



| | |
|--|--|
| Dipartimento | DIPARTIMENTO GESTIONE RISORSE FINANZIARIE |
| Unità organizzativa responsabile | AREA ATTIVITA' COMMERCIALE |
| Denominazione del servizio | GESTIONE CONTABILITA' ATTIVITA' COMMERCIALE |
| Codice del servizio | SERV_DGRF_15 |
| Principali caratteristiche del servizio | Il servizio è finalizzato alla emissione di fatture, registrazioni contabili, liquidazione imposte, elaborazione dichiarazione iva e ired dell'attività commerciale, nonché alla gestione del c/c postale prestazioni c/tezi, regolarizzazione provvisori di entrata, certificazioni attestanti l'avvenuto pagamento e predisposizioni di atti volti al recupero crediti attività commerciale. |
| Destinatari | Dipartimenti amministrativi, di didattica e ricerca- Enti pubblici e privati |
| Responsabile | http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area1 |
| A chi/dove/come rivolgersi | http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area1 |
| Giorni e orari di apertura degli uffici | lunedì-venerdì 10,00-13,00 mercoledì 15,00-17,00 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | costo imposta di bollo su fatture esente da iva. |
| Modulistica | - |
| Maggiori informazione (link utili) | - |

| Dimensioni della qualità | Indicatori | unità di misura/formula di calcolo | Valore di partenza | Target |
|---|---|------------------------------------|--------------------|--------|
| | | | 2013 | 2014 |
| Accessibilità | numeri di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (fax-e-mail-telefono-posta elettronica certificata) | numero canali utilizzati | - | ≥ 3 |
| Tempestività | Tempo massimo di erogazione del servizio | data | - | 30gg |
| 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 | Esaustività delle prestazioni erogate | richieste evase/totale richieste | - | 95% |
| 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 - frequenza 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/ | | | |