

DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore IV Mobilità Internazionale Studentesca	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	supporto amministrativo alla Task Force Erasmus
Principali caratteristiche del servizio	predisposizione convocazione ai componenti della Commissione Task Force, predisposizione eventuale documentazione, stesura verbale delle sedute
Modalità di erogazione del servizio	tramite posta elettronica, contatti telefonici, redazione atti
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Delegati del Rettore, coordinatori accademici; referenti di facoltà, presidi; rappresentanze studentesche
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	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 e/o convocazione	5 giorni
	Tempi di risposta	pubblicazione e/o divulgazione delle attività promosse dal servizio	Numero giorni necessari tra la convocazione e la data della seduta	15 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) 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