



<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_10
<b>Codice del servizio</b>	MOBILITA' INTERNAZIONALE STUDENTESCA
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gestione mobilità degli studenti italiani: predisposizione, approvazione e pubblicazione Bando Erasmus+ e graduatorie.</li><li>2. Gestione mobilità studenti stranieri assegnatari di mobilità, ricezione documentazione per immatricolazione, invio documentazione alle Università partner.</li><li>3. Stipula accordi interistituzionali Erasmus+ e trasmissione accordi alle istituzioni estere.</li></ol>
<b>Destinatari</b>	Delegati del Rettore, Coordinatori accademici, Delegati di dipartimento, studenti universitari, Organi di Governo, personale, tecnico amministrativo italiano e straniero, ufficio amministrativi centrali e università partner
<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/mobilita-in-uscita/studenti/llp-erasmus-outgoing-students">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/studenti/llp-erasmus-outgoing-students</a> <a href="http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita</a> <a href="http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/studenti/erasmus-traineeships">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/studenti/erasmus-traineeships</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Martedì, giovedì e venerdì: 10.00 -12.30 Mercoledì: 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/mobilita-in-uscita/studenti/llp-erasmus-outgoing-students">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/studenti/llp-erasmus-outgoing-students</a> <a href="http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita</a>

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 e l'erogazione del servizio 200 gg. (120 gg per la prima attività; 60 gg per la seconda attività; 20 gg per la terza attività)	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%

<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>