

# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



## CARTA DEI SERVIZI - URP aggiornata al 07/08/2013

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Rilevazione presenze - Resp. UOA - Giulia Musto - FSP. Domenico Marsala	Utenza interna: personale TAB	Tempestività	presentazione domanda autorizzazione Legge 104/92	n° giorni per la valutazione	7 giorni	Tel. 091.238 25866 – Portale - Email presenze.accessorio@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN - VEN 9.00 - 13.00
			congedi retribuiti e nonart 32 CCNL	n° giorni per la valutazione	15 giorni		
		Trasparenza	circolari e/o regolamenti inerenti la legge	Inserimento sito web	1 giorno		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%		
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 25866- 93336 fax. 091 23860688 - 60507 mail: presenze.accessorio@unipa.it	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana		
Visite fiscali e malattie - Resp. UOA - Giulia Musto - FSP. Salvatore Granata	Utenza interna: personale TAB	tempestività	comunicazione tramite mail	Intranet Unipa	1 giorno	Tel. 091.238 25866 – Portale - Email presenze.accessorio@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN - VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	circolari e/o regolamenti inerenti la legge	mailing list sito web	2 giorni		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 25866- 25330 fax. 091 23860688 - 60507 mail: rilpres@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana		
Permessi studio e congedi D.lgs. 151/2001 - Resp. UOA - Giulia Musto - FSP. Paola Gioè	Utenza interna: personale TAB	Tempestività	Comunicazione tramite email	Mailing list di Ateneo Intranet Unipa	30 giorni	Tel. 091.238 25866 – Portale - Email presenze.accessorio@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN - VEN 9.00 - 13.00
			Trasparenza	Pubblicazione sito web permessi studio	n. giorni per la valutazione		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 25866- 25872 fax. 091 23860688 - 60507 mail: presenze.accessorio@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana		
Trattamento accessorio - Resp. UOA - Giulia Musto - FSP. Giovanni Porcelli	Utenza interna: personale TAB	Tempestività	caricamento CSA-Cineca	documentazione prodotta	entro il 10 di ogni mese	Tel. 091.238 25866 – Portale - Email presenze.accessorio@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN - VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	Pubblicazione sito web interventi S.A.	valutazione domande	120 giorni		
		Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana		
		Accessibilità	Palazzo Candelora P.zza Marina, 61 tel. 091.238 25866- 93336 fax. 091 23860688 - 93651 mail: presenze.accessorio@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana		