



# 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                                           | Esame di certificazione DITALS (base I e II livello) per l'insegnamento della lingua italiana agli stranieri                                                                                                                                                                                                                |                            |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                             | Pubblicazione modulo di iscrizione all'esame di certificazione DITALS per l'insegnamento dell'Italiano L2. Acquisizione moduli compilati, con allegata pre-tassa pagata. Caricamento dati sulla piattaforma DITALS. Predisposizione, nomina commissione di esame e svolgimento funzioni di Vigilanza per svolgimento esami. |                            |
| UTENTI                                                               | Interni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Personale T.A. e Dirigente |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Professori e Ricercatori   |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Studenti                   |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dottorandi                 |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Assegnisti                 |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Professori a contratto     |
|                                                                      | Esterni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                            |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Altro: 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:<br><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                                             | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:                                                                                                                                                                                                                                            |                            |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| modulistica                                                                              | <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<br>dall'UTENZA per comunicare con<br>l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste<br>di informazioni<br>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: 081-2534447                                                                                                                                  |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                 | 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<br>del servizio<br>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: 081-2534447                                                                                                                                  |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                 | 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<br>possibile inviare reclami                               | PEC: <a href="mailto:certificazioni.cla@pec.unina.it">certificazioni.cla@pec.unina.it</a><br>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                                         | N. 6 Canali                                                                                                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 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: 081-2534447                                                                                                                                  |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | PROCEDURA WEB: <a href="https://www.cla.unina.it/home">https://www.cla.unina.it/home</a> → Direzione per le Certificazioni Linguistiche Internazionali |
|                          | Facilità accesso al servizio                                                          | Numero canali per l'erogazione del servizio                                                      | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS                                                                                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | N. 5 Canali                                                                                                                                            |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 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: 081-2534447                                                                                                                                  |
|                          |                                                                                       |                                                                                                  | 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: variabile (settimanale – mensile)                                                                                                           |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi                                                                                   | gg. ≤ 90                                                                                                                                               |
| 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%                                                                                                                                                   |