Dipartimento	DIPARTIMENTO GESTIONE RISORSE FINANZIARIE
Unità organizzativa responsabile	AREA MISSIONI E COMPENSI PER COMMISSIONI DI CONCORSO
Denominazione del servizio	LIQUIDAZIONE COMPENSI E RIMBORSO SPESE PER COMMISSIONI DI CONCORSO ED ESAMI DI STATO
Codice del servizio	SERV_DGRF_16
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio è finalizzato alla liquidazione dei compensi e alla contabilizzazione e al rimborso delle spese anticipate per le attività svolte dai componenti esterni ed interni delle Commissioni per Esami di Stato e Professioni sanitarie, a seguito del ricevimento da parte del Dipartimento per gli Studenti e la Formazione post-laurea –Esami di Stato e Scuola di Medicina e Chirurgia del modulo di richiesta compensi e rimborsi spese, completo di decreto di nomina, della pubblicazione dell'incarico sul sito uniba e del Decreto di liquidazione. Il servizio riguarda, altresì, la determinazione e la liquidazione dei rimborsi spese effettuate dai componenti esterni delle Commissioni di concorso di Dottorato di ricerca, Scuole di specializzazione, Ricercatore, Esperto linguistico mediante emissione dei relativi Mandati di pagamento.
Destinatari	UTENTI INTERNI ED ESTERNI: -Area Esami di Stato; -Scuola Medicina e Chirurgia; -componenti esterni Commissioni (docenti, ricercatori, tecnici ed amministrativi ed altri estranei/laureati di altre Amministrazioni e/o Enti).
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area2
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area2
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì-venerdì 8.30-13.30 martedì e giovedì 15.00-16.30
Eventuali costi a carico dell'utente	2 € bollo su notula compenso occasionale componente Commissione Esame di Stato/Professioni sanitarie
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/risorse-finanziarie
Maggiori informazione (link utili)	–

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	1. giornate apertura al pubblico; 2. numero di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (email, fax, posta, telefono).	1. numero giornate lavorative settimanali di apertura al pubblico effettuate/numero totalegiornate lavorative settimanali; 2) numero .	-	1) 85% 2) ≥ 4
Tempestività	prestazioni effettuate nel termine di 30 (dalla consegna della modulistica completa da parte dell'utente o del Decreto di Liquidazione da parte del Dipartimento per gli Studenti e la Formazione post laurea)	numero di prestazioni effettuate entro il termine previsto/Numero totale		85%
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate	-	≥ 7
Efficacia	Conformità del servizio rispetto alle richieste	richieste evase/totale delle richieste		90%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frenquenza del monitoraggio: semestrale
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/