



<b>Dipartimento</b>	DIPARTIMENTO GESTIONE RISORSE FINANZIARIE
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	AREA ATTIVITA' COMMERCIALE
<b>Denominazione del servizio</b>	GESTIONE CONTABILITA' ATTIVITA' COMMERCIALE
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DGRF_15
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	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.
<b>Destinatari</b>	Dipartimenti amministrativi, di didattica e ricerca- Enti pubblici e privati
<b>Responsabile</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area1</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area1">http://www.uniba.it/organizzazione/dgrf/div2/area1</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lunedì-venerdì 10,00-13,00 mercoledì 15,00-17,00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	costo imposta di bollo su fatture esente da iva.
<b>Modulistica</b>	-
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	-

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
<b>Accessibilità</b>	numeri di canali attivati per l'accesso al servizio tramite (fax-e-mail-telefono-posta elettronica certificata)	numero canali utilizzati	≥ 3	≥ 3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di erogazione del servizio	data	30gg	30gg
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Esaustività delle prestazioni erogate	richieste evase/totale richieste	95%	95%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<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>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<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>			