



Dipartimento	Dipartimento per il Coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di governo
Unità organizzativa responsabile	Settore archivio generale di Ateneo
Denominazione del servizio	Ricerche d'archivio per scopi storici e amministrativi
Codice del servizio	SERV_DAFG_05
Principali caratteristiche del servizio	Consultazione dell' archivio per scopi di ricerca storica, di studio e amministrativa e rilascio copie documentazione agli uffici e agli utenti esterni
Destinatari	Personale universitario, uffici dell'Amministrazione Centrale e Dipartimenti, studenti e tutti i soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione centrale
Responsabile	https://persone.ict.uniba.it/rubrica/giuseppe.ventrella
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/dafg/settore-archivio-generale-di-ateneo-1
Giorni e orari di apertura degli uffici	Mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 13:00
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente
Modulistica	http://www.uniba.it/modulistica/settore-archivio-generale-di-ateneo
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/ateneo/archivio-generale

			Target 2016
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Apertura al pubblico	Numero di giornate con apertura al pubblico assicurata dagli uffici/Numero totale di giorni con apertura previsti	95%
	Disponibilità di canali di comunicazione (PEC, posta, on line-titulus) per accedere al servizio	Numero di canali di comunicazione	3
Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio (30 gg lavorativi)	Numero di servizi erogati nel tempo previsto/numero totale di servizi erogati	95%
Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web (principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, modulistica, tempi di risposta, costi a carico dell'utente)	Numero di informazioni pubblicate	≥ 7
Efficacia	Conformità ed esaustività delle prestazioni erogate	Numero prestazioni erogate conformemente ed esaustivamente alla richiesta/numero totale prestazioni erogate	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 delle 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	https://stats.ict.uniba.it/indagini/index.php/survey/index/sid/914463/newtest/Y/lang/it		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/ Risultati di precedenti indagini di Customer Satisfaction https://oc.ict.uniba.it/ateneo-in-cifre/studi-e-indagini-statistiche/risultati-rilevazioni-del-livello-di-soddisfazione-dei-servizi-erogati-dal-dafg		