



Dipartimento	DARDRE
Unità organizzativa responsabile	Area Partecipazioni e Convenzioni di Ricerca
Denominazione del servizio	Consulenza e gestione amministrativa delle partecipazioni e convenzioni di ricerca.
Codice del servizio	SERV_DARDRE_07
Principali caratteristiche del servizio	Supporto ad Enti esterni e docenti in merito alla forma organizzativa del soggetto costituendo. Verifica della congruità degli statuti a normativa di riferimento. Istruttoria per gli organi di governo in merito all'adesione dell'Università ad Organismi associativi, monitoraggio dell'andamento economico finanziario e delle ricadute scientifiche sull'Università a seguito dell'adesione. Consulenza e predisposizione schemi di convenzioni relative alla ricerca, caratterizzati dalla atipicità. Istruttoria per gli Organi di Governo. Perfezionamento degli atti.
Destinatari	Enti esterni, docenti, Dipartimenti.
Responsabile	Capo Area: http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area3
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area3/settore-partecipazioni http://www.uniba.it/organizzazione/dardre/div-ricerca/area3/settore-convenzioni-ed-accordi-di-ricerca
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 - martedì 15,30 - 17,00
Eventuali costi a carico dell'utente	Spese di bollo per accordi e convenzioni di ricerca
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/area-partecipazioni-e-convenzioni-di-ricerca/partecipazioni-e-convenzioni-di-ricerca-docenti http://www.uniba.it/modulistica/area-partecipazioni-e-convenzioni-di-ricerca/partecipazioni-e-convenzioni-di-ricerca-docenti
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/ateneo/organismi-associativi-partecipati-da-uniba http://www.uniba.it/ateneo/accordi-convenzioni/attivita-di-ricerca

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al Pubblico	numero di giornate lavorative con apertura al pubblico assicurate dagli uffici/numero totale giorni lavorativi	90%
	Disponibilità di altri canali di comunicazione: (telefono, fax, e-mail, PEC, posta, interfaccia web)	numeri di canali di comunicazione	n. 6
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio dalla richiesta conforme (30 gg. lavorativi)	numero prestazioni servizi erogati nei tempi previsti / numero totale di prestazioni richieste	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	numero 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/