

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione progetti di ricerca, terza missione e didattica</b>	<b>CODICE</b>	111303Ri_02
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Presentazione, gestione e rendicontazione di progetti e attività finanziate e non		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Economia Management e Diritto dell'Impresa		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione		
<b>Responsabile</b>	Bruni Petronilla		
<b>Destinatari</b>	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
<b>Contatti</b>	Cecilia Squicciarini (+39 0805049108) - <a href="mailto:cecilia.squicciarini@uniba.it">cecilia.squicciarini@uniba.it</a> - Team "Ricerca DEMDI"		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	Ricevimento in presenza (IV Piano Uffici Direzione DEMDI) - Telefono - Email - Piattaforma Teams		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Mercoledì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Non previsto		
<b>Modulistica</b>	Non prevista		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/ricerca">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/ricerca</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	2	3
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	Capacità di rendicontazione	INDPROC_45	(Costi riconosciuti/Costi sostenuti)*100	Percentuale	70%	80%
	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

<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>