



Dipartimento	Dipartimento Amministrativo Ricerca, Didattica e Relazioni Esterne - DARDRE		
Unità organizzativa responsabile	Area Progetti		
Denominazione del servizio	Consulenza in fase di presentazione e gestione progetti di Ricerca, Formazione, Infrastrutture, Grandi Progetti		
Codice del servizio	SERV_DARDRE_04		
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio si concretizza essenzialmente nella predisposizione e nella raccolta della documentazione amministrativa per la presentazione di progetti: di ricerca, formazione e grandi progetti. Fornisce assistenza alla redazione di formulari, modulistica e costruzione del budget. Il servizio, inoltre, si sostanzia nel supporto legale ed amministrativo per la costituzione di ATI, ATS, RTS, accordi di collaborazione etc., inoltre il servizio si estrinseca attraverso una serie di attività di istruttoria tra uffici, in particolare con gli organi di governo per l'approvazione e deliberazione di tutte le fasi previste per la gestione dei progetti		
Destinatari	Personale Docente e Ricercatore strutturato e non, partner esterni		
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area1		
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area1/area-progetti/settore-progetti-di-ricerca http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area1/area-progetti/settore-progetti-di-formazione http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area1/area-progetti/settore-progetti-per-infrastrutture		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun/ven 10,00-12,30 mar/giov 15,30- 17,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Il Servizio non prevede costi a carico dell'Utente		
Modulistica	Fac simile lettere di richiesta sottoscrizione proposte progettuali, contratti, formulari, ATS, lettere d'intenti etc.		
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area1		
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Tar get 2016
Accessibilità	- Apertura al pubblico;	N. gg. lavorative con apertura al pubblico assicurate dagli uffici/ n. totale giorni lavorativi	90%
	- Altri canali di contatto (mail, tel, fax, interfaccia web)	numero canali di comunicazione	4
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e la risposta (30 gg.)	Numero Totale dei 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/		