



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		