

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Acquisti beni e servizi del dipartimento</b>	<b>CODICE</b>	111202Co_01
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Il servizio comprende le procedure di acquisto di beni e forniture mediante affidamento diretto (importi inferiori a 40.000,00)		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Chimica		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Contabilità e attività negoziali		
<b>Responsabile</b>	Maria Ricupero		
<b>Destinatari</b>	Docenti e PTA		
<b>Contatti</b>	Tel +39 0805442038 maria.ricupero@uniba.it <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/maria.ricupero">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/maria.ricupero</a>		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	fisica-mail-telefono		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	lun-ven- 10:00-12:00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno		
<b>Modulistica</b>	richiesta d'acquisto		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/chimica/dipartimento/amministrazione-trasparente/amministrazione-trasparente">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/chimica/dipartimento/amministrazione-trasparente/amministrazione-trasparente</a>		

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	400	420
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
Tempestività	Tempo medio per l'emissione dell'ordine	INDPROC_09	Σ giorni impiegati per l'emissione dell'ordine dal giorno della richiesta/Numero totale degli ordini	Giorni	29	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	4,7	6

<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="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>