



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Formazione Linguistica	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PARTECIPAZIONE AI CORSI DI LINGUA ITALIANA L2 SELF-LEARNING	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Corsi di livello A1 e A2 in autoapprendimento rivolti agli studenti internazionali	
UTENTI	Interni	ERASMUS incoming
	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	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con	per le richieste di informazioni sul servizio ¹	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO

l'UFFICIO che eroga il servizio		PROCEDURA WEB
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PROCEDURA WEB
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
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 1 Canali
			PROCEDURA WEB
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 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%