



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Attività curriculare	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	CONVALIDA ESAME LINGUA INGLESE	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gli studenti federiciani - in possesso di una certificazione linguistica internazionale riconosciuta dal MIUR conseguita nel biennio antecedente alla domanda - possono fare richiesta al CLA di convalida della certificazione ai fini del riconoscimento dei crediti formativi per l'esame di lingua inglese per il corso di studio.	
UTENTI	Interni	Studenti Specializzandi
	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 l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/convalide

		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		MAIL
	per l'erogazione del servizio all'utenza	SEDE
		PROCEDURA WEB: http://www.protocollo.unina.it:8080/egr/jsp/common/Login.jsp
		PEC
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
			PROCEDURA WEB: https://www.cla.unina.it/convalide
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 4 Canali
			SEDE
			MAIL
			PROCEDURA WEB: http://www.protocollo.unina.it:8080/egr/jsp/common/Login.jsp
			PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: semestrale, almeno annuale
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%