



Dipartimento	Dipartimento Gestione Risorse Finanziarie
Unità organizzativa responsabile	Area Ragioneria e Contabilità
Denominazione del servizio	Servizio gestione finanziaria progetti
Codice del servizio	SERV_DGRF_06
Principali caratteristiche del servizio	Gestione finanziaria dei progetti finanziati e cofinanziati e diffusione delle informazioni circa le modalità di rendicontazione - supporto per gli aspetti relativi alla gestione finanziaria e rendicontazione dei progetti e per l'ottimizzazione della spesa correlata alla realizzazione degli stessi - auditing interno alle strutture di ricerca e assistenza durante i momenti di audit esterno
Destinatari	Utenza interna ed esterna
Responsabile	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1</a>
A chi/dove/come rivolgersi	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita/set12">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita/set12</a>
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì e giovedì dalle 9 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	-	≥ 6
Tempestività	numero progetti rendicontati entro i termini previsti/totale numero dei progetti da rendicontare	%	-	90
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 dei progetti rendicontati andati a buon fine (assenza di rilievi)/totale numero progetti rendicontati	%	-	85
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<a href="#">Sistemadimisurazioneevalutazione Dellaperformance-frequenzadelmonitoraggio:semestrale</a>			
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	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			