

**AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI**  
**UFFICIO MOBILITA' E RELAZIONI INTERNAZIONALI**

**PROGRAMMA ERASMUS PLUS MOBILITA' STAFF:**  
**DOCENTI OUTGOING PER ATTIVITÀ DIDATTICA**  
**PERSONALE TAB OUTGOING PER ATTIVITA' DI FORMAZIONE**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede la predisposizione di un bando unico di mobilità docenti per attività didattica all'estero e di mobilità personale TAB per attività di formazione all'estero cui segue la presentazione di domande. Le graduatorie di merito, approvate con decreto rettorale, vengono pubblicate all'albo on-line e sulle pagine del sito dedicate.

**Modalità di erogazione**

Il servizio fornisce informazioni, chiarimenti ed assistenza relativamente ai Programmi di mobilità internazionali tendenti a far acquisire lo status di docenti /personale TAB internazionali

Tutte le informazioni relative al servizio possono essere richieste tramite accessibilità fisica all'ufficio (sportello), telefono, mail e sono presenti sulla pagina web dedicata:

[https://www.unite.it/UniTE/Internazionale/Erasmus\\_Docenti\\_e\\_Amministrativi](https://www.unite.it/UniTE/Internazionale/Erasmus_Docenti_e_Amministrativi)

Le domande di partecipazione al bando possono essere presentate esclusivamente on line.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Docenti e personale TAB regolarmente in servizio presso l'Università degli Studi di Teramo

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

Magnifico Rettore.

| STANDARD DI QUALITA'  |                           |   |  |   |   |
|---|---------------------------|---|--|---|---|
| AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / UFFICIO MOBILITA' E RELAZIONI INTERNAZIONALI   |                           |   |  |   |   |
| Servizio al pubblico: <b>PROGRAMMA ERASMUS PLUS MOBILITA' STAFF; DOCENTI OUTGOING PER ATTIVITÀ DIDATTICA E MOBILITA' PERSONALE TAB OUTGOING PER ATTIVITA' DI FORMAZIONE</b> |                           |   |  |   |   |
| DIMENSIONI  | SOTTODIMENSIONI           |   | DESCRIZIONE INDICATORE   | FORMULA INDICATORE  | VALORE PROGRAMMATO                      |
| Accessibilità   | Accessibilità fisica      | Accessibilità fisica in termini temporali   | Accesso all'ufficio: apertura al pubblico  | Numero giornate con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative settimanali                              | 5/5 negli orari di apertura al pubblico |
|   |                           | 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/dato storico anno precedente studenti che hanno presentato domanda di mobilità | 1/11                                    |
|   |                           |   | Operatori dedicati al servizio   | Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio                           | 1/4 assegnati all'ufficio               |
|   |                           | Accessibilità fisica  | Reclami relativi all'accessibilità fisica  | Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale richieste ricevute - %                     | 2%                                      |
|   | Accessibilità multicanale | Disponibilità del servizio a fornire supporto alle candidature on line.                             | Numero richieste (ricevute tramite posta/consegna a mano) evase / numero totale richieste (ricevute tramite posta/consegna a mano) % | 100%  |   |



| STANDARD DI QUALITÀ  |   |  |   |                             |
|--|---|--|---|-----------------------------|
| AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / UFFICIO MOBILITÀ E RELAZIONI INTERNAZIONALI   |   |  |   |                             |
| Servizio al pubblico: <b>PROGRAMMA ERASMUS PLUS MOBILITÀ STAFF; DOCENTI OUTGOING PER ATTIVITÀ DIDATTICA E MOBILITÀ PERSONALE TAB OUTGOING PER ATTIVITÀ DI FORMAZIONE</b> |   |  |   |                             |
| DIMENSIONI   | SOTTODIMENSIONI                               | DESCRIZIONE INDICATORE   | FORMULA INDICATORE  | VALORE PROGRAMMATO          |
|  |   | Reclami relativi all'accessibilità multicanale   | Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale richieste ricevute (tramite posta/consegna a mano) - %                    | 2%                          |
| Continuità   | Continuità nell'erogazione del servizio       | Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio   | Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite sportello / numero ore lavorative settimanali                                      | 10/36                       |
|  |   |  | Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite candidatura /raccomandata – consegna a mano/ numero ore lavorative settimanali - % | 10/36                       |
| Tempestività   | Tempestività                                  | Tempo massimo tra la ricezione della richiesta di partecipazione al programma di mobilità e l'erogazione del servizio (D.R. di nomina vincitori)                                       | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (60 giorni lavorativi) / numero totale richieste ricevute - %                      | 100% (60 giorni lavorativi) |
|  |   | Reclami relativi alla tempestività   | Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale richieste ricevute - %  | 100%                        |
| 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*                         |
|  | 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*                         |
|  | 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)                                  | 10*                         |
|  | 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)                                  | 10*                         |
|  | 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)                                  | 10*                         |
|  | 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*                         |
| Modalità di presentazione dei reclami (link  | Pubblicazione sul sito web delle informazioni | Presenza dell'informazione sul sito web  | Presenza costante   |                             |

| STANDARD DI QUALITÀ  |                      |   |  |                    |
|--|----------------------|---|--|--------------------|
| AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / UFFICIO MOBILITÀ E RELAZIONI INTERNAZIONALI   |                      |   |  |                    |
| Servizio al pubblico: <b>PROGRAMMA ERASMUS PLUS MOBILITÀ STAFF; DOCENTI OUTGOING PER ATTIVITÀ DIDATTICA E MOBILITÀ PERSONALE TAB OUTGOING PER ATTIVITÀ DI FORMAZIONE</b> |                      |   |  |                    |
| DIMENSIONI   | SOTTODIMENSIONI      | DESCRIZIONE INDICATORE  | FORMULA INDICATORE   | VALORE PROGRAMMATO |
|  | regolamento reclami) | riguardanti le modalità di presentazione dei reclami (link regolamento reclami) | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)         | 10*                |
|  | Link utili           | Pubblicazione sul sito web della normativa relativa al servizio (link utili)    | 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*  |                    |
| Efficacia  | Conformità           | Regolarità della prestazione erogata  | Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - % | 2%                 |
|  | Affidabilità         | Pertinenza della prestazione erogata  | Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - % | 2%                 |
|  | Compiutezza          | Esaustività della prestazione erogata   | Numero reclami (fondati) relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute - % | 2%                 |
|  |                      |   | Numero richieste evase / numero richieste ricevute - %   | 100%               |

\*Poiché l'aggiornamento della pagina dedicata a questi servizi è di competenza dell'Area ICT – Ufficio sito web – è stato individuato un termine che dovrà essere verificato con le attività dell'ufficio che attualmente cura le pubblicazioni.