



| SERVIZIO | UTENZA | INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO | DESCRIZIONE DELL'INDICATORE | FORMULA DELL'INDICATORE | VALORE DELL'INDICATORE | CONTATTI | GG E ORARI DI FRUIZIONE |
|---|---|-------------------------------------|--|--|---|---|--|
| Caricamento delle date e delle commissioni d'esame sul portale della didattica per verbalizzazione online degli esami. Operatori: Francesca Tripoli, Salvatore Squillaci, Orsola Alfieri, Anna Rubino, Rosalia Riggio, Vincenza Dominici, Vincenza Viviano, Giovanni Giglio e Salvatrice Colletti | Coordinatori CCS, personale docente di ruolo e a contratto, cultori della materia, studenti | Tempestività | comunicazione tramite e-mail | indirizzo e-mail del servizio | 2 giorni | vedi sito web Scuola delle Scienze umane e del Patrimonio Culturale | LUN - GIO 10.00 - 13.00 /15.00 – 17.00 VEN 10.00 – 13.00 Luglio: LUN -VEN 10.00 - 13.00 - chiusura: Agosto e 23-31 Dicembre |
| | | Trasparenza | pubblicazione sul portale della didattica | inserimento piattaforma informatizzata | 15 giorni/30 giorni | | |
| | | Efficacia | Pertinenza, Regolarità | disponibilità e turnazione del personale | 5 giorni | | |
| | | Accessibilità totale | Viale delle Scienze, Palazzina Wurth | Diponibilità del servizio | 5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio | | |
| Rilascio firma remota per verbalizzazione on-line degli esami. Operatore: Alessandro Torregrossa | Personale docente di ruolo e a contratto | Tempestività | Firma contratto | n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative | 5 giorni / settimana ore antimeridiane lunedì e Martedì pomeriggio | 09123899512 | LUN - VEN 9.00 - 13.00 LUN - MAR 15.00 – 17.00; Luglio: LUN -VEN 9.00 - 13.00 chiusura: Agosto e 23-31 Dicembre |
| | | Trasparenza | Consegna della documentazione all'atto della richiesta | Diponibilità del servizio | immediata | | |
| | | Efficacia | Pertinenza, Regolarità | Diponibilità del servizio | 5 giorni / settimana ore antimeridiane lunedì e Martedì pomeriggio. | | |
| | | Accessibilità totale | Viale delle Scienze, Palazzina Wurth stanza 8 1° piano | Diponibilità del servizio | 5 giorni / settimana ore antimeridiane lunedì e Martedì pomeriggio | | |
| Management Didattico. Operatori: Marilena Grandinetti e Roberta Macaione | Studenti, docenti, famiglie coordinatori dei CCS, Direttori di Dipartimento e delegati per la didattica, personale segreteria studenti e segreteria didattica, uffici Amministrazione centrale, | Tempestività | comunicazioni tramite e-mail, telefoniche, sportello di ricevimento | indirizzi e-mail dei servizi e degli utenti | 1-3 giorno | vedi sito web scuola delle Scienze umane e del Patrimonio Culturale | LUN - GIO 10.00 - 13.00 /15.00 – 17.00 VEN 10.00 – 13.00 Luglio: LUN -VEN 10.00 - 13.00 - chiusura: Agosto e 23-31 Dicembre |
| | | Trasparenza | pubblicazione e aggiornamento portale della didattica e dell'offerta formativa | inserimento piattaforme informatizzate e siti web | 2 giorni/30 giorni | | |
| | | Efficacia | Pertinenza, Regolarità | disponibilità e turnazione del personale | 5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio | | |
| | | Accessibilità totale | Viale delle Scienze, Palazzina Wurth | Diponibilità del servizio | 5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio | | |

| | | | | | | | |
|---|---|----------------------|--|---|---|---|--|
| Servizio di Segreteria didattica. Operatori: Francesca Tripoli, Salvatore Squillaci, Orsola Alfieri, Anna Rubino, Gabriella Turano, Rosalia Riggio, Vincenza Dominici e Salvatrice Colletti | Studenti, docenti, famiglie, coordinatori dei CCS, personale segreteria studenti, | Tempestività | comunicazioni tramite e-mail, telefoniche, sportello di ricevimento | indirizzo e-mail degli utenti | 1/2 giorni | vedi sito web scuola delle Scienze umane e del Patrimonio Culturale | LUN - GIO 10.00 - 13.00 /15.00 – 17.00 VEN 10.00 – 13.00 Luglio: LUN -VEN 10.00 - 13.00 - chiusura: Agosto e 23-31 Dicembre |
| | | Trasparenza | Pubblicazione sul sito Web della Scuola | inserimento portale | 2 giorni/30 giorni | | |
| | | Efficacia | Pertinenza, Regolarità | turnazione del personale | 5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio | | |
| | | Accessibilità totale | Viale delle Scienze, Palazzina Wurth | Disponibilità del servizio | 5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio | | |
| Servizio stage e Tirocini. Operatori: Maria Antonia Teresi, Giovanni Giglio e Vincenza Viviano | Studenti, docenti, coordinatori dei CCS | Tempestività | comunicazioni tramite e-mail, telefoniche, sportello di ricevimento | indirizzo e-mail degli utenti | 1/2 giorni | vedi sito web scuola delle Scienze umane e del Patrimonio Culturale | LUN - GIO 10.00 - 13.00 /15.00 – 17.00 VEN 10.00 – 13.00 Luglio: LUN -VEN 10.00 - 13.00 - chiusura: Agosto e 23-31 Dicembre |
| | | Trasparenza | Pubblicazione sul sito Web della Scuola | inserimento portale | 2 giorni/30 giorni | | |
| | | Efficacia | Pertinenza, Regolarità | turnazione del personale | 5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio | | |
| | | Accessibilità totale | Viale delle Scienze, Palazzina Wurth | Disponibilità del servizio | 5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio | | |
| Stipula Contratti di insegnamenti. Operatori: Giuseppina Foti e Tiziana Pupillo | Professionisti e personale laureato con elevate qualità professionale | Tempestività | ricezione documentazione dei Dipartimenti | N° giorni di preparazione dei contratti | 1 giorno | vedi sito web Scuola delle Scienze umane e del Patrimonio Culturale | LUN - VEN 10.00 - 13.00 LUN. MAR. GIO. 15.00 – 17.00 Luglio: LUN -VEN 10.00 - 13.00 - chiusura: Agosto e 23-31 Dicembre |
| | | | stipula contratti | Disponibilità del servizio | 5 giorni / settimana ore antimeridiane. Lun. Mar. e Gio. pomeriggio | | |
| | | Trasparenza | richiesta pubblicazione di attribuzione di incarico sul sito Web e all'Albo Ufficiale d'Ateneo e pubblicazione curricula sul sito gestione contratti | N° Giorni | 5 giorni | | |
| | | Efficacia | pertinenza, regolarità fruibilità | turnazione personale | 5 giorni/settimana | | |
| | | Accessibilità totale | Viale delle Scienze, Palazzina Wurth 90128 Palermo 091-23899521-09123899508 scuola.scienzeumane@unipa.it | disponibilità del servizio | 5 giorni/settimana | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--------------------------------|---|---|
| Fornitura di beni e servizi. Operatori: Giuseppe Geraci e Michele Di Malta | Utenza esterna: ditte, fornitori, imprese, etc. Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc. | Tempestività | Acquisizione CIG e avviamento delle procedure di acquisizione sul mercato del bene e/o servizio - Procedura MEPA | n° giorni | 3 | vedi sito web Scuola delle Scienze umane e del Patrimonio Culturale | LUN - VEN 10.00 - 13.00 MAR E GIO 15.00 – 17.00 Luglio: LUN -VEN 10.00 - 13.00 - chiusura: Agosto e 23-31 Dicembre |
| | | | Acquisizione documentazione probatoria da parte del fornitore per l'emissione dell'ordine e il relativo invio | n° gironi | 15 | | |
| | | | Verifica regolarità fattura ed emissione del relativo mandato di pagamento | n° giorni | 30 | | |
| | | | Rimborsi missioni e spese per conferenze, seminari e/o convegni | n° giorni | 30 | | |
| | | Trasparenza | Ricerca di mercato MEPA | n° giorni stabiliti dalla legge | 5 | | |
| | | | Emissione dell'ordine dall'aggiudicazione | Inserimento sito web | 3 | | |
| | | | Amministrazione aperta dal ricevimento della fattura | n° giorni stabiliti dalla legge | 30 | | |
| | | Efficacia | Pertinenza/Regolarità | Documentazione prodotta / Documentazione richiesta | 100% | | |
| | | Accessibilità totale | Viale delle Scienze, Palazzina Wurth 90128 Palermo 091-23899522 scuola.scienzeumane@unipa.it | Disponibilità del servizio | 5 giorni/settimana | | |
| | | Informazione/comunicazione interna. Operatori Tiziana Pupillo e Alessandro Torregrossa | Utenza esterna: cittadini ,associazioni, istituzioni, Organi istituzionali, Enti , imprese, Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB | Tempestività | Comunicazione e-mail /telefono | | |
| Trasparenza | Disponibilità | | | Inserimento sito web | 1/3 giorno | | |
| Efficacia | Disponibilità | | | Turnazione del persoanle | 5giorni/settimana | | |
| Accessibilità totale | Centro di Gestione "Scuola delle Scienze Umane e del Patrimonio Culturale | | | Disponibilità del servizio | 5giorni/settimana | | |

| | | | | | | | |
|--|---|----------------------|---|----------------------------|-------------------|---|--|
| Gestione aule, predisposizione calendari lezioni e lauree con relativo caricamento sull'applicativo. Operatori: Giuseppina Foti, Ignazio Filippi, Tiziana Pupillo e Pietro Arcoleo | Utenza esterna: cittadini, Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB | Tempestività | Comunicazione tramite portale | Inserimento sito web | 2 giorni | vedi sito web Scuola delle Scienze umane e del Patrimonio Culturale | LUN - GIO 10.00 - 13.00 /15.00 – 17.00 VEN 10.00 – 13.00 Luglio: LUN -VEN 10.00 - 13.00 - chiusura: Agosto e 23-31 Dicembre |
| | | Trasparenza | Pubblicazione sito web ed applicativo gestione aule | Inserimento sito web | 2 giorni | | |
| | | Efficacia | Disponibilità | Disponibilità del servizio | 5giorni/settimana | | |
| | | Accessibilità totale | Viale delle Scienze, Palazzina Wurth | Disponibilità del servizio | continuo | | |