

<b>DIPARTIMENTO DI</b> <i>Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne (D.A.R.D.R.E.) - Area Convenzioni per la didattica - Settore II Convenzioni per la Formazione non istituzionale</i>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Convenzioni con enti terzi per l'attivazione di corsi di educazione e formazione permanente, di aggiornamento e riqualificazione professionale
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Consulenza e supporto giuridico-amministrativo per la stipula di convenzioni con Enti pubblici e privati per l'attivazione di corsi di educazione e formazione permanente, di aggiornamento e riqualificazione professionale
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	telefono, fax, e-mail, sito web istituzionale, posta ordinaria, incontri e riunioni
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/dardre/area-didattica/convenzioni/convenzioni-per-la-formazione/convenzioni-per-attivazione-corsi-di-formazione-permanente-e-di-aggiornamento-professionale">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/dardre/area-didattica/convenzioni/convenzioni-per-la-formazione/convenzioni-per-attivazione-corsi-di-formazione-permanente-e-di-aggiornamento-professionale</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	eventuali spese di bollo
<b>Tipologia di utenza</b>	docenti, personale tecnico amministrativo, rappresentanti Enti esterni
<b>Responsabile del servizio</b>	Sante Milella

#### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso fisico all'Ufficio, accoglienza per attività di consulenza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Accesso mediante telefono, fax, e-mail, web, posta ordinaria, incontri e riunioni	Numero informazioni fornite via telefono, mail e altro / Numero totale richieste di informazioni pervenute	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione completa di un'istanza e l'erogazione del servizio	Numero relazioni predisposte per gli Organi di Governo o numero convenzioni stipulate o comunicazioni varie/ Numero totale di istanze complete pervenute	90%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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 modalità diverse di comunicazione	5 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
<b>Efficacia</b>	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%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> <a href="http://www.uniba.it/atenov/statuto-regolamenti-org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/atenov/statuto-regolamenti-org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> <b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link)</b>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>			
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfetario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link)</b> in fase di elaborazione			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link)</b> <a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-convenzioni-didattica">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-convenzioni-didattica</a>			