



Dipartimento	Dipartimento per la Ricerca, la Didattica e le Relazioni Esterne
Unità organizzativa responsabile	Unità Specialistica per l'Internazionalizzazione
Denominazione del servizio	Punto di informazione Eurodesk
Codice del servizio	SERV_DARDRE_01
Principali caratteristiche del servizio	Sportello di informazione e orientamento sui programmi europei per i giovani e le opportunità di mobilità transnazionale.
Destinatari	Giovani, Studenti, Laureati, Università, ONG, Associazioni
Responsabile	Giulia Falcone
A chi/dove/come rivolgersi	Giulia Falcone, referente dell'Agenzia Locale Eurodesk di Bari. Centro Polifunzionale per gli Studenti, c/o Palazzo ex Poste, it008@eurodesk.eu
Giorni e orari di apertura degli uffici	Martedì dalle 15.30 alle 17.30, Giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, e su appuntamento
Eventuali costi a carico dell'utente	
Modulistica	Modulo di Turnout
Maggiori informazioni (link utili)	http://www.uniba.it/eurodesk-bari

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Apertura al pubblico	numero di giornate lavorative con apertura al pubblico/numero totale giorni lavorativi previsti	-	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, telefono, interfaccia web) per accedere al servizio	Numero di canali di comunicazione		3
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta conforme e l'erogazione del servizio (7 gg)	Numero dei 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 dei servizi erogati	Numero di rilievi/numero totale servizi erogati		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/			