



Dipartimento	Dipartimento per la Ricerca, la Didattica e le Relazioni Esterne			
Unità organizzativa responsabile	Unità Specialistica per l'Internazionalizzazione			
Denominazione del servizio	Sportello per la mobilità internazionale			
Codice del servizio	SERV_DARDRE_02			
Principali caratteristiche del servizio	Sportello, Accoglienza			
Destinatari	Personale Docente, Personale Tecnico Amministrativo e Studenti delle Università partner straniere e dell'Università di Bari.			
Responsabile	Giulia Falcone			
A chi/dove/come rivolgersi	Giulia Falcone, Unità Specialistica per l'Internazionalizzazione, Palazzo Ateneo c/o Area Relazioni Internazionali, giulia.falcone@uniba.it			
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; Giovedì dalle 9.00 alle 11.00.			
Eventuali costi a carico dell'utente				
Modulistica	http://www.programmallp.it/index.php?id_cnt=284			
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/internazionale/incoming-mobility			
			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Apertura al pubblico	numero di giornate lavorative co apertura al pubblico/numero totale giorni lavorativi previsti	90%	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, posta, telefono, interfaccia web) per accedere al servizio	Numero di canali di comunicazione	4	4
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta conforme e l'erogazione del servizio (20 gg)	Numero dei servizi erogati nei tempi previsti/numero totale di servizi richiesti	90%	90%
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	≥11	≥11
Efficacia	Conformità dei servizi erogati	Numero di rilievi/numero totale servizi erogati	10%	10%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			