

Standard di qualità

UFFICIO MOBILITA' E RELAZIONI INTERNAZIONALI

PROGRAMMA LLP / ERASMUS STUDENTI OUTGOING PER STUDIO / PLACEMENT

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il procedimento si articola nelle seguenti fasi:

- emanazione e divulgazione dei bandi;
- acquisizione candidatura on-line ;
- la candidatura, una volta compilata on-line, deve essere stampata, sottoscritta e presentata a mano o trasmessa via posta;
- Decreto Rettorale di nomina commissione di selezione;
- Decreto Rettorale di approvazione atti;
- pubblicazione della graduatoria sul sito e nelle bacheche preposte;
- acquisizione formale dell'accettazione della borsa da parte del candidato selezionato;
- trasmissione alle Università partner e alle Aziende dei nominativi degli studenti selezionati nonché dei learning agreement e dei work plan;
- firma dell'accordo finanziario da parte dello studente e del Magnifico Rettore;
- consegna allo studente regolarmente iscritto, prima della partenza, della cartella con tutta la modulistica necessaria alla sua permanenza all'estero ed al suo rientro in Italia;
- raccolta degli attestati di arrivo per fax;
- delibera Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione per Cofinanziamento Erasmus per studio;
- liquidazione delle borse;
- raccolta di tutta la documentazione al rientro dello studente dalla mobilità: attestato di permanenza, transcript of record/transcript of work, relazione individuale, ecc.;
- rendicontazione finale all'Agenzia Nazionale;
- rendicontazione finale MIUR.

Modalità di erogazione

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

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti regolarmente iscritti ai corsi di Laurea, Laurea magistrale/specialistica/dottorandi.

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 giornate lavorative con apertura al pubblico / Numero totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Compilazione delle candidature tramite web	Numero di candidature avviate / Numero totale di candidature ricevute on-line	100%
		Numero di candidature perfezionate attraverso l'invio per posta della necessaria documentazione	Numero di candidature perfezionate / Numero totale di candidature da perfezionare in cui la necessaria documentazione è pervenuta per posta	100%

Standard di qualità

TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Tempo massimo tra l'acquisizione formale dell'accettazione della borsa da parte del candidato selezionato e la trasmissione all'Università partner del nominativo dello studente selezionato.	Numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto (10 giorni lavorativi) / Numero totale delle richieste	100%
		Consegna allo studente (regolarmente iscritto) della modulistica necessaria alla permanenza all'estero ed al rientro in Italia 8 giorni lavorativi precedenti la partenza dello studente	Numero di giorni precedenti la partenza dello studente in cui viene consegnata allo stesso la modulistica necessaria alla permanenza all'estero ed al rientro in Italia (8 giorni lavorativi)	100%
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
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale delle richieste	1%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale delle richieste	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata / Numero totale delle richieste	1%