

<b>DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore II Internazionalizzazione del sistema universitario</b>	<b>Indicazioni generali</b>
Denominazione del servizio	Accordi con Atenei stranieri per il rilascio di titoli di studio accademici congiunti
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio si articola come di seguito: proposta del docente a stipulare una convenzione con università straniere, approvazione del Consiglio di facoltà, istruttoria Organi di Governo, stipula convenzione, stipula protocolli esecutivi
Modalità di erogazione del servizio	tramite redazione varie tipologie atti e provvedimenti, contatti telefonici, telematici e frontali, sito web istituzionale, posta elettronica, incontri
Modulistica	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/accordi-di-cooperazione">http://www.uniba.it/internazionale/accordi-di-cooperazione</a>
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	docenti - personale tecnico amministrativo - università straniere - dottorandi, collegio dei docenti del dottorato, organi di governo
Responsabile del servizio	Cesarea Rutigliano

#### STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso fisico all'Ufficio, accoglienza per attività di consulenza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Accesso mediante telefono, fax, e-mail, web, posta ordinaria, incontri e riunioni	Numero informazioni fornite via telefono, mail e altro / Numero totale richieste di informazioni pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione completa di un'istanza e l'erogazione del servizio	Numero di prestazioni erogate / Numero totale di istanze complete pervenute	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web, divulgazione mediante posta ordinaria, mail, fax delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web o per modalità diverse di comunicazione	5 giorni
	Tempi di risposta	pubblicazione e/o divulgazione delle attività promosse dal servizio	Numero giorni necessari per completare l'iter procedurale amministrativo / numero giornate lavorative	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	attendibilità della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza, rilievi degli Organi di Governo	Numero di prestazioni erogate / Numero totale di istanze complete pervenute	95%
	Compiutezza	Completezza e precisione delle prestazioni erogate	Numero di prestazioni erogate / Numero totale di istanze complete pervenute	95%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> ) <b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link)</b> in fase di elaborazione
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	<b>ANNUALE</b>
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link)</b> in fase di elaborazione
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION</b> <a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-relint">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-relint</a>