UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Pagamento servizi interni**	**CODICE**	*112002Co_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 Medicina Veterinaria		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile	Gazzillo Angela Maria		
Destinatari	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI		
Contatti	*Gazzillo Angela Maria (angelamaria.gazzillo@uniba.it; tel. 0805443815); Rizzi Raffaella (raffaella.rizzi@uniba.it; tel. 0805443815)*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*mail - telefono*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*Lunedì -Venerdì 9,30 - 13,00 ; Dal Lunedì al Giovedì 15,00 -17,00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***NESSUNO***		
Modulistica	***Modulo rimborso piccole spese/Conferimento incarico di missione***		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dipmedveterinaria/modulistica/modulistica		

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**	24	24
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**	Σ giorni impiegati per l'erogazione di ciascun rimborso dal giorno della richiesta/Numero totale dei rimborsi richiesti	**Giorni**	25	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**	100	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	4	4

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