

<b>DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore IV Mobilità Internazionale Studentesca</b>	<b>Indicazioni generali</b>
Denominazione del servizio	stipula accordi interistituzionali erasmus
Principali caratteristiche del servizio	Contatti con i coordinatori istituzionali delle Facoltà, stipula degli accordi interistituzionali LLP Erasmus, trasmissione degli accordi, firma del delegato, trasmissione all'estero e preparazione dell'allegato al bando con l'elenco delle sedi partner
Modalità di erogazione del servizio	tramite sito web dedicato, contatti telefonici, telematici e frontali, fax., redazione varie tipologie atti e provvedimenti
Modulistica	<a href="http://uniba.lpmanager.it/studenti/">http://uniba.lpmanager.it/studenti/</a>
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	docenti e ricercatori italiani e stranieri, delegati del rettore, università straniere
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 pervenute / n. totale di richieste evase	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	A) <b>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</b> (inserire link) in fase di elaborazione
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</b> (inserire link) in fase di elaborazione
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-reint">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-reint</a>