



Dipartimento	DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER LA RICERCA, LA DIDATTICA E LE RELAZIONI ESTERNE
Unità organizzativa responsabile	AREA CONVENZIONI PER LA DIDATTICA
Denominazione del servizio	CONSULENZA E GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLE CONVENZIONI PER LA DIDATTICA ISTITUZIONALE E PER LA FORMAZIONE NON ISTITUZIONALE
Codice del servizio	SERV_DARDRE_14
Principali caratteristiche del servizio	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
Destinatari	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;
Responsabile	Capo Area http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area3
A chi/dove/come rivolgersi	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
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00
Eventuali costi a carico dell'utente	spese per imposta di bollo
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/convenzioni-per-la-didattica
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/ateneo/accordi-convenzioni/archivio-formazione-e-didattica-istituzionale http://www.uniba.it/ateneo/accordi-convenzioni/formazione-non-istituzionale-e-servizi-innovativi-agli-studenti http://www.uniba.it/ateneo/accordi-convenzioni

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al pubblico	numero di giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli Uffici / numero totale giorni lavorativi	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, tel, fax, interfaccia web)	numero di canali di comunicazione	6
Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni (30 gg lavorativi)	numero risposte fornite nei tempi previsti/numero totale delle risposte fornite	90%
Trasparenza	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
Efficacia	Conformità delle prestazioni erogate	Numero 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/