



**STANDAR DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA**

Tipologie di servizi	Utenti	Dettaglio del servizio	Standard di qualità delle prestazioni rese	Responsabile
Mobilità studenti	studenti	erogazione borse di mobilità	30 gg dal ricevimento della conferma d'arrivo	Responsabile Ufficio Relazioni Internazionali
	studenti	riconoscimento crediti acquisiti all'estero	istruzione della pratica entro 30gg dal ricevimento del Transcript of Records	Responsabile Ufficio Relazioni Internazionali
Mobilità personale docente e non docente	docenti	erogazione borse di mobilità	30 gg dal ricevimento dei documenti finali	Responsabile Ufficio Relazioni Internazionali
	personale TA	erogazione borse di mobilità	30 gg dal ricevimento dei documenti finali	Responsabile Ufficio Relazioni Internazionali
Dottorati di ricerca	studenti	Immatricolazione ed iscrizione ai corsi di Dottorato di Ricerca	Entro 4 giorni dalla ricezione del verbale del collegio dei docenti	Responsabile Settore Dottorati, assegni e borse di ricerca
	studenti	Erogazione borse dottorato	Entro 30 giorni dall'iscrizione	Responsabile Settore Dottorati, assegni e borse di ricerca, Responsabile settore contabilità del personale
	studenti	Erogazione contributo mobilità	Entro 40 giorni dal ricevimento della documentazione	Responsabile Settore Dottorati, assegni e borse di ricerca, Responsabile settore contabilità del personale
	studenti	Rilascio certificazioni	entro 3 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Dottorati, assegni e borse di ricerca

	studenti	Rilascio diploma originale (pergamena)	Entro 2 mesi dalla richiesta	Responsabile Settore Dottorati, assegni e borse di ricerca
--	----------	--	------------------------------	---



**STANDARD DI QUALITA' GENERALI DELL'AREA**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Descrizione indicatore di qualità	Formula indicatore	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	accessibilità fisica	Praticità nel raggiungere gli uffici	indagini di customer satisfaction	Almeno il 60% delle risposte positive
	accessibilità ai servizi	canali di interazione con l'utente (sportello, telefono, e-mail, servizi online)	numero di canali	4 (presenza, tel, mail, PEC)
Efficacia	comprensione dell'utente	facilità di identificazione del responsabile del servizio	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	affidabilità	presenza di informazioni sui servizi erogati	esistenza di una sezione sul sito istituzionale relativa ai servizi erogati	Almeno il 70% delle risposte positive
	affidabilità	successo nell'evasione delle richieste	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Tempestività	comunicazione agli utenti	prontezza nelle comunicazioni agli utenti	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Tempi di attesa	celerità nell'erogazione del servizio	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Trasparenza	Accesso al servizio	disponibilità dei servizi richiesti e chiarezza delle informazioni	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Accesso alle informazioni online	facilità nel reperire le informazioni	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Efficienza	Economicità	Capacità di erogare servizi ottimizzando le risorse	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Competenza e professionalità	adeguate conoscenze relative ai servizi resi	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Empatia	Personalizzazione del servizio	capacità di riconoscere i bisogni dell'utente	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Cortesia	capacità di relazionarsi con l'utenza con gentilezza	indagini di customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive