

|   |   |        |             |
|---|---|--------|-------------|
| Denominazione del servizio                                | Pagamento forniture di beni e servizi   | CODICE | 111602Co_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 Giurisprudenza  |        |             |
| Unità organizzativa responsabile                          | U.O. Contabilità e attività negoziali   |        |             |
| Responsabile  | Francesco Cupertino   |        |             |
| Destinatari   | Enti e Imprese  |        |             |
| Contatti  | 080-5717361 francesco.cupertino@uniba.it; vito.squicciarini@uniba.it 080 5717361                        |        |             |
| Modalità di accesso al servizio (canali)                  | POSTA ELETTRONICA -TELEFONO   |        |             |
| Giorni e orari di apertura degli uffici                   | martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00  |        |             |
| Eventuali costi a carico dell'utente                      | nessuno   |        |             |
| Modulistica   | Richiesta di beni e servizi   |        |             |
| Maggiori informazioni (link utili)                        |   |        |             |

| 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          | 4                         | 4           |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio  | INDPROC_98        | Numero di canali di accesso al servizio   | Numero          | 2                         | 2           |
| 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                        | 25          |
| 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     | 80                        | 80          |
| Efficacia - conformità    | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale                                    | INDPROC_107       | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction   | Numero          | 5,5                       | 5           |

|  |   |
|--|---|
| Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore | <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>   |
| Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento   | Annuale (entro il 31 gennaio)   |
| Modalità di presentazione del reclamo  | <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>                           |
| 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  | <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> |