

Standard di qualità

## UFFICIO MOBILITÀ E RELAZIONI INTERNAZIONALI

### RILASCIO CERTIFICATI

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio rilascia certificati attestanti il periodo di permanenza all'estero per studio / tirocinio / docenza/formazione.

Il procedimento si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione dell'istanza;
- controllo da parte dell'ufficio della documentazione in suo possesso;
- rilascio certificato.

#### Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite accesso fisico all'ufficio e posta.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti regolarmente iscritti ai Corsi di Laurea, Laurea magistrale/specialistica, dottorandi, docenti e personale TAB dell'Università degli Studi di Teramo.

#### Organo a cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero delle giornate con apertura al pubblico / Numero totale delle giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Rilascio certificati in carta libera per posta, fax	Numero certificati in carta libera rilasciati / Numero certificati in carta libera richiesti per posta e fax	100%
		Rilascio certificati in bollo per posta	Numero certificati in bollo rilasciati / Numero certificati in bollo richiesti per posta	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (1 giorno lavorativo)	Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto / Numero totale delle richieste	98%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni

## Standard di qualità

	Tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web.	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / N. totale delle richieste	1%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata.	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata /N. totale delle richieste	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata /N. totale delle richieste	1%