



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

| | | |
|--|---|-------------------|
| AREA SERVIZIO | Altro: Direzione | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | AUTORIZZAZIONI E ISTANZE DEL PERSONALE DEL CLA | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Il personale afferente al CLA può chiedere l'autorizzazione per missioni, incarichi extraistituzionali o istanze di permessi o ferie al Direttore del CLA. Il servizio è reso completamente a distanza con firma digitale e mediante l'uso dei canali di comunicazione disponibili in ateneo. | |
| UTENTI | Interni | Personale del CLA |
| | Esterni | |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | – Centro Linguistico di Ateneo (CLA) –Direttore Prof. Francesco Montuori | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | – Centro Linguistico di Ateneo (CLA) –Direttore Prof. Francesco Montuori | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Via Mezzocannone, 8 - 80134 - Napoli | |
| 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: https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla | |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | MAIL |
| | | PEC |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | TELEFONO |
| | | MAIL |
| | PEC | |

indirizzo PEC/MAIL al quale è
possibile inviare reclami

EMAIL: cla@unina.it
PEC: cla@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 3 Canali |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | Numero canali per l'erogazione del servizio | TELEFONO |
| | | | N 2 Canali |
| | | | MAIL |
| | | | PEC |
| | | | |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati) | Frequenza ¹ : almeno semestrale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi | ≤ 5 giorni |
| 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 | ≤ 1% |