UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Denominazione del servizio** | **Pagamento forniture di beni e servizi** | **CODICE** | *111302Co_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 Economia, Management e Diritto dell'Impresa | | |
| **Unità organizzativa responsabile** | U.O. Contabilità e Attività Negoziali | | |
| **Responsabile** | *Iurlo Lucrezia* | | |
| **Destinatari** | Enti e Imprese | | |
| **Contatti** | *Iurlo Lucrezia (+39 0805049334) - lucrezia.iurlo@uniba.it - Team "Contabilità DEMDI"* | | |
| **Modalità di accesso al servizio (canali)** | *Ricevimento in presenza (IV Piano Uffici Direzione DEMDI) - Telefono - Email - Piattaforma Teams* | | |
| **Giorni e orari di apertura degli uffici** | *Dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 12:00 e Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 16:00* | | |
| **Eventuali costi a carico dell'utente** | Non previsto | | |
| **Modulistica** | Modulistica di Ateneo inviata singolarmente alla ditta vincitrice di gara o affidataria diretta. | | |
| **Maggiori informazioni (link utili)** | https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/dipartimento/amministrazione-trasparente | | |

| 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** | 530 | 530 |
| **Accessibilità multicanale** | Numero di canali di accesso al servizio | **INDPROC_98** | Numero di canali di accesso al servizio | **Numero** | 4 | 4 |
| **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** | 55 | 55 |
| **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** | 4,6 | 4,6 |

| | |
|---|---|
| **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 |