



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Amministrativa - contabile	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	STIPULA CONVENZIONI PER ORGANIZZAZIONE SESSIONI ESAMI CERTIFICAZIONE LINGUISTICA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gli istituti scolastici pubblici e privati fanno richiesta al CLA di stipulare una Convenzione per i Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) per i propri studenti, nell'ambito della partecipazione al progetto annuale del Cineforum in Lingua originale del CLA per le scuole -	
UTENTI	Interni	
	Esterni	Istituti scolastici pubblici e privati
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Linguistico di Ateneo (CLA) – Responsabile 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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	TELEFONO
		MAIL
	PEC	
	TELEFONO	

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
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	N 3 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤30 gg.
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

-