

# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



## CARTA DEI SERVIZI - DIPARTIMENTO DI ENERGIA, INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE E MODELLI MATEMATICI (DEIM) alla data del 22.11.2016

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: Dott.ssa Giuliarosa Amerio	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- 23860223	LUN - VEN 9.00 - 13.00 MART. E GIOV. 15.00 – 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	richiesta pubblicazione 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. 9	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Gestione incarichi di collaborazione a soggetti esterni Responsabile: Sig. Giovanni La Rosa	Utenza esterna: prestatori d'opera occasionale	Tempestività	ricezione e accettazione fatture elettroniche professionisti e ricevute di prestazioni occasionali	indirizzo e-mail del servizio	7 giorni	091- 23861938	LUN - VEN 9.00 - 13.00 MART. E GIOV. 15.00 – 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	pubblicazione portale SIA	pubblicazione portale SIA	90 giorni (dalla sottoscrizione degli incarichi)		
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni/settimana		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 9	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Gestione di beni e servizi inerenti la manutenzione del dipartimento Responsabili: Dott.ri Francesco Lo Cascio e Filippo Pipitone	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc	Tempestività	Individuazione fornitori di beni e servizi	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / settimana ore antimeridiane lunedì, martedì e giovedì pomeriggio	091- 23899439 091-23861922	<b>LO CASCIO:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - LUN. e MART.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>PIPITONE:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E GIOV. -15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	Ricerca di mercato MEPA. Elaborazione capitolato tecnico	n° giorni stabiliti per Legge	10 giorni		
		Efficacia	Disponibilità, Pertinenza, Regolarità	disponibilità e turnazione del personale	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì, mercoledì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 9	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì, mercoledì e giovedì pomeriggio		

Acquisizione di beni e servizi in economia (su progetti di ricerca) Sig. Graziano Arini e Dott. Riccardo Gnoffo	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- 23861946 091-23860222	<b>ARINI:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - LUN. e MART.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>GNOFFO:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E MERC.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		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, mercoledì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 9	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì, mercoledì e giovedì pomeriggio		
Acquisizione di beni e servizi in economia (su FFO, dottorato di ricerca e convenzioni conto terzi) Sigg.ri Pietro Maniscalco e Andrea Riolo	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- 23896820 23860225	<b>MANISCALCO:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>RIOLO:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E GIOV.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		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. 9	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Rendicontazione progetti finanziati Responsabili: Dott.ssa Giuliarosa Amerio , Sig.ra Vincenza Rivela, Dott. Riccardo Gnoffo, Sig. Giovanni La Rosa	Docenti Responsabili delle Ricerche, Enti e Aziende finanziatori	Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazione, consulenza, appuntamento, documentazione, accesso agli atti	modalità di accesso ai servizi	30 giorni	091- 23860223 091-23861948 091-23860222 23861938	<b>AMERIO:</b> LUN - VEN 9.00 - 13.00 MART. E GIOV. 15.00 – 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>RIVELA:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - LUN. E MERC.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>GNOFFO:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E MERC.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>LA ROSA:</b> LUN - VEN 9.00 - 13.00 MART. E GIOV. 15.00 – 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		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 e ore pomeridiane dal martedì e giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 9	Diponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane e ore pomeridiane dal martedì e giovedì pomeriggio		

Gestione Missioni Responsabili sig.ra Maria Antonia Giurlanda e Vincenza Rivela	Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti	Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazione, consulenza, appuntamento, documentazione, accesso agli atti	tempo medio di pagamento missione	7 giorni	091- 23860224 091-23861948	<b>GIURLANDA</b> : LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - LUN. e MART.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>RIVELA</b> : LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - LUN. E MERC.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		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. 9	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Gestione e pagamento fatture Responsabili: Sigg.ri Graziano Arini, Riccardo Gnoffo, Andrea Riolo, Pietro Maniscalco	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc... Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc...	Tempestività	recupero ed accettazione fatture elettroniche	programma di contabilità U-GOV	7 giorno	091- 23861946 091-23860222 091- 23896820 091-23860225	<b>ARINI</b> : LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - LUN. e MART.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>GNOFFO</b> : LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E MERC.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>MANISCALCO</b> : LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>RIOLO</b> : LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E GIOV.-15.00 – 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		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. 9	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Gestione Fondo Economico Responsabile: dott.ssa Giuliarosa Amerio	Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti	Tempestività	acquisizione documentazione per rimborsi	programma di contabilità U-GOV	15 giorni	091- 23860223	LUN - GIO 9.00 - 13.00 15.00 – 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. 9	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		

Gestione laboratori didattici e di ricerca Responsabili: Dott. Fedele D'Aleo - Sigg.ri Gianpiero Aliotta, Mario Firetto, Salvatore Giacalone, Giuseppe Muratore	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 finalizzate alle esercitazioni didattiche e a prove di laboratorio	15 giorni	091- 23862702 091-23860290 091-23860280 091- 23860281	<b>ALIOTTA:</b> LUN - MART.' 9.00 - 13.00; 15.00 - 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>D'ALEO:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E GIOV.- 15.00 - 17.00 - Luglio e Agosto: LUN - VEN 9.00 - 13.00 <b>FIRETTO:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E MERC.-15.00 - 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>GIACALONE:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MART. E MERC.-15.00 - 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>MURATORE:</b> LUN - VENERDI' 9.00 - 13.00 - MERC. e GIOV.-15.00 - 17.00 - Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	utilizzo attrezzature 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 dal lunedì al giovedì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 6/9	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		
Servizio di protocollazione : sig. Giuseppina Antonia Anisetti	Utenza esterna: Ditte, fornitori, imprese, etc... Utenza interna: Docenti, personale TAB, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti	Tempestività	tempo medio di risposta a richieste di informazione, consulenza, appuntamento, documentazione	mancanza di reclami	3 giorni	091- 23860226	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		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 9	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane		
Supporto alla didattica Responsabile: dott. Riccardo Gnoffo	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- 23860222	LUN - VEN 9.00 - 13.00 - MART. E MERC. 15.00 - 17.00 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 mercoledì pomeriggio		
		Accessibilità	Viale delle Scienze, Ed. 9	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e mercoledì pomeriggio		

Gestione del rlpweb Responsabile: dott. Francesco Lo Cascio Sig.ra Teresa Santucci	Docenti, studenti	Tempestività	Gestione delle presenze del personale tecnico e amministrativo afferente al Dipartimento	tempo medio di risposte a richieste di informazioni, consulenza, appuntamento, documentazione, accesso agli atti	7 giorni	091- 23899439 091-23897365	<b>LO CASCIO:</b> LUN - VEN 9.00 - 13.00 - LUN. e MART. 15.00 – 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00 <b>SANTUCCI:</b> LUN - VEN 9.00 - 13.00 - LUN. e MART. 15.00 – 17.00 Luglio e Agosto: LUN -VEN 9.00 - 13.00
		Trasparenza	Diffusione dati al personale interessato a mezzo posta elettronica individuale	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. 9	Disponibilità del servizio	5 giorni / settimana ore antimeridiane Martedì e giovedì pomeriggio		