

DARDRE AREA PARTECIPAZIONI E CONVENZIONI DI RICERCA SETTORE I Partecipazioni	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Forma organizzativa del soggetto costituendo
Principali caratteristiche del servizio	Supporto ai singoli docenti ed agli enti esterni nella scelta della forma organizzativa del soggetto costituendo attraverso la consulenza giuridico amministrativa e nella predisposizione di statuti ai sensi della normativa di riferimento
Modalità di erogazione del servizio	Web, telefonico, fax, incontri, e mail
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/dardre/area-ricerca/area-ricerca/partecipazioni-e-convenzionischemi-di-convenzioni
Eventuali costi a carico dell'utente	0
Tipologia di utenza	Docenti, enti esterni
Responsabile del servizio	Annarita Donatone

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello facilmente raggiungibile - apertura al pubblico non limitata ad orari specifici	Gg.5 lavorativi di apertura al pubblico per un totale di 36 ore settimanali salvo assenze	95%
	Accessibilità multicanale	WEB, telefono, fax, mail, incontri	Il servizio e' rapportato alle 36 ore settimanali ed al numero delle richieste	95%
Tempestività	Tempestività	Disponibilità del servizio per consulenza garantita anche tramite telefono, e.mail fax- tempo impiegato nella predisposizione delle istruttorie	Servizio rapportato alle ore settimanali e al numero delle prestazioni in base alle richieste pervenute	90%
Trasparenza	Responsabile procedimento	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web dell'informazione riguardante il responsabile del settore	Giorni necessari per l'aggiornamento del sito web riguardante il responsabile del servizio e le relative competenze	3 gg
	Tempi di risposta	Numero dei giorni per fornire consulenza	Rapporto tra giorni necessari alla consulenza e richieste	10 gg
Efficacia	Affidabilità	Livello di soddisfazione reletivo a rapporto di consulenza, al numero delle pratiche evase ed esattezza delle informazioni	Rapporto tra giorni necessari alla consulenza e pratiche da evadere	90%
	Compiutezza	esattezza e precisione adoperate nella prestazione erogata	Esaustività rapportata al numero delle richieste e consulenze fornite	90%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link)			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE			
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE			
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link)			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-convenzioni-ricerca			