



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Certificazioni internazionali e Terza missione di ateneo	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Prenotazione Test de connaissance du Français (TCF) di FRANCE EDUCATION INTERNATIONAL (FEI)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Definizione del calendario delle date del Test de connaissance du français (TCF) con relative scadenze. Pubblicazione bando di apertura delle prenotazioni sul sito e ricezione moduli di prenotazione online	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
	Esterni	
		Altro: Studenti di scuola di ogni ordine e grado e utenti esterni
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: 081-2534447 - 081-2534011
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/home → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL: certificazioni.cla@unina.it
		PEC: certificazioni.cla@pec.unina.it
		TELEFONO: 081-2534447 - 081-2534011
		PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/home → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali
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: 081-2534447 - 081-2534011
			PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/home → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali
	Facilità accesso al servizio	Numero canali per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N. 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL: certificazioni.cla@unina.it
			PEC: certificazioni.cla@pec.unina.it
			TELEFONO: 081-2534447 - 081-2534011
			PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/home → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali
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	gg: 30/120
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%