

Dipartimento	GESTIONE RISORSE FINANZIARIE
Unità organizzativa responsabile	AREA FISCALE, TRIBUTARIA E RAPPORTI CON L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA
Denominazione del servizio	Servizio gestione dichiarazioni fiscali e previdenziali
Codice del servizio	SERV_DGRF_12
Principali caratteristiche del servizio	Gestione e predisposizione dichiarazioni periodiche in materia previdenziale, fiscale e tributaria
Destinatari	UTENZA INTERNA ED ESTERNA: Personale Dipendente, Collaboratori, Lavoratori Autonomi, Istituti Previdenziali, Agenzia delle Entrate.
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area3
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area3
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì 8,30 - 13,30 lunedì e mercoledì 15,00 - 16,30
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO
Modulistica	-
Maggiori informazione (link utili)	-

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	1) numeri di giornate di apertura al pubblico; 2) numeri di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (e-mail, fax, telefono, web)	1) numero di giornate lavorative settimanali di apertura al pubblico effettuate/ numero totale giornate lavorative settimanali; 2) Numero di canali attivati per l'accesso al servizio	-	1) 87% 2) ≥ 4
Tempestività	Servizio espletato entro i termini previsti dalle norme di legge	numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto/ Numero totale	-	100%
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	-	≥ 7
Efficacia	Conformità del servizio rispetto alle richieste	Richieste evase/ totale richieste	-	100%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistemi di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/