

|   |   |                          |   |                        |                                  |                    |
|---|---|--------------------------|---|------------------------|----------------------------------|--------------------|
| <b>Denominazione del servizio</b>   | Pagamento servizi interni   |                          | <b>CODICE</b>   | 112702Co_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 di Scienze mediche di base, neuroscienze e organi di senso - Policlinico, Piazza Giulio Cesare, 11 - 70124 BARI  |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Unità organizzativa responsabile</b>   | Contabilità e Attività Negoziali  |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Responsabile</b>   | Lorenzo COLUCCI   |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Destinatari</b>  | DOCENTI, PTA, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, SPECIALIZZANDI  |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Contatti</b>   | <b>Ernesta GARGANO:</b> Policlinico, Nuovo Complesso delle Scienze Biomediche, tel. 0805448551 e-mail: ernesta.gargano@uniba.it   |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>   | telematico; allo sportello; telefonico  |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>  | dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00. (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento)   |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>   | nessuno   |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Modulistica</b>  | <a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos/modulistica/modulistica-interna/t">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos/modulistica/modulistica-interna/t</a>   |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Maggiori informazioni (link utili)</b>   | <a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos</a>   |                          |   |                        |                                  |                    |
| <b>Dimensione della qualità</b>   | <b>Descrizione Indicatore</b>   | <b>Codice indicatore</b> | <b>Unità di misura/formula di calcolo</b>   | <b>Unità di Misura</b> | <b>Valore di partenza (2020)</b> | <b>Target 2021</b> |
| <b>Accessibilità fisica</b>   | Ore settimanali di apertura al pubblico   | INDPROC_51               | Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t   | Numero                 | 20                               | 21                 |
| <b>Accessibilità multicanale</b>  | Numero di canali di accesso al servizio   | INDPROC_98               | Numero di canali di accesso al servizio   | Numero                 | 3                                | 3                  |
| <b>Tempestività</b>   | 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                 |
| <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            | 60                               | 80                 |
| <b>Efficacia - conformità</b>   | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale   | INDPROC_107              | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction   | Numero                 | 5,3                              | 5,5                |
| <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> |                          |   |                        |                                  |                    |