

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Gestione protocollo e gestione documentale</b>	<b>CODICE</b>	112701SG_01			
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione					
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Scienze mediche di base, neuroscienze e organi di senso					
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Servizi Generali, Logistica e Supporto Informatico					
<b>Responsabile</b>	Michele SCARANELLO					
<b>Destinatari</b>	Utenza interna ed esterna					
<b>Contatti</b>	<b>Michele SCARANELLO:</b> Policlinico, Clinica Neurologica, tel. 0805478521, e-mail: michele.scaranello@uniba.it; <b>Vincenzo PERAGINE:</b> Policlinico, Clinica Psichiatrica, tel. 0805478562, e-mail: vincenzo.peragine@uniba.it; <b>Mario DE FILIPPIS:</b> Policlinico, Clinica Ortopedica, tel. 0805593763, e-mail: mario.defilippis@uniba.it; <b>Vito FANELLI:</b> Policlinico, Clinica Otorino, tel. 0805478492, e-mail: vito.fanelli@uniba.it					
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	telematico; allo sportello; telefonico					
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 12,00. (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento)					
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno					
<b>Modulistica</b>	nessuna					
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/smbnos</a>					
<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Codice indicatore</b>	<b>Unità di misura/formula di calcolo</b>	<b>Unità di Misura</b>	<b>Valore di partenza (2020)</b>	<b>Target 2021</b>
<b>Accessibilità fisica</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	100	100
<b>Accessibilità multicanale</b>	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
<b>Trasparenza</b>	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	60	70
<b>Efficacia - conformità</b>	Incidenza dei reclami ricevuti in un anno solare	INDPROC_103	(Numero di reclami/numero prestazioni erogate)*100	Percentuale	0	0
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<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>					
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)					
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<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>					
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)					
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<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>					