

|  |   |               |           |
|--|---|---------------|-----------|
| <b>Denominazione del servizio</b>                                | <b>Assegni di ricerca</b>   | <b>CODICE</b> | 1103Ri_06 |
| <b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b> | Istruttoria per il finanziamento di assegni di ricerca, gestione degli assegnisti di ricerca  |               |           |
| <b>Dipartimento</b>  | Bioscienze, Biotecnologie e Biofarmaceutica   |               |           |
| <b>Unità organizzativa responsabile</b>                          | UO Ricerca e Terza Missione   |               |           |
| <b>Responsabile</b>  | Ilaria Angarano   |               |           |
| <b>Destinatari</b>   | DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO  |               |           |
| <b>Contatti</b>  | telefono e mail del Responsabile UO e della Sig. Rosanna Longo  |               |           |
| <b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>                  | mail, accesso fisico all'ufficio  |               |           |
| <b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>                   | dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00   |               |           |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>                      | nessuno   |               |           |
| <b>Modulistica</b>   | modulo richiesta assegno  |               |           |
| <b>Maggiori informazioni (link utili)</b>                        | <a href="https://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/personale-docente-e-ricercatore/regolamento-conferimento-assegni-di-ricerca/view">https://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/personale-docente-e-ricercatore/regolamento-conferimento-assegni-di-ricerca/view</a> |               |           |

| 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          | 20 ore/settimana          | 24 ore/settimana |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio  | INDPROC_98        | Numero di canali di accesso al servizio                                   | Numero          | 2                         | 2                |
| 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     | nessuno                   | 80%              |
| Efficacia - conformità    | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale                                    | INDPROC_107       | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero          |                           |                  |
| 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          |                           |                  |

|   |   |
|---|---|
| <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="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>   |
| <b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>   | Annuale (entro il 31 gennaio)   |
| <b>Modalità di presentazione del reclamo</b>  | <a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>                           |
| <b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>   | Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre - gennaio)   |
| <b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>  | <a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a> |