

Denominazione del servizio	Attività commerciale	CODICE	1103Ri_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	Bioscienze, Biotecnologie e Biofarmaceutica		
Unità organizzativa responsabile	UO Ricerca e Terza Missione		
Responsabile	Ilaria Angarano		
Destinatari	ENTI E IMPRESE, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	Sig. Ilaria Angarano tel 080 5442105 ilaria.angarano@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	1) telefono 2) email 3) PEC e posta elettronica istituzionale collegate al Protocollo elettronico 4) accesso fisico all'ufficio		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	schema tipo contratto ricerca conto terzi		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/modulistica/enti-partecipati-convenzioni-per-ricerca/schema-tipo-contratto-di-ricerca-formato-rtf.rtf/view		

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	4	4
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	90%
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		

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