



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

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
<b>Accessibilità</b>	Apertura al pubblico	numero di giornate lavorative con copertura assicurata dagli uffici/numero totale di giorni lavorativi previste	10%	10%
	Disponibilità di canali di comunicazione (PEC, mail, posta, fax) per accedere al servizio	Numero dei canali disponibili	4	4
<b>Tempestività</b>	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%	95%
<b>Trasparenza</b>	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	> = 7
<b>Efficacia</b>	conformità delle prestazioni erogate	numero documenti protocollati conformemente al regolamento/numero documenti protocollabili	95%	95%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			