

| | | | |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| Denominazione del servizio | Attività commerciale | CODICE | 112203Ri_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 Scienze Biomediche e Oncologia Umana | | |
| Unità organizzativa responsabile | U.O. Ricerca e Terza Missione | | |
| Responsabile | Antonio Specchia | | |
| Destinatari | ENTI E IMPRESE, DOCENTI, PTA, STRUTTURE DI ATENEO | | |
| Contatti | Antonio Specchia: antonio.specchia@uniba.it; 0805478524; Rossana De Pinto: rossana.depinto@uniba.it; 0805478469 | | |
| Modalità di accesso al servizio (canali) | Sportello; Telefono; email; pec; social | | |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 | | |
| Eventuali costi a carico dell'utente | nessuno | | |
| Modulistica | https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche | | |
| Maggiori informazioni (link utili) | https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche | | |

| 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 | 12 | 15 |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio | INDPROC_98 | Numero di canali di accesso al servizio | Numero | 3 | 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 | 50 | 80 |
| Efficacia - conformità | Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale | INDPROC_107 | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero | | |
| 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 | | |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |