

<b>DARDRE Area partecipazioni e convenzioni di ricerca Settore II accordi e convenzioni per la ricerca</b>	<b>Indicazioni generali</b>
Denominazione del servizio	Formalizzazione Accordi e Convenzioni di Ricerca
Principali caratteristiche del servizio	il servizio consiste nella attività di istruttoria per gli organi di governo e stipula di contratti, convenzioni, accordi quadro e/o di programma, protocolli di intesa aventi per oggetto lo svolgimento di attività di ricerca
Modalità di erogazione del servizio	web, telefonico, fax, incontri, e mail
Modulistica	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/dardre/area-ricerca/partecipazioni-e-convenzioni/partecipazioni-e-convenzioni/convenzioni/">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/dardre/area-ricerca/partecipazioni-e-convenzioni/partecipazioni-e-convenzioni/convenzioni/</a>
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	enti esperti e docenti
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.5 lavorativi di apertura al pubblico per un totale di 36 ore settimanali salvo assenze	95%
	Accessibilità multicanale	informazioni del servizio tramite posta ordinaria, telefono, fax, e mail	il servizio e' rapportato alle 36 ore settimanali ed al numero delle richieste	95%
Tempestività	Tempestività	tempo impiegato nella predisposizione delle istruttorie sulla base delle richieste pervenute	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 modalita' di contatto	numero giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento del sito web	4 gg
	Tempi di risposta	numero dei giorni per predisposizione istruttorie per gli organi di governo - relative consulenze ed adempimenti consequenziali	rapporto tra giorni necessari all'istruttoria e pratiche da evadere	10gg
Efficacia	Affidabilità	livello di soddisfazione relativo al numero delle pratiche evase ed esattezza delle informazioni	rapporto tra giorni necessari all'istruttoria e pratiche da evadere	5gg
	Compiutezza	esattezza e precisione adoperate nella prestazione erogata	esaustivita' rapportata al numero delle pratiche evase senza rilievi rispetto alle istanze pervenute	90gg
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> <b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link)</b>			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	<b>ANNUALE</b>			
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link)</b> in fase di elaborazione			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION</b> <a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-convenzioni-ricerca">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-convenzioni-ricerca</a>			