



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

| | | |
|--|---|---------------------------|
| AREA SERVIZIO | Amministrativa | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | BADGE | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Gli utenti interni possono chiedere il rilascio di un attestato digitale di conoscenza della lingua (catalano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e italiano L2) secondo il Quadro Comune di Riferimento Europeo, sottoponendosi a un test. | |
| UTENTI | Interni | Studenti |
| | | Studenti ERASMUS incoming |
| | | Dottorandi |
| | 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 e FORMS |
| | 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 e FORMS | |
| | | 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 ≤30 |
| 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