

Denominazione del servizio	Gestione protocollo e gestione documentale	CODICE	113101SG_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
Dipartimento	Dipartimento Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: societa', ambiente, culture		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	dott.ssa Cecilia Colella		
Destinatari	Utenza interna ed esterna		
Contatti	segreteria.djsge@pec.uniba.it; direzione.dipartimentojonico@uniba.it.; cecilia.colella@uniba.it., giulia.galante@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Titulus/pec, posta elettronica istituzionale, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano, telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 09,00 ALLE ORE 14,30		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	modulistica predisposta dall'Ateneo e reperibile al seguente link: <a href="https://manageweb.ict.uniba.it/modulistica/modulistica">https://manageweb.ict.uniba.it/modulistica/modulistica</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="http://www.uniba.it/dipartimentojonico">www.uniba.it/dipartimentojonico</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	Percentuale	60	100
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	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	100	100
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	<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>