

Denominazione del servizio	Attività commerciale	CODICE	111403Ri_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	Farmacia - Scienze del Farmaco		
Unità organizzativa responsabile	Ricerca e Terza Missione		
Responsabile	Racaniello Francesco		
Destinatari	ENTI E IMPRESE, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	E-mail: francesco.racaniello@uniba.it; Tel. 080.5442777		
Modalità di accesso al servizio (canali)	contatto diretto, e-mail, telefonico		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì-Venerdì 7,30-14,30; Martedì e Giovedì 15,00-18,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/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	25	25
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	4.8	4.8
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	4.8	4.8

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

Proposte inviate ad ottobre 2020	
Proposta Valore di partenza 2020	Proposta Target 2020
20	25
3	4
80	100
4.7	4.8
4.7	4.8