

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / International Welcome Office

ISCRIZIONE STUDENTI STRANIERI RESIDENTI E NON RESIDENTI

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio consiste nella gestione delle iscrizioni di studenti stranieri a corsi di Laurea di I e II ciclo direttamente nel caso di studenti UE o stranieri regolarmente residenti in Italia e per il tramite delle Ambasciate per quanto riguarda gli studenti non UE residenti all'estero con titolo estero.

Modalità di erogazione

Email, front office, sito istituzionale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

studenti UE o stranieri regolarmente residenti in Italia con titolo estero

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / International Welcome Office					
Servizio al pubblico: ISCRIZIONE STUDENTI STRANIERI RESIDENTI E NON RESIDENTI					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso all'ufficio: apertura al pubblico	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 all'ufficio (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 / numero totale richieste ricevute - %	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%	
			Numero reclami (fondati) per servizio protocollo di Ateneo / numero totale richieste ricevute - %	0%	



STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / <i>International Welcome Office</i>				
Servizio al pubblico: ISCRIZIONE STUDENTI STRANIERI RESIDENTI E NON RESIDENTI				
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%	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)	10gg
	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)	10gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10gg
	Orari di apertura al pubblico	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10gg
	Modalità di fruizione del servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione 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)	10gg
		Pubblicazione sul sito web delle informazioni in lingua inglese	Numero informazioni disponibili in lingua inglese / numero informazioni totali pubblicate in lingua italiana - %	60%
	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)			10gg	
Modulistica	Pubblicazione sul sito web della modulistica relativa al	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante	



STANDARD DI QUALITÀ

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / *International Welcome Office*

Servizio al pubblico: ISCRIZIONE STUDENTI STRANIERI RESIDENTI E NON RESIDENTI

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica della modulistica)	10gg
	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)	10gg
	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)	10gg
	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)	10gg
	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)	10gg
	Normativa	Pubblicazione sul sito web della normativa 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 dell'informazione)	10gg
	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 / numero totale richieste ricevute - %	nessuno
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	nessuno
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esautività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - %	nessuno
			Numero richieste evase / numero richieste ricevute - 100%	Tutte le richieste vengono evase