UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Dipartimento	DIPARTIMENTO GESTIONE RISORSE FINANZIARIE
Unità organizzativa responsabile	AREA MISSIONI E COMPENSI PER COMMISSIONI DI CONCORSO
Denominazione del servizio	GESTIONE ARCHIVIO
Codice del servizio	SERV_DGRF_17
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio è finalizzato alla verifica, archiviazione e conservazione del flusso documentale contabile del Dipartimento Gestione Risorse Finanziarie: mandati di pagamento e reversali di incasso
Destinatari	UTENTI INTERNI ED ESTERNI: - TUTTE LE AREE ED UFFICI DELL'UNIVERSITA' ; ORGANI DI CONTROLLO ECONOMATO
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	NESSUNO
Modulistica	–
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 15g (dalla richiesta da parte dell'utente)	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	-	100%

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 degi utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/