

<b>Denominazione del servizio</b>	Pagamento servizi interni	<b>CODICE</b>	113102Co_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 Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: società <sup>1</sup> , ambiente, culture		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Contabilità e attività negoziali		
<b>Responsabile</b>	NESSUN RESPONSABILE		
<b>Destinatari</b>	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI		
<b>Contatti</b>	domenico.vizzielli@uniba.it antonio.notaristefano@uniba.it; concetta.annichiarico@uniba.it;		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	mail istituzionale, PEC, telefono, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 11,30 ALLE 13,30		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	NESSUNO		
<b>Modulistica</b>	MODULISTICA FORNITA DAL DIPARTIMENTO		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/dipartimentojonico">www.uniba.it/dipartimentojonico</a>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
<b>Accessibilità fisica</b>	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	Numero	4	5
<b>Accessibilità multicanale</b>	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	5
<b>Tempestività</b>	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	9
<b>Trasparenza</b>	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	100	100
<b>Efficacia - conformità</b>	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,3	4,4

<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>