

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI - SETTORE RECLUTAMENTO E SELEZIONI (SET27) aggiornata al 28/10/2014

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE	N. ADDETTI AL SERVIZIO
Gestione delle selezioni per assunzione di personale (Dirigenti, personale T.A.) Responsabile Alessandra Fallica	Utenza esterna: cittadini	Accessibilità	accesso agli uffici per informazioni	n. giornate di ricevimento del pubblico / n. giornate lavorative	5 giorni / settimana	Palazzo Ex IGE Tel. 091.238 93876 – Portale - Email concorsi@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	7
			applicativo internet online per la partecipazione alla selezioni	disponibilità del servizio	h24 durante i 30 giorni previsti dal bando per la presentazione della domanda			
			PEC per presentazione domande e comunicazioni	Disponibilità del servizio	h24 - gestito attraverso il Settore Protocollo			
		Tempestività	tempo massimo dalla richiesta di informazioni a mezzo email o PEC	n. di risposte / tempo massimo per la risposta	80% delle risposte entro 7 giorni			
		Trasparenza	pubblicazione sul sito web degli atti concorsuali e comunicazione alle Istituzioni (G.U) delle procedure concorsuali gestite dal Settore	n. atti pubblicati/ n. di procedure emanate n. comunicazioni alle istituzioni / n. di procedure	100%			
			pubblicazione sul sito web dello stato di avanzamento delle procedure e delle informazioni di contatto	numero massimo di giorni per l'aggiornamento del sito web	3			
		Efficacia	disponibilità	turnazione del personale	5 giorni / settimana			
esaustività - pertinenza	n. totale atti pubblicati sul sito web / n. totale di atti emanati		90%					
Gestione delle selezioni per assunzione del personale docente		Accessibilità	accesso agli uffici per informazioni	n. giornate di ricevimento del pubblico / n. giornate lavorative	5 giorni / settimana		LUN - GIO 9.00 - 13.00	
			applicativo internet online per la partecipazione alle selezioni	Disponibilità del servizio	h24 durante i 30 giorni previsti dal bando per la presentazione della domanda			
			PEC per presentazione domande e comunicazioni	Disponibilità del servizio	h24 - gestito attraverso il Settore Protocollo			
		Tempestività	tempo massimo dalla richiesta di informazioni a mezzo mail o PEC	n. di risposte / tempo massimo per la risposta	80% delle risposte entro 7 giorni			

(Ricercatori TD, chiamata professori) U.O.B. Angelica Groppuso	Utenza: cittadini, docenti	Trasparenza	pubblicazione sul sito web degli atti concorsuali e comunicazione alle Istituzioni (G.U) e alla comunità accademica (CRUI, EURAXESS, MIUR) delle procedure concorsuali gestite dal settore	n. atti pubblicati/ n. di procedure emanate n. comunicazioni alle istituzioni / n. di procedure emanate	100%	Palazzo EX IGE Tel. 091.238 93876 – Portale - Email concorsi@unipa.it	15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00	7
			pubblicazione sul sito dello stato di avanzamento delle procedure e delle informazioni di contatto	numero massimo di giorni per l'aggiornamento del sito web	3			
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana			
			Esaustività - Pertinenza	N. totale atti pubblicati sul sito web / n. totale di atti emanati	90%			
Gestione delle procedure di progressione economica del personale in servizio Responsabile Alessandra Fallica	Utenza interna: personale in servizio	Accessibilità	accesso agli uffici per informazioni	n. giornate di ricevimento del pubblico / n. giornate lavorative	5 giorni / settimana	Palazzo Ex IGE Tel. 091.238 93876 – Portale - Email concorsi@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	7
			email per presentazione domande e comunicazioni	Disponibilità del servizio	h24 - gestito via Settore Protocollo			
		Tempestività	Tempo massimo dalla richiesta di informazioni a mezzo mail o PEC	n. di risposte / tempo massimo per la risposta	80% delle risposte entro 7 giorni			
		Trasparenza	Pubblicazione in area intranet degli atti	n. atti pubblicati/ n. di procedure emanate n. comunicazioni alle istituzioni / n. di procedure emanate	100%			
			Pubblicazione sul sito dello stato delle procedure e delle informazioni di contatto	numero massimo di giorni per l'aggiornamento del sito web	3			
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana			
Esaustività - Pertinenza	N. totale atti pubblicati sul sito web / n. totale di atti emanati		100%					