

<b>Denominazione del servizio</b>	Pagamento forniture di beni e servizi	<b>CODICE</b>	112702Co_03			
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Il servizio comprende la liquidazione e il pagamento delle forniture di beni e servizi del Dipartimento					
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Scienze mediche di base, neuroscienze e organi di senso - Policlinico, Piazza Giulio Cesare, 11 - 70124 BARI					
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Contabilità e Attività Negoziali					
<b>Responsabile</b>	Lorenzo COLUCCI					
<b>Destinatari</b>	Enti e Imprese					
<b>Contatti</b>	<b>Maria LAMURA:</b> Policlinico, Ex Convitto Infermieri, tel. 0805478525, e-mail: maria.lamura@uniba.it; <b>Lorenzo COLUCCI:</b> Policlinico, Ex Convitto Infermieri, tel. 0805478594 e-mail: lorenzo.colucci@uniba.it					
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	telematico; allo sportello; telefonico					
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00. (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento)					
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno					
<b>Modulistica</b>	nessuna					
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos</a>					
<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Codice indicatore</b>	<b>Unità di misura/formula di calcolo</b>	<b>Unità di Misura</b>	<b>Valore di partenza (2020)</b>	<b>Target 2021</b>
<b>Accessibilità fisica</b>	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Numero di ore di apertura al pubblico nell'anno t	Numero	20	21
<b>Accessibilità multicanale</b>	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	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	60	60
<b>Efficacia - conformità</b>	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,3	5,5
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<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>					
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)					
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<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>					
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)					
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<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>					