



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Altro: Amministrativa - contabile	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	STIPULA CONVENZIONI PER ORGANIZZAZIONE SESSIONI ESAMI CERTIFICAZIONE LINGUISTICA	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Gli istituti scolastici pubblici e privati fanno richiesta al CLA - sede d'esame per le certificazioni linguistiche internazionali - di stipulare una Convenzione finalizzata all'organizzazione di sessioni d'esame di certificazione linguistica per i propri studenti	
UTENTI	Interni	
	Esterni	Altro (SPECIFICARE): Istituti scolastici pubblici e privati
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) - Responsabile dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Antonietta REA	
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	MAIL
		PEC
		TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO

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 3 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 3 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg. ≤ 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