

DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore III Mobilità internazionale docenti e ricercatori	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	programmi di mobilità internazionale docenti e ricercatori
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio si articola in attività di divulgazione dei bandi di mobilità internazionale di docenti e ricercatori e supporto nella fase di presentazione dei progetti e loro gestione
Modalità di erogazione del servizio	il servizio viene erogato tramite la divulgazione dei suddetti programmi sul sito web istituzionale e tramite invio per posta elettronica a tutti i docenti della nostra Università
Modulistica	http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	delegato del Rettore, docenti/ricercatori, personale tecnico amministrativo
Responsabile del servizio	Roberta De Michele

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	Formalizzazione Atti, 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