Denominazione del servizio	**Pagamento servizi interni**	**CODICE**	*112202Co_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 Scienze Biomediche e Oncologia Umana		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e Attività Negoziali		
Responsabile	Annamaria Serena Labroca		
Destinatari	Docenti e PTA; Imprese e fornitori esterni		
Contatti	*annamariaserena.labroca@uniba.it; 0805478564; anna.burdi@uniba.it; tel 0805478957*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*sportello; email; pec; tel.; social*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 - sportello lune-merc-ven 10,00 - 12,00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***nessuno***		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche		

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**	12	15
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	3	5
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**	15	10
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**	50	80
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**		

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