



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 autovetture
Destinatari	Utenza interna ed esterna
Responsabile	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1/area-ragioneria-e-contabilita
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)	-

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
Accessibilità	Numero di ore di apertura al pubblico	ore	≥ 10	≥ 10
Tempestività	Tempo massimo di liquidazione degli ordinativi di pagamento dalla data di ricevimento dagli uffici amministrativi	gg	30	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	≥ 7
Efficacia	numero pratiche liquidate/numero delle pratiche presentate per l'emissione di ordinativi finanziari	%	90	90
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistemadimisurazioneeevalutazione 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/			