

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI - DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANISTICHE aggiornato al 14/07/2015

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Fornitura di beni e servizi (gestore della procedura di contabilità dott. Lucia Bonafede e sig.ra Maria Spataro)	Utenza interna: docenti,personale TAB, assegnisti e dottorandi. Utenza esterna: fornitori, ditte, imprese e Istituzioni internazionali e locali e altre Università	Tempestività	ricevimento richiesta e avviamento procedura attraverso MEPA o fuori MEPA	tempo massimo di espletamento	5 giorni	091 -23899204 091-23899555	lunedì-giovedì 09.00-13.00 15.00-17.00 venerdì 09.00-13.00
			acquisizione da parte del fornitore della documentazione per l'emissione dell'ordine	tempo massimo di espletamento	10 giorni		
			pagamento fatture	tempo massimo di espletamento	30 giorni		
		Trasparenza	acquisizione CIG, ricerca sul MEPA, emissione ordine, inserimento dati su portale Alice	tempo massimo di espletamento	10 giorni		
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana		
		Accessibilità	Accessibilità fisica all'ufficio ed accessibilità multicanale (mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5 giorni/settimana		
Affidamenti incarichi di collaborazioni a soggetti esterni (responsabile dott. Teresa Bellina e sig.ra Maria Spataro)	utenza interna: docenti, responsabili fondi di ricerca. utenza esterna: persone fisiche	Tempestività	richiesta nulla osta e stesura avviso	tempo massimo di espletamento	7 giorni	091-23862202	lunedì-giovedì 09.00-13.00 martedì-mercoledì 15.00-17.00 venerdì 09.00-13.00
			richiesta pubblicazione all'Albo di Ateneo del bando per conferimento incarico	tempo massimo di espletamento	3 giorni		
			stipula contratto	tempo massimo di espletamento	5 giorni		
			pagamento compenso dal ricevimento <i>fattura/ricevuta</i>	tempo massimo di espletamento	30 giorni		
		Trasparenza	richiesta pubblicazione bando all'albo ufficiale di Ateneo	tempo massimo di espletamento	3 giorni		
		pubblicazione contratto su amministrazione trasparente	tempo massimo di espletamento	5 giorni			
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana		
		Accessibilità	Accessibilità fisica all'ufficio ed accessibilità multicanale (mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5 giorni/settimana		

Gestione Fondo Economicale (responsabile- dott. Maria Antonietta Salvia)	utenza interna: docenti ,personale TAB, assegnisti e dottorandi. utenza esterna: fornitori	Tempestività	acquisizione e verifica documentazione per rimborsi	tempo massimo di espletamento	5 giorni	091-23899203	lunedì-venerdì 09.00-13.00
		Trasparenza	registrazione documenti su piattaforma U-gov	tempo massimo di espletamento	1 giorno		
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana		
		Accessibilità	Accessibilità fisica all'ufficio ed accessibilità multicanale (mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5 giorni/settimana		
Gestione missioni (Responsabile Dott. Maria Antonietta Salvia)	utenza interna: docenti ,personale TAB, assegnisti e dottorandi. utenza esterna: docenti e studiosi esterni	Tempestività	ricevimento richieste ordini di missioni	tempo massimo di espletamento	5 giorni	091-23899203	lunedì-giovedì 09.00-13.00 lunedì-mercoledì 15.00-17.00 venerdì 09.00-13.00
			rimborso missioni	tempo massimo di espletamento	5 giorni		
		Trasparenza	modulistica disponibile on line	disponibilità del servizio	5 giorni/settimana		
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana		
		Accessibilità	accessibilità multicanale (personale, mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5 giorni/settimana		
Supporto alla ricerca responsabile (Dott. Maria Antonietta Salvia)	utenza interna: docenti, responsabili ricerca, collaboratori ecc. utenza esterna: enti, aziende ecc.	Tempestività	Gestione e rendicontazione fondi di ricerca	tempo massimo di espletamento	termine previsto dall'ente finanziatore	091-23899203	lunedì-giovedì 09.00-13.00 lunedì-mercoledì 15.00-17.00 venerdì 09.00-13.00
		Trasparenza	inserimento dati in piattaforma dedicata	tempo massimo di espletamento	termine previsto dall'ente finanziatore		
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana		
		Accessibilità	Accessibilità fisica all'ufficio ed accessibilità multicanale (mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5 giorni/settimana		
Segreteria Didattica(responsabile Dott. Concetta Centineo)	utenza interna: docenti,personale TAB	Tempestività	Approvazione della programmazione didattica dei CdS incardinati nel dipartimento. Bando per la copertura degli insegnamenti a titolo retribuito	tempo massimo di espletamento	7 giorni	091-23895422	lunedì-venerdì 09.00-13.00
			invio ai coordinatori dei CdS delle istanze presentate e approvazione in C.d.D. approvazione delle proposte di attribuzione ricevute dai coordinatori dei CdS.	tempo massimo di espletamento	5 giorni		
		Trasparenza	Pubblicazione bando all'Albo ufficiale di Ateneo e sul sito del Dipartimento e successiva pubblicazione esito	tempo massimo di espletamento	2 giorni		
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana		
		Accessibilità	Accessibilità fisica all'ufficio ed accessibilità multicanale (mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5 giorni/settimana		

Attività informatiche del Dipartimento (Gestore informatico Sig. Vincenzo Lo Grasso - Gestore sito Web Sig.ra Biagia Russo - Gestore dei laboratori e attrezzature del Dipartimento Sig. Antonio Massimo Torres)	Utenza interna: docenti, personale TAB, assegnisti e dottorandi. Utenza esterna: tutti i fruitori del servizio	Tempestività	Attività informatiche del Dipartimento riguardanti la connessione alla rete di Ateneo	tempo massimo di espletamento	1-5 giorni	091-23899553	lunedì-giovedì 09.00-13.00 15.00-17.00 venerdì 09,00-13,00	
			Aggiornamento sito Dipartimento; pubblicazione: news, modulistica, bandi e avvisi, eventi, seminari e convegni, attività formative dei dottorati di ricerca	tempo massimo di espletamento	1-5 giorni	091-23895416		
			vigilanza sul funzionamento dei laboratori e delle attrezzature ed intervento su richiesta	tempo massimo di espletamento	1-5 giorni	091-23895421		
		Trasparenza	pubblicazione di tutta la documentazione pertinente	tempo massimo di espletamento	1-5 giorni			
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana			
		Accessibilità	Accessibilità fisica all'ufficio ed accessibilità multicanale (mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5/settimana			
Gestione biblioteca interdipartimentale sezione I (responsabile Dott. Maria Francesca D'Asaro)	Utenza interna: docenti, personale TAB, assegnisti e dottorandi. Utenza esterna: tutti i fruitori del servizio	Tempestività	servizio lettura in sala	n.giorni	5 giorni/settimana	091-23899237	lunedì-giovedì 09.00-13.00 15.00-17.00 venerdì 09,00-13,00	
			servizio consultazione e prestito	tempo di attesa in ore	2 ore			
			servizio di document delivery	tempo di attesa in giorni	2 giorni / 5 giorni			
			servizio di prestito interbibliotecario	tempo di attesa in giorni	7 giorni			
		Trasparenza	inserimento dati nei software dedicati	tempo di attesa	immediato			
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana			
Accessibilità	Accessibilità fisica all'ufficio ed accessibilità multicanale (mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5 giorni/settimana					
Gestione Scuola di lingua italiana per stranieri (responsabile Sig.ra Maria Spataro)	Utenza interna: docenti, personale TAB, assegnisti e dottorandi. Utenza esterna: cittadini stranieri, docenti esterni, collaboratori esterni Università consorziate ecc.	Tempestività	Attività di consulenza, informazione in lingua straniera, rilascio documentazione e attestati	tempo massimo di espletamento	1-5 giorni	091-23899555	lunedì-venerdì 09.00-13.00 martedì-giovedì 15.00-17.00	
			protocollo istanze e documentazione	tempo massimo di espletamento	1-2 giorni			
			gestione delle aule	tempo massimo di espletamento	1-2 giorni			
		Trasparenza	pubblicazione di tutta la documentazione pertinente	tempo massimo di espletamento	1-5 giorni			
		Efficacia	pertinenza, regolarità, fruibilità e accuratezza	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana			
		Accessibilità	Accessibilità fisica all'ufficio ed accessibilità multicanale (mail, telefono, web)	disponibilità del servizio	5/settimana			