

Denominazione del servizio	Gestione protocollo e gestione documentale	CODICE	1122015G_01			
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	<p>Gestione in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione. La corrispondenza in arrivo viene esaminata dal personale addetto al Protocollo per la valutazione di eventuali urgenze o particolarità da segnalare agli uffici competenti.</p> <p>Al documento pervenuto viene attribuita la classificazione relativa alla funzione alla quale il documento afferisce e successivamente alla registrazione, il documento viene notificato ai Responsabili.</p> <p>La protocollazione della corrispondenza in uscita, esaminata dal personale addetto al protocollo prima della registrazione e dell'invio, riguarda soltanto i documenti attinenti l'attività dipartimentale. Le note di trasmissione in originale, con gli eventuali allegati, possono essere consegnati a mano o trasmessi via email istituzionale. La richiesta di protocollo sarà evasa in giornata entro gli orari d'ufficio.</p>					
Dipartimento	Dipartimento di Scienze Biomediche e Oncologia Umana					
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico					
Responsabile	Clara Rosiello					
Destinatari	Destinatari del servizio sono tutti i soggetti che corrispondono con il Dipartimento tramite casella di PEC e email istituzionale. servizi postali, corrieri, consegna a mano.					
Contatti	Clara Rosiello; 0805478415; clara.rosiello@uniba.it; Antonio Spinelli; 0805478415; antonio.spinelli@uniba.it; protocollo.dimo@uniba.it; segreteriaamministrativa.dimo@uniba.it					
Modalità di accesso al servizio (canali)	sportello; email; pec; tel.					
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00					
Eventuali costi a carico dell'utente	nessun costo					
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche					
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche					
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	70	70
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	5
Trasparenza	Publicazione 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	60	90
Efficacia - conformità	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_103	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale		
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					

Vertical line on the left side of the page.

