



Dipartimento	Dipartimento Amministrativo Ricerca, Didattica e Relazioni Esterne - DARDRE
Unità organizzativa responsabile	Area Progetti
Denominazione del servizio	Divulgazione delle opportunità di finanziamento, Found Raising
Codice del servizio	SERV_DARDRE_03
Principali caratteristiche del servizio	Analisi e studio dei Bandi e Avvisi pubblici per valutare le opportunità di finanziamento all'interno dell'Università
Destinatari	Personale Docente e Ricercatore strutturato e non
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area1
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area1
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun/ven 10,00-12,30 mar/gio 15,30- 17,00
Eventuali costi a carico dell'utente	Il Servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	Note di trasmissione e bandi allegati.
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area1

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	- Apertura al pubblico	n. gg. Lavorative con apertura al pubblico assicurata dagli uffici/ n. totale giorni lavorativi	90%
	- Altri canali di contatto (mail, tel, fax, interfaccia web)	numero canali di comunicazione disponibili	4
Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio (30 gg.)	Numero totale di servizi erogati nei tempi previsti/numero totale delle prestazioni	90%
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	Numero di informazioni pubblicate	≥ 7
Efficacia	Conformità delle prestazioni erogate	n. prestazioni con rilievi / n. totale prestazioni erogate	10%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/