

<b>DARDRE - Area Relazioni Internazionali - Settore I Cooperazione Internazionale</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	supporto amministrativo progetti cooperazione internazionale
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Attività di supporto ai docenti italiani e stranieri per l'organizzazione e/o partecipazione a corsi, progetti, forum, incontri riguardanti i rapporti con le università e/o istituzioni estere; supporto amministrativo ai progetti di cooperazione interunive
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	il servizio viene erogato su richiesta dei docenti, delegati del Rettore, università e istituzioni estere e si sostanzia in: istruttorie per gli Organi di Governo, gestione incontri per la loro realizzazione; predisposizione missioni docenti; programmazio
<b>Modulistica</b>	
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	
<b>Tipologia di utenza</b>	delegati del Rettore, docenti italiani e stranieri, università straniere, personale tecnico amministrativo, enti esterni locali, nazionali e internazionali
<b>Responsabile del servizio</b>	Silvana Sirico

#### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Indicazione sede fisica del Settore/Accesso fisico all'Ufficio/siti riferiti all'Ufficio	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Servizio mediante telefono, fax, e-mail, web, posta ordinaria, incontri e riunioni	Numero informazioni fornite via telefono, mail e altro / Numero totale richieste pervenute	95%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione completa di un'istanza e l'erogazione della prestazione	numero richieste evase/numero totale di richieste pervenute	95%
<b>Trasparenza</b>	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	comunicazioni mediante posta ordinaria, mail, fax delle iniziative promosse dal servizio ed attività svolte dal settore	Numero giorni necessari per completare l'iter procedurale amministrativo / numero giornate lavorative	5 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	attendibilità della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	Numero di pratiche evase / Numero totale di pratiche pervenute	95%
	Compiutezza	Completezza e precisione delle prestazioni erogate	Numero di pratiche evase / Numero totale di pratiche pervenute	95%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<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) in fase di elaborazione</b>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<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>