



<b>Dipartimento</b>	PER LA RICERCA, LA DIDATTICE E LE RELAZIONI ESTERNE
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA TRASFERIMENTO TECNOLOGICO
<b>Denominazione del servizio</b>	Consulenza e gestione amministrativa per spin off e distretti produttivi
<b>Codice del servizio</b>	SERV DARDRE 05
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	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;
<b>Destinatari</b>	Docenti, ricercatori, studenti, laureati, dottorandi, personale tecnico amministrativo dell'Università, Enti pubblici e privati, imprese, Enti territoriali e Organi di Ateneo
<b>Responsabile</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi">http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area2/settore-spin-off-e-distretti-produttivi</a>

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%

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