



Denominazione del servizio	Gestione protocollo e gestione documentale	CODICE	(fase 3)
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
Dipartimento	Farmacia - Scienze del Farmaco		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali		
Responsabile	Cellamare Giovanni		
Destinatari	Utenza interna ed esterna		
Contatti	giovanni.cellamare@uniba.it tel 080/5442729 - vini.pierfrancesco@uniba.it tel 080/5442730		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, cellulare, contatti personali		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì 8.00-14.00, martedì e giovedì 16.00-19.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	(fase 1)		
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia</a>		

Dimensione della qualità (FASE 1)	Descrizione Indicatore (alcuni esempio) - FASE 1	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020) - FASE 2	Target 2021 (FASE 2)
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	80	90
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_103	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	0	0

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)		
Modalità di presentazione del reclamo	Link		
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		

**Il totale delle prestazioni è dato dal numero totale dei  
protocolli in arrivo/in uscita**