

Denominazione del servizio	Pagamento servizi interni	CODICE	111602Co_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 di Giurisprudenza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile	Francesco Cupertino		
Destinatari	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI		
Contatti	080-5717092 antonio.lattarulo@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	POSTA ELETTRONICA-TELEFONO		
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	Modulistica Missioni- Allegati Richiesta rimborso spese		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex</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	4	4
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2	2
Tempestività	Tempo medio del rimborso	INDPROC_06	Z giorni impiegati per l'erogazione di ciascun rimborso dal giorno della richiesta/Numero totale dei rimborsi richiesti	Giorni	30	25
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	80
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,5	5

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>