UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Pagamento forniture di beni e servizi**	**CODICE**	*111002Co_03*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio comprende la liquidazione e il pagamento delle forniture di beni e servizi del Dipartimento		
Dipartimento	Dipartimento di Biologia		
Unità organizzativa responsabile	Unità Operativa Contabilità e attività negoziali del Dipartimento di Biologia		
Responsabile	Carmela Pontrelli		
Destinatari	Enti e Imprese		
Contatti	*Carmela Pontrelli tel. 080/5442420 e-mail carmela.pontrelli@uniba.it*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*Titulus/pec, posta elettronica istituzionale, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano, telefono*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*dal lunedì al venerdì ore 11-13*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***Nessuno***		
Modulistica	***Moduli richiesti al fornitore (Patto di integrità, conto corrente dedicato, dichiarazione ex art.80 Dlg.vo 50/2016)***		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/biologia https://www.uniba.it/ateneo/fattura-elettronica		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	**INDPROC_51**	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	**Numero**	10	11
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	5	5
Tempestività	Tempestività dei pagamenti	**INDPROC_08**	Σ giorni impiegati per la liquidazione della fornitura dal giorno dell'accettazione della fattura)/Numero totale delle fatture liquidate	**Giorni**	20	20
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	**INDPROC_101**	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	**Percentuale**	100	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	5,1	5

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti