



Dipartimento	Dipartimento amministrativo per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne (DARDRE)
Unità organizzativa responsabile	AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI
Denominazione del servizio	Mobilità internazionale studentesca
Codice del servizio	SERV_DARDRE_10
Principali caratteristiche del servizio	1. Gestione mobilità degli studenti italiani: predisposizione, approvazione e pubblicazione Bando Erasmus+ e graduatorie. 2. Gestione mobilità studenti stranieri assegnatari di mobilità, ricezione documentazione per immatricolazione, invio documentazione alle Università partner. 3. Stipula accordi interistituzionali Erasmus+ e trasmissione accordi alle istituzioni estere.
Destinatari	Delegati del Rettore, coordinatori accademici, delegati di dipartimento, studenti universitari, Organi di Governo, personale tecnico amministrativo italiano e straniero, ufficio amministrativi centrali e università partner.
Responsabile	Capo Area Relazioni Internazionali
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/studenti/llp-erasmus-outgoing-students
Giorni e orari di apertura degli uffici	Martedì, giovedì e venerdì: 10:00 -12.30 Mercoledì: 15.30 - 17.00
Eventuali costi a carico dell'utente	
Modulistica	http://www.uniba.it/internazionale/mobilita-in-uscita/studenti/llp-erasmus-outgoing-students http://uniba.llpmanager.it/studenti/
Maggiori informazione (link utili)	http://uniba.llpmanager.it/studenti/

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	1. Apertura al pubblico. 2. Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, telefono, fax, interfaccia, sito web dedicato) per accedere al servizio	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%
Tempestività	Tempo massimo della presentazione della richiesta conforme e l'erogazione del servizio	Numero di prestazioni erogate/Numero totale di istanze complete pervenute		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 di 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			