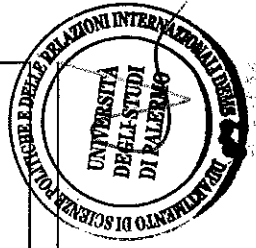




UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI	
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali DEMS	
AREA SERVIZI	Segreteria di Direzione -Servizi Amministrativi
NOME SERVIZIO	Gestione dei finanziamenti esterni da parte di enti pubblici e soggetti privati anche in relazione ad attività di didattica e ricerca c/terzi
DESCRIZIONE	Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del Dipartimento per la deliberazione sulla lettera di assegnazione Emissioni documenti contabili (gestione del credito e ordinativi d'incasso)
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Dott. Mario Gagliano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Mario Gagliano – Dott.ssa Maria Rita Di Stefano Segreteria amministrativa – mail dems@unipa.it- tel. 09123892514/515
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00; 15.00-17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: dems@unipa.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unipa.it/dipartimenti/dems https://www.facebook.com/dems.unipa/





DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	
			2016	
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	30	
	passaggio procedurale per l'assegnazione dei finanziamenti: invio lettera di assegnazione.	nr. gg	1	
	passaggio procedurale per l'erogazione dei finanziamenti: richiesta rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori e della rendicontazione finale	nr. gg	30	
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/mail)	nr. gg	3	
	Tempo massimo intercorrente tra la fase istruttoria e la formalizzazione del finanziamento con lettera di assegnazione.	nr. gg	30	
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra le richieste e l'invio delle rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori e l'invio della rendicontazione finale	nr. gg	30	

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

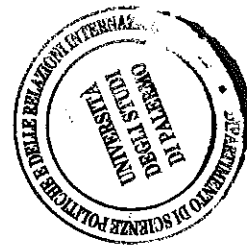
Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali
DEMS

AREA SERVIZI	Segreteria di Direzione-Servizi amministrativi
NOME SERVIZIO	Gestione acquisti di beni e servizi – Fondo economico
DESCRIZIONE	<p>Recepimento modulo "richiesta di beni/servizi", verifica contabile e approvazione da parte del Direttore del Dipartimento</p> <p>Ricerca e selezione del fornitore (prioritariamente tramite MEPA);</p> <p>Acquisizione/emissione documentazione relativa alle vigenti norme per forniture/pagamenti PA (CIG, DURC, DUVRI, C/C dedicato, pubblicazione); Emissione buono d'ordine e gestione debito v/terzi;</p> <p>Ricevimento bene/effettuazione servizio e documento "verifica consegna bene/effettuazione servizio" ed emissione ordinativo di pagamento; oppure, in casi specifici e come da regolamento, pagamento tramite fondo economico a rimborso di spese anticipate da utenti interni e conseguente operazione di reintegro del fondo stesso.</p>
DESTINATARI	Esterni / interni
RESPONSABILE	Dott. Mario Gagliano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Mario Gagliano – Dott.ssa Maria Rita Di Stefano; Segreteria amministrativa – mail dems@unipa.it - tel. 09123892514/515
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00; 15:00-17:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: dems@unipa.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unipa.it/dipartimenti/dems https://www.facebook.com/dems.unipa/



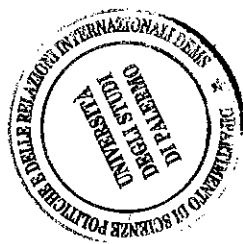
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	
			2016	
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	30	
	nr. passaggi procedurali per ottenere il pagamento: 1. invio dati inerenti alle forniture/pagamenti PA (es. dati per il DURC) 2. documento di trasporto (DDT) nel caso di consegna di beni 3. invio fattura	nr.	3	
	passaggio procedurale per ottenere il servizio in caso di utilizzo del fondo economale: compilazione modulo "spesa tramite fondo economale"	nr.	1	
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/mail/sito web)	nr.	3	
	Frequenza aggiornamento della documentazione presente on line	nr. gg	15	
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra il ricevimento del preventivo e l'emissione del buono d'ordine	nr. gg	5	
	Tempo intercorrente tra il ricevimento della fattura e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	nr. gg	30	
	Tempo intercorrente in caso di utilizzo del fondo economale tra la ricezione del modulo "spesa tramite fondo economale" e l'erogazione di denaro contante	nr. gg	1	





CARTA DEI SERVIZI	<p style="text-align: center;">UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali DEMS</p>
AREA SERVIZI	Segreteria di Direzione-Servizi amministrativi
NOME SERVIZIO	Gestione missioni
DESCRIZIONE	Richiesta autorizzazione missione tramite procedura on line sul sito web Autorizzazione alla missione da parte del Direttore, previa verifica della tipologia di missione e limite di spesa. Verifica della eventuale anticipazione di spesa e /o prenotazioni tramite agenzia viaggio. Ritiro documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa, liquidazione della missione ed emissione ordinativo di pagamento
DESTINATARI	Interni (Docenti, Assegnisti, Dottorandi, personale TA)
RESPONSABILE	Dott. Mario Gagliano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Mario Gagliano – Dott.ssa Maria Rita Di Stefano- Segreteria amministrativa – mail dems@unipa.it - tel. 09123892514/515
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00: 15.00-17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: dems@unipa.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unipa.it/dipartimenti/dems https://www.facebook.com/dems.unipa/

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	ANNO IN CORSO
			2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	30
	passaggio procedurale per ottenere il servizio di autorizzazione alla missione attraverso procedura telematica ed emissione numero protocollo per autorizzazione;	Nr.	2
	verifica tipologia di missione e limite di spesa, ed eventuale procedura di anticipo attraverso prenotazioni di servizio di biglietteria e albergo.	Nr.	1
TEMPESTIVITA'	passaggio procedurale per ottenere il servizio di rimborso della missione; ricevimento di documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa	Nr.	3
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/mail/sito web)	GG	30



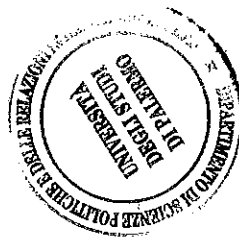
CARTA DEI SERVIZI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO
Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali
DEMS

AREA SERVIZI	Segreteria di Direzione-Servizi amministrativi
NOME SERVIZIO	Gestione contratti di collaborazione occasionale, contratti editoriali: procedure che iniziano e si concludono nel Dipartimento; co.co.co per il supporto alla ricerca,, borse di studio, stage: in collaborazione con gli uffici competenti della sede centrale;
DESCRIZIONE	Richiesta nulla osta al Direttore Generale e istruzione della pratica al fine di sottoporla a delibera del Consiglio di Dipartimento. Predisposizione del bando di selezione con pubblicazione sul sito d'Ateneo e dipartimentale; Verifica preliminare in ordine all'impossibilità oggettiva di utilizzare il personale dipendente dell'Università. Procedura comparativa e pubblicazione dei risultati; Selezione esterna, stipula contratto, invio preventivo Cortei dei Conti e pubblicazione; Lettera d'incarico unicamente per prestazioni meramente occasionali (prestazioni episodiche e assimilabili ad un rimborso spesa)
DESTINATARI	Esterni / Interni (Docenti richiedenti)
RESPONSABILE	Dott. Mario Gagliano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Mario Gagliano -- Dott.ssa Maria Rita Di Stefano Segreteria amministrativa -- mail dems@unipa.it - tel. 09123892514/515
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al venerdì 9.00 - 13.00; 15.00-17.00
MODALITA' PER PRESENTARE LE DOMANDE O EVENTUALI RICHIESTE	Inviare mail all'indirizzo: dems@unipa.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unipa.it/dipartimenti/dems https://www.facebook.com/dems.unipa/



DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO
			2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	30
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/mail/sitoweb/front office)	99	3
	Frequenza aggiornamento della documentazione presente on line	GG	15
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente per la stipula del contratto o di assegnazione del premio/borsa	GG	45



CARTA DEI SERVIZI	<p style="text-align: center;">UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali DEMS</p>
AREA SERVIZI	Segreteria didattica Servizi amministrativi
NOME SERVIZIO	Gestione conferimento per incarichi esterni di lavoro autonomo per la didattica copertura insegnamenti scoperti
DESCRIZIONE	<p>Attivazione e predisposizione di procedure di selezione interna ed esterna all'Ateneo al fine di garantire attività integrative alla didattica</p> <p>Verifica preliminare in ordine all'impossibilità oggettiva di utilizzare il personale dipendente dell'Università (interpello);</p> <p>Verifica fattibilità (vincoli giuridico/economici), invio documentazione al Consiglio di Dipartimento per la deliberazione e nomina commissione;</p> <p>Selezione esterna, stipula contratto, invio e pubblicazione;</p> <p>Predisposizione e trasmissione delle delibere relative ad affidamenti, mutazioni e contratti di docenza;</p>
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Esterni / Interni (Docenti richiedenti)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Mario Gagliano
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dott. Riccardo Tantillo –Sig. Luigi Giunta
MODALITA' PER PRESENTARE MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Dal Lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 - 2 pomeriggi settimanali riccardo.tantillo@unipa.it , luigi.giunta@unipa.it , dems@unipa.it , https://www.facebook.com/dems.unipa/



DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO
	orari di apertura al pubblico	ore/settimanale	2016 28
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il conferimento incarico di lavoro autonomo: 1. selezione interna 2. selezione esterna 3. stipula contratto	nr	3
	Trasmissione documentazione per la stipula dei contratti di docenza alla Scuola di riferimento dei corsi di studio.	gg	5
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/mail/sito web) Tempo intercorrente tra i risultati della selezione esterna e il contratto Tempo intercorrente per l'emissione della lettera d'incarico	nr. GG GG	3 10 10



<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali DEMS</p>
<p>AREA SERVIZI</p>	<p>Segreteria di Direzione-Servizi amministrativi</p>
<p>NOME SERVIZIO</p>	<p>Gestione Master e corsi di Aggiornamento professionali e di Alta formazione</p>
<p>DESCRIZIONE</p>	<p>Gestione pratiche tecnico-amministrative di attivazione e riedizione dei Master e corsi di aggiornamento gestiti dal Dipartimento e finanziati da privati e enti pubblici</p>
<p>DESTINATARI</p>	<p>Attivazione corsi di alta formazione e di aggiornamento</p>
<p>RESPONSABILE</p>	<p>Interni (docenti, tecnici-amministrativi) e esterni (altre strutture universitarie e utenti finali- abbi professionali-organismi-singoli utenti)</p>
<p>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</p>	<p>Dott. Mario Gagliano Dott. Mario Gagliano – Dott.ssa Maria Rita Di Stefano Segreteria amministrativa – mail dems@unipa.it- tel. 09123892514/515</p>
<p>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</p>	<p>Dal Lunedì al venerdì 9.00 - 13.00. 15.00-17.00</p>
<p>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</p>	<p>Inviare mail all'indirizzo: dems@unipa.it</p>
<p>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</p>	<p>www.unipa.it/dipartimenti/dems, https://www.facebook.com/dems.unipa/</p>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	<p>orari di apertura al pubblico</p> <p>tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/mail/sito web)</p>	<p>ore/settimana</p> <p>Nr.</p>	<p>2016</p> <p>30</p> <p>3</p>
TEMPESTIVITA'	<p>Tempo massimo intercorrente fra le delibere e la trasmissione agli uffici competenti della documentazione nel caso di attivazione e/o rinnovo master e corsi di perfezionamento/summer school</p> <p>Tempo massimo intercorrente fra la richiesta di informazioni e la risposta agli utenti iscritti o presunti tali</p>	<p>GG</p> <p>GG</p>	<p>10</p> <p>2</p>

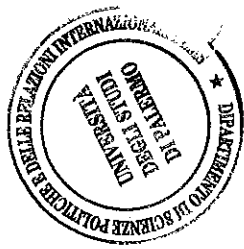


CARTA DEI SERVIZI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO
 Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali
DEMS

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi		
NOME SERVIZIO	Reception e servizi tecnici generali		
DESCRIZIONE	Sportelli informativi per gli studenti/gestione aule e laboratori Ritiro e distribuzione posta interna; spedizione posta esterna Supporto all'uso di fotocopiatrici e scanner comuni Segnalazione e richiesta di piccoli interventi di manutenzione locali e arredi		
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi) e esterni (studenti).		
RESPONSABILE	Dott. Mario Gagliano		
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sig. Vincenzo Arato- 09123892515 vincenzo.arato@unipa.it		
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 9.00 -13.00		
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo vincenzo.arato@unipa.it		
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unipa.it/dipartimenti/dems		
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	2016
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel., di persona allo sportello)	ore/settimana	30
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta alle richieste di assistenza, informazioni	minuti (interazione diretta con utente in presenza)	50
			10





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO
 Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali
DEMS

CARTA DEI SERVIZI		
AREA SERVIZI	Sistemi informatici	
NOME SERVIZIO	<p>Gestione server di Dipartimento, gestione software e hardware dei PC dei docenti e dei tecnici-amministrativi del Dipartimento, supporto e assistenza informatica. Ricerca di materiale tecnico/informatico su MEPA e CONSIP.</p>	
DESCRIZIONE	<p>Gestione server di rete del Dipartimento Raccordo con SIA per implementazione della rete Internet Intranet e relativa attività di manutenzione Implementazione della rete VOIP e gestione in collaborazione con SIA degli apparecchi telefonici e dei fax Grafia ed editing Configurazione e manutenzione software e hardware dei PC Dell'aula Multimediale, dei docenti e dei tecnici amministrativi Gestione identità digitale e credenziali INFOCERT per professori a contratto, dottorandi, assegnisti, borsisti, collaboratori esterni e altri collaboratori Ricerca dei beni e servizi su MEPA e CONSIP Gestione sito del dipartimento Diffusione in rete delle attività di ricerca del Dipartimento</p>	
DESTINATARI	Interni (docenti, personale tecnico-amministrativo, afferenti temporanei, altri collaboratori) ed esterni (studenti laboratorio audiovisivo)	
RESPONSABILE	Dott. Mario Gagliano	

RIVOLGERSI A	Sig. Alessandro Paranunzio- sig. Salvatore Lorito tel 091/23892702-706 mail alessandro.paranunzio@unipa.it , salvatore.lorito@unipa.it	
	Dal lunedì al venerdì 9.00 -13.00 -15-00-17.00	
MODALITA' PER RICHIEDERE INFORMAZIONI O	Inviare mail all'indirizzo: alessandro.paranunzio@unipa.it , salvatore.lorito@unipa.it TEL. 091-23892702/706	
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
		ANNO IN CORSO 2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana 30
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel., di persona allo sportello)	ore/settimana 30
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta alle richieste di assistenza, informazioni	minuti (interazione diretta con utente in presenza) 5



CARTA DEI SERVIZI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali DEMS

AREA SERVIZI Direzione amministrativa Supporto alla Ricerca

NOME SERVIZIO

Servizio di SUPPORTO alla fase di PROGETTAZIONE di progetti di ricerca

DESCRIZIONE

Il servizio offre supporto nelle fasi preliminari della candidatura di un progetto di ricerca in base alle norme previste da un particolare bando di finanziamento per quei che riguarda:

- la costruzione del budget;
- la ricerca di partner interni ed esterni;
- la redazione delle richieste di finanziamento per quanto concerne gli aspetti amministrativi del progetto e di gestione del finanziamento.

Il servizio agisce da collettore di richieste e interfaccia nei rapporti con gli uffici del Settore Ricerca-Fondi dell'Amministrazione Centrale (progetti nazionali e comunitari).

DESTINATARI

docenti (ricercatori e personale afferente al dipartimento)

RESPONSABILE

Dott. Mario Gagliano

A CHI/DOVE
RIVOLGERSI

Dott. Mario Gagliano – Dott.ssa Maria Rita Di Stefano Segreteria amministrativa – mail dems@unipa.it- tel. 09123892514/515

GIORNI E



<p>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</p>	<p>Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00; 15.00-17:00</p>
<p>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</p>	<p>Inviare mail all'indirizzo: dems@unipa.it www.unipa.it/dipartimenti/dems</p>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA	<p>orario di apertura servizio agli utenti</p> <p>nr. Passaggi utenza per ottenere il supporto, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/mail/web)</p>	<p>ore settimanali</p> <p>numero tipologie qualitative/quantitative</p> <p>moduli on line/moduli cartacei</p>	<p>2016</p> <p>5 H</p> <p>n. 2 passaggi settimanali</p> <p>n. progetti presentati ad enti finanziatori 3 l'anno</p> <p>la modulistica varia a seconda il bando che si sceglie</p>



<p>TEMPESTIVITA'</p>	<p>Tempo intercorrente tra la richiesta di supporto e l'inoltro di informazioni utili per la presentazione di proposte progettuali ad enti finanziatori (supporto via email o via telefono) Tempo intercorrente tra la richiesta e la presentazione di proposte progettuali</p>	<p>GG</p>	<p>Varia secondo la modalità di presentazione della richiesta e l'urgenza della richiesta da 1 a 2 GG (immediatamente se il bando per la presentazione del progetto di ricerca è in scadenza e la richiesta deve essere evasa in giornata)</p>
-----------------------------	---	-----------	--



CARTA DEI SERVIZI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO
 Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali
DEMS

Supporto alla Ricerca

Servizio supporto all'internazionalizzazione delle linee di ricerca e delle reti di collaborazione del Dipartimento

Il Servizio offre supporto ai processi di internazionalizzazione delle linee di ricerca del Dipartimento, prevedendo:

- la partecipazione dei ricercatori a programmi di mobilità internazionale (es. programma CORI);
- l'ospitalità di ricercatori stranieri all'interno del Dipartimento;
- il coinvolgimento dei ricercatori in progetti promossi da e con partner stranieri;
- la collaborazione nella creazione di reti di partners nazionali ed internazionali;
- raccolta e sistematizzazione delle informazioni relative al networking di Dipartimento.

Il servizio offre supporto alla visibilità dei prodotti della ricerca attraverso **il catalogo della Ricerca e ai processi di valutazione della qualità della ricerca** in base agli standard internazionali di qualità.

DESTINATARI
Interni: personale scientifico e tecnico-amministrativo.
Esterni: laureati post doc; altre Università.

RESPONSABILE
 Dott. Mario Gagliano

A CHI/DOVE RIVOLGERSI
 Dott. Mario Gagliano -- Dott.ssa Maria Rita Di Stefano Segreteria amministrativa -- mail dems@unipa.it- tel. 09123892514/515

GIORNI E ORARI DI APERTURA
 Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00; 15.00-17:00

MODALITÀ PER PRESENTARE
 Inviare mail all'indirizzo: dems@unipa.it

MAGGIORI INFORMAZIONI
 (link utili)
www.unipa.it/dipartimenti/dems



DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orario settimanale del servizio di ricerca e monitoraggio bandi di finanziamento alla ricerca passaggi procedurali per accedere al servizio tipo di prenotazione tipo di interazione con l'utente	ore settimanali ore settimanali numero quantitativa/qualitativa ore settimanali numero quantitativa/qualitativa	2016 6 ore
TEMPESTIVITA'	tempo impiegato per istruttoria della pratica, la presentazione della stessa al consiglio di dipartimento e agli uffici centrali dell'ateneo.	GG	15



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO
Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali
DEMS

Supporto alla Didattica e Servizi agli studenti
Gestione offerta formativa, definizione piano di studi, carriera dello studente

Il servizio offre consulenza ai Presidenti di corso di studio in merito alla predisposizione dell'offerta formativa concorrendo a garantire una gestione strategica dei processi formativi. Viene fornito un ausilio tecnico all'attività di progettazione e realizzazione della programmazione didattica attraverso la gestione degli applicativi in uso dall' Ateneo assicurando una visione globale delle diverse procedure riguardanti la definizione dell'offerta formativa e costituendo un punto di riferimento per gli uffici di Ateneo coinvolti in tale processo.

DESCRIZIONE

Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) ed Esterni (studenti)

Dott. Mario Gaetano

Sig. Luigi Giunta

Dott. Riccardo Tantillo

Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 - 2 pomeriggi settimanali

riccardo.tantillo@unipa.it, luigi.giunta@unipa.it, dems@unipa.it

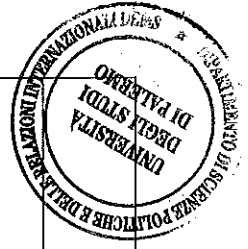
Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 - 2 pomeriggi settimanali

GIORNI E ORARI DI APERTURA

recandosi presso gli uffici agli orari di ricevimento al pubblico

MODALITA' PER PRESENTARE PROPOSTE

MAGGIORI INFORMAZIONI <http://www.unipa.it/dipartimenti/dems>





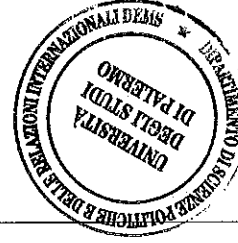
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, , telefono, procedura web, etc)	numero e tipologia di canale	3 (mail, telefono, front-office)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	Numero GG	2 (richiesta / risposta)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	30
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni	5
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	Giorni	come da normativa di Ateneo



CARTA DEI SERVIZI	<p style="text-align: center;">UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali DEMS</p>
AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica e Servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	Supporto informativo studenti, Manifesto degli Studi e sito web
DESCRIZIONE	<p>Il servizio erogato dall'Ufficio Corsi di Studio funge da sportello informativo per gli studenti, in particolare offre consulenza agli studenti nella risoluzione dei problemi nella carriera universitaria, in particolare interagisce con coloro che richiedono il riconoscimento di esami universitari già sostenuti al fine di conseguire un'abbreviazione di carriera, conseguente ad un passaggio/trasferimento/seconda laurea. Inoltre, supporta gli studenti che richiedono il completamento delle altre attività formative con la possibilità di ottenere un riconoscimento di attività che non sono esplicitamente dichiarate nel piano carriera. In generale viene offerto supporto alle pratiche di modifica della carriera universitaria. L'Ufficio gestisce la raccolta dati e l'elaborazione per la predisposizione del Manifesto degli Studi, della Guida dello studente e del sito web della didattica erogata dal dipartimento, tramite sito si forniscono informazioni istituzionali su offerta formativa, piani di studio, insegnamenti e programmi, orari delle lezioni, comunicazioni dei docenti, materiali di apprendimento, servizi e tutte le informazioni utili agli studenti per completare efficacemente il I</p>
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) ed Esterni (famiglie, futuri studenti, studenti, enti e imprese, altre università)
RESPONSABILE	Prof.,ssa Claudia Giurintano delegato alla didattica del dipartimento
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sig. Luigi Giunta Dott. Riccardo Tantillo
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICI	Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 - 2 pomeriggi settimanali
MODALITA' PER PRESENTARE	ALLO SPORTELLO, ON LINE;
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unipa.it/dipartimenti/dems



DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	Richiesta accesso al sito per La presentazione modulo
	Tempo massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti	30
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	28
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	80%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: avvisi urgenti comunicazioni	Giorni	5
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste	di Giorni	13
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	come da normativa di Ateneo



RESPONSABILE	Dott. Mario Gagliano		
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Mario Gagliano – Dott.ssa Maria Rita Di Stefano Segreteria amministrativa – mail dems@unipa.it- tel. 09123892514/515		
GIORNI E ORARI DI APERTURA	LU-VE 9.00/12,30 - 14/16,30 (si riceve su appuntamento)		
MODALITA' PER PRESENTARE	e-mail: dems@unipa.it		
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unipa.it/dipartimenti/dems		
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction.	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA	/Orario settimanale di apertura al pubblico, eccetto Agosto	ore settimanali di ore settimanali ore disponibilità on line qualitativa/quantitativa	2016 16 H Periodicità del monitoraggio e rendicontazione amministrativo/contabile dei progetti (se urgente, immediatamente)

CARTA DEI SERVIZI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO
Dipartimento di Scienze Politiche e delle Relazioni Internazionali
DEMS

AREA SERVIZI

Supporto alla Ricerca

NOME SERVIZIO

Supporto alla gestione finanziaria e alla rendicontazione intermedia e finale dei progetti di ricerca

DESCRIZIONE

Supporto per la risoluzione di problematiche connesse alla gestione amministrativo-contabile dei progetti di ricerca cofinanziati da enti regionali, nazionali e internazionali, con particolare riferimento agli aspetti della gestione finanziaria e alla rendicontazione dei progetti.

In fase di esecuzione del progetto, il servizio offre supporto per la gestione finanziaria in particolare con riferimento a:

- 1. rimodulazione del budget di spesa;
- 2. verifica della congruità delle spese con le norme di ammissibilità stabilite dal bando di finanziamento;
- 3. consulenza per la stipula di contratti di ricerca (assegni di ricerca a totale carico e a parziale carico);
- 4. rendicontazione intermedia, in accordo con quanto previsto dal bando;
- 5. su richiesta dei responsabili di progetto, monitoraggio periodico sullo stato di avanzamento della spesa;
- 6. contatti periodici con le Istituzioni esterne per richieste di proroghe, richieste di acconti sul finanziamento; assicurazioni tempistiche e modalità di consegna delle rendicontazioni e audit esterni.

In fase di chiusura del progetto:

- 1. rendicontazione finale del progetto (rendicontazione on line e trasmissione giustificativi cartacei all'Ente finanziatore);
- 2. raccolta ed archiviazione cartacea ed elettronica della documentazione a supporto della rendicontazione (relazioni contabili e scientifiche intermedie e finali e scansione dei giustificativi di spesa);
- 3. predisposizione della documentazione per gli audit di primo livello e di secondo livello. Implementazione di un database "scadenziario progetti".

DESTINATARI

Interni: personale scientifico e tecnico-amministrativo. Esterni: Enti locali; Istituzioni nazionali e comunitarie; Organizzazioni no profit.



DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	ANNO IN CORSO
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orario settimanale del servizio di ricerca e monitoraggio bandi di finanziamento alla ricerca passaggi procedurali per accedere al servizio tipo di prenotazione tipo di interazione con l'utente	ore settimanali	2016 6 ore
TEMPESTIVITÀ	tempo impiegato per l'istruttoria della pratica, la presentazione della stessa al consiglio di dipartimento e agli uffici centrali dell'ateneo.	GG	15

