

<b>Denominazione del servizio</b>	Pagamento servizi interni	<b>CODICE</b>	112602Co_04
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Il servizio comprende la liquidazione e il pagamento di missioni e rimborsi spese a personale interno		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Economia e Finanza		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Contabilità e attività negoziali		
<b>Responsabile</b>	Carmen DE ROSAS		
<b>Destinatari</b>	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI		
<b>Contatti</b>	Carmen DE ROSAS, email: carmen.derosas@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - VI piano, telefono: (+39) 080 5049152		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	E-mail, sportello, telefono		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Martedì e giovedì 9.00-12.00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Il servizio non prevede costi per l'utente		
<b>Modulistica</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/modulistica-interna">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/modulistica-interna</a>		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/dipartimento/personale/pta/u.o.-contabilita-e-attivita-negoziali">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/dipartimento/personale/pta/u.o.-contabilita-e-attivita-negoziali</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	6	6
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
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	20	20
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	80	90
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	3,7	3,7

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<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>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<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>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<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>