

DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore II Internazionalizzazione del sistema universitario	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Supporto amministrativo alla Commissione d'Internazionalizzazione
Principali caratteristiche del servizio	predisposizione convocazione della Commissione d'Internazionalizzazione, predisposizione documenti e istruttorie relative a richieste pervenute da esaminare, stesura verbale, adempimenti consequenziali
Modalità di erogazione del servizio	tramite contatti telefonici, telematici, posta elettronica, incontri
Modulistica	http://www.uniba.it/internazionale/commissione-per-linternazionalizzazione
Eventuali costi a carico dell'utente	.
Tipologia di utenza	docenti, personale tecnico amministrativo, 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	Numero strumenti utilizzati/strumenti disponibili	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra richiesta e avvio della convocazione	Richiesta incontro/tempo organizzazione incontro	10 gg
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Richiesta incontro/tempo organizzazione incontro	5 giorni
	Procedure di contatto	divulgazione mediante posta ordinaria, mail, fax delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero richieste di incontro/numero totale di incontri	5 giorni
	Tempi di risposta	predisposizione convocazione/verbale	Numero giorni necessari per convocazione incontro/numero giornate lavorative	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	attendibilità della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	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