



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Certificazioni internazionali	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Prenotazione esami Goethe-Institut Goethe-Zertifikat A2, B1, B2, C1, C2	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Pubblicazione bando di apertura delle prenotazioni sul sito e ricezione prenotazioni via sito o e-mail	
UTENTI	Interni	Studenti
		Dottorandi
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro Linguistico di Ateneo (CLA) – Responsabile Prof. Pasquale SABBATINO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Direzione per le certificazioni linguistiche internazionali - Dott.ssa Fabrizia Venuta	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Mezzocannone, 16 - 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
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
	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 richieste derogazione del servizio	N 5 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
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 mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	gg: 30/150
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