

DIPARTIMENTO Gestione delle Risorse Finanziarie	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Ritenute Fiscali Previdenziali ed extraerariali - AREA FISCALE E TRIBUTARIA
Principali caratteristiche del servizio	Gestione ritenute fiscali previdenziali ed extraerariali, versamento ai rispettivi Enti beneficiari e relativi adempimenti dichiarativi
Modalità di erogazione del servizio	telefonico, e mail, sportello web, altro
Modulistica	non prevista
Eventuali costi a carico dell'utente	non previsti
Tipologia di utenza	Uffici, personale dipendente, Enti Previdenziali ed Erariali, Ente Cassiere, Organizzazioni Sindacali, Enti Assicurativi, Istituti Finanziari
Responsabile del servizio	De Santis Guido Fulvio

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	accessibilità agli uffici	lavorative di apertura al pubblico effettuate/ numero totale	5gg su 5gg
	Accessibilità multicanale	informazioni sul web dei servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi; disponibilità del servizio tramite e mail, fax, posta, telefono, PEC	numero di prestazioni effettuate tramite fax, posta e mail, PEC/ numero prestazioni effettuate entro il termine previsto/ Numero	92%
Tempestività	Tempestività	tempo massimo della prestazione della richiesta per l'erogazione del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione	90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione	15gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione	15gg
	Tempi di risposta	non previsti		
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza delle prestazioni erogate	numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/	100%
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	richieste evase/ totale delle richieste	95%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf)
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO - in fase di predisposizione
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION - in fase di predisposizione
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dgrf)