

| | |
|--|---|
| DIPARTIMENTO Gestione delle Risorse Finanziarie | Indicazioni generali |
| Denominazione del servizio | Gestione Finanziaria Progetti Ateneo e Auditing - AREA GESTIONE FINANZIARIA PROGETTI DI ATENEO E AUDITING |
| Principali caratteristiche del servizio | Gestione Finanziaria Progetti finanziati e cofinanziati, rapporti con enti finanziatori, supporto alla rendicontazione, audit di progetti |
| 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, Enti Esterni, personale dipendente |
| Responsabile del servizio | Schino Giulia |

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. | numero di prestazioni effettuate tramite fax, posta e mail / numero | 85% |
| Tempestività | Tempestività | Rispetto dei termini previsti dalla Legge e dai Regolamenti | prestazioni effettuate entro il termine previsto/ Numero | 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 | 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 | 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) |