

Denominazione del servizio	Attività commerciale	CODICE	112603Ri_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 Economia e Finanza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile	Mariangela LATORRE		
Destinatari	ENTI E IMPRESE, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	<i>Mariangela LATORRE, email: mariangela.latorre@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - I piano, telefono: (+39) 080 5049107; Nicolangelo MANZARI, email: nicolangelo.manzari@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - II piano, telefono: (+39) 080 5049170; per fatturazione e incassi delle commesse: Carmen DE ROSAS, email: carmen.derosas@uniba.it, per la rendicontazione delle commesse: Giovanna PAPA, email: giovanna.papa@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - VI piano, telefono: (+39) 080 5049152</i>		
Modalità di accesso al servizio (canali)	E-mail, sportello, telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Mercoledì 10.00-11.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi per l'utente		
Modulistica	Nessuna modulistica standard		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/attivita-di-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	1	1
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	90	95
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5	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	4,6	4

si precisa che il valore di partenza 2020 non significativo

si precisa che il valore di partenza 2020 non significativo

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>

riguarda un campione

riguarda un campione