

Denominazione del servizio	Gestione protocollo e gestione documentale	CODICE	1130015G_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
Dipartimento	Dipartimento Interdisciplinare di Medicina - DIM		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Daniela BAVARO		
Destinatari	Utenza interna ed esterna		
Contatti	<i>Baldi Rosamaria rosamaria.baldi@uniba.it, Bavaro Daniela daniela.bavaro@uniba.it, Iacobi Michele +390805478291, Piazzolla Irene 080/5478704 : 6704, Ricco Nicola +390805592756, Scigliuto Cesare +390805478338 : 6338, Schino Riccardo +39 0805478223 int. 6223, Valerio Antonia +390805478346 : 6346</i>		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Ufficio - Mail - Telefono fisso - Chat - Microsoft Teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento		
Maggiori informazioni (link utili)			

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	0.6	1
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	80	100
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_103	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	0	0

Proposte inviate ad ottobre 2020	
Proposta Valore di partenza 2020	Proposta Target 2020
0.6	1
6	6
80%	100%
0%	0%

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