



<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>	MOBILITA' INTERNAZIONALE DOCENTI E PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DARDRE_08
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	1. Divulgazione di bandi di mobilità internazionale per docenti e personale tecnico amministrativo italiani ed esteri. 2. Supporto amministrativo alle missioni all'estero dei docenti e personale tecnico amministrativo e rendicontazione all'Area Ragioneria e Contabilità . 3. Supporto amministrativo alla Commissione Task-Force Erasmus+.
<b>Destinatari</b>	Docenti e personale tecnico amministrativo italiani e stranieri
<b>Responsabile</b>	Capo Area Relazioni Internazionali
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Lunedì - Venerdì: 9.00-12.00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori">http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/docenti-e-ricercatori</a>

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
<b>Accessibilità</b>	1. Apertura al pubblico. Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, telefono, fax, interfaccia, web) per accedere al servizio	2. 1. Numero giornate lavorative con apertura assicurata degli uffici/numero totale di giorni lavorativi previsti 2. Numero informazioni fornite da altri canali di comunicazione/Numero totale di richieste di informazioni pervenute		90%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo della presentazione conforme di un'istanza e l'erogazione del servizio (30 gg.)	Numero di 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>	1. Conformità delle prestazione erogate.	Numero di rilievi/Numero totale di 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>			