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	Ammissione al progetto annuale “Cineforum in lingua originale del CLA per le scuole”	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Invio e-mail di invito alle scuole. Pubblicazione sul sito del CLA della pagina dedicata alla nuova edizione del progetto e apertura delle prenotazioni. Ricezione delle e-mail di adesione delle scuole e delle convenzioni per PCTO. Redazione degli elenchi degli studenti ammessi per ciascuna scuola richiedente in base alla disponibilità dei posti e relativa comunicazione alle scuole.	
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	
		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	
		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. 5 Canali** 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. 4 Canali** 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	max: ≤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%