

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Attività commerciale</b>	<b>CODICE</b>	111403Ri_05
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	1) Progettazione, stipula e gestione delle convenzioni; 2) Gestione dei listini e dei tariffari; 3) Fatturazione e incassi; 4) Rendicontazione della commessa		
<b>Dipartimento</b>	Farmacia - Scienze del Farmaco		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Ricerca e Terza Missione		
<b>Responsabile</b>	Racaniello Francesco		
<b>Destinatari</b>	ENTI E IMPRESE, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEIO		
<b>Contatti</b>	E-mail: francesco.racaniello@uniba.it; Tel. 080.5442777		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	contatto diretto, e-mail, telefonico		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Lunedì-Venerdì 7,30-14,30; Martedì e Giovedì 15,00-18,00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno		
<b>Modulistica</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica</a>		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/ricerca/">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/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	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

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

<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>