




UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI - SCUOLA DI MEDICINA E CHIRURGIA aggiornata al 30.10.2016

Presidente: Prof. Francesco Vitale - Responsabile Amministrativo: Dott. Giovanni Bartolone

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE	ACCESSO 		
Management didattico-Supporto ai Referenti delle Schede Sua-Corsi di Studio-CPDS- Dott.ssa Alice Calafiore	Coordinatori CCS, personale docente di ruolo e a contratto, studenti, famiglie, Direttori di Dipartimento, Delegati per la didattica, personale Segreteria studenti e segreterie didattiche, uffici Amministrazione Centrale, Organi Collegiali di Ateneo	Tempestività	Fornire risposte alle specifiche richieste	n° giorni per fornire informazioni/ dati esaustivi	1-3 giorni	<a href="mailto:alice.calafiore@unipa.it">alice.calafiore@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 LU-MA 15-17	SI		
		Trasparenza	Pubblicazione dati in SUA/invio dati	trasmissione dati	1-3gg					
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%					
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.					
Management didattico-Supporto ai Coordinatori e ai Referenti dei Corsi di Studio Dott.ssa Alice Calafiore, Sig. Mariano Lipari		Coordinatori CCS, personale docente di ruolo e a contratto, studenti, famiglie, Direttori di Dipartimento, Delegati per la didattica, personale Segreteria studenti e segreterie didattiche, uffici Amministrazione Centrale, Organi Collegiali di Ateneo	Tempestività	Fornire risposte alle specifiche richieste	n° giorni per fornire informazioni/ dati esaustivi	1-3 giorni	<a href="mailto:alice.calafiore@unipa.it">alice.calafiore@unipa.it</a> <a href="mailto:mariano.lipari@unipa.it">mariano.lipari@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 LU-MA-ME 15-17	SI	
			Trasparenza	Documentazione a supporto/consulenza/quesiti	supporto	1-2 giorni				
			Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%				
			Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 4 P.M.				
Management didattico- Gestione aggiornamento banche dati didattica (Offweb, RIDO) Dott.ssa Alice Calafiore			Coordinatori CCS, personale docente di ruolo e a contratto, studenti, famiglie, Direttori di Dipartimento, Delegati per la didattica, personale Segreteria studenti e segreterie didattiche, uffici Amministrazione Centrale, Organi Collegiali di Ateneo	Tempestività	Aggiornare dati	n° giorni per caricamento piattaforme	3-15 gg	<a href="mailto:alice.calafiore@unipa.it">alice.calafiore@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 LU-MA 15-17	SI
				Trasparenza	Visibilità nelle Banche dati	Inserimento dati	3-15 gg			
				Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
				Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Procedure affidamento insegnamenti scoperti (Emissioni Bandi e Stipula contratti di insegnamenti) Sig. Lipari/ Sig.ra Restivo/Dott.ssa Milazzo	Coordinatori CCS, Direttori di Dipartimento, Docenti, Docenti a contratto			Tempestività	Delega dei Dipartimenti	n° giorni per svolgimento procedure	10-20 gg	<a href="mailto:scuola.medicina@unipa.it">scuola.medicina@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 LU-ME 15-17	SI
				Trasparenza	Pubblicazione bando/esito sulla pagina web della Scuola	Copertura insegnamenti vacanti	7-20 gg			
				Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
				Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Procedure caricamento in CSA a seguito di bandi/affidamenti diretti Sig. Mariano Lipari	Docenti a contratto	Tempestività		Caricamento in CSA/Trasmissione uffici competenti	n°giorni caricamento piattaforma	7-20 gg	<a href="mailto:scuola.medicina@unipa.it">scuola.medicina@unipa.it</a> 091-23890672	LU-VE 9-13 LU-ME 15-17	SI	
		Trasparenza		Caricamento e Trasmissione atti agli uffici dell'amm.ne centrale	n° contratti affidati/caricati	5-15 gg				
		Efficacia		Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del servizio	100%				
		Accessibilità		Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.				

Caricamento delle date e delle commissioni d'esame sul portale della didattica per verbalizzazione on line degli esami Sig. Vincenzo Severino Sig.ra Giuseppina Restivo Dott. Gaspare Turdo	Coordinatori CCS, personale docente di ruolo e a contratto, studenti	Tempestività	Comunicazione tramite e-mail	Indirizzo e-mail del servizio	3 giorni	091 23890662 scuola.medicina@unipa.it	LU-VE 9-13 /15-17	SI
		Trasparenza	Pubblicazione sul portale della didattica	Inserimento piattaforma informatizzata	7/30 giorni			
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 4 P.M.			
Caricamento degli orari delle lezioni dei Corsi di Studio sul portale della didattica Sig. Vincenzo Severino Dott. Gaspare Turdo	Coordinatori CCS, personale docente di ruolo e a contratto, studenti	Tempestività	Caricamento orari lezioni sul portale	Ricezione inserimenti	3-30 gg	091 23890662 scuola.medicina@unipa.it	LU-VE 9-13 MA-ME 15-17	SI
		Trasparenza		Inserimento portale				
		Efficacia	Apertura registro lezioni ai docenti	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Front Office Sig.ra Giuseppina Restivo Sig. Maurizio Adelfio Dott. Gaspare Turdo Sig. Mariano Lipari Dott.ssa Antonella Occhipinti Dott.ssa Alice Calafiore	Studenti, docenti, personale t.a.	Tempestività	Ricevimento in Presidenza	Tempi di attesa	1 gg	<a href="mailto:scuola.medicina@unipa.it">scuola.medicina@unipa.it</a> 091 23890664	LU-VE 9-13 /15-17	SI
		Trasparenza	Smistamento Indirizzamento uffici/informazioni	Fornire risposte	1-2 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 4 P.M.			
Procedure affidamento tirocini curriculari Dott.ssa Rosa Milazzo	Coordinatori CCS, Enti convenzionati	Tempestività	Pubblicazione Avvisi	Verifica e pubblicazione	2-5 gg	<a href="mailto:rosa.milazzo@unipa.it">rosa.milazzo@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 MA-GIO 15-17	SI
		Trasparenza	Pubblicazione sito	inviare avvisi agli enti convenzionati	4-10gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			

Erasmus -Visiting Students Contact Person Dott.ssa Antonella Occhipinti	Studenti, docenti	Tempestività	Lavorazione istanze	Ricezione e trasmissione ai referenti/Atenei Esteri/uffici di ateneo	2-7 gg	<a href="mailto:antonella.occhipinti@unipa.it">antonella.occhipinti@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 LU-MA 15-17	SI
		Trasparenza	Disponibilità documenti	aggiornamento documenti presentati	3-10 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131- Aula Ascoli	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Gestione sito web scuola Sig. Maurizio Adelfio - Dott. Gaspare Turdo	Coordinatori CCS, Studenti, docenti	Tempestività	Pubblicazione sul sito Scuola	n° giorni pubblicazione	1-2 gg	<a href="mailto:scuola.medicina@unipa.it">scuola.medicina@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 LU-ME 15-17	SI
		Trasparenza	Pubblicazione documenti	Tempismo pubblicazione	1-2 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Stipula Convenzioni per corso di studio /Scuole di Specializzazione Sig.ra Maria Artale	Docenti, Dipartimenti, Coordinatori CCS, Studenti	Tempestività	Verifica e trasmissione alla firma	n° giorni per approvazione	7-30gg	<a href="mailto:maria.artale@unipa.it">maria.artale@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 MA-GIO 15-17	SI
		Trasparenza	Trasmissione convenzioni	tempi firma	10-30 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Gestione aule didattiche Sig. ra Francesca Cannella, Sig. ra Giuseppina Restivo	Coordinatori CCS, studenti, docenti	Tempestività	Aggiornamento calendari	n° giorni per accettare modifiche/richieste	1-3 gg	0916553246 <a href="mailto:csg.medicina@unipa.it">csg.medicina@unipa.it</a>	LU-VE 9-13	SI
		Trasparenza	aggiornamento portale	tempi aggiornamento/variazione	1-3 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131- Complesso "Aule Nuove"	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Protocollo Informatizzato TITulus Sig. Maurizio Adelfio	Utenti esterni, docenti, studenti, uffici amministrativi	Tempestività	Acquisizione documenti	mail-consegna cartacea	1-2 gg	<a href="mailto:091_23890664_scuola.medicina@unipa.it">091_23890664_scuola.medicina@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 LU-ME 15-17	SI
		Trasparenza	Archiviazione	reperibilità documenti	1-2 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			

Gestione segreteria del Presidente della Scuola Sig.ra Giuseppina Restivo	Utenti esterni, docenti, studenti, uffici amministrativi	Tempestività	Gestione appuntamenti	mail-telefono	1-3 gg	091 23890664 scuola.medicina@unipa.it	LU-VE 9-13 MA-GIO 15-17	SI
		Trasparenza	Disponibilità impegni	richieste/risposte	1-3 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Segreteria Didattica del Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia Dott.ssa Antonella Occhipinti Dott.ssa Rosa Milazzo	Coordinatori CCS, Studenti, docenti	Tempestività	Evasione richieste	mail-ricevimento	3-20gg	<a href="mailto:cdl.medicinaechirurgia@unipa.it">cdl.medicinaechirurgia@unipa.it</a>	LU 15-16.30 ME 10-13	SI
		Trasparenza	Archiviazione/pubblicazione	richiesta atti/trasmisione delibere	3-15 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131- Aula Ascoli	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Supporto Organi Collegiali Sig. Maria Artale	Docenti, Coordinatori	Tempestività	In relazione alle date dei Consigli di Scuola	n giorni resoconto documentale	7-15 gg	<a href="mailto:scuola.medicina@unipa.it">scuola.medicina@unipa.it</a>	LU-VE 9-13	SI
		Trasparenza	Disponibilità registri	possibilità di consultazione	7-5 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Via del Vespro 131	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Gestione contabilità Economico-Finanziaria/procedure acquisizione beni e servizi Sig. Giorgio Carcione	Utenza interna, Utenza esterna	Tempestività	Evasione richieste	n° giorni per procedure	2-5 gg	091 6553244 giorgio.carcione@unipa.it	LU-VE 9-13 MA-ME 15-17	SI
		Trasparenza	documentazione/piattaforme	evasione pratiche	2-8 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Complesso "Aule Nuove" Via Parlavecchio	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			
Gestione aula multimediale Dott. Vincenzo Virgilio	Coordinatori CCS, studenti, docenti	Tempestività	Verifica postazioni	giorni per adeguamento	2-8 gg	<a href="mailto:vincenzo.virgilio@unipa.it">vincenzo.virgilio@unipa.it</a>	LU-VE 9-13 MA-ME 15-17	SI
		Trasparenza	resoconto richiedenti	postazioni operative	2-5 gg			
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Disponibilità del personale	100%			
		Accessibilità	Complesso "Aule Nuove" Via Parlavecchio	Disponibilità del servizio	5 giorni/settimana A.M 2 P.M.			