



Dipartimento	Dipartimento amministrativo per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne (DARDRE)
Unità organizzativa responsabile	AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI
Denominazione del servizio	SERV_DARDRE_08
Codice del servizio	MOBILITA' INTERNAZIONALE DOCENTI E PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO
Principali caratteristiche del servizio	<ol style="list-style-type: none">1. Divulgazione di bandi di mobilità internazionale per docenti italiani ed esteri.2. Supporto amministrativo e consulenza nella fase di presentazioni di progetti e loro gestione.3. Predisposizione documenti e istruttorie relative a richieste pervenute da docenti italiani e esteri da esaminare e adempimenti consequenziali.4. Supporto amministrativo alle missioni all'estero di docenti e personale tecnico amministrativo.
Destinatari	Docenti italiani e stranieri, personale tecnico amministrativi italiani e stranieri
Responsabile	Capo area - http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area4
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì - venerdì: 9.00 – 12.00
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/personale-tecnico-amministrativo/personale-tecnico-amministrativo
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	1. Apertura al pubblico	1. Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/numero totale di giorni lavorativi	90%
	2. Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, telefono, fax, interfaccia web)	2. Numero canali di comunicazione disponibili	6
Tempestività	Tempo massimo tra la richiesta conforme di un'istanza e l'erogazione del servizio (30 gg.)	Numero di servizi erogati nei tempi previsti /Numero totale di 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 delle prestazioni erogate.	Numero prestazioni con rilievi/numero totale 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/