

Denominazione del servizio	Convenzioni e strutture di ricerca	CODICE	112203Ri_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 di Scienze Biomediche e Oncologia Umana		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile	Antonio Specchia		
Destinatari	ENTI PUBBLICI E PRIVATI, DOCENTI, 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	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche</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	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	Cortesia, 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	<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>
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	<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>
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	<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>