

Standard di qualità

## UFFICIO MOBILITA' E RELAZIONI INTERNAZIONALI

### PROGRAMMA LLP / ERASMUS STUDENTI INCOMING

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il procedimento si articola nelle seguenti fasi:

- acquisizione dei nominativi degli studenti incoming da parte delle Università partner;
- acquisizione delle iscrizioni on-line da parte degli studenti incoming;
- acquisizione della documentazione dello studente incoming al suo arrivo;
- acquisizione del Learning Agreement firmato dal Delegato Erasmus;
- compilazione dell'attestato di arrivo e trasmissione all'Università partner;
- acquisizione, dallo studente Erasmus incoming che deve sostenere esami, del codice fiscale ai fini del rilascio del numero di matricola;
- trasmissione al Settore Servizi Informatici e multimediali del file contenente i dati anagrafici, il codice fiscale, il Corso di studi, la Facoltà;
- acquisizione dal Settore Servizi Informatici e multimediali del numero di matricola per ogni studente Erasmus incoming che deve sostenere esami;
- rilascio del numero di matricola allo studente Erasmus incoming che deve sostenere esami.

#### Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite accesso fisico all'ufficio, fax, mail, posta, sito web.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti Erasmus incoming.

#### 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.	N. giornate lavorative con apertura al pubblico / N. totale giornate lavorative.	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta di rilascio del numero di matricola (da parte dello studente Erasmus incoming che deve sostenere esami) ed il rilascio del numero di matricola (tre mesi).	Numero matricole rilasciate entro il tempo previsto agli studenti incoming / Numero matricole richieste dagli studenti incoming.	98%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al Responsabile del Servizio	N. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web.	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web.	10 giorni

## Standard di qualità

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