

Denominazione del servizio	Pagamento servizi interni		CODICE	112702Co_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 mediche di base, neuroscienze e organi di senso - Policlinico, Piazza Giulio Cesare, 11 - 70124 BARI					
Unità organizzativa responsabile	Contabilità e Attività Negoziali					
Responsabile	Lorenzo COLUCCI					
Destinatari	DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI					
Contatti	Ernesta GARGANO: Policlinico, Nuovo Complesso delle Scienze Biomediche, tel. 0805448551 e-mail: ernesta.gargano@uniba.it					
Modalità di accesso al servizio (canali)	telematico; allo sportello; telefonico					
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00. (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento)					
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno					
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos/modulistica/modulistica-interna/t					
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos					
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	20	21
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	X giorni impiegati per l'erogazione di ciascun rimborso dal giorno della richiesta/Numero totale dei rimborsi richiesti	Giorni	30	20
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	60	80
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,3	5,5
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					