



Dipartimento	PER LA RICERCA, LA DIDATTICE E LE RELAZIONI ESTERNE
Unità organizzativa responsabile	AREA TRASFERIMENTO TECNOLOGICO
Denominazione del servizio	Consulenza e gestione amministrativa per spin off e distretti produttivi
Codice del servizio	SERV DARDRE 05
Principali caratteristiche del servizio	assistenza nella fase di proposta, costituzione, gestione e sviluppo di spin off e distretti; assistenza nella formulazione dei relativi statuti, patti parasociali e contratti; supporto alla promozione di nuovi modelli organizzativi per il raccordo imprese-enti di ricerca; supporto alla formalizzazione e gestione di accordi di collaborazione per start up di imprese innovative; aggiornamento regolamenti in materia;
Destinatari	Docenti, ricercatori, studenti, laureati, dottorandi, personale tecnico amministrativo dell'Università, Enti pubblici e privati, imprese, Enti territoriali e Organi di Ateneo
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi
Giorni e orari di apertura degli uffici	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/numero totale giorni lavorativi	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione (mail, PEC, posta, telefono, fax, interfaccia web) per accedere al servizio	Numero di canali di comunicazione	6
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta conforme e l'erogazione del servizio (30gg)	Numero di servizi erogati nei tempi previsti/numero totale di servizi richiesti	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 dei servizi erogati	Numero di prestazioni con rilievi/numero 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/