

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione progetti di ricerca, terza missione e didattica</b>			<b>CODICE</b>	113103RI_02	
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Presentazione, gestione e rendicontazione di progetti e attività finanziate e non					
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento Jonico in "Sistemi Giuridici ed Economici del Mediterraneo: società, ambiente, culture"					
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Ricerca e Terza Missione					
<b>Responsabile</b>	dott.ssa Sabina Martemucci					
<b>Destinatari</b>	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO					
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:sabina.martemucci@uniba.it">sabina.martemucci@uniba.it</a>					
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	mail istituzionale, PEC, telefono, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano					
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30					
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno					
<b>Modulistica</b>	Modulistica prevista nei bandi					
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/dipartimentojonico">www.uniba.it/dipartimentojonico</a>					
<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Codice indicatore</b>	<b>Unità di misura/formula di calcolo</b>	<b>Unità di Misura</b>	<b>Valore di partenza (2020)</b>	<b>Target 2021</b>
<b>Accessibilità fisica</b>	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	22	25
<b>Accessibilità multicanale</b>	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	5
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia - conformità</b>	Capacità di rendicontazione	INDPROC_45	(Costi riconosciuti/Costi sostenuti)*100	Percentuale		
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,8	4,9
<b>Efficacia - completezza</b>	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,5	4,6
<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>					