

# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



## CARTA DEI SERVIZI - Segreteria del Direttore Generale aggiornata al 18/11/2014

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
<b>Informazione esterna</b>  Responsabile Liliana Iacopelli	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc...	Tempestività	Comunicazione tramite email o telefonica	Indirizzo e mail dell'utente	1 giorno		
				Recapito telefonico dell'utente			
				Portale Unipa			
		Trasparenza	Pubblicazione sito web Direzione Generale	Inserimento siti web	1 giorno		
				Pubblicazione portale Unipa			
Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana				
Accessibilità	Complesso Steri - ex carceri dei Penitenziati Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716 - 18 - 24 fax. 238 60742 mail: <a href="mailto:direzione_generale@unipa.it">direzione_generale@unipa.it</a>	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana				
<b>Comunicazione interna</b>  Responsabile Liliana Iacopelli	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	Comunicazione e/o telefonica tramite email	Mailing list di Ateneo	1 giorno		
				Intranet Unipa			
				Recapito telefonico			
		Trasparenza	Pubblicazione sito web Direzione Generale	Inserimento siti web	1 giorno		
Pubblicazione portale Unipa							
Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana				
Accessibilità	Complesso Steri - ex carceri dei Penitenziati Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716 - 18 - 24 fax. 238 60742 mail: <a href="mailto:direzione_generale@unipa.it">direzione_generale@unipa.it</a>	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
			Consegna documentazione richiesta, previo avviso tramite e-mail	Tempo per la consegna	1 giorno
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Accessibilità	Complesso Steri - ex carceri dei Penitenziati Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716 - 18 - 24 fax. 238 60742 mail: direzione.generale@unipa.it	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana		
Rilascio traduzione certificati  Responsabile Liliana Iacopelli	Utenza esterna: cittadini laureati presso l'Università degli Studi di Palermo	Tempestività	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	2 giorni
		Trasparenza	Publicazione portale Unipa	Inserimento sito web Segreterie Studenti	1 giorno
			Consegna documentazione richiesta, previo avviso tramite e-mail	Tempo per la consegna	1 giorno
		Efficacia	Pertinenza	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Accessibilità	Complesso Steri - ex carceri dei Penitenziati Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716 - 18 - 24 fax. 238 60742 mail: direzione.generale@unipa.it	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana		

Tel. 091.238 93716 –  
18 - 24 Portale -  
Email:  
direzione.generale@unipa.it

LUN - VEN  
9.00 - 18.00

<p>Autorizzazione all'uso del mezzo proprio per il personale esterno e attivazione della copertura assicurativa</p> <p>Responsabile Liliana Iacopelli</p>	<p>Utenza esterna: soggetti coinvolti in attività di interesse dell'Università degli Studi di Palermo che hanno un rapporto formalizzato di collaborazione con l'Università degli Studi di Palermo</p>	<p>Tempestività</p>	<p>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</p>	<p>n° giorni per l'ottenimento dell'autorizzazione e della copertura assicurativa</p>	<p>2 giorni</p>
		<p>Trasparenza</p>	<p>Pubblicazione portale Unipa</p>	<p>Inserimento sito web</p>	<p>1 giorno</p>
			<p>Trasmissione, tramite e-mail, delle richieste autorizzate e della nota di attivazione della polizza assicurativa</p>	<p>Tempo per la consegna</p>	<p>2 giorni</p>
		<p>Efficacia</p>	<p>Regolarità</p>	<p>Documentazione prodotta / Documentazione richiesta</p>	<p>100%</p>
<p>Accessibilità</p>	<p>Complesso Steri - ex carceri dei Penitenziati Piazza Marina, 61 tel. 091.238 93716 - 18 - 24 fax. 238 60742 mail: direzione.generale@unipa.it</p>	<p>n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative</p>	<p>5 giorni / settimana</p>		