

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione progetti di ricerca, terza missione e didattica</b>	<b>CODICE</b>	113003Ri_02
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Presentazione, gestione e rendicontazione di progetti e attività finanziate e non		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento Interdisciplinare di Medicina - DIM		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Ricerca e Terza Missione		
<b>Responsabile</b>	Marina MILELLA		
<b>Destinatari</b>	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO		
<b>Contatti</b>	Marina Milella - Donato Scarasciullo - Ivan di Bari Manuela Triggiani		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	Ufficio - Mail - Telefono fisso - Chat - Microsoft Teams		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno		
<b>Modulistica</b>	Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dim/ricerca/la-nostra-ricerca">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dim/ricerca/la-nostra-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	30	40
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	5	5
Trasparenza	Publicazione 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	100%	100%
	Cortesìa, 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 di partenza 2020	Proposta Target 2020
20	30
6	6
80%	100%
100%	100%
	4
	4

<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>