



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PROPOSTA BUDGET ECONOMICO E INVESTIMENTO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Area Bilancio, Finanza e Sviluppo - al fine di approvare entro il 31/12 di ogni anno il Budget di Ateneo - richiede a tutti i centri di costo di ateneo, tra cui il CLA - di trasmettere (entro il 30/9) la proposta di budget approvata dall'organo collegiale della stessa struttura	
UTENTI	Interni	Area Bilancio, Finanza e Sviluppo
	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) Responsabile dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Antonietta REA	
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
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB
	per l'erogazione del servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO

	all'utenza	PROCEDURA WEB
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
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB
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 tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg. ≤ 90 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%