



<b>Dipartimento</b>	DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA RICERCA, LA DIDATTICA E LE RELAZIONI ESTERNE
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA CONVENZIONI PER LA DIDATTICA
<b>Denominazione del servizio</b>	CONSULENZA E GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLE CONVENZIONI PER LA DIDATTICA ISTITUZIONALE E PER LA FORMAZIONE NON ISTITUZIONALE
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DARDRE_14
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione e consulenza giuridico-amministrativa per la stipula di Convenzioni, Protocolli d'Intesa e Accordi di collaborazione: per il rilascio di titoli congiunti e per il supporto alla didattica dei corsi di studio; per l'attivazione o il decentramento di corsi di studio e per il supporto al processo di assicurazione della qualità dei corsi di studio; per le diverse finalità poste in essere dalle riforme degli ordinamenti didattici universitari; riguardanti conoscenze e abilità professionali certificate riconoscibili come crediti formativi universitari; per la costituzione di ATS/RTS riguardanti percorsi formativi I.F.T.S. (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore); per l'attivazione di Master e di altri Corsi di insegnamento; per l'attivazione di posti di docente e ricercatore a tempo determinato finanziati da terzi Gestione e consulenza giuridico-amministrativa per la stipula di Convenzioni con Enti terzi per l'attivazione di corsi di educazione e formazione permanente, di aggiornamento e riqualificazione professionale; accordi quadro e protocolli d'intesa in tema di formazione non istituzionale Convenzioni per servizi innovativi per gli studenti (prestiti d'onore; servizi trasporto agevolato) ed accordi per iniziative promosse dall'Ateneo e/o soggetti terzi in favore di studenti
<b>Destinatari</b>	Docenti universitari, personale tecnico amministrativo dell'Università, rappresentanti e personale di Enti esterni pubblici e privati; personale e rappresentanti legali degli Ordini Professionali; Dirigenti Scolastici;
<b>Responsabile</b>	Capo Area <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area3</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area3/area-convenzioni-per-la-didattica/settore-convenzioni-per-la-didattica-istituzionale">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area3/area-convenzioni-per-la-didattica/settore-convenzioni-per-la-didattica-istituzionale</a> <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area3/area-convenzioni-per-la-didattica/settore-convenzioni-per-la-didattica-non-istituzionale">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area3/area-convenzioni-per-la-didattica/settore-convenzioni-per-la-didattica-non-istituzionale</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	<a href="#">dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00; il martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	spese di bollo
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/modulistica/convenzioni-per-la-didattica">http://www.uniba.it/modulistica/convenzioni-per-la-didattica</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/ateneo/accordi-convenzioni/archivio-formazione-e-didattica-istituzionale">http://www.uniba.it/ateneo/accordi-convenzioni/archivio-formazione-e-didattica-istituzionale</a>

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
<b>Accessibilità</b>	Apertura al pubblico	numero di giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli Uffici / numero totale giorni lavorativi previsti	90%	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, tel, fax, interfaccia web) per accedere al servizio	numero di canali di comunicazione	6	6
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni (30 gg lavorativi)	numero risposte fornite nei tempi previsti/numero totale delle risposte fornite	90%	90%
<b>Trasparenza</b>	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	≥ 7	≥ 7
<b>Efficacia</b>	Conformità degli Atti e attendibilità della prestazione erogata	Numero rilievi degli Organi di Governo / Numero totale degli Atti negoziali proposti	10%	10%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			