

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI - URP aggiornato al 10/10/2014

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Accesso agli atti Legge 241/1990 Responsabile Marina Allotta	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc... Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	Presentazione istanza e invio all'ufficio di competenza	n° giorni per l'invio	3 giorni	urp@unipa.it Portale Unipa	LUN - VEN 9.00 - 13.00 15.00 - 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	Consegna documentazione richiesta	n° giorni stabiliti dalla legge	30 giorni		
			Pubblicazione spese	Inserimento sito web	1 giorno		
			Accesso civico	n° giorni stabiliti dalla legge	30 giorni		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%		
Accessibilità	Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.238 93666 fax. 238 60771 mail: urp@unipa.it	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana				
Informazione esterna Responsabile Marina Allotta	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc...	Tempestività	Comunicazione tramite email	Indirizzo e mail dell'utente	1 giorno	urp@unipa.it Portale Unipa	LUN - VEN 9.00 - 13.00 15.00 - 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	Portale Unipa		2 giorni		
			Pubblicazione sito web URP Pubblicazione portale Unipa	Inserimento siti web	2 giorni		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
Accessibilità	Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.238 93666 fax. 238 60771 mail: urp@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana				
Comunicazione interna Responsabile Riccardo Riggi	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	Comunicazione tramite email	Portale Unipa	1 giorno	urp@unipa.it Portale Unipa	LUN - VEN 9.00 - 13.00 15.00 - 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	Portale Unipa		1 giorno		
			Pubblicazione sito web URP Pubblicazione portale Unipa	Inserimento siti web	2 giorni		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
Accessibilità	Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.238 93666 fax. 238 60771 mail: urp@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana				