

Denominazione del servizio	Gestione protocollo e gestione documentale	CODICE	112401SG_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Massimiliano Boccone		
Destinatari	Utenza interna ed esterna		
Contatti	email : massimiliano.boccone@uniba.it ; teresa.fiore@uniba.it ; francescalucia.poliseno@uniba.it 080/5714547, 4871, 4848		
Modalità di accesso al servizio (canali)	recandosi presso gli uffici, a mezzo pec istituzionale, per mail		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Ufficio Protocollo (stanze 111 e 103) dal lunedì al venerdì: 10.00 - 12.00 ; martedì e giovedì: 15.00 - 16.30		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/forpsicom		

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	100	100
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
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	75	80
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	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