

Dipartimento	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 richiesta
Destinatari	Utenti interni ed esterni
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 Crisanzio, piano terra 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	"il servizio non prevede costi a carico dell'utente"
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/areaprotocollo
Maggiori informazione (link utili)	www.uniba.it

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	2016
Accessibilità	Apertura al pubblico	numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/numero totale di giorni lavorativi previsti	≥ 90%	
	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 protocollati	95%	
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; normativa; guide)	numero di informazioni pubblicate	≥ 7	
Efficacia	livello di copertura delle istanze da protocollare	numero documenti protocollati conformemente al regolamento/su numero dei documenti protocollati	≥ 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/			