

DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore II Internazionalizzazione del sistema universitario	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Gestione procedure assegnazione borse a laureati per la frequenza di corsi di studio all'estero
Principali caratteristiche del servizio	Gestione del Bando per l'attribuzione delle borse di studio per la frequenza di corsi o per lo svolgimento di attività di perfezionamento: raccolta domande, istituzione commissione, graduatoria, nomina vincitori; DR approvazione atti
Modalità di erogazione del servizio	tramite redazione varie tipologie atti e provvedimenti, contatti telefonici, telematici e frontali, sito web istituzionale, posta elettronica, incontri
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	docenti - personale tecnico amministrativo - università straniere
Responsabile del servizio	Cesarea Rutigliano

STANDARD DI QUALITA' 2013

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