

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI - DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE E FORESTALI aggiornato al 13/07/2015

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Affidamento incarichi di collaborazione a soggetti esterni Responsabile: Sig.ra Iolanda Valguarnera	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc... Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	richiesta nulla osta, pubblicazione avviso	indirizzo e-mail del servizio	7 giorni	091- 23896082 email: iolanda.valguarnera@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio: LUN - VEN 9.00 - 13.00 - chiusura: agosto e 23-31 dicembre
		Trasparenza	richiesta pubblicazione sito Web, Albo ufficiale di Ateneo	inserimento siti Web	3 giorni		
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Acquisizione di beni e servizi in economia Responsabile: Sig.ra Angela Coniglio	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc... Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	Acquisizione documentazione probatoria da parte del fornitore per l'emissione dell'ordine e il relativo invio. Inventariazione beni mobili, annotazione registro carico/scarico.	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio	091- 23896081 email: angela.coniglio@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio : LUN - VEN 9.00 - 13.00 chiusura: agosto e 23-31 dicembre
		Trasparenza	Acquisizione CIG. Ricerca di mercato MEPA. Emissione dell'ordine a seguito di aggiudicazione. Inserimento dati Portale Alice.	n° giorni stabiliti per Legge	10 giorni		
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Rendicontazione progetti finanziati Responsabile: Dr. Rosolino Meli	Docenti Responsabili delle Ricerche, Enti e Aziende finanziatori	Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazione, consulenza, appuntamento, documentazione, accesso agli atti	numero canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	30 giorni	091- 23861230 email: rosolino.meli@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio: LUN - VEN 9.00 - 13.00 chiusura: agosto e 23-31 dicembre
		Trasparenza	Modulistica disponibile online o fornita dall'Ente finanziatore	grado di interazione online	30 giorni		
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Gestione Missioni Responsabili: sig. Giovan Battista Mazza, dott. Tullio Civiletti	Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti, collaboratori alla ricerca	Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazione, consulenza, appuntamento, documentazione, accesso agli atti	tempo medio di pagamento missione	7-15 giorni	091- 23862203 - 65605 email: giovanbattista.mazza@unipa.it tullio.civiletti@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio: LUN - VEN 9.00 - 13.00 chiusura: agosto e 23-31 dicembre
		Trasparenza	Modulistica disponibile	informazioni all'utenza	2 giorni/30 giorni		
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		

Gestione e pagamento fatture Responsabili: sig.ra Giovanna Anselmo, dr.ssa Patrizia Panza	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc... Utenza interna: docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	recupero ed accettazione fatture elettroniche	programma di contabilità U-GOV	7 giorno	091- 23896080 - 62235 email: giovanna.anselmo@unipa.it patrizia.panza@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio: LUN -VEN 9.00 - 13.00 chiusura: agosto e 23-31 dicembre
		Trasparenza	gestione applicazione programma U-GOV	gestione informatizzata pagamento fatture	2 giorni/30 giorni		
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Gestione Fondo Economico Responsabile: dr.ssa Antonella Pennolino	Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti, collaboratori alla ricerca	Tempestività	acquisizione documentazione per rimborsi	programma di contabilità U-GOV	15 giorni	091- 23865601 email: antonella.pennolino@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	Registro del fondo economico sulla piattaforma U-GOV	gestione informatizzata del pagamento	2 giorni/30 giorni		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Gestione laboratori di ricerca Responsabili: dr.ssa Silvia Fretto, dr.ssa Anna Micalizzi	Personale utilizzatore dei laboratori	Tempestività	tempo medio di risposta a richieste di informazione, consulenza, appuntamento, documentazione	mantenimento dello standard ottimale di funzionamento dei laboratori e delle attrezzature, interventi tecnici, individuazione di soluzioni tecniche e consulenze	15 giorni	091- 23861215 - 64674 email: silvia.fretto@unipa.it anna.micalizzi@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	utilizzo schede prodotti chimici in carico	numero giorni necessari per la risoluzione di eventuali problematiche	2 giorni/15 giorni		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Informazione e servizio all'utenza, Gestione e smistamento Posta in arrivo Responsabili: sigg. Vincenzo Oltisi e Gaetano Cusimano	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc... Utenza interna: Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti, collaboratori alla ricerca, studenti	Tempestività	tempo medio di risposta a richieste di informazione, consulenza, appuntamento, documentazione	manca di reclami	3 giorni	091- 23863904 email: vincenzo.oltisi@unipa.it gaetano.cusimano@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	modulistica pertinente	visibilità all'utenza	permanente		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Supporto alla didattica Responsabili: dr.ssa Rosalia Valenti, sig.ra Teresa Morici	Docenti, studenti	Tempestività	Gestione dei Corsi di studi, Pubblicazione degli appelli di esami, pubblicazione date di laurea, orario delle lezioni, pratiche studenti: tirocini, convalide, Erasmus, etc..	tempo medio di risposte a richieste di informazioni, consulenza, appuntamento, documentazione, accesso agli atti	7 giorni	091- 23863909 - 63910 email: rosalia.valenti@unipa.it teresa.morici@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	portale UNIPA sito Dipartimento, bacheca studenti	modulistica online e/o cartacea	2 giorni/15 giorni		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		

Supporto al funzionamento degli Organi Collegiali, C.C.S. Responsabili: dr.ssa Rosalia Valenti, sig.ra Teresa Morici	Docenti, studenti	Tempestività	Tenuta calendario, utilizzo aule, tenuta verbali, convocazioni sedute, istruzione pratiche, tenuta data base attività didattiche, rapporti con Segreterie Generali e Scuole	tempo medio di risposte a richieste di informazioni, documentazione, accesso agli atti	7 giorni	091- 23863909 - 63910 email: rosalia.valenti@unipa.it teresa.morici@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	portale Web, sito Dipartimento, bacheca studenti	modulistica online e/o cartacea	2 giorni/15 giorni		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Supporto delle Reti informatiche e del sito Web Responsabili: sig. Salvatore Amoroso, Ing. Mario Minacapilli	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc... Utenza interna: Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti, collaboratori alla ricerca, studenti	Tempestività	Gestione della funzionalità delle reti Info telematiche, aggiornamenti, News, rapporti con il SIA	risoluzioni problematiche relative ai supporti informatici	1-2 giorni	091- 23897051 - 97075 email: salvatore.amoroso@unipa.it mario.minacapilli@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	portale UNIPA sito Dipartimento, bacheca studenti	visibilità all'utenza	1-2 giorni		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Supporto alla funzionalità dei locali Responsabili: sigg. Vincenzo Oltisi e Gaetano Cusimano	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc... Utenza interna: Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti, collaboratori alla ricerca, studenti	Tempestività	Efficienza attrezzature e impiantistica per la funzionalità degli uffici e delle Aule	tempo medio di risposte alla risoluzione delle problematiche	1-2 giorni	091- 23863904 email: vincenzo.oltisi@unipa.it gaetano.cusimano@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	fruibilità dei locali	utilizzo da parte dell'utenza	1-2 giorni		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Supporto in ordine al personale stagionale. Responsabile: Dr. R. Meli	Operai agricoli	Tempestività	gestione presenze, assunzioni e licenziamenti, organizzazione attività lavorative	risoluzioni problematiche relative alla gestione degli operai agricoli	giornate lavorative assegnate	091- 23861230 email: rosolino.meli@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	sistema RILPRESS, portale UNIPA	supporto alla ricerca e alla gestione del verde	giornate lavorative assegnate		
		Efficacia	Pertinenza/Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	giornate lavorative assegnate		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	giornate lavorative assegnate		
Supporto al protocollo in entrata e in uscita, PEC, Gestione presenze personale strutturato TA Responsabili: sigg. Rosanna Romano e Gaetano Patanè	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc... Utenza interna: Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti, collaboratori alla ricerca, studenti	Tempestività	Gestione giornaliera protocollo, PEC e Rilpress	tempo medio di risposte alla risoluzione delle problematiche	1-2 giorni	091- 23865606 - 61227 email: rosanna.romano@unipa.it gaetano.patane@unipa.it	LUN - GIO 9.00 - 13.0015.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	TITULUS, Posta certificata, Rilpress	utilizzo da parte dell'utenza	1-2 giorni		
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 4	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		