

<b>DIPARTIMENTO Gestione delle Risorse Finanziarie</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Gestione Contabilità Commerciale - AREA ATTIVITA' COMMERCIALE
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Adempimenti tributari inerenti attività commerciale, liquidazione delle relative imposte erariali ed adempimenti dichiarativi e fiscali
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	telefonico, e mail, sportello web, altro
<b>Modulistica</b>	non prevista
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	non previsti
<b>Tipologia di utenza</b>	Uffici, Amministrazioni Erariali
<b>Responsabile del servizio</b>	Pinto Vito

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	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.	numero di prestazioni effettuate tramite fax, posta e mail / numero	85%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla Legge e dai Regolamenti	prestazioni effettuate entro il termine previsto/ Numero	90%
<b>Trasparenza</b>	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		
<b>Efficacia</b>	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%

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