

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

**STANDARD DI QUALITA' 2013**

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	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%
<b>Tempestività</b>	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 pervenute	95%
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	corrispondenza della prestazione erogata a quanto richiesto, grado di soddisfazione dell'utenza	Numero atti approvati e stipulati / Numero totale di istanze pervenute	100%
	Completezza	Completezza e precisione delle prestazioni erogate	Numero totale delle pratiche evase / Numero pratiche non evase	95%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b>			
	<b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link) in fase di elaborazione</b>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>			
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione</b>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) <a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-progetti">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-progetti</a></b>			