

Denominazione del servizio	<b>Pagamento servizi interni</b>	<b>CODICE</b>	111502Co_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 interateneo di Fisica		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile	sig.ra Annunziata Marinelli		
Destinatari	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI		
Contatti	Contabilità e attività negoziali : tel: +39 080 544 2255 email: annunziata.marinelli@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	accessibilità fisica e multicanale (telefono, posta elettronica, siti e portali)		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 14:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	si		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="http://www.uniba.it/dipartimenti/fisica/dipartimento/modulistica">www.uniba.it/dipartimenti/fisica/dipartimento/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	400	420
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	$\Sigma$ giorni impiegati per l'erogazione di ciascun rimborso dal giorno della richiesta/Numero totale dei rimborsi richiesti	Giorni	7,5	7
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	90
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,9	

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>