



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI BARI  
ALDO MORO**

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

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
<b>Accessibilità</b>	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
<b>Tempestività</b>	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%
<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 dei servizi erogati	Numero di rilievi/numero totale servizi erogati		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>			