



Denominazione del servizio	Convenzioni e strutture di ricerca	CODICE	113003Ri_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 Interdisciplinare di Medicina - DIM		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile	Marina MILELLA		
Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	Marina Milella - Donato Scarasciullo - Ivan di Bari - Manuela Triggiani		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Ufficio - Mail - Telefono fisso - Chat - Microsoft Teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento		
Maggiori informazioni (link utili)			

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	30	40
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	5	5
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	6	6
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	3	3.5

Proposte inviate ad ottobre 2020	
Proposta	Proposta
Valore di partenza 2020	Target 2020
20	30
6	6
80%	100%
	4
	4

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