



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Amministrativa	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ATTESTATO DI LIVELLO DI CONOSCENZA DELLA LINGUA STRANIERA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gli utenti interni ed esterni possono chiedere il rilascio di un attestato di conoscenza della lingua (inglese, francese, tedesco, spagnolo e italiano L2) secondo il Quadro Comune di Riferimento Europeo, sottoponendosi a un test.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
Altro specificare: Utenti 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	Centro Linguistico di Ateneo (CLA) – Direttore Prof. Pasquale SABBATINO	
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	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
	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 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	N 3 Canali
			IN SEDE/
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 : settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg ≤10
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%

¹ Scegliere la frequenza: quotidiano, almeno settimanale, almeno mensile, almeno trimestrale, almeno semestrale, almeno annuale