



Dipartimento	Dipartimento per la Ricerca, la Didattica e le Relazioni Esterne
Unità organizzativa responsabile	Unità Specialistica per l'Internazionalizzazione
Denominazione del servizio	Punto di informazione Eurodesk
Codice del servizio	SERV_DARDRE01
Principali caratteristiche del servizio	Sportello di informazione e orientamento sui programmi europei per i giovani e le opportunità di mobilità transnazionale.
Destinatari	Giovani, Studenti, Laureati, Università, ONG, Associazioni
Responsabile	Giulia Falcone
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/eurodesk-bari
Giorni e orari di apertura degli uffici	http://www.uniba.it/eurodesk-bari
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/eurodesk-bari

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico /numero totale giorni lavorativi	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, telefono, interfaccia web)	Numero i canali di comunicazione	3
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta conforme e l'erogazione del servizio (7 gg)	Numero dei servizi erogati nei tempi previsti/numero totale servizi richiesti	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	≥ 7
Efficacia	Conformità dei servizi erogati	Numero di prestazioni con rilievi/numero di prestazioni erogate	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/