

<b>DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore IV Mobilità Internazionale Studentesca</b>	<b>Indicazioni generali</b>
Denominazione del servizio	gestione di tutte le procedure connesse alla mobilità degli studenti in ingresso
Principali caratteristiche del servizio	supporto agli studenti stranieri assegnatari di mobilità verso la nostra università; invio documentazione degli studenti stranieri alle Università partner; ricezione documenti utili all'immatricolazione degli studenti incoming
Modalità di erogazione del servizio	tramite sito web dedicato, contatti telefonici, telematici e frontali, fax., redazione certificati
Modulistica	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/incoming-mobility/students">http://www.uniba.it/internazionale/incoming-mobility/students</a>
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	studenti/docenti/personale tecnico amministrativo
Responsabile del servizio	Giuseppe Giagnacovo

#### 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, sito istituzionale e sito web dedicato ERASMUS	Numero informazioni fornite via telefono, mail e altro / Numero totale richieste di informazioni pervenute	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione completa di un'istanza e l'erogazione del servizio	n. richieste esaminate entro il termine previsto dalla legge/n. totale di richieste pervenute	95%
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	5 giorni
Efficacia	Affidabilità	attendibilità della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	Numero pratiche esaminate / Numero totale pratiche pervenute	95%
	Compiutezza	Completezza e precisione delle prestazioni erogate rispetto alla richiesta pervenuta	Numero procedimenti conclusi / Numero totale procedimenti avviati	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> <b>in fase di elaborazione</b>			
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> <b>in fase di elaborazione</b>			
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>			