



Scheda servizio al pubblico

Denominazione servizio	Missioni
Principali caratteristiche del servizio erogato	INPUT: <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta dell'interessato • Autorizzazione da parte dei responsabili preposti • Eventuale anticipo OUTPUT: ricezione domanda di liquidazione missione, controllo e verifica documenti giustificativi della spesa
Modalità di erogazione	Predisposizione modulistica in formato cartaceo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale docente, dirigenti, Personale T.A. soggetti esterni
Normativa/ Regolamentazione interna	Regolamento missioni (emanato con D.D.G. 4768 del 3 dicembre 2014 entrato in vigore il 1 gennaio 2015)
Responsabile	Massimo Lucci
Risorse dedicate	N° 2 collaboratori (Andrea Guida , Monica Monti)
Canali di accesso (apertura al pubblico, posta, e-mail, web, etc.)	Apertura al pubblico, posta ordinaria, email, web
Tempi complessivi dall'input all'output	Inferiore a 30 giorni
Spese di gestione	nessuna

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Si	Si
	Accessibilità multicanale	Accessibilità per e.mail	Si	Si
		Accessibilità per telefono	Si	Si
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e dai regolamenti	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute o da erogarsi d'ufficio	100 %
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e relativo CV	Si	Si
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web di tutte le informazioni aggiornate	Si	Si



		riguardanti le modalità di contatto, il servizio, la normativa		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica prevista	no	no
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	no	no
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa di riferimento	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ Numero totale di pratiche	100 %
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	Numero reclami nessuno
	Compiutezza	Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'amministrazione, anche in funzione delle aspettative degli utenti e degli stakeholder principali	Si	Si