

Denominazione del servizio	Gestione protocollo e gestione documentale	CODICE	MED
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Cura i flussi in entrata ed uscita dei documenti e archiviazione		
Dipartimento	Struttura di Supporto amministrativo per il raccordo e il coordinamento della Scuola di Medicina		
Unità organizzativa responsabile	U.O Gestione risorse e servizi generali		
Responsabile	Valentina Scorcìa		
Destinatari	PTA, personale docente, studenti, enti e imprese, futuri studenti		
Contatti	Valentina Del Conte tel 0805478668 valentina.delconte@uniba.it ; Isabella Catalano tel 0805478713 isabella.catalano@uniba.it ;		
Modalità di accesso al servizio (canali)	PEC; email; servizio postale; front office;		
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì-venerdì 10.00-12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina/scuola/modulistica-1/modulistica		
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore (alcuni esempio)	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2022
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	4	4
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	n.d	1

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