



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: Area didattica Agraria - responsabile Dott. Leopoldo Mignone Area didattica Architettura - responsabile Dott.ssa Patrizia Gallo Area didattica Economia - responsabile Dott.ssa Patrizia Boccia Area didattica Farmacia - responsabile Dott. Sergio Medaglia Area didattica Giurisprudenza – responsabile Dott. Giuseppe Carrozza Area didattica Ingegneria –responsabile Dott.ssa Daniela Seccia Area didattica Medicina e Chirurgia – responsabile Dott. Giuseppe Pafundi Area didattica Medicina Veterinaria – responsabile Dott.ssa Luisa Triunfo Area didattica Scienze Biotecnologiche - responsabile Dott.ssa Luisa TRIUNFO (ad interim) Area didattica Scienze MM.FF.NN. - responsabile Dott.ssa Serena De Stefano Area didattica Scienze Politiche – responsabile Dott. Bruno Balestrieri Area didattica Sociologia - responsabile Dott.ssa Carmela SORVILLO Area didattica Studi Umanistici – responsabile Dott. Pellegrino Palumbo
RIPARTIZIONE E RESPONSABILE	Ripartizione Relazioni Studenti - responsabile Dott. Maurizio Tafuto

LOCALIZZAZIONI	<p>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 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 Don Bosco 8 - 80141 – 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>
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
TELEFONI	<p>I numeri di telefono sono visualizzabili ai seguenti link:</p> <p>Agraria Architettura Economia Farmacia Giurisprudenza Ingegneria Medicina e Chirurgia Medicina Veterinaria Scienze Biotecnologiche Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Scienze Politiche Sociologia Studi Umanistici</p>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<p>Tutte le informazioni sono disponibili al 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>

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: <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Mail</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 2. <u>fax</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 3. <u>telefono</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 4. <u>portello</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 5. <u>help desk</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30; 6. <u>procedura web</u>: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30
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)