



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Attività curriculari	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ISCRIZIONI ESAMI DI IDONEITA' LINGUA FRANCESE, INGLESE E SPAGNOLO	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gli studenti federiciani prenotano su piattaforma https://esol.unina.it l'esame di idoneità di lingua per il corso di studio.	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	Specializzandi
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	– Centro Linguistico di Ateneo (CLA) –Direttore Prof. Francesco Montuori	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	– Centro Linguistico di Ateneo (CLA) –Direttore Prof. Francesco Montuori	
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
		PROCEDURA WEB: ESOL (unina.it)

		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PROCEDURA WEB: https://esol.unina.it/
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 6 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PROCEDURA WEB: ESOL (unina.it)
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 1 Canali
			PROCEDURA WEB: https://esol.unina.it/
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	≤ 15 giorni
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%

-