



Dipartimento	Dipartimento Gestione Risorse Finanziarie
Unità organizzativa responsabile	Area Ragioneria e Contabilità
Denominazione del servizio	Servizio gestione finanziaria appalti ed utenze
Codice del servizio	SERV_DGRF_01
Principali caratteristiche del servizio	Gestione adempimenti amministrativi e finanziari degli interventi di edilizia universitaria e sportiva e di manutenzione ordinaria e straordinaria - gestione della spesa relativa al servizio di vigilanza armata , agli appalti per servizi di pulizia e pulizie straordinarie, alle utenze telefoniche, acqua, luce e gas, calore, agli oneri condominiali e per locazioni, alle forniture di beni e servizi economici ed al noleggio e manutenzione autoveicoli
Destinatari	Utenza interna ed esterna
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita/set3 http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita/set4 http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita/set5 http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita/set6
A chi/dove/come rivolgersi	
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo
Modulistica	-
Maggiori informazione (link utili)	-

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	Numero di ore di apertura al pubblico	ore	-	≥ 10
Tempestività	Tempo massimo di liquidazione degli ordinativi di pagamento dalla data di ricevimento dagli uffici amministrativi	gg	-	30
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	numero pratiche liquidate/numero delle pratiche presentate per l'emissione di ordinativi finanziari	%	-	90
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistemadimisurazioneevalutazione dellaperformance-frenquenzadel 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/			