

# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



## CARTA DEI SERVIZI - URP aggiornata al 08/10/2014

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Rilevazione presenze - Resp. UOA - Giulia Musto - FSP. Domenico Marsala	Utenza interna: personale TAB	Tempestività	presentazione domanda autorizzazione Legge 104/92	n° giorni per la valutazione	7 giorni		
			congedi retribuiti e nonart 32 CCNL	n° giorni per la valutazione	15 giorni		
		Trasparenza	circolari e/o regolamenti inerenti la legge	Inserimento sito web	1 giorno		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%		
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 25866- 93336 fax. 091 23860688 - 60507 mail: presenze.accessorio@unipa.it	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana		
Visite fiscali e malattie - Resp. UOA - Giulia Musto - FSP. Salvatore Granata	Utenza interna: personale TAB	tempestività	comunicazione tramite mail	Intranet Unipa	1 giorno		
		Trasparenza	circolari e/o regolamenti inerenti la legge	mailing list sito web	2 giorni		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 25866- 25330 fax. 091 23860688 - 60507 mail: rilpres@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana		

Permessi studio e congedi D.lgs. 151/2001 - Resp. UOA - Giulia Musto - FSP. Paola Gioè	Utenza interna: personale TAB	Tempestività	Comunicazione tramite email	Mailing list di Ateneo Intranet Unipa	30 giorni
		Trasparenza	Pubblicazione sito web permessi studio	n. giorni per la valutazione	120 giorni
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 25866- 25872 fax. 091 23860688 - 60507 mail: presenze.accessorio@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana
Trattamento accessorio - Resp. UOA - Giulia Musto - FSP. Giovanni Porcelli	Utenza interna: personale TAB	Tempestività	caricamento CSA-Cineca	documentazione prodotta	entro il 10 di ogni mese
		Trasparenza	Pubblicazione sito web interventi S.A.	valutazione domande	120 giorni
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 25866- 93336 fax. 091 23860688 - 93651 mail: presenze.accessorio@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana
Trattamento accessorio - Resp. UOA - Giulia Musto - Gabriella Centineo	Utenza interna: personale TAB	Tempestività	chiusura mensilità sistema Rilpres	stampa anomalie	giorno lavorativo successivo a
		Trasparenza	trasmissione mail	comunicazione anomalie	10 giorni
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 93354 - 95403 fax. 091 23860688 - 93651 mail: presenze.accessorio@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana

Tel. 091.238 93354 –  
Portale - Email  
presenze.accessorio@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