



| | | | |
|---|---|--------|-------------|
| Denominazione del servizio | Pagamento servizi interni | CODICE | 110902Co_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 dell'Emergenza e dei Trapianti di Organi (DETO) | | |
| Unità organizzativa responsabile | U.O. Contabilità e attività negoziali | | |
| Responsabile | Giulio Rotondo | | |
| Destinatari | DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI | | |
| Contatti | giulio.rotondo@uniba.it ; cell. 3383804735; marcello.biscozzi@uniba.it; tel.0805478263; graziano.stradiotti@uniba.it; tel. 0805443880 | | |
| Modalità di accesso al servizio (canali) | email; telefono; front-office | | |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | dal lunedì al venerdì 10:00 - 12:30 | | |
| Eventuali costi a carico dell'utente | nessuno | | |
| Modulistica | https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/moduli | | |
| Maggiori informazioni (link utili) | https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/amministrazione/amministrazione-trasparente | | |

| 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 | Incremento dell'orario di apertura al pubblico | Numero | n.d. | 12,5 |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio | INDPROC_98 | Numero di canali di accesso al servizio | Numero | 2 | 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 | 30 | 29 |
| 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 | n.d. | 100 |
| Efficacia - conformità | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale | INDPROC_107 | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero | 5,2 | 5,2 |

| | |
|--|---|
| 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 |