



Dipartimento	Dipartimento Gestione Risorse Finanziarie
Unità organizzativa responsabile	Area Ragioneria e Contabilità
Denominazione del servizio	Servizio Bilancio e gestioni collegate
Codice del servizio	SERV_DGRF_02
Principali caratteristiche del servizio	Predisposizione del Bilancio Unico di Previsione Annuale/Pluriennale, del Conto Consuntivo Unico di Ateneo, del Conto Consuntivo Riclassificato MIUR e attività di gestione ad essi collegate, controllo dei flussi finanziari, coordinamento funzionale ed organizzativo e contabile con i Dipartimenti e Centri dotati di autonomia gestionale, attività ricognitiva di crediti.
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">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div1/area1</a>
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo
Modulistica	Schede di budget da inviare ai Dipartimenti Amministrativi - Schemi tipo da inviare ai Dipartimenti e Centri di Ricerca - Schede e/o report di richiesta dati
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				
		<a href="#">Sistemadimisurazioneeevalutazione dellaperformance-frequenzadel monitoraggio: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>		