

Denominazione del servizio	Pagamento servizi interni	CODICE	111102Co_04
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio comprende la liquidazione e il pagamento di missioni e rimborsi spese a personale interno		
Dipartimento	Bioscienze, Biotecnologie e Biofarmaceutica		
Unità organizzativa responsabile	Unità operativa Contabilità e attività negoziali		
Responsabile	Nicla Cataldo		
Destinatari	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI		
Contatti	Sig. Nicla Cataldo tel 080 5443319 nicla.cataldo@uniba.it Sig. Francesca Spinelli tel 080 5442723 francesca.spinelli@uniba.it (per gli utenti del palazzo di Farmacia) RIMBORSI FONDO ECONOMALE: Sig. Angela Giovanniello tel 080 5443359 angela.giovanniello@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	1) Consegna a mano della documentazione		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	richiesta rimborso piccole spese, moduli per missioni, richiesta rimborso quota partecipazione convegni...		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/bioscienze-biotecnologie/attiamministrativi/modulistica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/bioscienze-biotecnologie/attiamministrativi/modulistica</a>		

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	20 ore/settimana	20 ore/settimana
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	1	1
Tempestività	Tempo medio del rimborso	INDPROC_06	$\Sigma$ giorni impiegati per l'erogazione di ciascun rimborso dal giorno della richiesta/Numero totale dei rimborsi richiesti	Giorni	nessuno	30 gg
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	nessuno	80%
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero		

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