



Denominazione del servizio	Pagamento forniture di beni e servizi	CODICE	111702Co_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 Informatica		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e attività negoziali		
Responsabile	Natale MAVILLONIO		
Destinatari	Enti e Imprese		
Contatti	natale.mavillonio@uniba.it, anna.depalo@uniba.it, giuseppe.buono@uniba.it -0805443267		
Modalità di accesso al servizio (canali)	email, telefono, ricevimento in presenza		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun..ven 10,00 -12,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Marche da bollo dove applicabile		
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica/dipartimento/modulistica/modulistica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica/dipartimento/modulistica/modulistica</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica</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	0	10
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	4
Tempestività	Tempo medio di liquidazione dell'incarico	INDPROC_08	$\Sigma$ giorni impiegati per la liquidazione della fornitura dal giorno dell'accettazione della fattura)/Numero totale delle fatture liquidate	Giorni	30	30
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

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>