



Dipartimento	Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne
Unità organizzativa responsabile	Area Offerta Formativa
Denominazione del servizio	Consulenza e adempimenti per la definizione dell'Offerta Formativa annuale dei corsi di studio (corsi di laurea/laurea magistrale/laurea magistrale a ciclo unico - TFA - PAS)
Codice del servizio	SERV_DARDRE_11
Principali caratteristiche del servizio	Studio della normativa in relazione alla definizione dell'offerta formativa; trasmissione note esplicative e linee guida procedurali ai fini della compilazione delle schede SUA-CdS per l'accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio; istituzione, attivazione e disattivazione dei corsi di studio attraverso la redazione di relazioni agli Organi Accademici e la predisposizione di Decreti Rettorali; pubblicizzazione dell'offerta formativa; Supporto alla Commissione didattica di Ateneo; Supporto per la formulazione e le modifiche di atti e regolamenti in materia di didattica; Regolamento didattico di Ateneo, regolamenti didattici corsi di studio; organizzazione e gestione dei rapporti con il MIUR, il CUN, la CRUI, il Comitato Regionale di Coordinamento, il Nucleo di Valutazione e parti sociali in materia di attuazione dell'autonomia didattica, supporto al Presidio di Qualità di Ateneo
Destinatari	Presidenti Scuole, Direttori di Dipartimento, Coordinatori dei corsi di studio, Delegati del Rettore alla Didattica, all'orientamento e alla comunicazione, Dipartimenti amministrativi, Nucleo di valutazione, Consiglio degli Studenti
Responsabile	Responsabile dell' Area: http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1/settore-istituzione-corsi-di-studio http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1/settore-attivazione-corsi-di-studio-e-pubblicizzazione-dellofferta-formativa http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1/settore-servizi-di-supporto-e-innovazione-per-lorganizzazione-della-didattica
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì mattina ore 10-12 e martedì pomeriggio 15-17
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	0
Maggiori informazioni (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/numero totale di giorni lavorativi	≥90%
	disponibilità di altri canali di comunicazione (mail -telefono- pec - fax - interfaccia web, accesso fisico)	numero di canali di comunicazione	6
Tempestività	Tempo massimo per la erogazione del servizio (10 giorni)	Numero prestazioni servizi erogati/ numero totale prestazione servizi richiesti	≥ 90%
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area(principali caratteristiche del servizio;tipologia diutenza;responsabile; procedure di contatto;modulistica; tempi di risposta;costi a carico dell'utente)	Numero di informazioni pubblicate	≥7
Efficacia	Conformità delle prestazioni erogate	Numero di prestazioni con rilievi/numero prestazioni erogate	≤ 10%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/