



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ESAME IDONEITA' LINGUA INGLESE	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gli studenti federiciani sostengono sulle piattaforme <a href="https://esol.unina.it">https://esol.unina.it</a> e MICROSOFT TEAMS l'esame di idoneità della lingua inglese per il corso di studio	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Linguistico di Ateneo (CLA) – Direttore Prof. Pasquale SABBATINO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Antonietta REA</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Mezzocannone, 8 - 80134 - Napoli</a>	
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: <a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>	
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	<a href="#">PROCEDURA WEB</a> PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS

indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami

EMAIL: [cla@unina.it](mailto:cla@unina.it)  
PEC: [cla@pec.unina.it](mailto: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	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N 2 Canali</b>
<a href="#">PROCEDURA WEB</a>			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤10 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	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%