



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	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. Pasquale SABBATINO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	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 PEC TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	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 richieste dierogazione del servizio	TELEFONO			
			N 2 Canali			
			MAIL			
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale			
			TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 5 giorni
						EFFICACIA
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%		