



<b>Dipartimento</b>	Dipartimento amministrativo per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne (DARDRE)
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI
<b>Denominazione del servizio</b>	CONSULENZA AMMINISTRATIVA PER LA STIPULA DI CONVENZIONI, ACCORDI E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DARDRE_09
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	1. Consulenza amministrativa ed avvio convenzioni, protocolli di intesa di cooperazione internazionale, accordi quadro e/o bilaterali per il rilascio di cotutele di tesi di dottorato e di titoli di studio accademici congiunti. 2. Supporto amministrativo per la presentazione di progetti di cooperazione internazionale. 3. Gestione procedure assegnazione borse a laureati per la frequenza di corsi di studio di perfezionamento all'estero. 4. Documento di impegno triennale
<b>Destinatari</b>	Docenti italiani e stranieri, studenti italiani e stranieri
<b>Responsabile</b>	Capo Area Relazioni Internazionali
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/accordi-di-cooperazione/presentazione">http://www.uniba.it/internazionale/accordi-di-cooperazione/presentazione</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lunedì - venerdì: 10:00 - 12:00 martedì e giovedì: 15:30 - 17:00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/accordi-di-cooperazione/presentazione">http://www.uniba.it/internazionale/accordi-di-cooperazione/presentazione</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/internazionale/internazionale/offerta-formativa-internazionale/titoli-doppi-e-congiunti">http://www.uniba.it/internazionale/internazionale/internazionale/offerta-formativa-internazionale/titoli-doppi-e-congiunti</a> <a href="http://www.uniba.it/internazionale/internazionale/internazionale/offerta-formativa-internazionale/dottorati-in-co-tutela">http://www.uniba.it/internazionale/internazionale/internazionale/offerta-formativa-internazionale/dottorati-in-co-tutela</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
<b>Accessibilità</b>	1. Apertura al pubblico. 2. Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, telefono, fax, interfaccia web) per accedere al servizio	1. Numero di giornate lavorative con apertura assicurata degli uffici/numero totale di giorni lavorativi previsti. 2. Numero informazioni fornite per mezzo di altri canali di comunicazione/ Numero totale di richieste di informazioni pervenute	90%	90%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo della presentazione conforme di un'istanza e l'erogazione del servizio (30 gg.)	Numero di servizi erogati nei tempi previsti /Numero totale di servizi richiesti	90%	90%
<b>Trasparenza</b>	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	≥ 7	≥ 7
<b>Efficacia</b>	1. Conformità delle prestazioni erogate.	Numero di rilievi /Numero totale di servizi erogati	10%	10%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati</a>