

Denominazione del servizio	Gestione protocollo e gestione documentale	CODICE	111101SG_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
Dipartimento	Bioscienze, Biotecnologie e Biofarmaceutica		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Dott.ssa Silvana De Leo		
Destinatari	Utenza interna ed esterna		
Contatti	Dott. Silvana De Leo tel 080 544 2463 silvana.deleo@uniba.it Sig. Elisabetta Lampugnani tel 080 544 2325 elisabetta.lampugnani@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	1) PEC direzione.bioscienze@pec.uniba.it 2) posta elettronica istituzionale del Dipartimento dipartimento.bbb@uniba.it 3) consegna a mano 4) posta ordinaria al Dipartimento di Bioscienze, Biotecnologie e Biofarmaceutica - nuovo palazzo Dipartimenti biologici - campus - Via E. Orabona 4 - 70125 Bari 5) raccomandata postale al Dipartimento di Bioscienze, Biotecnologie e Biofarmaceutica - nuovo palazzo Dipartimenti biologici - campus - Via E. Orabona 4 - 70125 Bari		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	home page del Dipartimento https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/bioscienze-biotecnologie		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	5 giorni/7	5 giorni/7
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	5	5
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	nessuno	80%
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_103	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	nessuno	5%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti