

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI - CERIMONIALE aggiornata al 13/09/2013

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE		
Corrispondenza in entrata/uscita Responsabile Augusta Troccoli	Utenza esterna: cittadini, associazioni, Istituzioni, Enti, Organi Istituzionali, Imprese, Autorità Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Autorità	Tempestività	Acquisizione istanza e riscontro da parte del Magnifico Rettore o Direttore Generale	e-mail cerimoniale - corrispondenza ordinaria	1/3 giorni	Tel. 091.238 93888 - 715 - 648 – Portale - Email cerimoniale@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00		
		Trasparenza	Disponibilità/Diffusione informazioni	e-mail cerimoniale - corrispondenza ordinaria	1 giorni				
			Pubblicazione modulistica	Inserimento sito web	immediata				
			Accesso fisico	n° giorni	immediata				
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%				
Accessibilità	Ufficio Cerimoniale - Staff del Rettore Piazza Marina,6 1 tel. 091.238 93888-715-648 fax. 0916110448 mail: cerimoniale@unipa.it	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana						
Informazione/ Comunicazione esterna/interna organizzazione eventi Responsabile Augusta Troccoli	Utenza esterna: cittadini, associazioni, Istituzioni, Organi Istituzionali, Enti, imprese, Autorità Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Autorità	Tempestività	Comunicazione e-mail/telefono	Indirizzo e-mail dell'utente	1 giorno			Tel. 091.238 93888 - 715 - 648 – Portale - Email cerimoniale@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	disponibilità diffusione informazioni	ricapito telefonico diretto	1 giorno				
			Richiesta pubblicazione portale Unipa	icazione/Inserimento sito web - inoltro ma	1 /3 giorni				
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana				
Accessibilità	Ufficio Cerimoniale - Staff del Rettore Piazza Marina,6 1 tel. 091.238 93888-715-648 fax. 0916110448 mail: cerimoniale@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana						
Organizzazione Visite Istituzionali/ viaggi Rettore e Delegati Responsabile Augusta Troccoli	Utenza esterna: cittadini, Istituzioni, Enti, Organi Istituzionali, Autorità, imprese Utenza interna: Rettore, Delegati, studenti, docenti	Tempestività	Comunicazione e-mail/telefono	indirizzo e-mail dell'utente	1 giorno	Tel. 091.238 93888 - 715 - 648 – Portale - Email cerimoniale@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00		
		Trasparenza	Disponibilità/Diffusione informazioni	ricapito telefonico diretto					
			Richiesta pubblicazione portale Unipa						
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana				
Accessibilità	Ufficio Cerimoniale - Staff del Rettore Piazza Marina,6 1 tel. 091.238 93888-715-648 fax. 0916110448 mail: cerimoniale@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana						
Gestione e Coordinamento allestimenti Spazi Complesso Monumentale dello Steri Responsabile Augusta Troccoli	Utenza esterna: cittadini, Organi Istituzionali, Istituzioni, Enti, Autorità, imprese Utenza interna: Rettore, Delegati, studenti, docenti	Tempestività	Comunicazione tramite e-mail/telefono	indirizzo e-mail dell'utente	1 giorno			Tel. 091.238 93888 - 715 - 648 – Portale - Email cerimoniale@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	Disponibilità/Diffusione informazioni	ricapito telefonico diretto					
			Pertinenza e regolarità						
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana				
Accessibilità	Ufficio Cerimoniale - Staff del Rettore Piazza Marina,6 1 tel. 091.238 93888-715-648 fax. 0916110448 mail: cerimoniale@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana						