ADOZIONE DI STANDARD PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI
Servizio per la gestione documentale

INDICAZIONI GENERALI					
Dipartimento/Struttura	Dipartimento Amministrativo per il coordinamento dell'azione amministrativa con le Funzioni di Governo **Area Protocollo e Gestione documentale**				
Denominazione del servizio	Gestione documentale				
Principali caratteristiche del servizio	Gestione informatica della documentazione acquisita dall'Amministrazione Centrale con rilascio ove richiesto di ricevuta				
Modalità di erogazione del servizio	Front-office (secondo orari pubblicati sul sito web del dipartimento) e-mail e pec				
Tipologia di utenza	Tutti i soggetti che si relazionano con l'Amministrazione Centrale				
Responsabili del servizio	Anna Zonno, Caterina Ruscigno, Vittorio Esposito Vingiano				
Eventuali spese a carico dell'utente	Non sussistono spese a carico dell'utente				
Dimensione	**Sottodimensioni**	**Indicatori**	**Descrizione indicatori**	**Formula di calcolo**	**Valore programmato**
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Giornate di apertura al pubblico	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/ Numero totale di giorni lavorativi	95%
	Accessibilità temporale	Accesso al servizio erogato	Informazioni sulle modalità di accesso al servizio erogato (ubicazione ufficio, orari di apertura al pubblico, etc..)	Percentuale risposte positive al questionario rilevazione soddisfazione utente / totale risposte	80%
	Accesssibilità multicanale	Accesso alle informazioni	Accesso all'informazione attraverso il sito istituzionale del dipartimento e dell'area oppure tramite fax, mail e pec	Numero dei documenti ricevuti via web/ numero dei documenti protocollati	85%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Tempistica prevista dal Regolamento per la sperimentazione della gestione, conservazione e tutela dei documenti amministrativi.	Tempo massimo consentito secondo quanto previsto dal Regolamento per la sperimentazione della gestione, conservazione	Numero di documenti protocollati entro il tempo previsto / numero totale di documenti pervenuti	95%

			e tutela dei documenti amministrativi.		
TRASPARENZA	Responsabili	Presenza informazioni sul web riguardanti il servizio	Pubblicazione sul web dei nominativi dei responsabili del servizio protocollazione	Giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web delle informazioni/ informazioni da aggiornare	10 giorni
	Procedure di contatto	Indicazioni per contattare il personale addetto al servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul web delle informazioni relative alle modalità di contatto del personale	8 giorni
	Tempi di risposta	Informazioni sulla tempistica	Pubblicazione sul sito web della tempistica	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul web delle informazioni relative alla tempistica	8 giorni
EFFICACIA	Affidabilità e conformità	Pertinenza e regolarità della prestazione	Corrispondenza tra il numero delle prestazioni e i documenti pervenuti	Numero documenti protocollati conformemente al regolamento/ numero documenti protocollabili	95%
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Annuale				
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Annuale				
Modalità per la presentazione dei reclami	Disponibile modulistica segnalazione/reclami al seguente link: http://www.uniba.it/ateneo/amministrazione/urp/segnalazioni.				
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Risultati indagine al seguente link: Risultati indagine al seguente link: https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/studi-indagini/risultati-indagine-dafg-iii-edizione				
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario somministrato via web per utenti interni ed esterni al seguente link: https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/questionari-1/rilevazione-2012/QUESTIONARIO%20DAFG_AREA%20PROTOCOLLO%20E%20GESTIONE%20DOCUMENTALE.pdf				