

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Internazionalizzazione</b>	<b>CODICE</b>	1103RI_03
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Attività dipartimentali per l'internazionalizzazione: mobilità internazionale docenti, accordi di collaborazione internazionale		
<b>Dipartimento</b>	Bioscienze, Biotecnologie e Biofarmaceutica		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	UO Ricerca e Terza Missione		
<b>Responsabile</b>	Ilaria Angarano		
<b>Destinatari</b>	DOCENTI, DOTTORANDI, STUDENTI, STRUTTURE DI ATENE, DOCENTI STRANIERI		
<b>Contatti</b>	Sig. Ilaria Angarano tel 080 5442105 <a href="mailto:ilaria.angarano@uniba.it">ilaria.angarano@uniba.it</a> Sig. Rosanna Longo tel 080 5443329 <a href="mailto:rosanna.longo@uniba.it">rosanna.longo@uniba.it</a>		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	1) telefono 2) email 3) PEC e posta elettronica istituzionale collegate al Protocollo elettronico 4) accesso fisico all'ufficio		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno		
<b>Modulistica</b>	schema tipo accordi di cooperazione internazionale		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/internazionale/accordi-cooperazione/schema-tipo-convenzione-in/view">https://www.uniba.it/internazionale/accordi-cooperazione/schema-tipo-convenzione-in/view</a>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	20 ore/settimana	24 ore/settimana
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	nessuno	90%
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero		
Efficacia - completezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero		

<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="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>