

DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore III Mobilità internazionale docenti e ricercatori	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	supporto amministrativo alle missioni all'estero dei docenti e ricercatori italiani
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio si articola nella predisposizione di moduli di missione nella raccolta delle firme dei delegati coinvolti di programmi e nella trasmissione alla Ragioneria della documentazione necessaria alla rendicontazione della missione stessa
Modalità di erogazione del servizio	il servizio si eroga tramite l'utilizzo della posta elettronica, scambio di corrispondenza, fax..
Modulistica	http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori/mobilita-docenti-per-attivita-didattica-sta
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	delegati 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 giorni necessari tra l'acquisizione delle pratiche/controllo dell'ufficio/trasmisione agli uffici amministrativi / Numero totale di istanze complete pervenute	10 gg
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 interna mail, fax	numero di giorni tra l'invio dei documenti ai docenti/riconsegna agli uffici	5 giorni
	Tempi di risposta	Verifica esatta compilazione dei moduli e accettazione degli istituti ospitanti	numero di giorni tra l'invio dei documenti ai docenti/riconsegna agli uffici	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