

Denominazione del servizio	Pagamento servizi interni	CODICE	111002Co_04
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio comprende la liquidazione e il pagamento di missioni e rimborsi spese a personale interno		
Dipartimento	Dipartimento di Biologia		
Unità organizzativa responsabile	Unità Operativa Contabilità e Attività negoziali del Dipartimento di Biologia		
Responsabile	Carmela Pontrelli		
Destinatari	Docenti, PTA, Dottorandi, Assegnisti, Specializzandi		
Contatti	Carmela Pontrelli tel. 080/5442420 e-mail carmela.pontrelli@uniba.it - Sabatina Papa tel. 080/5443351 e-mail sabatina.papa@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Posta elettronica istituzionale, documentazione cartacea consegnata a mano, telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì ore 11-13		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	Tabella missione, richiesta rimborso minute spese		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/biologia		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	Numero	10	11
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
Tempestività	Tempo medio del rimborso	INDPROC_06	Σ giorni impiegati per l'erogazione di ciascun rimborso dal giorno della richiesta/Numero totale dei rimborsi richiesti	Giorni	15	15
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	100	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,1	5

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti