



<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>	SERV_DARDRE_09
<b>Codice del servizio</b>	CONSULENZA AMMINISTRATIVA PER LA STIPULA DI CONVENZIONI, ACCORDI E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE
<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, all'estero.
<b>Destinatari</b>	Docenti italiani e stranieri, studenti italiani e stranieri
<b>Responsabile</b>	Capo area - <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area4">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area4</a>
<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>	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
<b>Modulistica</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-cotutela">http://www.uniba.it/internazionale/internazionale/internazionale/offerta-formativa-internazionale/dottorati-in-cotutela</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-cotutela">http://www.uniba.it/internazionale/internazionale/internazionale/offerta-formativa-internazionale/dottorati-in-cotutela</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
<b>Accessibilità</b>	1. Apertura al pubblico  2. Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, telefono, fax, interfaccia web)	1. Numero di giornate lavorative con apertura assicurata degli uffici/numero totale di giorni lavorativi  2. Numero canali di comunicazione disponibili	90%  6
<b>Tempestività</b>	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%
<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 delle prestazioni erogate.	Numero prestazioni con rilievi/numero totale 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>