



**Università
di Genova**

Servizi di supporto alla mobilità Erasmus+ KA 107 in uscita con i Paesi partner extra UE

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti e personale TABS

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Diffusione informazioni relative alla mobilità finanziata dalla Commissione europea nell'ambito del programma KA107 verso Paesi extra-europei. Domanda di candidatura per partecipare al bando; pubblicazione graduatorie; accettazione borsa; firma accordo per erogazione borsa; rinuncia alla mobilità; attivazione della procedura per il riconoscimento in carriera delle attività svolte (studenti).

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/Programmieuropesi.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 16.00

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	2gg	2gg
	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