

Denominazione del servizio	Pagamento forniture di beni e servizi	CODICE	112202Co_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 Scienze Biomediche e Oncologia Umana		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Contabilità e Attività Negoziali		
Responsabile	Annamaria Serena Labroca		
Destinatari	Docenti e PTA; Imprese e fornitori esterni		
Contatti	annamiaserena.labroca@uniba.it; 0805478564; domenico.buonsanti@uniba.it; 0805478416; margherita.fascilla@uniba.it; 0805478416; giovannipietro.castrioni@uniba.it; tel 0805478464		
Modalità di accesso al servizio (canali)	sportello; email; pec; tel.; social		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 - sportello lune-merc-ven 10,00 - 12,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche		

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	12	15
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	5
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	20	15
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	50	80
Efficacia - conformità	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero		

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

