



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Formazione Linguistica	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PROCEDURA ISCRIZIONE OPEN BADGE DI LINGUA	
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 che rispecchia i criteri stabiliti con BESTR.	
UTENTI	Interni	Studenti
		Dottorandi
Erasmus incoming		
Specializzandi		
Altro: Master e corsi di perfezionamento		
	Esterni	
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	
		IN SEDE

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/Badge
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/Badge :
PIATTAFORMA MICROSOFT FORMS		
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
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/Badge	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 2 Canali
			PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/Badge
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, almeno trimestrale
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%