

# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



**CARTA DEI SERVIZI - AREA SERVIZI A RETE** aggiornato al 20/07/2016

| SERVIZIO   | UTENZA  | INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO | DESCRIZIONE DELL'INDICATORE  | FORMULA DELL'INDICATORE  | VALORE DELL'INDICATORE            | CONTATTI | GG E ORARI DI FRUIZIONE |
|--|---|-------------------------------------|--|--|-----------------------------------|----------|-------------------------|
| Gestione degli Affari Generali <i>Responsabile Salvatore Scurti</i>                      | Utenza esterna: cittadini, associazioni, imprese, etc.<br><br>Utenza interna: personale TAB | Tempestività                        | Comunicazione telefonica o tramite e.mail  | Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa | 1 giorno                          |          |                         |
|  |   | Trasparenza                         | Protocollazione su Titulus delle Fatture   | n° di Disposizione di Liquidazione   | n° di giorni previsto dalla legge |          |                         |
|  |   | Efficacia                           | Pertinenza/Regolarità  | Documentazione prodotta/Documentazione Richiesta                             | < o = 100%                        |          |                         |
|  |   | Accessibilità                       | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911<br>segreteria.areaserviziarete@unipa.it<br>areaserviziarete@cert.unipa (pec) | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                              | 5 giorni / settimana              |          |                         |
| Gestione Banche Dati Formazione e Didattica <i>Responsabile Luigi Giuffrè</i>            | Utenza interna: docenti, Organi Istituzionali di Ateneo Utenza Esterna: MIUR, ANS, CINECA   | Tempestività                        | Presentazione istanza e invio all'ufficio di competenza ANS  | n°giorni per l'invio   | 10 giorni                         |          |                         |
|  |   | Trasparenza                         | Pubblicazione sito ANS e/o Tracciabilità OTRS  | n°giorni per la pubblicazione  | da 1 a 30 giorni                  |          |                         |
|  |   | Efficacia                           | Estrazioni banche dati a buon fine   | n°di estrazioni buon fine/numero di estrazioni totali                        | < o = 100%                        |          |                         |
|  |   | Accessibilità                       | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911  | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                              | 5 giorni / settimana              |          |                         |
| Gestione Banche Dati del Personale e della Contabilità <i>Responsabile Bruno Lo Rito</i> | Utenza interna: docenti, personale TAB, etc.  | Tempestività                        | Comunicazione telefonica o tramite e.mail  | Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente                | 1 giorno                          |          |                         |
|  |   | Trasparenza                         | Tracciabilità su OTRS  | n° giorni per la soluzione   | 5 giorni                          |          |                         |
|  |   | Efficacia                           | Richieste Evase  | n° Richieste Evase/n° Richieste Totali                                       | < o = 100%                        |          |                         |
|  |   | Accessibilità                       | Sistema di ticketing OTRS<br>csa@unipa.it  | Ore Sistema Attivo/24 h  | < o = 24h/24h                     |          |                         |

|   |   |               |   |   |                      |
|---|---|---------------|---|---|----------------------|
| Monitoraggio del processo di costruzione e supporto alla validazione dei Dati di Ateneo <i>Responsabile Salvatore Marcantonio</i> | Utenza interna: Organi Istituzionali di Ateneo  | Tempestività  | Presentazione istanza e invio all'ufficio di competenza               | n°giorni per l'invio  | 5 giorni / settimana |
|   |   | Trasparenza   | Comunicazione documentata agli Organi Istituzionali di Ateneo         | n°giorni per produrre e comunicare la documentazione              | 60 giorni            |
|   |   | Efficacia     | Monitoraggio evaso in base alle richieste                             | n° monitoraggi/ anno  | < o = 10             |
|   |   | Accessibilità | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911 | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                   | 5 giorni / settimana |
| Gestione Reti e Sicurezza <i>Responsabile Gaetano Pisano</i>  | Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Strutture, etc. Utenza esterna: ARCA, ERSU, Sintesi, etc.   | Tempestività  | Comunicazione telefonica o tramite e-mail                             | Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente     | 1 giorno             |
|   |   | Trasparenza   | Tracciabilità su OTRS   | n°giorni per la soluzione   | 3 giorni             |
|   |   | Efficacia     | Monitoraggi e/o Interventi alle reti a buon fine                      | n°Monitoraggi-Interventi evasi/n°Monitoraggi-Interventi richiesti | < o = 100%           |
|   |   | Accessibilità | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911 | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                   | 5 giorni / settimana |
| Sviluppo e Manutenzione dei Sistemi <i>Responsabile Benedetto Vassallo</i>  | Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Strutture, etc... Utenza esterna: ARCA, ERSU, Sintesi, etc. | Tempestività  | Comunicazione telefonica o tramite e-mail                             | Indirizzo e.mail dell'utente; Recapito telefonico dell'utente     | 1 giorno             |
|   |   | Trasparenza   | Tracciabilità su OTRS   | n°giorni per la soluzione   | 5 giorni             |
|   |   | Efficacia     | Monitoraggi e/o Interventi ai sistemi a buon fine                     | n°Monitoraggi-Interventi evasi/n°Monitoraggi-Interventi richiesti | < o = 100%           |
|   |   | Accessibilità | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911 | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                   | 5 giorni / settimana |

Viale delle Scienze, Ed. 11  
90128 PALERMO (PA)  
+39 091 23860911  
segreteria.areaserviziarete@unipa.it  
areaserviziarete@cert.unipa (pec)

LUN - VEN 9.00 - 13.00 E  
15.00 - 17.00 Luglio e Agosto  
LUN - VEN 9.00 - 13.00

|  |  |               |  |   |                      |
|--|--|---------------|--|---|----------------------|
| Gestione e Manutenzione del Portale di Ateneo e Database <i>Responsabile Alessandro Teresi</i>                   | Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, Organi, Strutture, etc...<br>Utenza esterna: NESSUNA | Tempestività  | Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista | Indirizzo e.mail dell'utente;<br>Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa | 1 giorno             |
|  |  | Trasparenza   | Aggiornamento delle modifiche sul Portale di Ateneo                        | n° giorni per l'aggiornamento   | 2 giorni             |
|  |  | Efficacia     | Interventi al Portale a buon fine  | n° interventi a buon fine/n° interventi totali                                  | < o = 100%           |
|  |  | Accessibilità | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911      | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                                 | 5 giorni / settimana |
| Identity Manager <i>Responsabile Pietro Brignola</i>   | Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc<br>Utenza esterna: NESSUNA                       | Tempestività  | Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista | Indirizzo e.mail dell'utente;<br>Recapito telefonico dell'utente                | 1 giorno             |
|  |  | Trasparenza   | Dati disponibili sul portale web intranet                                  | n° giorni per l'aggiornamento   | 1 giorno             |
|  |  | Efficacia     | Richieste di Assegnazioni a buon fine                                      | n° Richieste di Assegnazioni a buon fine/n° Richieste di Assegnazione totali    | < o = 100%           |
|  |  | Accessibilità | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911      | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                                 | 5 giorni / settimana |
| Informatizzazione dei processi della ricerca, del personale e della formazione <i>Responsabile Fulvio Ornato</i> | Utenza interna: studenti docenti, personale TAB, etc.<br>Utenza esterna: ALMALAUREA, CINECA, etc.      | Tempestività  | Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista | Indirizzo e.mail dell'utente;<br>Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa | 1 giorno             |
|  |  | Trasparenza   | Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza            | n°giorni per l'aggiornamento  | da 5 a 30 giorni     |
|  |  | Efficacia     | Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine              | n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti                                 | < o = 100%           |
|  |  | Accessibilità | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911      | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                                 | 5 giorni / settimana |

|   |   |               |  |   |                      |
|---|---|---------------|--|---|----------------------|
| Informatizzazione dei processi per la didattica<br><i>Responsabile Roberto Barbiera</i> | Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc.<br>Utenza esterna: MIUR, ANS | Tempestività  | Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista | Indirizzo e.mail dell'utente;<br>Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa | 1 giorno             |
|   |   | Trasparenza   | Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza            | n°giorni per l'aggiornamento  | da 5 a 30 giorni     |
|   |   | Efficacia     | Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine              | n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti                                 | < o = 100%           |
|   |   | Accessibilità | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911      | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                                 | 5 giorni / settimana |
| Informatizzazione dei processi per studenti<br><i>Responsabile Vincenzo Mulia</i>       | Utenza interna: studenti, docenti, personale TAB, etc.<br>Utenza esterna: NESSUNA   | Tempestività  | Presentazione dell'istanza per mail o contatto telefonico o per intervista | Indirizzo e.mail dell'utente;<br>Recapito telefonico dell'utente; Portale Unipa | 1 giorno             |
|   |   | Trasparenza   | Aggiornamento dell'informatizzazione dei processi di competenza            | n°giorni per l'aggiornamento  | da 5 a 30 giorni     |
|   |   | Efficacia     | Modifiche o Nuovi interventi di informatizzazione a buon fine              | n°Interventi a buon fine/n°Interventi richiesti                                 | < o = 100%           |
|   |   | Accessibilità | Viale delle Scienze, Ed. 11<br>90128 PALERMO (PA)<br>+39 091 23860911      | n° giornate lavorative / n° giornate lavorative                                 | 5 giorni / settimana |