

Denominazione del servizio	Pagamento forniture di beni e servizi	CODICE	110902Co_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 dell'Emergenza e dei Trapianti di Organi (DETO)		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile	Giulio Rotondo		
Destinatari	Enti e Imprese		
Contatti	giulio.rotondo@uniba.it ; cell. 3383804735/ caterina.serafino@uniba.it; tel. 0805594040; direzione.deto@pec.uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	pec ; e-mail ; telefono ; front office		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì 10:00-12:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/moduli		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/amministrazione/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	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	n.d.	12,5
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2	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	30	29
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	n.d.	100
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,2	5,2

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