



| | |
|---|---|
| Dipartimento | GESTIONE RISORSE FINANZIARIE |
| Unità organizzativa responsabile | AREA GESTIONE RISORSE UTENZA STUDENTESCA E CONSORZI |
| Denominazione del servizio | PAGAMENTO QUOTE ASSOCIATIVE A CONSORZI E SOCIETA' PARTECIPATE DALL'UNIVERSITA' |
| Codice del servizio | SERV_DGRF_20 |
| Principali caratteristiche del servizio | Il servizio è finalizzato all'acquisizione di tutta la documentazione utile e al successivo versamento delle quote di partecipazione e quote associative annuali, alle società partecipate dall'Università di Bari (Consorzi, Associazioni, Centri, Spin off, Società). |
| Destinatari | UTENTI ESTERNI 1) Consorzi, Associazioni, Centri, Spin off, Società. |
| Responsabile | http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area3 |
| A chi/dove/come rivolgersi | http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area3 |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | lunedì-venerdì 8,30 - 13,00 martedì e giovedì 15,00 - 16,30 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | NESSUNO |
| Modulistica | - |
| Maggiori informazione (link utili) | - |

| | | | Target | Target |
|--|---|---|------------------|------------------|
| Dimensioni della qualità | Indicatori | unità di misura/formula di calcolo | 2014 | 2015 |
| Accessibilità | 1) numeri di giornate di apertura al pubblico; 2) numeri di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (e-mail, fax, telefono) | 1) numero di giornate lavorative settimanali di apertura al pubblico effettuate/ numero totale giornate lavorative settimanali; 2) Numero | 1) 85% 2) ≥ 3 | 1) 85% 2) ≥ 3 |
| Tempestività | Prestazione effettuata entro 30 gg dalla data della richiesta/ricozione della delibera del C. di A. | 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/totali richieste | 90% | 90% |
| 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/ | | | |