



Denominazione del servizio	Pagamento servizi interni	CODICE	(fase 3)
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 Farmacia-Scienze del Farmaco		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile	Mastropasqua Massimo		
Destinatari	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI		
Contatti	Mail: massimo.mastropasqua@uniba.it - Tel : 0805442047- Cell: 3398849226- Piattaforma Teams		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Contatto diretto/mail/telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 08:30-15:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	(fase 1)		
Modulistica	Sito dipartimentale: http://www.uniba.it/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica		
Maggiori informazioni (link utili)	(fase 1/fase 2)		

Dimensione della qualità (FASE 1)	Descrizione Indicatore (alcuni esempio) - FASE 1	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020) - FASE 2	Target 2021 (FASE 2)
Accessibilità fisica	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	INDPROC_51	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	Numero	1000	1100
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	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	10	8
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	90	100
Efficacia - conformità	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,7	5

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione delle performance - frequenza del monitoraggio: semestrale		
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)		
Modalità di presentazione del reclamo	Link		
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		