

# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



## CARTA DEI SERVIZI - AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI aggiornata al 18 novembre 2014

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
<b>Centro Linguistico d'Ateneo UOA02</b> - Corsi di studio d'Ateneo ai singoli studenti, alle istituzioni universitarie e di ricerca in ambito regionale, nazionale e internazionale, Enti pubblici e soggetti privati; servizi linguistici rivolti ai corsi di studio d'Ateneo Responsabile Giuseppe Musciotto	Utenza esterna: singoli studenti, alle istituzioni universitarie e di ricerca in ambito regionale, nazionale e internazionale, , Enti pubblici e soggetti privati	Tempestività	Comunicazione tramite email	Indirizzo e mail dell'utente	1 giorno	vedi sito CLA	dal lun al giov 9.30 - 11.30, martedì e giovedì 15.00 - 16.30 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
				Portale Unipa	2 giorni		
		Trasparenza	Pubblicazione sito web dell'Area	Inserimento siti web	2 giorni/2 settimane		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
	Accessibilità	Piazzetta S. Antonino 90134 Palermo tel. 091.6169615 mail: giuseppe.musciotto@unipa.it,	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana			
	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	comunicazione tramite email, sito e telefonica	Mailing list di Ateneo	1 giorno/1 settimana		
				Intranet Unipa			
		Trasparenza	Pubblicazione sito web dell'Area	Inserimento siti web	2 giorni		
Efficacia		Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana			
Accessibilità	Piazzetta S. Antonino 90134 Palermo tel. 091.6169615 mail: giuseppe.musciotto@unipa.it, cla@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana				

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
<b>Laboratorio Linguistico - FSP10</b> Responsabile Rosanna Mancuso	Utenza esterna: singoli studenti, alle istituzioni universitarie e di ricerca in ambito regionale, nazionale e internazionale, , Enti pubblici e soggetti privati	Tempestività	Comunicazione tramite email	Indirizzo e mail dell'utente	1 giorno	vedi sito CLA	dal lun al giov 9.30 - 11.30, martedì e giovedì 15.00 - 16.30 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
				Portale Unipa	2 giorni		
		Trasparenza	Pubblicazione sito web dell'Area Richiesta pubblicazione portale Unipa	Inserimento siti web	2 giorni/2 settimane		
				Efficacia	Disponibilità		
		Accessibilità	Piazzetta S. Antonino 90134 Palermo tel. 091.6169615 mail: <a href="mailto:rosanna.mancuso@unipa.it">rosanna.mancuso@unipa.it</a> , <a href="mailto:cla@unipa.it">cla@unipa.it</a>	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana		
	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività		Mailing list di Ateneo	1 giorno/1 settimana		
				Intranet Unipa			
		Trasparenza	Pubblicazione sito web dell'Area Richiesta pubblicazione portale Unipa	Inserimento siti web	2 giorni		
				Efficacia	Disponibilità		
		Accessibilità	Piazzetta S. Antonino 90134 Palermo tel. 091.6169615 mail: <a href="mailto:rosanna.mancuso@unipa.it">rosanna.mancuso@unipa.it</a> , <a href="mailto:cla@unipa.it">cla@unipa.it</a>	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana		