

Denominazione del servizio	Attività commerciale	CODICE	112003Ri_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	Dipartimento di Medicina Veterinaria		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e terza missione		
Responsabile	Pietro Resta		
Destinatari	DOCENTI, DOTTORANDI, STUDENTI, STRUTTURE DI ATENEO, DOCENTI STRANIERI		
Contatti	1 e 2) pietro.resta@uniba.it ; anita.ingenni@uniba.it ; maria.mastrolonardo@uniba.it ; anna.russo@uniba.it ; tel. 0805443803/3990/3991 - 3 e 4) cristina.labombarda@uniba.it ; 3940		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Mail, pagina web, telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lun al ven dalle 9,30 alle 13,00 e dal martedì al giovedì dalle 15,00 alle 17,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	carta intestata, format editabili		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/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	24	24
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
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	4
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	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