

DIPARTIMENTO Gestione delle Risorse Finanziarie	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Risorse Utenze Studentesche e consorzi - AREA GESTIONE RISORSE UTENZA STUDENTESCA E CONSORZI
Principali caratteristiche del servizio	Gestione entrate proprie relative ai corsi di Laurea e post Laurea. Gestione amministrativa e contabile dei Consorzi ed Enti partecipati dell'Università
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, utenza studentesca, Responsabili Enti Partecipati
Responsabile del servizio	De Palo Giosafatte

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	accessibilità agli uffici	lavorative di apertura al pubblico effettuat/ numero	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	Sono sempre attivi 2 dei canali disponibili	n.2
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorso tra la ricezione del Decreto di rimborso e l'erogazione del rimborso	del decreto - Giorno di emissione del mandato di	30gg
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	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione	15gg
	Tempi di risposta	Tempo occorrente per fornire una risposta	necessari a fornire una risposta esauriente	5gg
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza delle prestazioni erogate	numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/	100%
	Compiutezza	Esautività 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)