



Dipartimento	DIPARTIMENTO GESTIONE RISORSE FINANZIARIE
Unità organizzativa responsabile	AREA MISSIONI E COMPENSI PER COMMISSIONI DI CONCORSO
Denominazione del servizio	CONTABILIZZAZIONE E LIQUIDAZIONE MISSIONI E RIMBORSI SPESE PER TRASFERTE
Codice del servizio	SERV_DGRF_18
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio è finalizzato al rimborso delle spese di missione e trasferta al personale docente, ricercatore e tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Bari -Aldo Moro nonché ai componenti esterni degli Organi di controllo e delle Commissioni di Concorso ed Esami di Stato, assegnisti, dottorandi, specializzandi, altri soggetti esterni con un contratto o incarico dell'Università. Il servizio viene svolto in conformità alla normativa al tempo vigente attraverso una costante attività di studio ed approfondimento della nuova normativa in materia di missioni, recepita mediante l'aggiornamento del Regolamento Missioni e divulgata attraverso circolari e/o pareri alla Comunità Accademica e relazioni agli organi di governo.
Destinatari	UTENTI INTERNI ED ESTERNI: -docenti, ricercatori, tecnici ed amministrativi, -componenti esterni Collegio revisori dei conti e Nucleo di valutazione, assegnisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti -componenti esterni di Commissioni di Concorso ed Esami di Stato -docenti e dipendenti di altre Università, Enti o Amministrazioni -centri autonomi di spesa e altri uffici e/o Aree dell'Amministrazione centrale
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area2
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area2
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì-venerdì 8.30-13.30 martedì-giovedì 15.00-16.30
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/risorse-finanziarie/commissioni-concorsi/view ; http://www.uniba.it/modulistica/risorse-finanziarie/missioni/view
Maggiori informazione (link utili)	-

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	
			2014	2015
Accessibilità	1. giornate apertura al pubblico; 2. numero di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (email, fax, posta, telefono).	1. numero giornate lavorative settimanali di apertura al pubblico effettuate/numero totale giornate lavorative settimanali; 2. numero .	1) 85% 2) ≥ 4	1) 85% 2) ≥ 4
Tempestività	prestazioni effettuate nel termine di 15g (dalla richiesta da parte dell'utente)	numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto/Numero totale	85%	85%
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	≥ 7
Efficacia	Conformità del servizio rispetto alle richieste	richieste evase/totale delle richieste	100%	100%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione dell'performance-frequenzadelmonitoraggio-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/