

Denominazione del servizio	Attività commerciale	CODICE	111203Ri_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 Chimica		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile	Teresa Lodeserto		
Destinatari	ENTI E IMPRESE, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	teresa.lodeserto@uniba.it - 0805442079		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Fisica - Mail - Teams - Telefono- Cellulare privato		
Giorni e orari di apertura degli uffici	36 ore settimanali		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	Moulistica di richiesta di attivazione contratti per approvazione del Direttore e del Consiglio		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/chimica		

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	36	36
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	5,3	4
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	5,3	4

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