



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ACQUISTO BENI E/O SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO DEL CLA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Presso il CLA il Direttore dispone dei fondi e autorizza gli acquisti di beni e servizi per il funzionamento e per i progetti del CLA	
UTENTI	Interni	Direttore del CLA
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Linguistico di Ateneo (CLA) –Direttore Prof. Francesco Montuori</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Linguistico di Ateneo (CLA) – <a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Antonietta REA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Mezzocannone, 8 - 80134 - Napoli</a>	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
	per l'erogazione	PEC
		TELEFONO
		IN SEDE
		MAIL

	del servizio	PEC
	all'utenza	TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: <a href="mailto:cla@unina.it">cla@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:cla@pec.unina.it">cla@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	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	≤ 1%