

Denominazione del servizio	Attività commerciale	CODICE	111003Ri_05
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	1) Progettazione, stipula e gestione delle convenzioni; 2) Gestione dei listini e dei tariffari; 3) Fatturazione e incassi; 4) Rendicontazione della commessa		
Dipartimento	Dipartimento di Biologia		
Unità organizzativa responsabile	Ricerca e terza missione	Unità Operativa Contabilità e Attività negoziali del Dipartimento di Biologia	
Responsabile	Maria Cristina Bruno - subentro Teresa De Filippis dal 10/05/2021	Carmela Pontrelli	
Destinatari	ENTI E IMPRESE, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	Maria Cristina Bruno/Teresa De Filippis tel.080 5442485 e-mail mariacristina.bruno@uniba.it / teresa.defilippis@uniba.it (1/2) - Carmela Pontrelli tel. 080 5442420 e-mail carmela.pontrelli@uniba.it (3/4)		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Titulus/pec, posta elettronica istituzionale, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano, telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal Lunedì al Venerdì ore 11-13		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	Schemi tipo di convenzioni in c/terzi		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/biologia/ricerca		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	10	11
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	5	5
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	100%	100%
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,9	5
Efficacia - completezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,9	5

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti