UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**SERVIZIO IN SUPPORTO ALLA MOBILITA' STUDENTESCA**	**CODICE**	*112504Di_02*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Servizio accoglienza agli studenti stranieri e di accompagnamento in itinere.		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze della terra e geoambientali		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Vincenzo Parisi		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	*dott. Vincenzo Parisi 0805443416 vincenzo.parisi@uniba.it*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*Sportello, telefono, mail*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***nessuno***		
Modulistica	http://www.geo.uniba.it/personale/organigramma/2-non-categorizzato/691-uo-didattica.html		
Maggiori informazioni (link utili)	http://www.geo.uniba.it/personale/organigramma/2-non-categorizzato/691-uo-didattica.html		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	**INDPROC_96**	Giorni di apertura/giorni della settimana	**Percentuale**	100%	100%
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	3	3
Tempestività	Tempi medi per il riconoscimento dei CFU	**INDPROC_11**	Σ giorni impegati per il riconoscimento dei CFU dal giorno della richiesta/Numero totale di richieste	**Giorni**	30	30
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	**INDPROC_110**	Σ giorni impiegati per l'aggionamento/ Numero totale di pubblicazioni	**Giorni**	7	7
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	**INDPROC_20**	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	**Percentuale**	100%	100%
	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**	100%	100%
Efficienza	Numero di utenti	**INDPROC_22**	Numero di utenti nell'anno in corso	**Numero**	0	4
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**	N/A	2<X<3

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti