



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| AREA SERVIZIO                                                        | Altro: Certificazioni Internazionale e Terza missione di Ateneo                                                                                                                                                            |                                                                   |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO                                           | Ammissione e iscrizione al Test de connaissance du Français (TCF) di FRANCE EDUCATION INTERNATIONAL (FEI)                                                                                                                  |                                                                   |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                             | Ammissione al Test de connaissance du français (TCF) di FRANCE EDUCATION INTERNATIONAL (FEI) e apertura iscrizioni. Ricezione e verifica dei documenti per l'iscrizione. Registrazione dei candidati sulla piattaforma FEI |                                                                   |
| UTENTI                                                               | Interni                                                                                                                                                                                                                    | Personale T.A. e Dirigente                                        |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            | Professori e Ricercatori                                          |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            | Studenti                                                          |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            | Dottorandi                                                        |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            | Assegnisti                                                        |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            | Professori a contratto                                            |
|                                                                      | Esterni                                                                                                                                                                                                                    |                                                                   |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                   |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                   |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            | Altro: Studenti di scuola di ogni ordine e grado e utenti esterni |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE          | – <a href="#">Responsabile Prof. Francesco Montuori - Centro tecnica Linguistico di Ateneo (CLA)</a>                                                                                                                       |                                                                   |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | – <a href="#">Responsabile Dott.ssa Fabrizia Venuta - Direzione per le certificazioni linguistiche internazionali</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:<br><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:<br><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: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>                                                                     |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a>                                                              |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                        |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | TELEFONO: 081-2534447 - 081-2534011                                                                                                                    |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                                                                                                            |
|                                                                                    | per l'erogazione del servizio all'utenza                                                                                                                                                                                                                          | IN SEDE                                                                                                                                                |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>                                                                     |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a>                                                              |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                        |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | TELEFONO: 081-2534447 - 081-2534011                                                                                                                    |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami                            | PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a><br>MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@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                                         | N. 6 Canali                                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE                                                                                    |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>         |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a>  |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO: 081-2534447 - 081-2534011                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                                                |
|                          | Numero canali per l'erogazione del servizio                                           | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | N. 5 Canali                                                                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE                                                                                    |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>         |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a>  |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO: 081-2534447 - 081-2534011                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali                                |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  |                                                                                            |
| 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                                                                                   |
| 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%                                                                                       |