



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Terza missione di Ateneo e servizi per la didattica	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Prenotazione scuole per la partecipazione al progetto annuale “Cineforum in lingua originale del CLA per le scuole”	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Iscrizione degli studenti di scuola attraverso un apposito modulo di iscrizione accessibile dal sito web del CLA	
UTENTI	Interni	
	Esterni	Altro: Studenti di scuola di ogni ordine e grado e docenti accompagnatori
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	– Responsabile Prof. Francesco Montuori - Centro Linguistico di Ateneo (CLA)	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	– Responsabile Dott.ssa Fabrizia Venuta - Direzione tecnica per le certificazioni linguistiche internazionali	
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: certificazioni.cla@unina.it
		PEC: certificazioni.cla@pec.unina.it
		TELEFONO: 081-2534011 - 081-2534447
		PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/home → Cineforum in lingua originale del CLA per le scuole
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL: certificazioni.cla@unina.it
		PEC: certificazioni.cla@pec.unina.it
		TELEFONO: 081-2534011 - 081-2534447
PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/home → Cineforum in lingua originale del CLA per le scuole		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: certificazioni.cla@pec.unina.it MAIL: certificazioni.cla@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: certificazioni.cla@unina.it PEC: certificazioni.cla@pec.unina.it TELEFONO: 081-2534011 - 081-2534447 PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/home → Cineforum in lingua originale del CLA per le scuole PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 5 Canali IN SEDE MAIL: certificazioni.cla@unina.it PEC: certificazioni.cla@pec.unina.it TELEFONO: 081-2534011 - 081-2534447 PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/home → Cineforum in lingua originale del CLA per le scuole
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	gg: massimo 30
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%