

RETTORATO

<i>Unità organizzative</i>	<i>Servizi</i>
1. Coordinamento dei servizi di Rettorato	1.1 Gestione della corrispondenza entrata/uscita 1.2 Gestione dell'agenda del Rettore
2. Settore Comunicazione Istituzionale	2.1. AteneoNews / Newsletter dell'Ateneo di Palermo 2.2. Rassegna stampa 2.3 Servizi fotografici / Eventi e attività istituzionali Unipa
3. Settore Relazione con i media, web e sociale	3.1 Realizzazione grafica e supporti per comunicazione e identità visiva di Ateneo; 3.2. Comunicazione esterna di notizie, di eventi nell'ambito della Terza Missione, di avvisi e servizi agli studenti mediante l'homepage del portale di Ateneo, i social network ufficiali di Ateneo e i comunicati stampa; 3.3 Organizzazione di Conferenze Stampa e relazioni con gli Organi di stampa; 3.4 Pianificazione, Gestione e Controllo di azioni e campagne promozionali relative alle Donazioni (5xmille) e alle Immatricolazioni.
4. U.O. Cerimoniale	4.1 Corrispondenza in entrata/uscita 4.2 Informazione/comunicazione esterna/interna e organizzazione eventi 4.3 Organizzazione/Visite Istituzionali/Viaggi Rettore e Delegati 4.4 Gestione e Coordinamento allestimenti Spazi Complesso Monumentale dello Steri
5. U.O. Ufficio Relazioni con il pubblico	5.1. Accesso agli atti Legge 241/1990 5.2. Informazione esterna 5.3 Comunicazione interna

1. Rettorato – Coordinamento dei servizi di Rettorato

1.1. Gestione della corrispondenza entrata/uscita	
Descrizione	Controllo della posta in arrivo rivolta al Rettore, analisi del contenuto, inoltro alle eventuali strutture componenti all'evasione della posta, riscontro direttore delle richieste
Destinatari	Docenti, Ricercatori, Studenti, personale TAB, utenti esterni
A chi rivolgersi	Dott.ssa Eva Ferra Il piano Complesso Monumentale dello Steri Tel. 091.23893918 Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Eva Ferra.
Modalità erogazione/richiesta	Orario di ricevimento del pubblico: Tutti i giorni dalle ore 9 alle 13
Indicatori e standard di qualità	La posta viene letta entro 24 ore dalla ricezione e riscontrata entro 36 ore dalla lettura
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/coordinamentodeiservizidirettorato

1. Rettorato – Coordinamento dei servizi di Rettorato

1.2. Gestione dell'agenda del Rettore	
Descrizione	Coordina l'inserimento degli appuntamenti nell'agenzia del Rettore
Destinatari	Docenti, Ricercatori, Studenti, personale TAB, utenti esterni
A chi rivolgersi	Dott.ssa Eva Ferra Il piano Complesso Monumentale dello Steri Tel. 091.23893918 Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Eva Ferra.
Modalità erogazione/richiesta	Orario di ricevimento del pubblico: Tutti i giorni dalle ore 9 alle 13
Indicatori e standard di qualità	Le richieste di appuntamento rivolte al Rettore vengono riscontrate entro 10 giorni
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/coordinamentodeiservizidirettorato

2. Rettorato – Settore Comunicazione Istituzionale

2.1. AteneoNews / Newsletter dell'Ateneo di Palermo	
Descrizione	Newsletters dell'Università di Palermo "AteneoNews" che viene inviata bisettimanalmente a mezzo e-mail
Destinatari	Docenti, Ricercatori, studenti e personale TAB
A chi rivolgersi	Dott.ssa Eva Ferra Il piano Complesso Monumentale dello Steri Tel. 091.23893918 Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Eva Ferra.
Modalità erogazione/richiesta	Orario di ricevimento del pubblico: Tutti i giorni dalle ore 9 alle 13 Le attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo sono di Comunicazione
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato in giornata entro le ore 14.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/stf04/servizi/ateneonews/

2. Rettorato – Settore Comunicazione Istituzionale

2.2 Rassegna stampa	
Descrizione	Rassegna stampa giornaliera delle notizie riguardanti l'Università di Palermo che viene inviata dal lunedì al venerdì a mezzo E-mail
Destinatari	Rettore, pro rettore vicario, pro rettori e delegati, Organi collegiali e docenti
A chi rivolgersi	Sig.ra Giuseppa Inzinna Ubicazione: corpi bassi complesso Steri tel. 091/23893823 Responsabile del procedimento dott.ssa Eva Ferra
Modalità erogazione/richiesta	Orario di ricevimento del pubblico: Tutti i giorni dalle ore 9 alle 13 Il servizio/procedimento amministrativo si può richiedere per e-mail scrivendo all'indirizzo: giuseppa.inzinna@unipa.it Le attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo sono di Comunicazione
Indicatori e standard di qualità	Redazione ed invio della rassegna stampa entro le ore 10:00.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	https://workplace.unipa.it/amministrazione/rettorato/stf04/servizi/rassegnastampa/

2. Rettorato – Settore Comunicazione Istituzionale

2.3 Servizi fotografici / Eventi e attività istituzionali Unipa	
Descrizione	Servizi fotografici relativi ad eventi e attività istituzionali riguardanti l'Università di Palermo che vengono inviati entro la giornata in cui si verifica l'evento a mezzo e-mail
Destinatari	Coordinamento dei Servizi di Rettorato, Redazione web
A chi rivolgersi	dr. Francesco Paolo Geraci Ubicazione: primo piano complesso Steri tel. 091/23893845 Responsabile del procedimento dott.ssa Eva Ferra
Modalità erogazione/richiesta	Orario di ricevimento del pubblico: Tutti i giorni dalle ore 9 alle 13 Il servizio/procedimento amministrativo si può richiedere per e-mail scrivendo all'indirizzo: francescopaolo.geraci@unipa.it Le attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo sono di Comunicazione
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato nello stesso giorno dell'evento.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	https://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/stf04/

3. Rettorato – Settore Relazione con i media, web e sociale

3.1 Realizzazione grafica e supporti per comunicazione e identità visiva di Ateneo				
Descrizione	Realizzazione di progetti grafici che prevedono la commissione, l'elaborazione e l'invio a mezzo e-mail nell'opportuno formato elettronico dei seguenti prodotti grafici: Locandina, Manifesto, Banner, Brochure, Tesserini per Convegno, Invito, Fascicolo, Logo.			
Destinatari	Cittadini, associazioni, imprese, organi di governo, studenti, docenti, personale TAB, etc.			
A chi rivolgersi	Palazzo ex Ige, Complesso Monumentale dello Steri, piazza Marina 61 e.mail redazioneweb@unipa.it Responsabile (ad interim): dott.ssa Eva Ferra			
Modalità erogazione/richesta	<p>Giorni e Orari di Ricevimento al Pubblico: LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00</p> <p>Richiesta: a mezzo email</p> <p>Attività svolte: Realizzazione di progetti grafici e invio a mezzo e-mail in formato elettronico dei prodotti grafici</p>			
Indicatori e standard di qualità	Indicatori	Descrizione	Formula	Valore
	Tempestività	Comunicazione tramite e-mail	N° giorni per l'invio	1 giorno
	Trasparenza	Ideazione del progetto proposto al Committente	N° giorni antecedenti all'evento	10 giorni
		Elaborazione grafica del progetto	N° giorni antecedenti all'evento	5 giorni
		Consegna a mezzo email in formato elettronico	N° giorni antecedenti all'evento	3 giorni
	Efficacia	Pertinenza	Progetto grafico prodotto/progetto grafico richiesto	100 %
Accessibilità	Settore Relazione con i Media web e Social, Palazzo ex Ige, Complesso Monumentale dello Steri, piazza Marina 61	N° giornate di ricevimento del pubblico/N° giornate lavorative	5 giorni/settimana	

Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/coordinamentodeiservizi/irettorato/settorerelazioneconmediawebesociale

3. Rettorato – Settore Relazione con i media, web e sociale

3.2 Comunicazione esterna di notizie, di eventi nell'ambito della Terza Missione, di avvisi e servizi agli studenti mediante l'homepage del portale di Ateneo, i social network ufficiali di Ateneo e i comunicati stampa

Descrizione	Comunicazione esterna di notizie, eventi nell'ambito della Terza Missione, avvisi e servizi agli studenti mediante gli spazi in homepage del portale di Ateneo, i social network di Ateneo e i comunicati stampa
Destinatari	Cittadini, associazioni, imprese, organi di governo di Ateneo, studenti, docenti, personale TAB, etc.
A chi rivolgersi	Palazzo ex Ige, Complesso Monumentale dello Steri, piazza Marina 61 e.mail redazioneweb@unipa.it Responsabile (ad interim): dott.ssa Eva Ferra
Modalità erogazione/riciesta	Giorni e Orari di Ricevimento al Pubblico: LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 Richiesta: a mezzo email Attività svolte: Redazione di notizie, comunicati, contenuti social e di web content, pianificazione della diffusione relativamente ad attività ed eventi nell'ambito della Terza Missione, e comunicazione di avvisi e servizi agli studenti mediante gli spazi in homepage del portale di Ateneo, i social network di Ateneo e comunicati stampa.

Indicatori e standard di qualità	<i>Indicatori Descrizione</i>	<i>Formula</i>	<i>Valore</i>	
	Tempestività	Comunicazione tramite e-mail della avvenuta diffusione	N° giorni per l'invio	1 giorno
	Trasparenza	N° giorni antecedenti all'evento	10 giorni	
	Acquisizione di informazioni relative a eventi culturali e scientifici della Terza Missione e/o ad attività rivolte a studenti con particolare attenzione ad eventi che si svolgono all'interno del Complesso Monumentale dello Steri o in altre sedi istituzionali (SiMuA, Policlinico Universitario, etc.) e ad attività legate ai servizi di orientamento	Redazione delle notizie e pianificazione editoriale della diffusione	N° giorni antecedenti all'evento	7 giorni
		Pubblicazione della notizia sul Portale di Ateneo i social Network o invio ai Media	N° giorni antecedenti all'evento	3 giorni
	Efficacia	Pertinenza	Diffusione richiesta/Diffusione effettuata	100 %
	Accessibilità	Settore Relazione con i Media web e Social, Palazzo ex Ige, Complesso Monumentale dello	N° giornate di ricevimento del pubblico/N° giornate lavorative	5 giorni/settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/coordinamentodeiservizidirettorato/settorerelazioneconimediawebesociale			

3. Rettorato – Settore Relazione con i media, web e sociale

3.3 Organizzazione di Conferenze Stampa e relazioni con gli Organi di stampa				
Descrizione	Relazioni con la rete degli Organi di Stampa e Organizzazione di Conferenza Stampa all'interno delle sedi istituzionali di Ateneo relative ad eventi e attività istituzionali e della Terza Missione			
Destinatari	Organi di governo di Ateneo, organi di stampa			
A chi rivolgersi	e-mail ufficio.stampa@unipa.it Responsabile (ad interim): dott.ssa Eva Ferra			
Modalità erogazione/richesta	<p>Giorni e Orari di Ricevimento al Pubblico: LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00</p> <p>Richiesta: a mezzo e-mail</p> <p>Attività svolte: Gestione degli inviti alla rete di Organi di Stampa, Organizzazione delle Conferenze stampa all'interno delle sedi istituzionali di Ateneo, Assistenza ai giornalisti mediante realizzazione di cartelle e/o comunicati stampa relativamente ad eventi culturali e scientifici della Terza Missione e/o ad attività rivolte a studenti con esclusiva attenzione ad eventi istituzionali che si svolgono all'interno del Complesso Monumentale dello Steri o in altre sedi istituzionali (SiMuA, Policlinico Universitario, etc.) e ad attività legate ai servizi agli studenti.</p>			
Indicatori e standard di qualità	<i>Indicatori</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Formula</i>	<i>Valore</i>
	Tempestività	Comunicazione tramite e-mail dell'invito agli Organi di Stampa	N° giorni per l'invio	1

	Trasparenza	N° giorni antecedenti alla conferenza stampa	7 giorni	
	Acquisizione di informazioni relative a eventi culturali e scientifici della Terza Missione e/o ad attività rivolte a studenti con esclusiva attenzione ad eventi che si svolgono all'interno del Complesso Monumentale dello Steri o in altre sedi istituzionali (SiMuA, Policlinico Universitario, etc.) e ad attività legate ai servizi agli studenti	Redazione delle cartella stampa	N° giorni antecedenti alla conferenza stampa	3 giorni
		Organizzazione della Conferenza Stampa presso le sedi istituzionali di Ateneo	N° giorni antecedenti alla conferenza stampa	1 giorno
	Efficacia	Pertinenza	Organizzazione della conferenza richiesta/Organizzazione della conferenza effettuata	100 %
	Accessibilità	Settore Relazione con i Media web e Social, Ufficio Stampa, Rettorato, Complesso Monumentale dello Steri, piazza Marina 61	N° giornate di ricevimento del pubblico/N° giornate lavorative	5 giorni/settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/koordinamentodeiserviziDirettorato/settorerelazioneconimediawebesociale			

3. Rettorato – Settore Relazione con i media, web e sociale

3.4 Pianificazione, Gestione e Controllo di azioni e campagne promozionali relative alle Donazioni (5xmille) e alle Immatricolazioni				
Descrizione	Pianificazione, Gestione e Controllo di azioni di marketing e campagne promozionali con particolare attenzione per le Donazioni all'Ateneo (campagna 5xmille), per le attività di orientamento, e per la promozione alle Immatricolazioni e alle Iscrizioni all'Università degli Studi di Palermo.			
Destinatari	organi di governo di Ateneo			
A chi rivolgersi	Rettorato e Palazzo ex Ige, Complesso Monumentale dello Steri, piazza Marina 61 e-mail redazioneweb@unipa.it Responsabile (ad interim): dott.ssa Eva Ferra			
Modalità erogazione/riciesta	Giorni e Orari di Ricevimento al Pubblico: LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 17.00 VEN 9.00 – 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 Richiesta: a mezzo e-mail Attività svolte: Definizione del Piano Media, gestione delle relazioni con gli erogatori di servizi e spazi pubblicitari (affissioni, testate giornalistiche, portali web, etc.), diffusione della campagna mediante il Portale di Ateneo e sponsorizzazione mediante i Social Network ufficiali di Ateneo, e monitoraggio delle azioni di marketing pianificate.			
Indicatori e standard di qualità	Indicatori	Descrizione	Formula	Valore
	Tempestività	Pubblicazione della campagna mediante il Portale di Ateneo e sponsorizzazione mediante i Social Network ufficiali di Ateneo	N° giorni per la pubblicazione	7 giorni
	Trasparenza	Definizione del Piano Media coerentemente agli impegni di budget del bilancio previsionale	N° mesi antecedenti alla campagna promozionale	2-1 mesi
Gestione delle relazioni con gli erogatori di servizi e spazi pubblicitari		N° mesi antecedenti alla campagna promozionale	2-1 mese	

		Diffusione della campagna mediante il Portale di Ateneo, sponsorizzazione attraverso i Social Network ufficiali di Ateneo e monitoraggio delle azioni di marketing pianificate.	N° giorni di attivazione della campagna	variabile
	Efficacia	Pertinenza	Campagne promozionali richieste /Campagne promozionali effettuate	100 %
	Accessibilità	Settore Relazione con i Media web e Social, Ufficio Stampa, Rettorato, Complesso Monumentale dello Steri, piazza Marina 61	N° giornate di ricevimento del pubblico/N° giornate lavorative	5 giorni/settimana
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/koordinamentodeiservizidirettorato/settorerelazioneconimediawebesociale			

4. Rettorato – U.O. Cerimoniale

4.1 Corrispondenza in entrata/uscita	
Descrizione	Acquisizione istanza e riscontro da parte del Magnifico Rettore o Direttore Generale
Destinatari	Utenza esterna (cittadini, associazioni, istituzioni, Enti, Organi Istituzionali) e Utenza interna (docenti, personale tab, organi accademici)
A chi rivolgersi	Dott.ssa Eva Ferra Il piano Complesso Monumentale dello Steri Tel. 091.23893918 Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Eva Ferra.
Modalità erogazione/ri-chiesta	Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9:00-13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 Il servizio/procedimento amministrativo si può richiedere per e-mail scrivendo a cerimoniale@unipa.it Le attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo sono di disponibilità/ diffusione informazioni, pubblicazione modulistica - convenzioni
Indicatori e standard di qualità	I servizi vengono erogati giornalmente; i procedimenti vengono conclusi entro tre giorni.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/ordinamentodeiservizidirettorato/settorerelazioneconimediawebesociale/u.o.cerimoniale

4. Rettorato – U.O. Cerimoniale

4.2 Informazione/comunicazione esterna/interna - Organizzazione eventi	
Descrizione	Informazione/ comunicazione esterna/interna organizzazione eventi
Destinatari	Utenza esterna (cittadini, associazioni, istituzioni, Enti, Organi Istituzionali) e Utenza interna (docenti, personale tab, organi accademici)
A chi rivolgersi	Dott.ssa Eva Ferra Il piano Complesso Monumentale dello Steri Tel. 091.23893918 Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Eva Ferra.
Modalità erogazione/ri-chiesta	Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9:00- 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 Il servizio/ procedimento amministrativo si può richiedere per e-mail scrivendo a cerimoniale@unipa.it Le attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo sono di disponibilità/ diffusione informazioni, pubblicazione modulistica - convenzioni, richiesta pubblicazione portale Unipa
Indicatori e standard di qualità	I servizi vengono erogati giornalmente; i procedimenti vengono conclusi entro tre giorni.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/ordinamentodeiservizidirettorato/settorerelazioneconimediawebesociale/u.o.cerimoniale

4. Rettorato – U.O. Cerimoniale

4.3 Organizzazione/Visite Istituzionali/Viaggi Rettore e Delegati	
Descrizione	Organizzazione Visite Istituzionali / Viaggi Rettore e Delegati
Destinatari	Utenza esterna (cittadini, associazioni, istituzioni, Enti, Organi Istituzionali) e Utenza interna (docenti, delegati, organi accademici)
A chi rivolgersi	Dott.ssa Eva Ferra Il piano Complesso Monumentale dello Steri Tel. 091.23893918 Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Eva Ferra.
Modalità erogazione/ri-chiesta	Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9:00-13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 Il servizio/procedimento amministrativo si può richiedere per e-mail scrivendo a cerimoniale@unipa.it Le attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo sono di disponibilità/ diffusione informazioni, pubblicazione eventi, invio mail/ telefonate
Indicatori e standard di qualità	I servizi vengono erogati giornalmente; i procedimenti vengono conclusi entro tre giorni.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/coordinamentodeiservizidirettorato/settorerelazioneconimediawebesociale/u.o.cerimoniale

4. Rettorato – U.O. Cerimoniale

4.4 Gestione e Coordinamento allestimenti Spazi Complesso Monumentale dello Steri	
Descrizione	Gestione e Coordinamento allestimenti Spazi Complesso Monumentale dello Steri
Destinatari	Utenza esterna (cittadini, associazioni, istituzioni, Enti, Organi Istituzionali) e Utenza interna (docenti, delegati, organi accademici)
A chi rivolgersi	Dott.ssa Eva Ferra Il piano Complesso Monumentale dello Steri Tel. 091.23893918 Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Eva Ferra.
Modalità erogazione/ri-chiesta	Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9:00-13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 Il servizio/procedimento amministrativo si può richiedere per e-mail scrivendo a cerimoniale@unipa.it Le attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo sono di disponibilità/ diffusione informazioni, pubblicazione eventi, invio mail/ telefonate
Indicatori e standard di qualità	I servizi vengono erogati giornalmente; i procedimenti vengono conclusi entro tre giorni.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/coordinamentodeiservizidiretto/settorerelazioneconimediawebesociale/u.o.cerimoniale

5. Rettorato – U.O. Ufficio Relazioni con il pubblico

5.1 Accesso agli atti ai sensi della Legge 241/1990				
Descrizione	Accesso agli atti Legge 241/1990, Presentazione istanza e invio all'ufficio di competenza, consegna documentazione richiesta, Accesso civico			
Destinatari	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc... Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...			
A chi rivolgersi	<p>Dott. Cataldo Riccardo Riggi – Responsabile <i>ad interim</i> U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico</p> <p>Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1</p> <p>tel. 091.23893666 - fax. 23860771 mail: urp@unipa.it</p> <p>Responsabile del Procedimento: Dott. Cataldo Riccardo Riggi</p>			
Modalità erogazione/riciesta	<p>Orario di ricevimento:</p> <p>LUN - VEN 9.00 - 13.00 15.00 - 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00</p> <p>e-mail: urp@unipa.it</p>			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Presentazione istanza e invio all'ufficio di competenza	n° giorni per l'invio	3 giorni
	Trasparenza	Consegna documentazione richiesta	n° giorni stabiliti dalla legge	30 giorni
		Pubblicazione spese	Inserimento sito web	1 giorno
		Accesso civico	n° giorni stabiliti dalla legge	30 giorni
	Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Accessibilità	Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.238 93666 fax. 238 60771 mail: urp@unipa.it	n° giornate lavorative / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/settorecomunicazionepromozioneeventieurp/u.o.u.r.p.ecomunicazioneinterna/			

5. Rettorato – U.O. Ufficio Relazioni con il pubblico

5.2 Informazione esterna				
Descrizione	Comunicazione tramite email, Pubblicazione sito web URP, Pubblicazione portale Unipa			
Destinatari	Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc...			
A chi rivolgersi	<p>Dott. Cataldo Riccardo Riggi - Responsabile <i>ad interim</i> U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico</p> <p>Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.23893666 - fax. 23860771 mail: urp@unipa.it</p> <p>Responsabile del Procedimento: Dott. Cataldo Riccardo Riggi</p>			
Modalità erogazione/richesta	<p>Orario di ricevimento:</p> <p>LUN - VEN 9.00 - 13.00 15.00 - 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00</p> <p>e-mail: urp@unipa.it</p>			
Indicatori e standard di qualità	Tempestività	Comunicazione tramite email	Indirizzo e mail dell'utente	1 giorno
			Portale Unipa	2 giorni
	Trasparenza	Pubblicazione sito web URP	Inserimento siti web	2 giorni
		Pubblicazione portale Unipa		
	Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana
Accessibilità	Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.238 93666 fax. 238 60771 mail: urp@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/settorecomunicazionepromozioneeventieurp/u.o.u.r.p.ecomunicazioneinterna/			

5. Rettorato – U. O. Ufficio Relazioni con il pubblico

5.3 Comunicazione interna																				
Descrizione	Comunicazione tramite email, Pubblicazione sito web URP, Pubblicazione portale Unipa																			
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...																			
A chi rivolgersi	Dott. Cataldo Riccardo Riggi - Responsabile <i>ad interim</i> U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.23893666 - fax. 23860771 mail: urp@unipa.it Responsabile del Procedimento: Dott. Cataldo Riccardo Riggi																			
Modalità erogazione/riciesta	Orario di ricevimento: LUN - VEN 9.00 - 13.00 15.00 - 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 e-mail: urp@unipa.it																			
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Tempestività</td> <td>Comunicazione tramite email</td> <td>Portale Unipa</td> <td>1 giorno</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Trasparenza</td> <td>Pubblicazione sito web URP</td> <td rowspan="2">Inserimento siti web</td> <td rowspan="2">2 giorni</td> </tr> <tr> <td>Pubblicazione portale Unipa</td> </tr> <tr> <td>Efficacia</td> <td>Disponibilità</td> <td>Turnazione del personale</td> <td>5 giorni / settimana</td> </tr> <tr> <td>Accessibilità</td> <td>Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.238 93666 fax. 238 60771 mail: urp@unipa.it</td> <td>Disponibilità del servizio</td> <td>5 giorni / settimana</td> </tr> </tbody> </table>			Tempestività	Comunicazione tramite email	Portale Unipa	1 giorno	Trasparenza	Pubblicazione sito web URP	Inserimento siti web	2 giorni	Pubblicazione portale Unipa	Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana	Accessibilità	Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.238 93666 fax. 238 60771 mail: urp@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana
Tempestività	Comunicazione tramite email	Portale Unipa	1 giorno																	
Trasparenza	Pubblicazione sito web URP	Inserimento siti web	2 giorni																	
	Pubblicazione portale Unipa																			
Efficacia	Disponibilità	Turnazione del personale	5 giorni / settimana																	
Accessibilità	Sportello ex Hotel de France Salita dell'Intendenza n. 1 tel. 091.238 93666 fax. 238 60771 mail: urp@unipa.it	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana																	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it																			
Link utili	http://www.unipa.it/amministrazione/rettorato/settorecomunicazionepromozioneeventieurp/u.o.u.r.p.ecomunicazioneinterna/																			