Denominazione del servizio	**Finanziamenti esterni per risorse umane a supporto della didattica e della ricerca**	**CODICE**	*111303Ri_07*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Istruttoria di dipartimento per il finanziamento, progettazione e stipula della convenzione		
Dipartimento	Dipartimento di Economia Management e Diritto dell'Impresa		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione		
Responsabile	Bruni Petronilla		
Destinatari	DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO, ENTI E IMPRESE		
Contatti	*Bruni Petronilla (+39 0805049005) - petronilla.bruni@uniba.it - Cecilia Squicciarini (+39 0805049108) - cecilia.squicciarini@uniba.it - Team "Ricerca DEMDI"*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*Ricevimento in presenza (IV Piano Uffici Direzione DEMDI) - Telefono - Email - Piattaforma Teams*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	Non previsto		
Modulistica	Non prevista		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/ricerca/regolamento-presentazione-richieste-finanziamenti-straordinari-per-attivita-di-ricerca-e-di-didattica/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**	11,5	12
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**	100%	100%
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	5,4	5,5
Efficacia - compiutezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	5,2	5,3

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