

DIPARTIMENTO DI <i>Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne (D.A.R.D.R.E.) - Area Convenzioni per la didattica - Settore I Convenzioni per la Didattica Istituzionale</i>	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Convenzioni e Protocolli d'intesa con Enti esterni per le diverse finalità poste in essere dalle riforme degli ordinamenti didattici universitari e accordi quadro di collaborazione in tema di didattica
Principali caratteristiche del servizio	Consulenza giuridico-amministrativa per la stipula di convenzioni e protocolli d'intesa con Enti pubblici e privati in tema di formazione e didattica; studio e stesura ex novo di testi negoziali; istruttorie per gli Organi di Governo e supporto stipula
Modalità di erogazione del servizio	incontri e riunioni, sito web istituzionale, telefono, fax, e-mail, posta ordinaria
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/dardre/area-didattica/convenzioni/convenzioni-per-la-didattica/riforme-universitarie-e-accordi-quadro
Eventuali costi a carico dell'utente	eventuali marche da bollo
Tipologia di utenza	docenti, personale tecnico amministrativo, rappresentanti enti esterni
Responsabile del servizio	Maria Luisa Louidice

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Indicazione sede fisica del Settore/Accesso fisico all'Ufficio/siti riferiti all'Ufficio	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Servizio mediante telefono, fax, e-mail, web, posta ordinaria, incontri e riunioni	Numero informazioni fornite via telefono, mail e altro / Numero totale richieste pervenute	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione completa di un'istanza e l'erogazione della prestazione	Numero relazioni predisposte per gli Organi di Governo, numero convenzioni stipulate, comunicazioni varie/ Numero totale di istanze complete pervenute	95%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web, divulgazione mediante posta ordinaria, mail, fax delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web o per l'espletamento delle diverse modalità di comunicazione	4 giorni
	Tempi di risposta	Formalizzazione Atti negoziali, pubblicazione e/o divulgazione delle iniziative promosse dal servizio	Numero giorni necessari per completare l'iter procedurale amministrativo / numero giornate lavorative	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	attendibilità della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza, rilievi degli Organi di Governo	Numero convenzioni approvate e stipulate / Numero totale di istanze pervenute	95%
	Completezza	Completezza e precisione delle prestazioni erogate	Numero totale delle pratiche evase / Numero pratiche non evase	95%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link) In fase di elaborazione			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE			
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE			
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) In fase di elaborazione			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-convenzioni-didattica			