



**Università
di Genova**

Servizi di supporto alla mobilità Erasmus+ KA107 in entrata con i Paesi partner extra UE

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti, personale TABS

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Diffusione informazioni relative alla mobilità finanziata dalla Commissione europea nell'ambito del programma Erasmus + KA107 da Paesi extra europei. Compilazione learning agreement/mobility e grant agreement; conferimento contributo finanziario.

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Servizio Internazionalizzazione

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Attività internazionali per la didattica

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Laura Barrago (Capo Settore)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 2095626

E-MAIL: relint@unige.it

INDIRIZZO: Piazza della Nunziata 6

WEBSITE: <https://unige.it/relint/Programmieuroppei.shtml>

NUMERO DI ADDETTI: 7

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 2095626

E-MAIL: relint@unige.it

ALTRO: posta

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì dalle 09.00 alle 12.00

Martedì dalle 09.00 alle 11.00 e dalle 14.30 alle 16

Mercoledì dalle 09.00 alle 12.00

Giovedì dalle 09.00 alle 12.00

Venerdì dalle 09.00 alle 12.00

MAGGIORI INFORMAZIONI: Gli addetti sono 4 dipendenti a tempo indeterminato, 2 interinali e 1 studente tutor/150h

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	6(accesso fisico, posta elettronica, telefono, sito, fax, posta)	6(accesso fisico, posta elettronica, telefono, sito, fax, posta)	6(accesso fisico, posta elettronica, telefono, sito, fax, posta)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15,5	15,5	15,5
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	4 ore	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 gg	15 gg	15 gg
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B,C,D	B,C,D	B,C,D

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 gg	2 gg	2 gg
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	B,C	B,C	B,C
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	1	1	1
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono g) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C (facebook)</i>	A,D,E,F	A,D,E,F	A,D,E,F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Al termine del periodo di mobilità gli utenti compilano un report on-line obbligatorio dal quale risulta il 100% di soddisfazione.