



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	Direttori di Dipartimento, Coordinatori dei corsi di studio, Delegati del Rettore alla Didattica, all'orientamento e alla comunicazione, Dipartimenti amministrativi, Nucleo di valutazione
Responsabile	Capo Area: http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1/area-offerta-formativa/settore-istituzione-corsi-di-studio http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1/area-offerta-formativa/settore-servizi-di-supporto-e-innovazione-per-lorganizzazione-della-didattica http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1/area-offerta-formativa/settore-attivazione-corsi-di-studio-e-pubblicizzazione-dellofferta-formativa
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	0
Modulistica	0
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-didattica/area1

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	apertura al pubblico	giornate lavorative/numero totale giorni lavorativi previsti		90%
	disponibilità di canali di comunicazione (mail - telefono- pec - fax - web - accesso fisico)	numero di canali di comunicazione		6
Tempestività	tempo massimo per la erogazione del servizio (10 gg)	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 di utenza; responsabile; procedure di contatto; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate		≥ 7 gg.
Efficacia	conformità delle prestazioni erogate	numero rilievi/numeroprestazioni 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 delle 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/			