



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Certificazioni internazionali e Terza missione di ateneo	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Prenotazione esami Cambridge English	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Pubblicazione bando di apertura delle prenotazioni sul sito e ricezione prenotazioni via sito o e-mail	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
	Professori a contratto	
Esterni	Altro (SPECIFICARE): studenti di scuola di ogni ordine e grado e utenti esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Linguistico di Ateneo (CLA) – Responsabile Prof. Pasquale SABBATINO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Direzione per le certificazioni linguistiche internazionali - Dott.ssa Fabrizia Venuta</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
		<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	<a href="#">PROCEDURA WEB</a>	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: <a href="mailto:cla@unina.it">cla@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:cla@pec.unina.it">cla@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N 6 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			<a href="#">PROCEDURA WEB</a>
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
PEC			
TELEFONO			
<a href="#">PROCEDURA WEB</a>			
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	gg: 30/150
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