

Denominazione del servizio	<b>Gestione protocollo e gestione documentale</b>	CODICE	110901SG_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
Dipartimento	Dipartimento dell'Emergenza e dei Trapianti di Organi (DETO)		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali logistica e supporto informatico		
Responsabile	Angelamaria Cippone		
Destinatari	Utenza interna ed esterna		
Contatti	Alfonso Arbore - tel. 0805478614 - <a href="mailto:alfonso.arbore@uniba.it">alfonso.arbore@uniba.it</a> Donatella Milella - tel. 0805478614 - <a href="mailto:donatella.milella@uniba.it">donatella.milella@uniba.it</a>		
Modalità di accesso al servizio (canali)	PEC: <a href="mailto:direzione.deto@pec.uniba.it">direzione.deto@pec.uniba.it</a> E-mail: <a href="mailto:protocollo.deto@uniba.it">protocollo.deto@uniba.it</a> Servizio postale: DETO - piazza G. Cesare 11 - 70124 Bari - Policlinico - Padiglione Balestrazzi - 3° piano Front-office		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 - martedì dalle ore 14,30 alle ore 15,30 -		
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO		
Modulistica	NESSUNA		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/organizzazione/unita-operative/u.o.-servizi-general-logistica-e-supporto-informatico">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/organizzazione/unita-operative/u.o.-servizi-general-logistica-e-supporto-informatico</a>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore (alcuni esempio)	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	100	100
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	4
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	100	100
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_103	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	n.d.	1

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<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>
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	<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>
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	<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>