

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione protocollo e gestione documentale</b>	<b>CODICE</b>	112601SG_01
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Economia e Finanza		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
<b>Responsabile</b>	Giovanna PAPA		
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna		
<b>Contatti</b>	Lucia CATALDI, email: lucia.cataldi@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - I piano, telefono: (+39) 080 5049240; Gaetano RIZZI, email: gaetano.rizzi@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - V piano, telefono: (+39) 080 5049171; Donato MARSIGLIANO, email: donato.marsigliano@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - I piano, telefono: (+39) 080 5049342		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	L'accesso al servizio è multicanale, essendo possibile attraverso: - uno sportello fisico (corpo Dipartimenti - I e V piano - Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI); - l'indirizzo di posta elettronica certificata di Ateneo direttore.dsem@pec.uniba.it oppure l'indirizzo di posta direzione.dief@uniba.it		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì 9.00-12.00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente		
<b>Modulistica</b>	Non è prevista alcuna modulistica		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/dipartimento/personale/pta/u.-o.-affari-general-logistica-e-supporto-informatico">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/dipartimento/personale/pta/u.-o.-affari-general-logistica-e-supporto-informatico</a>		

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)*100	Percentuale	71	71
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2	2
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	non disponibile	90
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_103	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	0	10

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