



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

<b>Dipartimento</b>	Dipartimento per la Ricerca, la Didattica e le Relazioni Esterne
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Unità Specialistica per l'Internazionalizzazione
<b>Denominazione del servizio</b>	Sportello per la mobilità internazionale
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DARDRE02
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Sportello, Accoglienza
<b>Destinatari</b>	Personale Docente, Personale Tecnico Amministrativo e Studenti delle Università partner straniere e dell'Università di Bari.
<b>Responsabile</b>	Giulia Falcone
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/unita-specialistica-per-linternazionalizzazione">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/unita-specialistica-per-linternazionalizzazione</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/unita-specialistica-per-linternazionalizzazione">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/unita-specialistica-per-linternazionalizzazione</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.programmallp.it/index.php?id_cnt=284">http://www.programmallp.it/index.php?id_cnt=284</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/incoming-mobility">http://www.uniba.it/internazionale/incoming-mobility</a>

<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>unità di misura/formula di calcolo</b>	<b>Target 2016</b>
<b>Accessibilità</b>	Apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giorni lavorativi	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, telefono, posta, interfaccia web)	Numero di canali di comunicazione	4
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio (30 gg.)	Numero dei servizi erogati nei tempi previsti / numero totale di servizi richiesti	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
<b>Efficacia</b>	Conformità dei servizi erogati	Numero di prestazioni con rilievi / numero di prestazioni erogate	10%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>
<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>