

## SERVIZIO MOBILITA' E RELAZIONI INTERNAZIONALI

### INFORMAZIONI

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio fornisce informazioni, chiarimenti ed assistenza relativamente ai Programmi di mobilità internazionali (Erasmus, Tirocini Fondazione CRUI, Progetti di internazionalizzazione) tendenti a far acquisire lo status di docenti / studenti internazionali sia per gli studenti / docenti dell'Università degli Studi di Teramo che per quelli incoming.

#### Modalità di erogazione

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

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti regolarmente iscritti ai corsi di Laurea, Laurea magistrale/specialistica, dottorandi, studenti stranieri incoming, docenti dell'Università degli Studi di Teramo, docenti stranieri 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	Numero delle giornate con apertura al pubblico / Numero totale delle giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, mail.	Numero delle richieste evase / numero totale delle richieste pervenute tramite telefono, fax, mail.	100%
		Disponibilità del servizio tramite web.	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare.	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 pervenute.	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
	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 / 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%