



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |  |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|
| AREA SERVIZIO                                                        | Altro: Formazione Linguistica                                                                                                                                                                                                                                     |                                          |  |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO                                           | DIALOGO INTERCULTURALE                                                                                                                                                                                                                                            |                                          |  |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                             | Sono scambi interculturali che coinvolgono gli studenti stranieri e italiani iscritti alla Federico II.                                                                                                                                                           |                                          |  |
| UTENTI                                                               | Interni                                                                                                                                                                                                                                                           | Studenti                                 |  |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dottorandi                               |  |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Erasmus incoming                         |  |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Altro: Master e corsi di perfezionamento |  |
|                                                                      | Esterni                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |  |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE          | – <a href="#">Centro Linguistico di Ateneo (CLA) –Direttore Prof. Francesco MONTUORI</a>                                                                                                                                                                          |                                          |  |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | – <a href="#">Centro Linguistico di Ateneo (CLA) –Direttore Prof. Francesco MONTUORI</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                   | per le richieste di informazioni                                                                                                                                                                                                                                  | IN SEDE                                  |  |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   | MAIL                                     |  |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   | PEC                                      |  |

|                                                         |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| l'UFFICIO che eroga il servizio                         | sul servizio                                                                                                         | TELEFONO                                                                                                                                                                        |
|                                                         |                                                                                                                      | PROCEDURA WEB:<br><a href="https://www.cla.unina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2658">https://www.cla.unina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2658</a> |
|                                                         |                                                                                                                      | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                                                                                                                                     |
|                                                         | per l'erogazione del servizio all'utenza                                                                             | PROCEDURA WEB:<br><a href="https://www.cla.unina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2658">https://www.cla.unina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2658</a> |
|                                                         |                                                                                                                      | PIATTAFORMA MICROSOFT FORMS                                                                                                                                                     |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | EMAIL: <a href="mailto:cla@unina.it">cla@unina.it</a><br>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                                         | N 6 Canali                                                                                                                                                                      |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | IN SEDE                                                                                                                                                                         |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | MAIL                                                                                                                                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PEC                                                                                                                                                                             |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | TELEFONO                                                                                                                                                                        |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PROCEDURA WEB:<br><a href="https://www.cla.unina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2658">https://www.cla.unina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2658</a> |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                                                                                                                                     |
|                          |                                                                                       | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | N 2 Canali                                                                                                                                                                      |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PROCEDURA WEB:<br><a href="https://www.cla.unina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2658">https://www.cla.unina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2658</a> |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PIATTAFORMA MICROSOFT FORMS                                                                                                                                                     |
| TRASPARENZA              | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata        | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)              | Frequenza: mensile                                                                                                                                                              |
| 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 % ( <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 %                                                                                                                                                                           |