



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio in questione riguarda il rilascio delle certificazioni e delle pergamene di Laurea agli studenti.	
UTENTI	Interni	
	Esterni	ex studenti dell'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Didattica e Servizi agli Studenti – Responsabile Dott. Maurizio Tafuto	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Segreterie studenti di afferenza: Segreteria Studenti Area didattica Agraria - responsabile Dott. Leopoldo Mignone Segreteria Studenti Area didattica Architettura - responsabile Dott.ssa Patrizia Gallo Segreteria Studenti Area didattica Economia - responsabile Dott.ssa Patrizia Boccia Segreteria Studenti Area didattica Farmacia - responsabile Dott. Sergio Medaglia Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza - responsabile Dott. Giuseppe Carrozza Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria – responsabile Ing. Flavio Ciccarelli Segreteria Studenti Area didattica Medicina e Chirurgia - responsabile Dott. Salvatore Ronca Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria – responsabile Dott.ssa Luisa Triunfo Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche - responsabile Dott.ssa Amalia Taddeo Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN. - responsabile Dott.ssa Serena De Stefano Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche - responsabile Dott. Bruno Balestrieri Segreteria Studenti Area didattica Sociologia - responsabile Dott.ssa Carmela SORVILLO Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici - responsabile Dott. Pellegrino Palumbo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	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	

	<p>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 Tommaso De Amicis n. 95 - 80145 – 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>	
<p>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</p>	<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. Altre informazioni sono visualizzabili ai link delle segreterie reperibili al seguente indirizzo: http://www.unina.it/-/768436-area-didattica-servizi-studenti</p>	
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</p>	<p>Tutte le informazioni sono disponibili ai seguenti 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>	
<p>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio</p>	<p>per le richieste di informazioni sul servizio</p>	<p>MAIL TELEFONO IN SEDE HELP DESK PROCEDURA WEB PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</p>
<p>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</p>	<p>per l'erogazione del servizio all'utenza</p>	<p>MAIL TELEFONO IN SEDE HELP DESK PROCEDURA WEB PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</p> <p>Segreteria Studenti Area didattica Agraria: E-mail: segreagra@unina.it; PEC: segreagra@pec.unina.it;</p> <p>Segreteria Studenti Area didattica Architettura: E-mail: segresearch@unina.it; PEC: segresearch@pec.unina.it;</p> <p>Segreteria Studenti Area didattica Economia: E-mail: segrecon@unina.it; PEC: segrecon@pec.unina.it;</p> <p>Segreteria Studenti Area didattica Farmacia:</p>

E-mail: segrefarma@unina.it;
PEC: segrefarma@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza:

E-mail: segregiu@unina.it;
PEC: segregiu@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria:

E-mail: segreing@unina.it;
PEC: segreing@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Medicina e Chirurgia:

E-mail: segremed@unina.it;
PEC: segremed@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria:

E-mail: segremedvet@unina.it;
PEC: segremedvet@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche:

E-mail: segrescienzebio@unina.it;
PEC: segrescienzebio@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN.:

E-mail: segrmmff@unina.it;
PEC: segrescienze@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche:

E-mail: segrescienzepol@unina.it;
PEC: segrescienzepol@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Sociologia:

E-mail: segresoc@unina.it;
PEC: segresoc@pec.unina.it;

Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici:

E-mail: segrelett@unina.it;
PEC: segrelett@pec.unina.it;

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. Canali: 6
			MAIL
			TELEFONO
			IN SEDE
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB SEGREPASS
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)	
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	N. Canali: 6
			MAIL
			TELEFONO
			IN SEDE
			HELP DESK
PROCEDURA WEB SEGREPASS			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza almeno annuale
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 in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100 %
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤3 %