



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	Area protocollo e gestione documentale
Denominazione del servizio	Gestione documentale
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_09
Principali caratteristiche del servizio	gestione informatica della documentazione acquisita dall'Amministrazione centrale con rilascio di ricevuta ove richiesto
Destinatari	Tutti i soggetti che si relazionano con l'Amministrazione centrale
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/anna.zonno
A chi/dove/come rivolgersi	Ubicazione Uffici: Palazzo Ateneo, P.zza Umberto I, n.1- Bari- ingresso Via Nicolai, piano ammezzato; ingresso Via Crisanzio, piano terra. http://www.uniba.it/organizzazione/dafg/areaprotocollo - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/areaprotocollo
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì: 10:00 - 12:00; lunedì, martedì e giovedì: 15:00 - 17:00 - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/areaprotocollo
Eventuali costi a carico dell'utente	non sussistono spese a carico dell'utente - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/areaprotocollo
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/areaprotocollo
Maggiori informazione (link utili)	www.uniba.it

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Apertura al pubblico	numero di giornate lavorative con copertura assicurata dagli uffici/numero totale di giorni lavorativi previste	-	10%
	Disponibilità di canali di comunicazione (PEC, mail, posta, fax) per accedere al servizio	Numero dei canali disponibili		4
Tempestività	Tempistica prevista dal Regolamento per la sperimentazione della gestione, conservazione e tutela dei documenti amministrativi	numero dei documenti protocollati entro il tempo previsto/numero totale di documenti pervenuti		95%
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; tempi di risposta)	numero di informazioni		> = 7
Efficacia	conformità delle prestazioni erogate	numero documenti protocollati conformemente al regolamento/numero documenti protocollabili		95%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			