



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Didattica in itinere

AMMINISTRATIVA- SUPPORTO DIDATTICA

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

CONVALIDA ESAME LINGUA INGLESE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli studenti federiciani - in possesso di una certificazione linguistica internazionale riconosciuta dal MUR 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

Esterni**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**[CENTRO LINGUISTICO DI ATENEO - DIRETTORE PROF. PASQUALE SABBATINO](#)**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**[RESPONSABILE PREOCESSI AMM.VO-CON.LI - 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: [RECAPITI](#)**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica**Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: [Home - CLA - Università di Napoli \(unina.it\)](#)

**CANALI UTILIZZABILI
dall'UTENZA per comunicare con
l'UFFICIO che eroga il servizio:**

<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	SEDE
	MAIL
	PEC
	TELEFONO
	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	SEDE
	MAIL
	PEC

**indirizzo PEC/MAIL al quale è
possibile inviare reclami**

cla@unina.it; 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. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. SEDE 2. MAIL 3. PEC 4. TELEFONO 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 3 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. SEDE 2. MAIL 3. PEC
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento	Frequenza: quotidiano - almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 20 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di 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%