

| | | | |
|---|--|--------|-------------|
| Denominazione del servizio | Convenzioni e strutture di ricerca | CODICE | 110903Ri_04 |
| Descrizione delle caratteristiche principali del servizio | Attività dipartimentali di gestione delle convenzioni per la ricerca, di centri universitari/interdipartimentali/di eccellenza, di spin off e di start up. | | |
| Dipartimento | Dipartimento dell'Emergenza e dei Trapianti di Organi (DETO) | | |
| Unità organizzativa responsabile | U.O. Ricerca e terza missione | | |
| Responsabile | Silvia Longo | | |
| Destinatari | ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO | | |
| Contatti | silvia.longo@uniba.it ; direzione.deto@pec.uniba.it | | |
| Modalità di accesso al servizio (canali) | e-mail; pec; front office | | |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | lun-mer-ven 10-12; giovedì 14:30-15:30 | | |
| Eventuali costi a carico dell'utente | nessuno | | |
| Modulistica | nessuna | | |
| Maggiori informazioni (link utili) | https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto | | |

| 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 | 0 | 7 |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio | INDPROC_98 | Numero di canali di accesso al servizio | Numero | 2 | 3 |
| 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 | 0 | 100 |
| Efficacia - conformità | Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale | INDPROC_107 | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero | 5,3 | 5,3 |
| 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 | 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 |