

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI - AREA SERVIZI A RETE aggiornato al 20/07/2016

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Gestione degli Affari Generali <i>Responsabile Salvatore Scurti</i>	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc. Utenza interna: personale TAB	Tempestività	Comunicazione telefonica o tramite e.mail	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	1 giorno		
		Trasparenza	Protocollazione su Titulus delle Fatture	n° di Disposizione di Liquidazione	n° di giorni previsto dalla legge		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta/Documentazione Richiesta	< o = 100%		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911 segreteria.areaserviziarete@unipa.it areaserviziarete@cert.unipa (pec)	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana		
Gestione Banche Dati Formazione e Didattica <i>Responsabile Luigi Giuffrè</i>	Utenza interna: docenti, Organi Istituzionali di Ateneo Utenza Esterna: MIUR, ANS, CINECA	Tempestività	Presentazione istanza e invio all'ufficio di competenza ANS	n°giorni per l'invio	10 giorni		
		Trasparenza	Pubblicazione sito ANS e/o Tracciabilità OTRS	n°giorni per la pubblicazione	da 1 a 30 giorni		
		Efficacia	Estrazioni banche dati a buon fine	n°di estrazioni buon fine/numero di estrazioni totali	< o = 100%		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana		
Gestione Banche Dati del Personale e della Contabilità <i>Responsabile Bruno Lo Rito</i>	Utenza interna: docenti, personale TAB, etc.	Tempestività	Comunicazione telefonica o tramite e.mail	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente	1 giorno		
		Trasparenza	Tracciabilità su OTRS	n° giorni per la soluzione	5 giorni		
		Efficacia	Richieste Evase	n° Richieste Evase/n° Richieste Totali	< o = 100%		
		Accessibilità	Sistema di ticketing OTRS csa@unipa.it	Ore Sistema Attivo/24 h	< o = 24h/24h		

Monitoraggio del processo di costruzione e supporto alla validazione dei Dati di Ateneo <i>Responsabile Salvatore Marcantonio</i>	Utenza interna: Organi Istituzionali di Ateneo	Tempestività	Presentazione istanza e invio all'ufficio di competenza	n°giorni per l'invio	5 giorni / settimana
		Trasparenza	Comunicazione documentata agli Organi Istituzionali di Ateneo	n°giorni per produrre e comunicare la documentazione	60 giorni
		Efficacia	Monitoraggio evaso in base alle richieste	n° monitoraggi/ anno	< o = 10
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Gestione Reti e Sicurezza <i>Responsabile Gaetano Pisano</i>	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Strutture, etc. Utenza esterna: ARCA, ERSU, Sintesi, etc.	Tempestività	Comunicazione telefonica o tramite e-mail	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente	1 giorno
		Trasparenza	Tracciabilità su OTRS	n°giorni per la soluzione	3 giorni
		Efficacia	Monitoraggi e/o Interventi alle reti a buon fine	n°Monitoraggi-Interventi evasi/n°Monitoraggi-Interventi richiesti	< o = 100%
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Sviluppo e Manutenzione dei Sistemi <i>Responsabile Benedetto Vassallo</i>	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Strutture, etc... Utenza esterna: ARCA, ERSU, Sintesi, etc.	Tempestività	Comunicazione telefonica o tramite e-mail	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente	1 giorno
		Trasparenza	Tracciabilità su OTRS	n°giorni per la soluzione	5 giorni
		Efficacia	Monitoraggi e/o Interventi ai sistemi a buon fine	n°Monitoraggi-Interventi evasi/n°Monitoraggi-Interventi richiesti	< o = 100%
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana

Viale delle Scienze, Ed. 11
90128 PALERMO (PA)
+39 091 23860911
segreteria.areaserviziarete@unipa.it
areaserviziarete@cert.unipa (pec)

LUN - VEN 9.00 - 13.00 E
15.00 - 17.00 Luglio e Agosto
LUN - VEN 9.00 - 13.00

Gestione e Manutenzione del Portale di Ateneo e Database <i>Responsabile Alessandro Teresi</i>	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Organi, Strutture, etc... Utenza esterna: NESSUNA	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	1 giorno
		Trasparenza	Aggiornamento delle modifiche sul Portale di Ateneo	n° giorni per l'aggiornamento	2 giorni
		Efficacia	Interventi al Portale a buon fine	n° interventi a buon fine/n° interventi totali	< o = 100%
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Identity Manager <i>Responsabile Pietro Brignola</i>	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc Utenza esterna: NESSUNA	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente	1 giorno
		Trasparenza	Dati disponibili sul portale web intranet	n° giorni per l'aggiornamento	1 giorno
		Efficacia	Richieste di Assegnazioni a buon fine	n° Richieste di Assegnazioni a buon fine/n° Richieste di Assegnazione totali	< o = 100%
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Informatizzazione dei processi della ricerca, del personale e della formazione <i>Responsabile Fulvio Ornato</i>	Utenza interna: studenti docenti, personale TAB, etc. Utenza esterna: ALMALAUREA, CINECA, etc.	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	1 giorno
		Trasparenza	Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza	n°giorni per l'aggiornamento	da 5 a 30 giorni
		Efficacia	Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine	n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti	< o = 100%
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana

Informatizzazione dei processi per la didattica <i>Responsabile Roberto Barbiera</i>	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc. Utenza esterna: MIUR, ANS	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	1 giorno
		Trasparenza	Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza	n°giorni per l'aggiornamento	da 5 a 30 giorni
		Efficacia	Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine	n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti	< o = 100%
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana
Informatizzazione dei processi per studenti <i>Responsabile Vincenzo Mulia</i>	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc. Utenza esterna: NESSUNA	Tempestività	Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista	Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa	1 giorno
		Trasparenza	Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza	n°giorni per l'aggiornamento	da 5 a 30 giorni
		Efficacia	Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine	n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti	< o = 100%
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 11 90128 PALERMO (PA) +39 091 23860911	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana