo Procedimentale 2 - UGIRP2 Zona Centro e Portici
- Ufficio Monitoraggio e controllo
- Ufficio Supporto Programmazione Edilizia
- Ufficio Tecnico Area Centro 1
- Ufficio Tecnico Area Centro 2
- Ufficio Tecnico Area Centro 3
- Ufficio Tecnico di Cappella Cangiani
- Ufficio Tecnico di Fuorigrotta
- Ufficio Tecnico di Monte Sant'Angelo
- Ufficio Tecnico di Portici
- Ufficio Tecnico Servizi Ingegneria Architettura

⚖️ Area Legale, Privacy e Trattamenti Accessori - Dirigente dott.ssa Gabriella Formica

- Ufficio Affari Speciali del Personale
- Ufficio Legale
- Ufficio Pensioni
- Ufficio Privacy
- Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio
- Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti

📊 Area Organizzazione e Sviluppo - Dirigente dott.ssa Carla Camerlingo

- Ufficio Etica e Trasparenza
- Ufficio Formazione
- Ufficio Gestione e Analisi dei dati
- Ufficio Organizzazione e Performance
- Ufficio Relazioni con il Pubblico

- Ufficio Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento e al Presidio della Qualità
- Ufficio Supporto al Nucleo di Valutazione

🛡 Area Prevenzione e Protezione - Dirigente dott. Maurizio Pinto

- Ufficio Gestione della prevenzione incendi
- Ufficio per il benessere del personale, di supporto al CUG e allo Sportello di Ascolto
- Ufficio Prevenzione e Protezione 1
- Ufficio Prevenzione e Protezione 2
- Ufficio Prevenzione e Protezione 3
- Ufficio Sorveglianza sanitaria e gestione documentale
- Ufficio Supporto alla Programmazione della Sicurezza

🌍 Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione - Dirigente dott. Alessandro Buttà (Interim)

- Ufficio Coordinamento PNRR e Dipartimenti di Eccellenza
- Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale
- Ufficio Gestione dati per supporto a VQR, Scheda unica Ricerca e Terza Missione, Politiche di Valutazione dell'Ateneo
- Ufficio Progetti di Ricerca
- Ufficio Supporto all'Internazionalizzazione di Ateneo
- Ufficio Terza missione e Trasferimento tecnologico

👥 Area Risorse Umane - Dirigente dott.ssa Luisa De Simone

- Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato
- Ufficio Concorsi Personale docente e ricercatore
- Ufficio Gestione Professori a Contratto
- Ufficio Personale docente e ricercatore
- Ufficio Personale Tecnico-Amministrativo
- Ufficio Reclutamento Personale Contrattualizzato
- Ufficio Scatti Stipendiali

Strutture Decentrate

Scuole

Dipartimenti

Centri Interdipartimentali di Ricerca

Centri di Servizio Interdipartimentali

Centri di Servizio di Ateneo

Centri Interuniversitari di Ricerca

Biblioteche d'Area (il **Sistema Bibliotecario di Ateneo** è costituito da 12 biblioteche di Area ed è coordinato dal CAB- Centro di Ateneo per le Biblioteche "Roberto Pettorino", che rientra tra i citati Centri di servizio di Ateneo)

Musei

Orto Botanico

Azienda Agraria e Zootecnica

Altre strutture: Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II - A.O.U., Scuola di Specializzazione per le Professioni Legali.

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
- AREA E RESPONSABILE
- LOCALIZZAZIONE
- GIORNI E ORARI DI APERTURA
- TELEFONO
- MAGGIORI INFORMAZIONI (*link* utili).

Ogni scheda è corredata di una tabella riportante gli 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).

Nella seconda parte del documento (in formato pdf) sono consultabili i servizi Offerti/Erogati anche a distanza dall'Ateneo; le informazioni sono riportate in formato tabella al fine di favorire una navigazione puntuale nella ricerca dei servizi; tutte le informazioni in esso riportate sono dotate di *link per iperteso (ovvero rimandano alle pagine e/o schede di consultazione)* che instradano l'utente alle relative risorse pubblicate sul sito web di Ateneo. È inoltre disponibile, in corrispondenza di ciascun servizio, il link al questionario di Customer Satisfiction finalizzato alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente fruitore.