



# 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 esami Cambridge	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Definizione del calendario delle date 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	– <a href="#">Responsabile Prof. Francesco Montuori - Centro Linguistico di Ateneo (CLA)</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	– <a href="#">Responsabile Dott.ssa Fabrizia Venuta – Direzione tecnica per le certificazioni linguistiche internazionali</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Mezzocannone 8 - 80134 - Napoli</a>	
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: <a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>
		PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a>
		TELEFONO: 081-2534011 - 081-2534447
		PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>
		PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a>
		TELEFONO: 081-2534011 - 081-2534447
PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a> MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N. 6 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>
			PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a>
			TELEFONO: 081-2534011 - 081-2534447
			PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali
	Numero canali per l'erogazione del servizio	Numero canali per l'erogazione del servizio	<b>N. 5 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL: <a href="mailto:certificazioni.cla@unina.it">certificazioni.cla@unina.it</a>
			PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a>
			TELEFONO: 081-2534011 - 081-2534447
			PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → 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. 30/150
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	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%