

DIPARTIMENTO DI <i>Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne (D.A.R.D.R.E.) - Area Progetti - Settore I Progetti di Ricerca</i>	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Elaborazione linee guida di gestione amministrativa dei progetti ricerca (modulistica, format vari)
Principali caratteristiche del servizio	predisposizione di standard applicativi nella preparazione di progetti fdi ricerca, con quelle che sono le norme e le condizioni previste dai singoli bandi: Progetti UE, progetti Ministeriali, progetti Regionali, Province, Comuni
Modalità di erogazione del servizio	Web, telefonico, e-mail, incontri, convegni, seminari, videoconferenze, call conference
Modulistica	
Eventuali costi a carico dell'utente	eventuali spese di bollo
Tipologia di utenza	docenti - personale tecnico amministrativo, dottorandi, dottori di ricerca, assegnisti, ricercatori a tempo determinato, enti esterni
Responsabile del servizio	Lucia Capodiferno

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Indicazione sede fisica del Settore/Accesso fisico all'Ufficio/siti riferiti all'Ufficio	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Servizio mediante telefono, fax, e-mail, web, posta ordinaria, incontri e riunioni	Numero informazioni fornite via telefono, mail e altro / Numero totale richieste pervenute	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione completa di un'istanza e l'erogazione della prestazione	Numero relazioni predisposte per gli Organi di Governo, numero di decreti, numero di Protocolli d'Intesa, ATS, RTS, Consortium Agreement, Grant Agreement stipulati, Lettere d'Intenti, comunicazioni varie/ Numero totale di istanze complete	95%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	2 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web, divulgazione mediante posta ordinaria, mail, fax delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web o per l'espletamento delle diverse modalità di comunicazione	2 giorni
	Tempi di risposta	Formalizzazione Atti negoziali, pubblicazione e/o divulgazione delle iniziative promosse dal servizio	Numero giorni necessari per completare l'iter procedurale amministrativo / numero giornate lavorative	5 giorni
Efficacia	Affidabilità	corrispondenza della prestazione erogata a quanto richiesto, grado di soddisfazione dell'utenza	Numero atti approvati e stipulati / Numero totale di istanze pervenute	100%
	Compiutezza	Completezza e precisione delle prestazioni erogate	Numero totale delle pratiche evase / Numero pratiche non evase	95%
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'			
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link) in fase di elaborazione			
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) in fase di elaborazione			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dare/questionario-area-progetti			