



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	ESAME DI CERTIFICAZIONE DITALS (BASE I E II LIVELLO) PER L'INSEGNAMENTO DELLA LINGUA ITALIANA AGLI STRANIERI	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Tutti i soggetti che intendono acquisire la certificazione DITALS possono farlo presso il CLA - sede d'esame in convenzione con l'Università per stranieri di Siena.	
UTENTI	Interni	Studenti Tutti i soggetti appartenenti a un'una interessati
	Esterni	Tutti i soggetti esterni interessati a conseguire la certificazione DITALS per l'insegnamento della lingua italiana L2
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Centro Linguistico di Ateneo (CLA) – Direttore Prof. Pasquale SABBATINO</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dott.ssa Fabrizia Venuta – Direttore Tecnico per le certificazioni linguistiche internazionali	
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 PEC TELEFONO
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE <a href="#">PROCEDURA WEB</a>

indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami

EMAIL: [cla@unina.it](mailto:cla@unina.it)  
PEC: [cla@pec.unina.it](mailto: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	<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	<b>N 2 Canali</b>
IN SEDE			
<a href="#">PROCEDURA WEB</a>			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: quotidiano
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤90 giorni
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%

-