

DARDRE AREA PARTECIPAZIONI E CONVENZIONI DI RICERCA SETTORE II (accordi e convenzioni per la ricerca)	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Formulazione Accordi e Convenzioni di Ricerca
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio consiste nella consulenza giuridico amministrativa ai docenti, facoltà, dipartimenti, assegnisti, enti esterni per la formulazione di contratti e convenzioni aventi ad oggetto la ricerca, ai sensi dei regolamenti di ateneo
Modalità di erogazione del servizio	Web, Telefonico, Fax, Incontri, e-mail
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/dardre/area-ricerca/partecipazioni-e-convenzioni/partecipazioni-e-convenzioni/convenzioni/
Eventuali costi a carico dell'utente	.
Tipologia di utenza	docenti ed enti esterni
Responsabile del servizio	Maria Losito

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 lavorativi di apertura al pubblico per totale di ore settimanali	955
	Accessibilità multicanale	disponibilità del servizio per consulenza garantita anche tramite telefono, e.mail fax-	strumentazione utilizzata/strumentazione disponibile	95%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Servizio rapportato alle ore settimanali e al numero delle prestazioni in base alle istanze pervenute	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del 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 delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento del sito web	4 gg
	Tempi di risposta	Tempi relativi alla fornitura di consulenza	Rapporto tra giorni necessari alla consulenza e le relative richieste	10gg
Efficacia	Affidabilità	Livello di soddisfazione relativo a rapporto di consulenza, al numero delle pratiche evase ed esattezza delle informazioni	Rapporto tra giorni necessari per consulenze e relative richieste	5gg
	Compiutezza	esattezza e precisione adoperate nella prestazione erogata	Esattezza 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) in fase di elaborazione
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