

<b>DIPARTIMENTO D.A.F.G. Area Protocollo e Gestione documentale</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Assegnazione agli uffici della corrispondenza in arrivo
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Gestione informatica della documentazione acquisita dall'Amministrazione Centrale con rilascio ove richiesto di ricevuta
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Front-office (secondo orari pubblicati sul sito web del dipartimento) e-mail e pec
<b>Modulistica</b>	<a href="https://oc.ict.uniba.it/home/moduli/area-protocollo-e-gestione-documentale">https://oc.ict.uniba.it/home/moduli/area-protocollo-e-gestione-documentale</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Non sussistono spese a carico dell'utente
<b>Tipologia di utenza</b>	Tutti i soggetti che si relazionano con l'Amministrazione Centrale
<b>Responsabile del servizio</b>	Anna Zonno

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/ Numero totale di giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni, tramite web, e.mail, posta, fax, telefono sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi	Numero di servizi erogati tramite web posta, telefono, fax e email/totale servizi erogati	85%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di comunicazioni effettuate nel tempo previsto dall'apposito regolamento/numero di richieste pervenute	95%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	8 giorni
	Tempi di risposta	Pubblicazione su web della tempistica garantita	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	8 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche	95%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di prestazioni erogate all'utenza/numero di richieste pervenute	95%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> )
	<b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (in fase di elaborazione)</b>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (anno 2012 - <a href="https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/studi-indagini/risultati-indagine-dafg-iii-edizione">https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/studi-indagini/risultati-indagine-dafg-iii-edizione</a>)</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (<a href="https://oc.ict.uniba.it/home/rilevazioni/questionario-soddisfazione-dafg-2012/questionario%20_servizi_AreaProtocollo">https://oc.ict.uniba.it/home/rilevazioni/questionario-soddisfazione-dafg-2012/questionario%20_servizi_AreaProtocollo</a>)</b>