

## AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

### UFFICIO MOBILITA' E RELAZIONI INTERNAZIONALI

#### PROGRAMMA ERASMUS PLUS MOBILITÀ EXTRA UE (PARTNER COUNTRIES) STUDENTI OUTGOING PER STUDIO

##### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la predisposizione di bando di mobilità studenti per Studio all' estero verso Paesi Extra UE, Programma Erasmus plus, cui segue la presentazione di domande. Le graduatorie di merito, approvate con Decreto Rettorale, vengono pubblicate all'albo on-line e sulle pagina del sito dedicate: :

[https://www.unite.it/UniTE/Internazionale/Erasmus\\_Studio\\_Partner\\_Countries\\_Extra\\_E\\_U](https://www.unite.it/UniTE/Internazionale/Erasmus_Studio_Partner_Countries_Extra_E_U)

##### Modalità di erogazione

Il servizio fornisce informazioni, chiarimenti ed assistenza relativamente ai Programmi di mobilità internazionali tendenti a far acquisire lo status di studenti 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.

Le domande di partecipazione ai bandi vengono presentate on-line.

##### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti regolarmente iscritti ai Corsi di Studio triennali, magistrali, magistrali a ciclo unico, dottorati di ricerca, scuole di specializzazione, master

##### 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 MOBILITÀ EXTRA UE (PARTNER COUNTRIES) STUDENTI OUTGOING PER STUDIO</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 lavorative settimanali 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/il dato storico anno precedente studenti che hanno presentato domanda di mobilità	2/296
			Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio - %	3/4
		Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale richieste di mobilità ricevute - %	2%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio per presentazione candidature on-line	Numero di candidature ricevute on-line evase / numero totale di candidature ricevute on-line - %	100%	
		Reclami relativi all'accessibilità multicanale	Numero reclami (fondati) per servizio multicanale / numero totale richieste accesso ai servizi ricevute on-line - %	2%	
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio	Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del	Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite sportello / numero ore lavorative	10/36	

## STANDARD DI QUALITA'

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

Servizio al pubblico: **PROGRAMMA ERASMUS PLUS MOBILITÀ EXTRA UE (PARTNER COUNTRIES) STUDENTI OUTGOING PER STUDIO**

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		servizio	settimanali	
			Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite candidature on-line / numero ore lavorative settimanali - %	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della domanda di mobilità per studio/traineeship e l'erogazione del servizio (D.R. di nomina dei vincitori)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (90 giorni lavorativi) / numero totale richieste di accesso ai servizi da parte ricevute - %	100% 90 giorni 70% 60 giorni
		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 giorni*
	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 giorni*
	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 giorni*
	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 giorni*
	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 giorni*
	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 dell'informazione)	10 giorni*
	Modalità di presentazione dei reclami (link regolamento reclami)	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami (link regolamento 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 giorni*
	Link utili	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa ai servizi (link utili)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a	10 giorni*

STANDARD DI QUALITA'				
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI / UFFICIO MOBILITA' E RELAZIONI INTERNAZIONALI				
Servizio al pubblico: <b>PROGRAMMA ERASMUS PLUS MOBILITÀ EXTRA UE (PARTNER COUNTRIES) STUDENTI OUTGOING PER STUDIO</b>				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
			decorrere dalla modifica dell'informazione)	
	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 giorni*
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'esautività 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.