

**AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / INTERNATIONAL WELCOME OFFICE/  
Elena Perrotta**

**INFORMAZIONI E FRONT-OFFICE**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il Servizio consiste nel dare supporto a tutta l'utenza straniera prima e durante il soggiorno presso l'ateneo a qualsiasi titolo Docenti, Ricercatori, studenti di I, II e III ciclo. Supporto nelle procedure di visto, permesso di soggiorno, iscrizione anagrafica, registrazione servizio sanitario nazionale. Gestione procedure e supporto Visiting Professor.

**Modalità di erogazione**

Email, front office, sito istituzionale

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Docenti ricercatori studenti stranieri

**Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente**

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / INTERNATIONAL WELCOME OFFICE					
Servizio: INFORMAZIONI E FRONT-OFFICE					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso allo sportello dell'Ufficio	Numero ore lavorative (settimanali) negli orari di apertura al pubblico / numero totale ore lavorative (settimanali)	5 /5 negli orari di apertura al pubblico
			Tempi di attesa per l'accesso allo sportello (tempo massimo .....)	Numero di prestazioni (accesso all'ufficio) non effettuate entro il tempo previsto (tempo massimo di attesa per l'accesso all'ufficio: 30 minuti)	1/20
		Accessibilità fisica in termini spaziali (facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio)	Proporzionalità tra il servizio offerto e il bacino di riferimento	Numero di sportelli aperti al pubblico (I) / numero di utenti potenziali	1/20
			Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio - %	1/1
	Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica	0	
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite protocollo di Ateneo	Numero richieste (ricevute tramite protocollo di Ateneo) evase / numero totale richieste ricevute tramite protocollo di Ateneo - %	100%	
		Reclami relativi all'accessibilità multicanale	Numero reclami (fondati) per servizio protocollo di Ateneo / numero totale richieste ricevute -	0%	

STANDARD DI QUALITÀ				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / INTERNATIONAL WELCOME OFFICE				
Servizio: INFORMAZIONI E FRONT-OFFICE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
			%	
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio	Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio	Numero ore (15) di fornitura del servizio tramite sportello / numero ore lavorative settimanali (36)	15 / 36
			Numero ore di fornitura del servizio tramite protocollo / numero ore lavorative- %	100%
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	<i>Ricevo utenza spesso anche dopo l'orario di ricevimento</i>	<i>(da inserire)</i>	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio (60gg)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (19) / numero totale richieste ricevute (20) - 95%	
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale richieste ricevute - %	1%
Trasparenza	Responsabile	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio (nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Referente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il referente del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
	Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)
Presenza dell'informazione sul sito web				Presenza costante
Orari di apertura al pubblico		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
			Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
Modalità di fruizione del servizio		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
			Numero informazioni disponibili in lingua inglese / numero informazioni totali pubblicate in	60 %



STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / INTERNATIONAL WELCOME OFFICE				
Servizio: INFORMAZIONI E FRONT-OFFICE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
			lingua italiana - %	
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Modulistica	Pubblicazione sul sito web della modulistica relativa al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica della modulistica)	10 gg
	Adempimenti previsti a carico dell'utente - Elenco atti e documenti da presentare per ogni procedimento a iniziativa di parte	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli adempimenti previsti a carico dell'utente	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Modalità di presentazione dei reclami	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Risultati indagini di customer satisfaction relative al servizio	Pubblicazione sul sito web dei risultati delle indagini di customer satisfaction relative al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	Normativa	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
Trasparenza	Normativa	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa al servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
	FAQ	Pubblicazione sul sito web di FAQ relative al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 gg
Informazioni relative al servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al servizio di interesse per gli utenti	Numero reclami (fondati) di spazi web da aggiornare	nessuno	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata	nessuno

STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / INTERNATIONAL WELCOME OFFICE				
Servizio: INFORMAZIONI E FRONT-OFFICE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata	nessuno
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esaustività della prestazione erogata	nessuno
			<i>% richieste evase (o numero richieste non evase)</i>	Tutte le richieste vengono evase