



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI - Segreteria del Direttore Generale aggiornata al 28/07/2016

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI D'ERUZIONE
Informazione esterna Responsabile Liliana Iacopelli	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc...	Tempestività	Comunicazione tramite email o telefonica	Indirizzo e mail dell'utente Recapito telefonico dell'utente Portale Unipa	1 giorno	Tel. 091.238 93716 - 24 - Email: direttore.generale@unipa.it	LUN - VEN 9,00 - 17,00
		Trasparenza	Pubblicazione sito web Direzione Generale Pubblicazione portale Unipa	Inserimento siti web	1 giorno		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
		Accessibilità	Palazzo Steri Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716- 24 fax. 238 60742 e-mail: direttore.generale@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana		
Comunicazione interna Responsabile Liliana Iacopelli	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	Comunicazione e/o telefonica tramite email	Mailing list di Ateneo Intranet Unipa Recapito telefonico	1 giorno		
		Trasparenza	Pubblicazione sito web Direzione Generale Pubblicazione portale Unipa	Inserimento siti web	1 giorno		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
		Accessibilità	Palazzo Steri Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716- 24 fax. 238 60742 e-mail: direttore.generale@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana		

Rilascio Diploma Supplement Responsabile Liliana Iacopelli	Utenza esterna: Laureati del nuovo ordinamento presso l'Università degli Studi di Palermo	Tempestività	Presentazione istanza, generazione del Diploma Supplement, invio del file al Centro Stampa per la stampa, avviso tramite e-mail per il ritiro del documento	n° giorni per l'ottenimento del documento	3 giorni
		Trasparenza	Publicazione portale Unipa	Inserimento sito web Segreterie Studenti	1 giorno
		Efficacia	Consegna documentazione richiesta, previo avviso tramite e-mail	Tempo per la consegna	1 giorno
Rilascio traduzione certificati Responsabile Liliana Iacopelli	Utenza esterna: cittadini laureati presso l'Università degli Studi di Palermo	Accessibilità	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
		Tempestività	Palazzo Steri Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716- 24 fax. 238 60742 e-mail: direttore.generale@unipa.it	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
		Trasparenza	Presentazione istanza, invio della richiesta all'ufficio competente per la traduzione, avviso tramite e-mail per il ritiro del documento	n° giorni per l'ottenimento del documento	3 giorni
Autorizzazione all'uso del mezzo proprio per il personale esterno e attivazione della copertura assicurativa	Utenza esterna: soggetti coinvolti in attività di interesse dell'Università degli	Tempestività	Publicazione portale Unipa	Inserimento sito web Segreterie Studenti	1 giorno
		Accessibilità	Consegna documentazione richiesta, previo avviso tramite e-mail	Tempo per la consegna	1 giorno
		Efficacia	Pertinenza	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Autorizzazione all'uso del mezzo proprio per il personale esterno e attivazione della copertura assicurativa	Utenza esterna: soggetti coinvolti in attività di interesse dell'Università degli	Accessibilità	Palazzo Steri Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716- 24 fax. 238 60742 e-mail: direttore.generale@unipa.it	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
		Tempestività	Presentazione richiesta, tramite e-mail, per l'autorizzazione all'uso del mezzo proprio, invio della richiesta all'ufficio competente per la stipula della copertura assicurativa, invio dell'autorizzazione agli uffici competenti ed al richiedente ai fini del rimborso delle spese sospese per la missione	n° giorni per l'ottenimento dell'autorizzazione e della copertura assicurativa	2 giorni
		Trasparenza	Publicazione portale Unipa	Inserimento sito web	1 giorno

Responsabile Liliana Iacopelli	Studi di Palermo che hanno un rapporto formalizzato di collaborazione con l'Università degli Studi di Palermo	Trasparenza	Trasmissione, tramite e-mail, delle richieste autorizzate e della nota di attivazione della polizza assicurativa	Tempo per la consegna	2 giorni
		Efficacia	Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
		Accessibilità	Palazzo Steri Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716- 24 fax. 238 60742 e-mail: direttore.generale@unipa.it	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana