

# DIRETTORE GENERALE

Unità organizzative	Servizi
<b>1. U.O. Segreteria del Direttore Generale</b>	1.1 Gestione della Segreteria del Direttore Generale 1.2 Servizio di supporto alle strutture interne 1.3. Rilascio Diploma Supplement e traduzione certificati
<b>2. U.O. Comunicazione Organizzativa</b> .....	2.1 Redazione rassegna info-normativa 2.2 Promozione cultura organizzativa 2.3. Organizzazione processi benchmarking tra servizi UniPa e servizi di altri atenei 2.4 Promozione momenti di analisi e confronto per individuazione percorsi per l'innovazione dei servizi .....
<b>3. Formazione del personale dirigente e T.A.</b>	Formazione del personale
<b>4. Organi collegiali ed elezioni</b>	4.1 Gestione Organi Collegiali di Ateneo 4.2 Gestione procedimenti elettorali 4.3 Supporto alle strutture decentrate e al personale in relazione ai compiti del Servizio 4.4 Accesso agli atti ex L. 241/1990
<b>5. Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – Segreterie Studenti</b>	5.1 Segreteria 5.2. Front office e coordinamento segreterie remote 5.3 Lauree e gestione carriere 5.4 Concorsi e immatricolazioni 5.5 Rilascio titoli accademici 5.6 Servizi per studenti diversamente abili 5.7 Iniziative culturali, sociali e contro la criminalità 5.8 U.O. Studenti part-time 5.9 U.O. Raccordo Segreteria/Sistemi

	informativi e portale di Ateneo-Anagrafe studenti (ANS/MIUR) – Verifica titoli accademici stranieri
<b>6. Servizio speciale ricerca di ateneo</b>	<p>6.1 U.O. Assegni di Ricerca di</p> <p>6.2 U.O. Borse di Studio finalizzate alla ricerca</p> <p>6.3 U.O. Supporto informativo e giuridico per la ricerca</p> <p>6.4 U.O. Gestione, Rendicontazione e Audit</p> <p>6.5 U.O. Iniziative di Ricerca Nazionale e locale</p> <p>6.6 U.O. Negoziazione e contratti di ricerca</p> <p>6.7 U.O. Promozione e risultati della ricerca</p>
<b>7. Servizio speciale sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo</b>	<p>7.1 Segreteria</p> <p>7.2 Sviluppo e promozione</p> <p>7.3 Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche</p> <p>7.4 Monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale</p> <p>7.5 Archivio storico di ateneo</p> <p>7.6 Acquisto beni e servizi e acquisizione risorse elettroniche (Centro unico di spesa)</p> <p>7.7 Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica</p>
<b>8. Servizio speciale internazionalizzazione</b>	<p>8.1 Servizio speciale internazionalizzazione</p> <p>8.2 Cooperazione internazionale per la formazione e la ricerca</p> <p>8.3 Programmi e ordinamenti didattici internazionali</p> <p>8.4 Politiche di internazionalizzazione per la mobilità</p> <p>8.5 Centro Linguistico di Ateneo</p>
<b>9. Poli Territoriali Decentrati</b>	<p>9.1 Polo universitario di Agrigento</p> <p>9.2 Polo universitario di Caltanissetta</p> <p>9.3 Polo universitario di Trapani</p>

<p><b>10. Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo</b></p>	<p>10.1 Formazione generale e specifica inerente la “Sicurezza e la Salute sui luoghi di lavoro” ai sensi del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dell’Accordo Stato-Regioni 21/12/2011</p> <p>10.2 Formazione specifica per Addetti alle emergenze (Addetti Antincendio, Primo Soccorso) ai sensi del D.M. 10/03/98 e del D.M. 388/03.</p> <p>10.3 Formazione specifica per i Preposti alla Sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dell’Accordo Stato-Regioni 21/12/2011</p> <p>10.4 Coordinamento attività di Sorveglianza Sanitaria Periodica per i lavoratori (e soggetti equiparati) esposti a rischi per la salute, ai sensi dell’art. 41 del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.</p> <p>10.5 Coordinamento attività di Sorveglianza Sanitaria a richiesta per i lavoratori esposti a rischi per la salute, ai sensi dell’art. 41 del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.</p> <p>10.6 Coordinamento attività medica per richiesta di visita per flessibilità per le lavoratrici madri ai sensi del D.Lgs. 151/2001.</p> <p>10.7 Attività di Sorveglianza Fisica ai sensi del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.</p> <p>10.8 Attività di Sorveglianza Fisica ai sensi del D.Lgs. 230/95 e s.m.i. in regime Conto Terzi.</p> <p>10.9 Attività di Valutazione dei Rischi sui luoghi di lavoro e redazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi (D.V.R.).</p> <p>10.10 Pareri tecnici ai fini della rispondenza dei requisiti di sicurezza nei luoghi di lavoro</p>
<p><b>11. Unità di collaborazione tecnico-informatica</b></p>	<p>11.1 Semplificazione e dematerializzazione dei Servizi di Front Office</p>
<p><b>12. Settore Prevenzione della corruzione, trasparenza, normativa e</b></p>	<p>12.1 Accesso civico</p> <p>12.2 Supporto e consulenza in materia di</p>

<b>regolamenti di Ateneo, privacy</b>	prevenzione della corruzione
<b>13. Relazioni sindacali</b>	<p>13.1 Gestione dei processi che concorrono a regolamentare i rapporti dell'Amministrazione universitaria con le rappresentanze sindacali.</p> <p>13.2 Supporto tecnico-specialistico alla delegazione di parte datoriale.</p> <p>13.3 Gestione delle procedure relative alla fruizione dei diritti e delle prerogative sindacali e cura i rapporti con il Dipartimento della Funzione Pubblica.</p>

## 1. Direttore Generale – U.O. Segreteria del Direttore Generale

<b>1.1 Gestione della Segreteria del Direttore Generale</b>	
Descrizione	Gestione della Segreteria del Direttore Generale, con riferimento all'agenda, alla corrispondenza, all'organizzazione e convocazione delle riunioni del Direttore Generale, nonché al supporto allo stesso per le relazioni con il MIUR, CODAU, CUS, ERSU, ecc.
Destinatari	Il servizio è rivolto ad utenti esterni ed interni quali cittadini, associazioni, imprese, sindacati, enti pubblici, docenti, personale TAB, studenti.
A chi rivolgersi	La sede fisica dell'Ufficio si trova al 2° piano dello Steri a Piazza Marina, 61 -recapiti telefonici: 09123893716-724-827. Il Responsabile del servizio è la Sig.ra Liliana Iacopelli
Modalità erogazione/richiesta	Il ricevimento del pubblico è previsto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e i pomeriggi dal lunedì al giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00;  Il servizio viene svolto attraverso contatto telefonico o tramite l'e-mail istituzionale direttore.generale@unipa.it;  Il servizio si svolge intrattenendo i rapporti con gli utenti interni ed esterni anche mediante predisposizioni di note ed e-mail per conto del Direttore Generale, curando altresì la trattazione in prima istanza delle problematiche o delle segnalazioni pervenute;
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene fornito entro dieci giorni lavorativi
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale</a>

## 1. Direttore Generale - U.O. Segreteria del Direttore Generale

---

<b>1. 2 Servizio di supporto alle strutture interne</b>	
Descrizione	Servizio di supporto alle strutture interne sugli atti amministrativi da sottoporre al Direttore Generale attraverso contatto telefonico o tramite l'e-mail istituzionale <a href="mailto:direttore.generale@unipa.it">direttore.generale@unipa.it</a>
Destinatari	Il servizio è rivolto ad utenti interni quali: docenti, personale TAB, studenti
A chi rivolgersi	2° piano dello Steri a Piazza Marina, 61 recapiti telefonici: 09123893716-724-827 Il Responsabile del servizio è la Sig.ra Liliana Iacopelli
Modalità erogazione/richiesta	Il ricevimento del pubblico è previsto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e i pomeriggi dal lunedì al giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00. Il servizio viene svolto attraverso contatto telefonico, tramite l'e-mail istituzionale <a href="mailto:direttore.generale@unipa.it">direttore.generale@unipa.it</a> o tramite l'applicativo Titulus. Il servizio si svolge fornendo le informazioni richieste e sottoponendo al Direttore Generale gli atti amministrativi prodotti dagli uffici.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene fornito entro cinque giorni lavorativi
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale</a>

---

## 1. Direttore Generale - U.O. Segreteria del Direttore Generale

---

1. 3 Rilascio Diploma Supplement e traduzione certificati	
Descrizione	Rilascio del Diploma Supplement e traduzione dei certificati rilasciati dall'Ateneo su richiesta dell'interessato. Si segnala che la traduzione dei certificati, curata dalla Dott.ssa Alessandra Sternheim, riguarda esclusivamente titoli relativi a lauree del vecchio ordinamento, master ed abilitazioni professionali.
Destinatari	Il servizio è rivolto a studenti e a tutti coloro che hanno conseguito titoli di studi presso l'Ateneo quali Laurea, Abilitazioni professionali e Master.
A chi rivolgersi	La sede fisica dell'Ufficio si trova al 2° piano dello Steri a Piazza Marina, 61 -recapiti telefonici: 09123893716-724-827. Il Responsabile del servizio è la Dott.ssa Maria Novella Giammona
Modalità erogazione/richiesta	Il ricevimento del pubblico è previsto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e i pomeriggi dal martedì al giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00; Il servizio viene svolto attraverso contatto telefonico, tramite l'e-mail istituzionale direttore.generale@unipa.it, e consegna brevi manu presso la Segreteria del Direttore Generale o all'Ufficio Protocollo; Il servizio si svolge fornendo il documento richiesto, previo avviso tramite e-mail, e le eventuali informazioni sulle modalità di rilascio del Diploma Supplement e della traduzione del certificato
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene fornito entro cinque giorni lavorativi
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladidatticaeglistudenti/diploma_supplement.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladidatticaeglistudenti/diploma_supplement.html</a>

---

## 2. Direttore Generale - U.O. Comunicazione organizzativa

<b>2.1 Redazione rassegna info-normativa</b>	
Descrizione	Redazione rassegna info-normativa
Destinatari	Personale UniPa
A chi rivolgersi	Posizione vacante
Modalità erogazione/richiesta	Email e Intranet
Indicatori e standard di qualità	La rassegna info-normativa viene pubblicata con cadenza mensile
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/comunicazioneorganizzativa">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/comunicazioneorganizzativa</a>



## 2. Direttore Generale - U.O. Comunicazione organizzativa

---

<b>2.2 Promozione cultura organizzativa</b>	
Descrizione	Promozione della diffusione di una cultura organizzativa basata sul senso di appartenenza all'ateneo
Destinatari	Personale UniPa
A chi rivolgersi	Posizione vacante
Modalità erogazione/richiesta	Email e Intranet
Indicatori e standard di qualità	Organizzazione di incontri trimestrali.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/comunicazioneorganizzativa">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/comunicazioneorganizzativa</a>

**2. Direttore Generale - U.O. Comunicazione organizzativa - U.O. Innovazione organizzativa dei procedimenti amministrativi e dei servizi erogati**

---

**2.3 Organizzazione processi benchmarking tra servizi UniPa e servizi di altri atenei**

---

Descrizione	Organizzazione processi benchmarking tra servizi UniPa e servizi di altri atenei
Destinatari	Personale UniPa
A chi rivolgersi	Dott. Francesco Fantaci Tel. +3909123893867  Email francescofantaci@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	Incontri, email, telefono
Indicatori e standard di qualità	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/u.o.innovazioneorganizzativa">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/u.o.innovazioneorganizzativa</a>

---

## 2. Direttore Generale - U.O. Comunicazione organizzativa

---

<b>2.4 Promozione momenti di analisi e confronto per individuazione percorsi per l'innovazione dei servizi</b>	
Descrizione	Promozione momenti di analisi e confronto volti ad individuare percorsi per l'innovazione dei servizi
Destinatari	Personale UniPa
A chi rivolgersi	Dott. Francesco Fantaci Tel. +3909123893867  Email francescofantaci@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	Incontri, email, telefono
Indicatori e standard di qualità	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/u.o.innovazioneorganizzativa">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/u.o.innovazioneorganizzativa</a>

---

### 3. Direttore Generale - Formazione del personale dirigente e T.A.

<b>3.1 U.O. Pianificazione della formazione</b>	
Descrizione	Pianificazione, programmazione e organizzazione di eventi formativi
Destinatari	Personale dirigente e tecnico-amministrativo Enti esterni
A chi rivolgersi	Hotel de France – Salita Intendenza, 1 -90133 Palermo mail: formazionepersonale@unipa.it - Pec : pec@cert.unipa.it Tel. 09123893614/619/905/762/765 -Fax 09123860531
Modalità erogazione/richiesta	Il pubblico si riceve dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e il martedì e il giovedì dalle 15,00 alle 17,00 Il servizio viene svolto attraverso contatti telefonici e a mezzo e-mail Il servizio viene erogato attraverso le seguenti attività: predisposizione del Piano della Formazione, organizzazione e gestione dell'evento formativo, rilascio degli attestati.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato nel corso di un anno solare. L'organizzazione e la gestione di ogni evento formativo richiede un tempo variabile da 30 a 60 giorni.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/formazionedelpersonaledirigenteet.a.">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/formazionedelpersonaledirigenteet.a.</a>

## 4. Direttore Generale - Servizio in staff Organi collegiali ed elezioni

<b>4.1 Gestione Organi Collegiali di Ateneo</b>	
Descrizione	Gestione Organi Collegiali di Ateneo
Destinatari	Utenza interna: Professori, Ricercatori, Personale TAB, Studenti. Utenza esterna: Cittadini, Enti pubblici e privati
A chi rivolgersi	Piazza Marina, 61 – Palazzo Chiaromonte “Steri” – piano ammezzato, Tel. 091/238. 93790 - 93791 - 93793 – 93627 - 99511 Dott. Angelo Neri
Modalità erogazione/richiesta	Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: Lunedì / Venerdì 9:00 – 13:00 - Lunedì / Giovedì 14:00 – 17:00 Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi: <a href="mailto:sevoc@unipa.it">sevoc@unipa.it</a> e <a href="mailto:pec@cert.unipa.it">pec@cert.unipa.it</a> Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo: predisposizione ordini del giorno; convocazione Organo; istruttoria pratiche; svolgimento riunione; pubblicazione esiti riunione; formalizzazione delibere; predisposizione verbale di riunione, approvazione e pubblicazione.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 7 giorni Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/organicollegialiedelezioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/organicollegialiedelezioni</a>

## 4. Direttore Generale - Servizio in staff Organi collegiali ed elezioni

---

<b>4.2 Gestione procedimenti elettorali</b>	
Descrizione	Gestione procedimenti elettorali
Destinatari	Utenza interna: Professori, Ricercatori, Personale TAB, Studenti. Utenza esterna: Cittadini
A chi rivolgersi	Piazza Marina, 61 – Palazzo Chiaromonte “Steri” – piano ammezzato, Tel. 091/238. 93790 - 93791 - 93793 – 93627 - 99511 Dott. Angelo Neri
Modalità erogazione/richiesta	Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: Lunedì / Venerdì 9:00 – 13:00 - Lunedì / Giovedì 14:00 – 17:00 Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi: <a href="mailto:sevoc@unipa.it">sevoc@unipa.it</a> e <a href="mailto:pec@cert.unipa.it">pec@cert.unipa.it</a> Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo: emanazione bando elettorale, acquisizione candidature, organizzazione procedura di voto, votazione, nomina eletti.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 30 giorni Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/organicollegialiedelezioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/organicollegialiedelezioni</a>

## 4. Direttore Generale - Servizio in staff Organi collegiali ed elezioni

<b>4.3 Supporto alle strutture decentrate e al personale in relazione ai compiti del Servizio</b>	
Descrizione	Supporto alle strutture decentrate e al personale in relazione ai compiti del Servizio
Destinatari	Utenza interna: Professori, Ricercatori, Personale TAB, Studenti. Utenza esterna: Cittadini, Enti pubblici e privati
A chi rivolgersi	Piazza Marina, 61 – Palazzo Chiaromonte “Steri” – piano ammezzato, Tel. 091/238. 93790 - 93791 - 93793 – 93627 - 99511 Dott. Angelo Neri
Modalità erogazione/richiesta	Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: Lunedì / Venerdì 9:00 – 13:00 - Lunedì / Giovedì 14:00 – 17:00 Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi: <a href="mailto:sevoc@unipa.it">sevoc@unipa.it</a> e <a href="mailto:pec@cert.unipa.it">pec@cert.unipa.it</a> Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo: acquisizione istanza, studio del caso e elaborazione riscontro.
Indicatori e standard di qualità	Indicare entro quanti giorni/ore il servizio verrà erogato: 3 giorni Indicare entro quanti giorni il procedimento amministrativo verrà concluso: 3 giorni
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/organicollegialiedelezioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/organicollegialiedelezioni</a>

## 4. Direttore Generale - Servizio in staff Organi collegiali ed elezioni

<b>4.4 Accesso agli atti ex L. 241/1990</b>	
Descrizione	Accesso agli atti ex L. 241/1990
Destinatari	Utenza interna: Professori, Ricercatori, Personale TAB, Studenti. Utenza esterna: Cittadini, Enti pubblici e privati
A chi rivolgersi	Piazza Marina, 61 – Palazzo Chiaromonte “Steri” – piano ammezzato, Tel. 091/238. 93790 - 93791 - 93793 – 93627 - 99511 Dott. Angelo Neri
Modalità erogazione/richiesta	Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: Lunedì / Venerdì 9:00 – 13:00 - Lunedì / Giovedì 14:00 – 17:00 Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi: <a href="mailto:sevoc@unipa.it">sevoc@unipa.it</a> e <a href="mailto:pec@cert.unipa.it">pec@cert.unipa.it</a> Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo: istanza da URP; ricerca documentale, predisposizione copie e trasmissione URP.
Indicatori e standard di qualità	Indicare entro quanti giorni/ore il servizio verrà erogato: 3 giorni Indicare entro quanti giorni il procedimento amministrativo verrà concluso: 3 giorni
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/organicollegialiedelezioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/organicollegialiedelezioni</a>



## 5. Direttore Generale - Servizio Speciale per la didattica e gli studenti

<i>Unità organizzative interne</i>	<i>Servizi</i>
<b>5.1 U.O. Segreteria</b>	<p>5.1.1 Assegnazione ed archiviazione documenti - Gestione corrispondenza</p> <p>5.1.2. Gestione degli acquisti e del budget assegnato al Servizio Speciale per la Didattica e gli Studenti</p> <p>5.1.3. Raccordo con gli Uffici dell'Amministrazione Centrale.</p>
<b>5.2 U.O. Front Office e Coordinamento segreterie remote</b>	<p>5.2.1 Sportello Front Office- richieste/informazioni/consegna documentazione/immatricolazioni: Bandi di concorso per i corsi di laurea a Numero programmato Nazionale e locale, immatricolazioni, scorrimenti, passaggi, trasferimenti, abbreviazioni di corso, variazioni piani di studio, inserimento materie a scelta, sospensione-riattivazione carriere, reintegri, certificati di laurea in bollo o esenti, verifica tasse, rimborsi e premialità, assistenza informatica, assistenza immatricolazioni studenti extracomunitari, informazioni doppi titoli studenti stranieri, corsi singoli, corsi singoli pre/fit, ritiro pergamene, ritiro titoli accademici, ritiro diplomi di maturità, rinunce, lauree.</p> <p>5.2.2 Interazione comunicativa a mezzo posta elettronica</p> <p>5.2.3 Spedizione certificati di laurea in bollo per uso estero, a mezzo posta.</p>
<b>5.3 U.O. Lauree e gestione carriere</b>	<p>5.3.1 Acquisizione istanze per l'ammissione all'esame finale di laurea e Verifica carriere studenti</p> <p>5.3.2 Gestione e controllo delle delibere esitate dai Consigli di Corso di Studio</p> <p>5.3.3 Gestione carriere interne in back-office e front-office, Trasferimenti verso altri Atenei</p> <p>5.3.4 Attivazione carriere scolastiche a seguito di Trasferimenti da altri Atenei, Abbreviazione di corso e passaggi di corso</p>

<p><b>5.4 U.O. Concorsi e immatricolazioni</b></p>	<p>5.4.1 Sportello di back office</p> <p>5.4.2 Sportello virtuale a mezzo di posta elettronica</p> <p>5.4.3 Bandi per C. di L. a n. programmato, procedure concorsuali, graduatorie e scorrimenti</p> <p>5.4.4 Procedure di immatricolazione</p> <p>5.4.5 Richieste conferme diploma di maturità ai fini dell'immatricolazione</p>
<p><b>5.5. U.O. Rilascio titoli accademici</b></p>	<p>5.5.1 Sportello di front office</p> <p>5.5.2 Sportello virtuale a mezzo posta elettronica</p> <p>5.5.3 Sportello virtuale a mezzo portale web</p> <p>5.5.4 Lauree e D.U.</p> <p>5.5.5 Specializzazioni post-lauream</p> <p>5.5.6 Dottorati di ricerca</p> <p>5.5.7 Master universitari</p> <p>5.5.8 Abilitazioni alle libere professioni</p> <p>5.5.9 Duplicati delle pergamene dei corsi di studio e di abilitazione alle libere professioni</p>
<p><b>5.6 U.O. Abilità diverse</b></p>	<p>5.6.1 Servizio studenti diversamente abili</p> <p>5.6.2 Servizio studenti dislessici/supporto agli studenti con diagnosi di DSA</p>
<p><b>5.7 U.O. Iniziative culturali, sociali e contro la criminalità organizzata</b></p>	<p>5.7.1 Associazioni studentesche</p> <p>5.7.2 Viaggi e soggiorni di studio degli studenti</p> <p>5.7.3 Scambi culturali interuniversitari bilaterali</p> <p>5.7.4 Visite didattiche</p>
<p><b>5.8 U.O. Conferme titoli e gestione archivi</b></p>	<p>5.8.1 Verifica titoli accademici</p> <p>5.8.2 Sportello di front office</p>

**5.9 U.O. Raccordo Segreteria/Sistemi informativi e portale di Ateneo-Anagrafe studenti (ANS/MIUR) – Verifica titoli accademici stranieri**

5.9.1 Controllo della documentazione presentata da studenti con titolo straniero

5.9.2 Risoluzione di problemi informatici ed amministrativi

## 5.1 Direttore Generale - Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Segreteria

<b>5.1.1 Assegnazione ed archiviazione documenti - Gestione corrispondenza</b>	
Descrizione	Attività di consegna documentazione agli Uffici del Servizio Speciale per la Didattica e gli Studenti tramite posta a mano, e-mail e Titulus. Archiviazione corrispondenza (posta, decreti e delibere).
Destinatari	Coordinatore, Funzionari Responsabili del Servizio, Dirigenti e Funzionari Responsabili dell'Amministrazione Centrale, Responsabile per la pubblicazione sul sito delle Segreterie Studenti.
A chi rivolgersi	Edificio 3 - Viale delle Scienze, primo piano. Responsabile del procedimento amministrativo: Anna Maria Lorito  annamaria.lorito@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	L'Ufficio non svolge ricevimento del pubblico. 2. Gli strumenti di lavoro utilizzati per l'espletamento del servizio/procedimento amministrativo sono principalmente l'e-mail istituzionale ed il sistema di protocollo Titulus.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 24 ore dalla ricezione.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.segreteriaserviziospecialeddidattica">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.segreteriaserviziospecialeddidattica</a>

## 5.1 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Segreteria

---

<b>5.1.2. Gestione degli acquisti e del budget assegnato al Servizio Speciale per la Didattica e gli Studenti</b>	
Descrizione	Gestione del budget assegnato, acquisti e noleggi. Predisposizione di impegni di spesa e di liquidazioni. Gestione delle missioni del personale afferente al Servizio Speciale per la Didattica e gli Studenti.
Destinatari	Personale afferente al Servizio Speciale per la Didattica e gli Studenti.
A chi rivolgersi	Edificio 3 - Viale delle Scienze, primo piano. Responsabile del procedimento amministrativo: Anna Maria Lorito annamaria.lorito@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	Gli strumenti di lavoro utilizzati per l'espletamento del servizio/procedimento amministrativo sono: e-mail istituzionale, sistema di protocollo Titulus, MEPA, ANAC Avc Pass, UGov.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato sulla base delle date stabilite sul MEPA relativamente alla stipula dei contratti. Per quanto riguarda le missioni, entro 30 gg. dalla ricezione delle istanze, come previsto dalla Legge 241/1990 oppure nel rispetto delle date imposte dal Miur, dagli Enti per la formazione del personale, ecc.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperlaididatticaeglistudenti/u.o.segreteriaserviziospecialeddidattica">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperlaididatticaeglistudenti/u.o.segreteriaserviziospecialeddidattica</a>

---

## 5.1 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Segreteria

### 5.1.3. Raccordo con gli Uffici dell'Amministrazione Centrale

Descrizione	Raccordo con gli Uffici del Rettorato, della Direttore Generale, dell'Area Economico-Finanziaria e del Provveditorato d'Ateneo per la trasmissione e la successiva ricezione di documenti relativi ai procedimenti n. 1 e n. 2.
Destinatari	Personale afferente al Servizio Speciale per la Didattica e gli Studenti.
A chi rivolgersi	Edificio 3 - Viale delle Scienze, primo piano. Responsabile del procedimento amministrativo: Anna Maria Lorito  annamaria.lorito@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	Gli strumenti di lavoro utilizzati per l'espletamento del servizio/procedimento amministrativo sono l'e-mail istituzionale ed il sistema di protocollo Titulus.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato sulla base del numero di decreti, note e disposizioni trasmessi o ricevuti tramite e-mail e Titulus.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.segreteriaserviziospecialeddidattica">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.segreteriaserviziospecialeddidattica</a>

## 5.2 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Front Office e Coordinamento segreterie remote

### 5.2.1 Sportello Front Office

Descrizione	Attività di Front Office per la consegna di e la gestione di richieste e informazioni riguardanti i servizi elencati di seguito: richieste / informazioni/consegna documentazione. Immatricolazioni: bandi di concorso per i corsi di laurea a Numero programmato Nazionale e locale, immatricolazioni, scorrimenti, passaggi, trasferimenti, abbreviazioni di corso, variazioni piani di studio, inserimento materie a scelta, sospensione-riattivazione carriere, reintegri, certificati di laurea in bollo o esenti, verifica tasse, rimborsi e premialità, assistenza informatica, assistenza immatricolazioni studenti extracomunitari, informazioni doppi titoli studenti stranieri, corsi singoli, corsi singoli pre/fit, ritiro pergamene, ritiro titoli accademici, ritiro diplomi di maturità, rinunce, lauree.
Destinatari	Studenti
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, pianoterra Responsabile del procedimento amministrativo Giuseppina Sblandi  giuseppina.shlandi@unipa.it - segreterie. studenti@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed il martedì e il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00; Dal 1 Luglio a 31 Agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Indicatori e standard di qualità	Ritiro e rilascio informazioni a vista e in caso di istanze il servizio viene erogato entro 30 gg. dalla ricezione, come previsto dalla Legge 241/1990.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.frontoffice">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.frontoffice</a>

## 5.2 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Front Office e Coordinamento segreterie remote

---

<b>5.2.2. Interazione comunicativa a mezzo posta elettronica</b>	
Descrizione	Interazione comunicativa a mezzo posta elettronica: richieste e informazioni sulle attività di cui al procedimento n. 5.2.1, invio certificati di laurea
Destinatari	Studenti
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, pianoterra Responsabile del procedimento amministrativo Giuseppina Sblandi
Modalità erogazione/richiesta	L'ufficio può essere contattato ed eroga i propri servizi tramite le caselle di posta elettronica: giuseppina.sblandi@unipa.it - segreterie.studenti@unipa.it
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 30 gg. dalla ricezione, come previsto dalla Legge 241/1990
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladi didatticaeglistudenti/u.o.frontoffice">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladi didatticaeglistudenti/u.o.frontoffice</a>



## 5.2 **Direttore Generale** – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Front Office e Coordinamento segreterie remote

---

<b>5.2.3 Spedizione certificati di laurea in bollo per uso estero, a mezzo posta</b>	
Descrizione	Spedizione certificati di laurea in bollo per uso estero, a mezzo posta : su richiesta si invia a mezzo mail il bollettino di pagamento PagoPA il cui costo di spedizione è in base alle zone tariffarie previste dal Decreto C.A. del 1 luglio 2016, e consegna della corrispondenza all'addetto posta.
Destinatari	Studenti/Laureati.
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, piano terra Responsabile del procedimento amministrativo Giuseppina Sblandi
Modalità erogazione/richiesta	L'ufficio può essere contattato ed eroga i propri servizi tramite le caselle di posta elettronica: giuseppina.sblandi@unipa.it - segreterie.studenti@unipa.it
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 30 gg. dalla ricezione, come previsto dalla Legge 241/1990
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.frontoffice">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.frontoffice</a>

## 5.3 **Direttore Generale** – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Lauree e gestione carriere

<b>5.3.1 Acquisizione istanze per l'ammissione all'esame finale di laurea e Verifica carriere studenti</b>	
Descrizione	Presenza in carico e controllo delle domande di ammissione all'esame finale di laurea, presentate per ogni sessione di lauree di tutti i corsi dell'Ateneo, istruzione dei fascicoli e verifica degli atti relativi alle carriere degli studenti.
Destinatari	Studenti, Docenti e personale TAB
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed.3 piano terra-90128 Palermo +3909123867526-+3909123886472 Responsabile del procedimento amministrativo Gaetano Inserra
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00 ed il Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle 17.00. Dal 1 luglio al 31 agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00. Portale Studenti e la web mail: <a href="mailto:ufficio.lauree@unipa.it">ufficio.lauree@unipa.it</a> Acquisizione domande presentate, richiesta fascicoli presso l'archivio e trasmissione elenco all'ufficio verifiche tasse.
Indicatori e standard di qualità	Dalla data di presentazione della richiesta di laurea fino alla data di laurea prestabilita dai vari corsi, circa 60/90giorni. Relazione con gli studenti laureandi a mezzo telefonico, via e-mail o in modalità front-office negli orari di apertura al pubblico
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.lauree">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.lauree</a>

### 5.3 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Lauree e gestione carriere

<b>5.3.2 Gestione e controllo delle delibere esitate dai Consigli di Corso di Studio</b>	
Descrizione	Gestione, controllo e registrazione in carriere degli atti deliberativi trasmessi dai vari Consigli delle Scuole con tutti gli adempimenti consequenziali.
Destinatari	Studenti, laureati
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed.3 piano terra-90128 Palermo +3909123867526-+3909123886472 Responsabile del procedimento amministrativo Gaetano Inserra
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00 ed il Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle 17.00. Dal 1 luglio al 31 agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00. Portale Studenti e la web mail: <a href="mailto:ufficio.lauree@unipa.it">ufficio.lauree@unipa.it</a> Verifica delibere studenti in linea con i manifesti ed i regolamenti vigenti
Indicatori e standard di qualità	Dalla data della ricezione degli atti circa 10/50 giorni per il completamento del procedimento. Relazione con gli studenti a mezzo telefonico, via e-mail o in modalità front-office negli orari di apertura al pubblico
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopespecialiperladidatticaeglistudenti/u.o.lauree">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopespecialiperladidatticaeglistudenti/u.o.lauree</a>

### 5.3 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Lauree e gestione carriere

<b>5.3.3 Gestione carriere interne in back-office e front-office, Trasferimenti verso altri Atenei</b>	
Descrizione	Gestione carriere, rilascio certificazione studenti, laureati, rinunciatari, decaduti, etc - gestione manuale, rilascio attestazione. Rilascio nulla osta per trasferimento verso altri Atenei
Destinatari	Studenti, laureati
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed.3 piano terra-90128 Palermo +3909123867526-+3909123886472 Responsabile del procedimento amministrativo Gaetano Inserra
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00 ed il Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle 17.00. Dal 1 luglio al 31 agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00. Portale Studenti e la web mail: <a href="mailto:ufficio.lauree@unipa.it">ufficio.lauree@unipa.it</a> / <a href="mailto:segreteria.studenti@unipa.it">segreteria.studenti@unipa.it</a> Verifica fascicoli verbali esami, controllo carriere.
Indicatori e standard di qualità	Dalla data di ricezione delle richieste 30 giorni. Relazione con gli utenti a mezzo telefonico, via e-mail o in modalità front-office negli orari di apertura al pubblico
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperlaididatticaeglistudenti/u.o.lauree">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperlaididatticaeglistudenti/u.o.lauree</a>

## 5.3 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Lauree e gestione carriere

<b>5.3.4 Attivazione carriere scolastiche a seguito di Trasferimenti da altri Atenei, Abbreviazione di corso e passaggi di corso</b>	
Descrizione	Attivazione carriere a seguito di richieste trasferimenti, abbreviazione, reintegri, passaggi di corso. Attribuzione manifesto - anno di ammissione a seguito di delibera.
Destinatari	Studenti, laureati
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze, Ed.3 piano terra-90128 Palermo +3909123867526-+3909123886472 Responsabile del procedimento amministrativo Gaetano Inserra
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00 ed il Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle 17.00. Dall luglio al 31 agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00. Portale Studenti e web mail: ufficio.lauree@unipa.it/segreterie.studenti@unipa.it Verifica delibere studenti in linea con i manifesti ed i regolamenti vigenti
Indicatori e standard di qualità	Dalla data di ricezione delle richieste 30 giorni. Relazione con gli utenti a mezzo telefonico, via e-mail o in modalità front-office negli orari di apertura al pubblico
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopespecialperladiidatticaeglistudenti/u.o.lauree">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopespecialperladiidatticaeglistudenti/u.o.lauree</a>

## 5.4 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.0. Concorsi e Immatricolazioni

<b>5.4.1 Sportello di Back Office</b>	
Descrizione	Attività di sportello virtuale per il ritiro e/o consegna di documentazione: Immatricolazione, Richieste di Passaggio, Trasferimenti e Abbreviazione
Destinatari	Studenti
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, primo piano Responsabile del procedimento amministrativo Anna Maria Morreale
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed il martedì e il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00; Dal 1 Luglio a 31 Agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 Portale Studenti e la web mail: <a href="mailto:immatricolazioni2017@unipa.it">immatricolazioni2017@unipa.it</a> Ritiro documentazione inerenti alle procedure concorsuali e di immatricolazioni Relazioni con gli uffici legali esterni inerenti alle procedure concorsuali e di immatricolazioni
Indicatori e standard di qualità	Ritiro e rilascio informazioni on line e in caso di istanze il servizio viene erogato entro 30 gg. dalla ricezione, come previsto dalla Legge 241/1990
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.concorsiemmatricolazioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.concorsiemmatricolazioni</a>

## 5.4 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.0. Concorsi e Immatricolazioni

<b>5.4.2 Sportello virtuale a mezzo di posta elettronica</b>	
Descrizione	Attività di sportello a mezzo di posta elettronica per il ritiro e/o consegna di documentazione: Immatricolazione, Richieste di Passaggio, Trasferimenti e Abbreviazione
Destinatari	Studenti
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, primo piano Responsabile del procedimento amministrativo Anna Maria Morreale
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed il martedì e il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00; Dal 1 Luglio a 31 Agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 Portale Studenti e email: <a href="mailto:immatricolazioni2017@unipa.it">immatricolazioni2017@unipa.it</a> Ritiro documentazione inerenti alle procedure concorsuali e di immatricolazioni Relazioni con gli uffici legali esterni inerenti alle procedure concorsuali e di immatricolazioni
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 30 gg. dalla ricezione, come previsto dalla Legge 241/1990
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.concorsiimmaticolazioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.concorsiimmaticolazioni</a>

## 5.4 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.0. Concorsi e Immatricolazioni

<b>5.4.3 Bandi per CdL a numero programmato, procedure concorsuali, graduatorie e scorrimenti</b>	
Descrizione	<p>Stesura e Pubblicazione Bandi per C. di L. a numero Programmato Nazionale e Locale:            Immatricolazioni, Passaggi, Trasferimenti e Abbreviazioni, Organizzazione e gestione procedure concorsuali test di accesso, Organizzazione procedure per il ritiro e la consegna al CINECA dei plichi relativi ai concorsi a numero programmato nazionale, Predisposizione dispositivi e gestione graduatorie e scorrimenti, Acquisizione e protocollazione documentazione carriera ed invio ai Consiglio di Corso di Studio, Inserimento calendari amministrativi nel sistema inerenti ai rispettivi Bandi</p> <p>Al fine dell'attuazione del Bando: per la predisposizione di Commissioni e per la nomina della vigilanza occorre richiedere in tempi congrui, rispetto le date indicate nei rispettivi Bandi, al personale Docente e non Docente le adesioni al fine di ufficializzare le Commissioni tramite la pubblicazione.</p> <p>Per la predisposizione e la gestione delle graduatorie riscontro con la Ditta e/o con la Commissione Docenti al fine di pubblicare le graduatorie e i successivi scorrimenti</p>
Destinatari	Studenti, Docenti e Personale TAB
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, primo piano Responsabile del procedimento amministrativo Anna Maria Morreale
Modalità erogazione/richiesta	<p>Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed il martedì e il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00; Dal 1 Luglio a 31 Agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00</p> <p>portale studenti e la web mail: <a href="mailto:immatricolazioni2017@unipa.it">immatricolazioni2017@unipa.it</a></p> <p>L'attuazione del procedimento Amministrativo inizia con la redazione del Bando e termina con la pubblicazione sul sito dello stesso. All'interno di ogni bando è indicato il Link attraverso il quale viene erogato il servizio legato al procedimento del bando</p>
Indicatori e standard di qualità	La tempistica è strettamente legata alle date indicate in ogni bando
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.concorsiemmatricolazioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.concorsiemmatricolazioni</a>



## 5.4 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.0. Concorsi e Immatricolazioni

<b>5.4.4 Procedure di Immatricolazione: Lauree Triennali, Laurea Magistrale, Laurea Magistrale a Ciclo Unico</b>	
Descrizione	Attività di Immatricolazione: registrazione della pratica e contestuale caricamento del piano di studi, controllo OFA
Destinatari	Studenti
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, piano terra e primo piano Responsabile del procedimento amministrativo Anna Maria Morreale
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed il martedì e il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00; Dal 1 Luglio a 31 Agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 Portale studenti e la web mail: <a href="mailto:immatricolazioni2017@unipa.it">immatricolazioni2017@unipa.it</a>
Indicatori e standard di qualità	Completamento e registrazione immatricolazione nei tempi indicati nei rispettivi bandi e scorrimenti e in ogni caso in tempi stretti
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.concorsiemmatricolazioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.concorsiemmatricolazioni</a>

## 5.4 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.0. Concorsi e Immatricolazioni

---

<b>5.4.5 Richieste conferme diploma di maturità ai fini dell'immatricolazione</b>	
Descrizione	Attività di richieste conferme diploma di maturità ai fini dell'immatricolazione
Destinatari	Strutture Scolastiche
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, primo piano Responsabile del procedimento amministrativo Anna Maria Morreale
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed il martedì e il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00; Dal 1 Luglio a 31 Agosto orario estivo Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 immatricolazioni2017@unipa.it
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 30 gg. dalla ricezione, come previsto dalla Legge 241/1990
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.concorsiemmatricolazioni">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.concorsiemmatricolazioni</a>

## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

---

<b>5.5.1 Sportello di Front Office</b>	
Descrizione	Attività di sportello per la consegna delle pergamene (servizio erogato da personale, anche afferente alla U.O., comunque designato dalla U.O. Front Office).
Destinatari	Utenti
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, piano seminterrato. Responsabile del procedimento amministrativo: Giuseppina Sblandi
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 ed il martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00; Consegna dei diplomi previa ricerca manuale sui registri cartacei o informatica negli elenchi elettronici dei diplomi; rilascio_diplomi@unipa.it
Indicatori e standard di qualità	Consegna a vista delle pergamene se disponibili e se sulle stesse non grava alcun pagamento.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladi didatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladi didatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>

---

## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

---

<b>5.5.2 Sportello virtuale a mezzo posta elettronica</b>	
Descrizione	Attività di sportello virtuale, a mezzo posta elettronica, relative alle richieste di informazioni sulla disponibilità al ritiro delle pergamene, sulla entità dei pagamenti (se dovuti), all'invio telematico dei bollettini pagoPA per consentire il pagamento di: imposte di bollo, tassa diploma, tassa duplicato, tassa conseguimento titolo in accordo con le diverse tipologie di pergamene rilasciate.
Destinatari	Utenti
A chi rivolgersi	U.O. Rilascio Titoli Accademici - Edificio 3 — Viale delle Scienze, piano seminterrato. Responsabile del procedimento amministrativo: Marcello Badalamenti
Modalità erogazione/richiesta	Dal lunedì, al venerdì nelle ore di servizio inviando richiesta all'account di posta elettronica: rilascio_diplomi@unipa.it Utilizzo di ausili informatici/registri cartacei per la ricerca dei riferimenti amministrativi dei diplomi; Emissione e spedizione con posta elettronica dei bollettini di pagamento.
Indicatori e standard di qualità	Entro tre giorni lavorativi compatibilmente alla vetustà di registrazione del titolo relativamente al quale si richiedono servizi. Potrà essere necessario, a cagione della vetustà del titolo e per taluni corsi di studio, effettuare ricerche su tre diverse tipologie di registrazione delle carriere scolastiche, delle quali solo una informatizzata
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>

## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

---

<b>5.5.3 Sportello virtuale a mezzo portale web</b>	
Descrizione	Attività di sportello virtuale a mezzo pubblicazione, sul portale d'Ateneo, di dettagliate informazioni, sui servizi erogati dalla U.O e sulle disponibilità al ritiro delle pergamene.
Destinatari	Utenti
A chi rivolgersi	U.O. Rilascio Titoli Accademici - Edificio 3 — Viale delle Scienze, piano seminterrato. Responsabile del procedimento amministrativo: Marcello Badalamenti.
Modalità erogazione/richiesta	Informazioni disponibili all'indirizzo URL <a href="http://diplomi.unipa.it">http://diplomi.unipa.it</a>
Indicatori e standard di qualità	Aggiornamento ed implementazione dei contenuti al variare delle informazioni da erogare agli utenti.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladi didatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladi didatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>

## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

<b>5.5.4 Lauree e D.U. (D.M. 270/2004 e previgenti): adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla formazione dei registri dei gradi accademici ed alla stampa delle pergamene</b>	
Descrizione	Lauree e D.U. (D.M. 270/2004 e previgenti): adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla formazione dei registri dei gradi accademici ed alla stampa delle pergamene.
Destinatari	U.O. Lauree
A chi rivolgersi	U.O. Rilascio Titoli Accademici Responsabile del procedimento amministrativo: Marcello Badalamenti.
Modalità erogazione/richiesta	Si effettua estrapolazione dati delle carriere scolastiche dei discenti che hanno conseguito il titolo accademico per: - compilazione dei moduli archiviazione fascicolo da sottoporre al Responsabile U.O. Lauree, per accettazione e con valore di autorizzazione ad effettuare la registrazione del titolo ed a stampare le pergamene - l'utilizzo finalizzato alla formazione dei registri, per anno solare, del grado accademico di dottore e dottore magistrale e della stampa delle correlate pergamene.
Indicatori e standard di qualità	Non è possibile stimare tempi certi relativi alla messa in disponibilità delle pergamene al ritiro da parte degli utenti
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>

## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

<b>5.5.5 Specializzazioni post-lauream: adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla formazione dei registri dei gradi accademici ed alla stampa delle pergamene</b>	
Descrizione	Specializzazioni post-laurea: adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla formazione dei registri dei gradi accademici ed alla stampa delle pergamene.
Destinatari	U.O. Scuole di specializzazione mediche, sanitarie, legali e disattivate.
A chi rivolgersi	U.O. Rilascio Titoli Accademici Responsabile del procedimento amministrativo: Marcello Badalamenti
Modalità erogazione/richiesta	Si effettua estrapolazione dati delle carriere scolastiche dei discenti che hanno conseguito il titolo accademico per: - compilazione dei moduli archiviazione fascicolo da sottoporre al Responsabile U.O. Scuole di specializzazione mediche, sanitarie, legali e disattivate, per accettazione e con valore di autorizzazione ad effettuare la registrazione del titolo ed a stampare le pergamene - l'utilizzo finalizzato alla formazione dei registri, per anno solare, del grado accademico di specialista e della stampa delle correlate pergamene.
Indicatori e standard di qualità	Non è possibile stimare tempi certi relativi alla resa in disponibilità delle pergamene al ritiro da parte degli utenti, stante la necessità, per le specializzazioni le cui Scuole in Palermo, siano capofila in aggregazione con altri Atenei, di poter disporre delle firme dei Rettori degli Atenei aggregati, come disposto dagli atti costitutivi dei correlati corsi di studio post lauream.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>

## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

<b>5.5.6 Dottorati di Ricerca: adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla formazione dei registri dei gradi accademici ed alla stampa delle pergamene</b>	
Descrizione	Adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla formazione dei registri dei gradi accademici ed alla stampa delle pergamene.
Destinatari	Settore Strategia per la ricerca.
A chi rivolgersi	U.O. Rilascio Titoli Accademici Responsabile del procedimento amministrativo: Marcello Badalamenti
Modalità erogazione/richiesta	Si effettua estrapolazione dati delle carriere scolastiche dei discenti che hanno conseguito il titolo accademico per: - compilazione dei moduli archiviazione fascicolo da sottoporre al Dirigente del Settore Strategia per la ricerca, per accettazione e con valore di autorizzazione ad effettuare la registrazione del titolo ed a stampare le pergamene; - l'utilizzo finalizzato alla formazione dei registri, per anno solare, del grado accademico di dottore di ricerca ed alla stampa delle correlate pergamene.
Indicatori e standard di qualità	L'extrapolazione dati dagli archivi informatici delle carriere scolastiche si effettua in relazione alle sessioni d'esame delle varie Scuole di Dottorato, così da consentire un'efficace svolgimento degli adempimenti, tal quali quelli precedentemente illustrati. Oltre i tempi tecnici relativi alla estrapolazione dati, ai tempi di rilascio delle liberatorie da parte del Dirigente del Settore Strategie per la ricerca ed alla loro formattazione finalizzata all'utilizzo sulle pergamene, non è possibile stimare tempi certi relativi alla resa disponibilità delle pergamene al ritiro da parte degli utenti, stante le necessità correlate alla estrema parcellizzazione delle date degli esami finali e dal numero di Scuole dottorali.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopespecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopespecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>



## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

<b>5.5.7 Master universitari: adempimenti correlati alla stampa delle pergamene ed alla formazione dei registri</b>	
Descrizione	Adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla formazione dei registri ed alla stampa delle pergamene
Destinatari	U.O. Master e Corsi di perfezionamento
A chi rivolgersi	U.O. Rilascio Titoli Accademici Responsabile del procedimento amministrativo: Marcello Badalamenti
Modalità erogazione/richiesta	Si effettua estrapolazione dati delle carriere scolastiche dei discenti che hanno conseguito il titolo accademico per:  - compilazione dei moduli archiviazione fascicolo da sottoporre al Responsabile della U, O. Master e Corsi di perfezionamento, per accettazione e con valore di autorizzazione ad effettuare la registrazione del titolo ed a stampare le pergamene  - l'utilizzo finalizzato alla formazione dei registri dei master per anno solare.
Indicatori e standard di qualità	L'extrapolazione dati dagli archivi informatici delle carriere scolastiche si effettua in relazione alle sessioni d'esame dei vari master, così da consentire un'efficace svolgimento degli adempimenti, tal quali quelli precedentemente illustrati. Oltre i tempi tecnici relativi alla estrapolazione dati, ai tempi di rilascio delle liberatorie da parte del Responsabile della U.O. Master e Corsi di perfezionamento ed alla loro formattazione finalizzata all'utilizzo sulle pergamene, non è possibile stimare tempi certi relativi alla resa disponibilità delle pergamene al ritiro da parte degli utenti, stante le necessità correlate alla estrema parcellizzazione delle date degli esami finali e dal numero dei master che concludono il ciclo di studi.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopespecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopespecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>

## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

<b>5.5.8 Abilitazioni alle libere professioni: adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla stampa delle pergamene ed alla formazione dei registri</b>	
Descrizione	Adempimenti amministrativi, informatici e tecnici correlati alla formazione dei registri ed alla stampa delle pergamene.
Destinatari	U.O. Esami di Stato
A chi rivolgersi	U.O. Rilascio Titoli Accademici  Responsabile del procedimento amministrativo: Marcello Badalamenti
Modalità erogazione/richiesta	La compilazione dei registri, per anno solare, delle abilitazioni alle libere professioni avviene per flusso dati informatici elaborato e trasmesso dalla U.O. Esami di Stato, sulle risultanze del superamento degli Esami di Stato, dei discenti, così certificato con valore di disposizione alla loro compilazione ed alla successiva stampa dei diplomi di che trattasi. Questi sono forniti dal superiore Ministero che li commissiona alla Officina Carte Valori della Zecca di Stato. Ad oggi sono stati resi disponibili i dati degli Esami di Stato fino alle sessioni dell'anno solare 2013, pari alla disponibilità degli stampati ricevuti dal Ministero.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio di stampa dei diplomi di Abilitazione avviene su prenotazione. Entro trenta giorni.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>

## 5.5 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Rilascio titoli accademici

<b>5.5.9 Duplicati delle pergamene dei corsi di studio e di abilitazione alle libere professioni</b>	
Descrizione	Duplicati delle pergamene dei corsi di studio e di abilitazione alle libere professioni
Destinatari	Utenti
A chi rivolgersi	U.O. Rilascio Titoli Accademici Responsabile del procedimento amministrativo: Marcello Badalamenti
Modalità erogazione/richiesta	Su richiesta dell'interessato, rilascio_diplomi@unipa.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio di stampa avviene su prenotazione Dalla comunicazione, effettuata dagli utenti, dell'avvenuto versamento delle imposte di bollo e della tassa duplicato, si potranno dunque avviare gli adempimenti amministrativi correlati alla stampa del diploma richiesto sì che lo stesso potrà essere reso disponibile, previa convocazione dell'interessato, entro trenta giorni dalla notifica sopra indicata.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.rilasciotitoliaccademici</a>

## 5.6 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Abilità diverse

### 5.6.1 Servizio studenti diversamente abili

Descrizione	<p>Coordinamento, monitoraggio e supporto delle attività in favore dell'inclusione degli studenti diversamente abili.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Attività di counseling e monitoraggio: Accoglienza e supporto informativo agli studenti diversamente abili iscritti ai corsi di laurea dell'Ateneo ed ai candidati ai test di ingresso e dai relativi familiari, assistenza informatica alle procedure di registrazione al portale studenti e di iscrizione; concessione servizi esterni e tutorato, affidamento in comodato d'uso di materiale didattico informatico compatibilmente con le risorse disponibili;</li><li>-Gestione del servizio di tutorato alla pari: predisposizione del bando annuale per la selezione di tutor alla pari in favore degli studenti diversamente abili e relativa assegnazione dei tutor in graduatoria; stipula contratti e predisposizione liquidazioni compensi; Gestione sala multimediale dedicata;</li><li>- Gestione e Coordinamento servizi esterni in favore degli utenti e predisposizione liquidazioni fatture e compensi: predisposizione dei capitolati d'appalto per l'affidamento dei servizi di trasporto ed accompagnamento, di assistenza igienica alla persona, di interpretariato della lingua dei segni in favore degli studenti con legge 104 o con disabilità pari o superiore al 66%; gestione gara, sotto soglia euro ventimila, per l'affidamento del servizio di interpretariato della lingua dei segni in favore degli studenti non udenti;</li><li>- Supporto alle attività del Delegato del Rettore alla disabilità e al Comitato d'Ateneo per la disabilità: Istruttoria e redistribuzione dei procedimenti contabili dell'U.O. Abilità Diverse, Relazione al Nucleo di Valutazione sui servizi erogati agli studenti e rendicontazione annuale Ministeriale.</li><li>- Interfaccia con l'URP. con l'U.O, Contenzioso, con l'U.O. Esami di Stato per la gestione delle procedure di pertinenza dell'U.O.;</li><li>- Qualità dei servizi: Monitoraggio sull'andamento dei servizi erogati in favore degli utenti diversamente abili, somministrazione questionario custode satisfaction agli utenti, aggiornamento sito web e pagina facebook dedicata</li></ul>
Destinatari	studenti, docenti, enti e ditte affidatarie dei servizi

A chi rivolgersi	<p>U.O. Abilità Diverse, ed. 9 Viale delle Scienze, piano terra, Parco d'Orleans  Responsabile del procedimento amministrativo:  dr.ssa Giulia Ingrassia,  recapito telefonico 091 23862419  e-mail giulia.ingrassia@unipa.it.</p> <p>Delegato del M.R. alla Disabilità:  Prof.ssa Giulia Letizia Mauro,  recapito tel. 0916554105  Scuola di Medicina e Chirurgia - Dipartimento delle Discipline Chirurgiche, Oncologiche e Stomatologiche - Cattedra di Medicina Fisica e Riabilitativa -  E-mail giulia.letiziamauro@unipa.it</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>L'U.O. riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 ed il lunedì ed il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 previo appuntamento.</p> <p>Gli utenti possono richiedere il servizio ed allegare la relativa documentazione medica, inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: giulia.ingrassia@unipa.it.; l'utenza inoltre può concordare telefonicamente una visita per richiedere un supporto informatico per la registrazione al portale studenti o per informazioni più approfondite.</p> <p>L'U.O. visionerà la documentazione presentata dall'utente, studente, ditta / ente richiedendo ove fosse necessario un supplemento, in caso di immatricolazione lo studente verrà convocato per la formalizzazione della pratica e la successiva erogazione del servizio o supporto richiesto.</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>I servizi di trasporto, assistenza e LIS richiesti dall'utente saranno autorizzati entro tre giorni dal giorno di ricevimento della richiesta corredata dalle informazioni necessarie e dalla documentazione medica rilasciata da Ente Pubblico e saranno erogati dalle ditte o associazioni appaltatrici entro 5 gg.</p> <p>Le richieste di informazioni inoltrate via email all'indirizzo giulia.ingrassia@unipa.it. saranno evase entro due giorni.</p> <p>Le disposizioni di liquidazione di compensi e fatture saranno di norma evase entro 5 giorni dalla consegna da parte delle ditte/associazioni della documentazione completa da allegare alla fattura</p>
Modalità reclami	<p>Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it</p>
Link utili	<p><a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/servizioperialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.abilitadiverse/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/servizioperialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.abilitadiverse/</a></p> <p>pagina facebook @cudunipa</p>

## 5.6 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Abilità diverse

<b>5.6.2 Servizio studenti dislessici/supporto agli studenti con diagnosi di DSA</b>	
Descrizione	<p>Servizio studenti dislessici/supporto agli studenti con diagnosi di DSA al fine di garantire strumenti compensativi, ausili informatici per lo studio e lo svolgimento degli esami, la frequenza delle lezioni e le altre attività didattiche previste dal Corso di Studio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza e supporto informativo agli studenti con DSA iscritti ai corsi di laurea dell'Ateneo ed ai candidati ai test di ingresso;</li> <li>- Controllo della documentazione presentata per la concessione dei supporti previsti dalla legge durante i test di ingresso e rilascio attestazione a firma del responsabile dell'U.O. per la concessione dei supporti compensativi (trattamento individualizzato, tempo aggiuntivo, supporti informatici) previsti durante il percorso universitario, ove necessario lo studente con DSA può essere affiancato da un tutor lettore</li> <li>- Interfaccia con gli altri componenti la Commissione “Servizio studenti dislessici”.</li> </ul>
Destinatari	Studenti con diagnosi di disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disgrafia, discalculia, disortografia)
A chi rivolgersi	<p>U.O. Abilità Diverse, ed. 9 Viale delle Scienze, piano terra, Parco d'Orleans</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo: dr.ssa Giulia Ingrassia, recapito telefonico 091 23862419 e-mail giulia.ingrassia@unipa.it.</p> <p>Delegato del M.R. alla Disabilità: Prof.ssa Giulia Letizia Mauro, recapito tel. 0916554105 Scuola di Medicina e Chirurgia - Dipartimento delle Discipline Chirurgiche, Oncologiche e Stomatologiche - Cattedra di Medicina Fisica e Riabilitativa - E-mail giulia.letiziamauro@unipa.it</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>L'U.O. riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 ed il lunedì ed il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 previo appuntamento.</p> <p>Gli utenti possono richiedere il servizio ed allegare la relativa</p>

	<p>documentazione medica, inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:giulia.ingrassia@unipa.it">giulia.ingrassia@unipa.it</a>; l'utenza inoltre può concordare telefonicamente una visita per richiedere informazioni più approfondite o per un colloquio con gli Operatori specializzati del servizio.</p> <p>L'U.O. visionerà la documentazione presentata dall'utente, richiedendo ove fosse necessario un supplemento, in caso di immatricolazione l'utente verrà convocato per la formalizzazione della pratica e la successiva erogazione del servizio o supporto richiesto.</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Le richieste di informazioni e di supporto inoltrate via email all'indirizzo <a href="mailto:giulia.ingrassia@unipa.it">giulia.ingrassia@unipa.it</a> saranno evase entro 3 giorni.</p> <p>Le richieste di colloquio con gli operatori specializzati del servizio, saranno evase entro 5 giorni</p>
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialiperladidatticaeglistudenti/u.o.abilitadiverse/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialiperladidatticaeglistudenti/u.o.abilitadiverse/</a>

## 5.7 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Iniziative culturali, sociali e contro la criminalità organizzata

<b>5.7.1 Associazioni Studentesche</b>	
Descrizione	<p>Gestione delle attività relative all'assegnazione dei finanziamenti, finalizzate alla creazione di occasioni di socializzazione fra studenti dell'Università attraverso iniziative di promozione culturale, sociale e formativa.</p> <p>Ogni anno viene avviata la procedura selettiva per concorrere al finanziamento di attività culturali e sociali promosse dagli studenti dell'Ateneo. L'assegnazione dei finanziamenti è finalizzata alla creazione di occasioni di socializzazione fra studenti dell'Università attraverso iniziative di promozione culturale e sociale che abbiano attinenza con gli interessi e con le esigenze reali degli studenti stessi e dell'Università al fine di incentivare la capacità progettuale, la cultura della valutazione e la partecipazione allo sviluppo dell'Ateneo.</p>
Destinatari	<p>La richiesta di utilizzazione del contributo può essere presentata esclusivamente dalle Associazioni studentesche (o da raggruppamenti di Associazioni) iscritte all'albo A di questo Ateneo. Ogni Associazione o raggruppamento di Associazioni, può chiedere il finanziamento di un solo progetto. I progetti proposti dalle Associazioni, sono di norma di carattere culturale, artistico, sportivo o di comunicazione.</p>
A chi rivolgersi	<p>Viale delle Scienze - edificio 2 - 2° piano – Tel. 09123890740 – 09123890777</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo: Marina Costanzo</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Orari di ricevimento del pubblico: Giorni dispari dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giorni pari dalle ore 15,00 alle ore 17,00</p> <p>Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio/procedimento amministrativo: e-mail <a href="mailto:attivita-culturali@unipa.it">attivita-culturali@unipa.it</a> sito web <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladiidatticoeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladiidatticoeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html</a></p>
Indicatori e standard di qualità	<p>nell'arco dell'intero anno</p>
Modalità reclami	<p>Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a></p>



Link utili

<http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperlaididatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html>

## 5.7 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Iniziative culturali, sociali e contro la criminalità organizzata

<b>5.7.2 Viaggi e Soggiorni di Studio degli Studenti</b>	
Descrizione	<p>Tutti gli studenti regolarmente iscritti hanno l'opportunità di integrare la propria preparazione accademica con viaggi e soggiorni di studio presso Università, Istituzioni pubbliche o private e Aziende italiane o straniere.</p> <p>Annualmente viene offerta agli studenti dell'Ateneo l'opportunità di integrare la propria preparazione accademica con viaggi presso Università, Istituzioni pubbliche o private e Aziende italiane o straniere.    periodo di permanenza finanziabile presso gli Enti esterni non può essere inferiore a 15 giorni e superiore a 2 mesi. Tale periodo deve essere finalizzato all'approfondimento di tematiche coerenti con il percorso formativo dello studente (frequenza di biblioteche, laboratori, reparti clinici o quant'altro attiene al conseguimento del titolo accademico).</p> <p>Gli studenti devono proporre un progetto formativo che deve essere preventivamente approvato dal Consiglio del Corso di studi di appartenenza e formalmente accettato dall' istituzione ospitante.</p>
Destinatari	<p>Possono partecipare al suddetto programma di viaggi e soggiorni di studio tutti gli studenti iscritti ad un corso di studio, non oltre il secondo anno fuori corso, che alla data di scadenza del bando, pubblicato annualmente, abbiano acquisito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90CFU iscritti a corsi di laurea triennale;</li> <li>- 60CFU iscritti oltre il primo anno a corsi di laurea magistrale;</li> <li>- 30CFU iscritti al primo anno di corsi di laurea magistrale;</li> <li>- 150CFU iscritti a corsi di laurea magistrale a ciclo unico;</li> </ul> <p>Il viaggio deve essere concluso prima della laurea pena la non erogazione del contributo.</p>
A chi rivolgersi	<p>Viale delle Scienze - edificio 2 - 2° piano - tel 09123890740 - 091 23890777</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo: Marina Costanzo</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Orari di ricevimento del pubblico: Giorni dispari dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giorni pari dalle ore 15,00 alle ore 17,00</p> <p>Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio: e-mail <a href="mailto:attivitaculturali@unipa.it">attivitaculturali@unipa.it</a> sito web</p>

	<p><a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html</a></p> <p>Applicativo online disponibile sul sito dell'Università <a href="http://www.unipa.it">www.unipa.it</a>, accedendo al portale degli studenti</p> <p>Avviso di selezione emanato annualmente e consequenziale gestione del procedimento amministrativo, acquisizione informatica delle domande per i viaggi e soggiorni di studio degli studenti,, pubblicazione delle graduatorie, amministrazione trasparente, ecc.</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Il servizio viene erogato entro 3 mesi.</p> <p>Il procedimento amministrativo viene concluso entro 6 mesi.</p>
Modalità reclami	<p>Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a></p>
Link utili	<p><a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html</a></p>

## 5.7 **Direttore Generale** – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Iniziative culturali, sociali e contro la criminalità organizzata

<b>5.7.3 Scambi Culturali Interuniversitari Bilaterali</b>	
Descrizione	Le Associazioni studentesche, iscritte all'Albo A di questo Ateneo, possono concorrere al finanziamento di progetti per attività culturali e sociali finalizzate alla realizzazione di momenti di confronto e interscambio con Associazioni di Università italiane o straniere.
Destinatari	La richiesta di utilizzazione del contributo può essere presentata esclusivamente da Associazioni studentesche iscritte all'Albo A di questo Ateneo, aggiornato con deliberazione della Commissione Cultura, Didattica e Servizi agli Studenti nella seduta del 1° aprile 2016 e pubblicato all'Albo di Ateneo in data 07/04/2016 — prot. n. 455.   progetti presentati dalle Associazioni devono avere una chiara valenza culturale e devono prevedere una reciprocità con l'Associazione partner con cui si programma l'interscambio (requisito indispensabile per accedere al finanziamento).
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze - edificio 2 - 2° piano – tel. 09123890740 - 091 23890777 Responsabile del procedimento amministrativo: Marina Costanzo
Modalità erogazione/richiesta	orari di ricevimento: Giorni dispari dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giorni pari dalle ore 15,00 alle ore 17,00  Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio: e-mail <a href="mailto:attivita-culturali@unipa.it">attivita-culturali@unipa.it</a> sito web <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladi didatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladi didatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html</a>  Le attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo: avviso di selezione emanato annualmente e consequenziale gestione del procedimento amministrativo , acquisizione informatica delle domande, pubblicazione delle graduatorie, amministrazione trasparente, ecc.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 3 mesi. Il procedimento amministrativo viene concluso entro 6 mesi.

Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladidatticoeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopecialeperladidatticoeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/struttura/presentazione.html</a>

## 5.7 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Iniziative culturali, sociali e contro la criminalità organizzata

<b>5.7.4 Visite Didattiche</b>	
Descrizione	Le visite, correlate all'offerta didattica dei Corsi di studio, devono essere coerenti con il relativo manifesto e con gli obiettivi formativi. I Corsi di studio, promotori delle iniziative, presentano ogni anno le proposte al Consiglio di Dipartimento di riferimento. I Consigli di Dipartimento, nel limite del budget assegnato dall'Ateneo, deliberano in merito alle proposte didattiche presentate.
Destinatari	I contributi vengono assegnati ai Dipartimenti che li utilizzano per i Corsi di studio in essi incardinati. I Dipartimenti devono utilizzare le risorse, assegnate da un'apposita Commissione, entro 12 mesi, dando la priorità alle visite che consentono la più ampia partecipazione degli studenti.
A chi rivolgersi	Viale delle Scienze - edificio 2 - 2° piano Tel. 09123890740 - 091 23890777  Responsabile del procedimento amministrativo: Marina Costanzo.
Modalità erogazione/richiesta	Giorni e orari di ricevimento: Giorni dispari dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Giorni pari dalle ore 15,00 alle ore 17,00  Richieste via e-mail scrivendo all'indirizzo: attivita-culturali@unipa.it sito web://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziop ecialeperladiidatticoeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/stru tura/presentazione.html  L'U.O. supporta la Commissione "Didattica e Ricerca e la Commissione " Diritto allo studio" nell'iter di assegnazione dei contributi ai vari Dipartimenti.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 2 mesi. Il procedimento amministrativo viene concluso entro 6 mesi.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziop&lt;br/&gt;ecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/stru&lt;br/&gt;tura/presentazione.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziop ecialeperladiidatticaeglistudenti/u.o.iniziativeculturalisociali/stru tura/presentazione.html</a>

## 5.8 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Conferme titoli e gestione archivi

<b>5.8.1 Verifica titoli accademici su richiesta di enti pubblici e gestori di pubblici servizi ai sensi della legge 183/2011</b>	
Descrizione	Attività di sportello virtuale, dedicata a uffici di Pubblica Amministrazione, a Privati Gestori di Pubblici Servizi, Aziende, Enti, Ordini Professionali etc. che abbiano necessità di verificare dati autocertificati da studenti e/o laureati all'Università di Palermo (relativamente alle conferme di autodichiarazioni iscrizioni e lauree). Compilazione format enti stranieri e trasmissione informatica e/o spedizione postale.
Destinatari	Pubblica Amministrazione, Privati Gestori di Pubblici Servizi, Aziende, Enti, Ordini Professionali etc.
A chi rivolgersi	Edificio 3 - Viale delle Scienze, interno 8 Tel. 091. 23890778/90784/90629  Responsabile del procedimento amministrativo: Giuseppe Patti
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 il martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00  Tramite posta elettronica certificata: pec@cert.unipa.it a mezzo mail: conferme.titoli@unipa.it  Per ciascuna richiesta, fatte le verifiche di conferma, si risponde attraverso diversi strumenti: PEC, mail e servizio di posta. (ove possibile le conferme vengono protocollate e inviate tramite pec, in mancanza di posta certificata si utilizza la mail). Compilazione e invio di Format, da Enti/soggetti con sede legale in territorio estero.
Indicatori e standard di qualità	Le istanze vengono evase nel più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.oconfermetitoliegestionearchivi">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopesecialeperladiidatticaeglistudenti/u.oconfermetitoliegestionearchivi</a>

## 5.8 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Conferme titoli e gestione archivi

<b>5.8.2 Sportello di Front Office</b>	
Descrizione	Attività di sportello per la consegna dei diplomi di maturità/certificati sostitutivi.
Destinatari	Utenti
A chi rivolgersi	Edificio 3 — Viale delle Scienze, piano seminterrato/archivio corrente. Pezzino Salvatore tel. 091.23890656 mail: salvatore.pezzino@unipa.it - conferme.titoli@unipa.it  Responsabile del procedimento amministrativo: Giuseppina Sblandi
Modalità erogazione/richiesta	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 il martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00  Consegna dei diplomi di maturità o sostitutivi, previa ricerca manuale all'interno del fascicolo dello studente.
Indicatori e standard di qualità	Per le richieste pervenute durante l'orario di lavoro, la consegna avviene a vista e comunque nel più breve tempo possibile, dal giorno di ricevimento della stessa. Per attività più complesse fino a 30 giorni.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladi didatticaeglistudenti/u.oconfermetitoliegestionearchivi">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialeperladi didatticaeglistudenti/u.oconfermetitoliegestionearchivi</a>



## 5.8 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Studenti part-time

<b>5.8.1 Gestione del bando per la selezione degli studenti per attività di collaborazione a tempo parziale e cura di tutte le fasi del rapporto di collaborazione</b>	
Descrizione	L'Ufficio si occupa della gestione del bando per la selezione degli studenti che svolgono attività di Collaborazione a tempo parziale ai sensi della legge 390/91 art. 13 modificata con D.lgs. n. 68 del 29 marzo 2012 art. 11 (diritto allo studio). L'Università di Palermo ha recepito la legge di cui sopra e con delibere del C.d.A. del 22 dicembre 1998, del 19 dicembre 2002, del 28 dicembre 2006, del 23 novembre 2010 ha determinato i criteri di valutazione dei candidati, di ripartizione dei posti, il compenso spettante e il totale delle ore da espletare. Il tutto è disciplinato dal Regolamento interno approvato dal C.d.A. in data 25 novembre 2014. Il Bilancio di previsione dell'Università prevede un capitolo di spesa riservato agli studenti part-time; in base a quanto previsto nel capitolo di spesa viene determinato il numero di posti da mettere a concorso
Destinatari	Gli Utenti che usufruiscono del servizio sono gli studenti iscritti presso l'Ateneo di Palermo che si trovano in particolari condizioni di merito e di reddito (diritto allo studio)
A chi rivolgersi	L'Ufficio è ubicato in Viale delle Scienze Edificio 3  Tel. 09123890730  Il Responsabile del procedimento amministrativo è il Sig. Salvatore Albano
Modalità erogazione/richiesta	Gli orari di ricevimento sono: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00; martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle 17,00.  Tutte le informazioni utili possono essere attinte dal portale di Ateneo o chiedere chiarimenti attraverso email all'indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:salvatore.albano@unipa.it">salvatore.albano@unipa.it</a> .  L'Ufficio cura la predisposizione e la pubblicazione del Bando, riceve le istanze di partecipazione, verifica le eventuali incongruenze delle autocertificazioni, predispone la graduatoria provvisoria, ne cura la pubblicazione. Verifica se ci sono le condizioni per accettare eventuali rilievi alla graduatoria provvisoria presentati dai candidati e predispone il Decreto del Direttore Generale per l'approvazione della graduatoria definitiva e ne cura la pubblicazione. Si fa carico della assegnazione dei vincitori alle Scuole nonché agli uffici

	<p>dell'Amministrazione Centrale e alla stipula dei contratti. Procede alla sostituzione di studenti che rinunciano all'attività facendo scorrere la graduatoria. Predispone gli atti per i pagamenti agli studenti che man mano completano la collaborazione inserendo i dati sul programma CSA del Cineca. Predispone le relative disposizioni di pagamento, facendo riferimento al Progetto Contabile creato appositamente per questo capitolo di spesa.</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Non ci sono dei limiti di tempo entro cui il servizio deve essere erogato, ciò nonostante l'Ufficio in tempi brevi attua i seguenti passaggi, 20 giorni dalla scadenza del bando alla pubblicazione della graduatoria provvisoria; 15 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva alle assegnazioni dei vincitori alle strutture; 15 giorni per l'emissione della disposizione di pagamento per gli studenti che hanno completato l'attività di collaborazione e che hanno presentato la relativa documentazione</p>
Modalità reclami	<p>Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a></p>
Link utili	<p><a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialperladidatticaeglistudenti/u.o.studentiparttime">www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialperladidatticaeglistudenti/u.o.studentiparttime</a></p>

**5.9 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Raccordo Segreteria/sistemi informatici e portale di Ateneo-Anagrafe studenti (ANS/MIUR) – Verifica titoli accademici stranieri**

<b>5.9.1 Controllo della documentazione presentata da studenti con titolo straniero</b>	
Descrizione	<p>Primo controllo sui dati pervenuti dalle Rappresentanze Diplomatiche italiane e successiva notifica di accettazione “con riserva” della preiscrizione con la quale si chiedono eventuali chiarimenti e si forniscono tutte le indicazioni necessarie perché la procedura vada a buon fine.</p> <p>Controllo definitivo della documentazione di studio, presentata dagli studenti dopo il loro ingresso in Italia.</p>
Destinatari	Utenti con titolo conseguito all'estero.
A chi rivolgersi	<p>L'Ufficio è ubicato in Viale delle Scienze Edificio 3</p> <p>La Responsabile del procedimento amministrativo è la Sig.ra Giuseppina Natalia Barbara</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Gli orari di ricevimento sono:                      lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00;                      martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle 17,00.</p> <p>Nei mesi di luglio ed agosto si riceve il pubblico nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00.</p> <p>È attivo lo sportello telematico tramite email (<a href="mailto:stranieri@unipa.it">stranieri@unipa.it</a>) e pec (<a href="mailto:pec@cert.unipa.it">pec@cert.unipa.it</a>) utile ad ottenere informazioni relative alle procedure di accesso ai corsi di laurea e, laddove siano inviati anche i documenti, ad una preventiva verifica della regolarità amministrativa.</p>
Indicatori e standard di qualità	La registrazione dell'iscrizione, nel momento in cui tutta la procedura risulta regolarmente espletata, viene conclusa entro una settimana. Tuttavia, la tempistica per pervenire a tale risultato non è quantificabile in quanto vincolata da numerosi fattori esterni (ambasciate o consolati, consigli di corsi di studio, ecc..)
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/servizi speciale per la didattica e gli studenti/u.o.raccordo segreteria sistemi informatici">http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/servizi speciale per la didattica e gli studenti/u.o.raccordo segreteria sistemi informatici</a>

**5.9 Direttore Generale – Servizio Speciale per la didattica e gli studenti – U.O. Raccordo Segreteria/sistemi informatici e portale di Ateneo-Anagrafe studenti (ANS/MIUR) – Verifica titoli accademici stranieri**

<b>5.9.2 Risoluzione di problemi informatici ed amministrativi</b>	
Descrizione	Controllo delle problematiche evidenziate dagli studenti, relative all'utilizzo del sistema informatico, che determinano, laddove necessario, la richiesta di intervento da parte dei SIA. Controllo di problematiche di natura prettamente amministrativa che, a volte, richiedono anche un lavoro di ricerca e approfondimento delle normative vigenti.
Destinatari	Studenti ed aspiranti matricole.
A chi rivolgersi	L'Ufficio è ubicato in Viale delle Scienze Edificio 3  La Responsabile del procedimento amministrativo è la Sig.ra Giuseppina Natalia Barbara
Modalità erogazione/richiesta	Gli orari di ricevimento sono: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00; martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle 17,00.  Nei mesi di luglio ed agosto si riceve il pubblico nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00.  È attivo lo sportello telematico tramite email ( <a href="mailto:stranieri@unipa.it">stranieri@unipa.it</a> ) e pec ( <a href="mailto:pec@cert.unipa.it">pec@cert.unipa.it</a> ) utile ad ottenere informazioni relative alle procedure di accesso ai corsi di laurea e, laddove siano inviati anche i documenti, ad una preventiva verifica della regolarità amministrativa.
Indicatori e standard di qualità	I problemi informativi vengono risolti al momento, laddove la problematica non comporti necessità di interventi sul sistema. Relativamente ai problemi di natura amministrativa, il margine di intervento e di risposta è di 30 giorni
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/serviziopespecialiperladidatticaeglistudenti/u.o.raccordosegreteriesistemiinformatici">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/serviziopespecialiperladidatticaeglistudenti/u.o.raccordosegreteriesistemiinformatici</a>

## 6. Direttore Generale – Servizio speciale ricerca di ateneo

<i>Unità organizzative interne</i>	<i>Servizi</i>
<b>6.1 U.O. Assegni di Ricerca di</b>	6.1.1. Assegni di ricerca tipologia A 6.1.2. Assegni di ricerca tipologia B
<b>6.2 U.O. Borse di Studio finalizzate alla ricerca</b>	6.2.1. Borse di studio finalizzate alla ricerca 6.2.2. Borse di studio per attività di perfezionamento all'estero
<b>6.3 U.O. Supporto informativo e giuridico per la ricerca</b>	6.3.1. Supporto informativo per le attività di ricerca di Ateneo 6.3.2. Supporto giuridico per le attività di ricerca di Ateneo
<b>6.4 U.O. Gestione, Rendicontazione e Audit</b>	6.4.1. Attività di consulenza e supporto per la gestione e rendicontazione finanziaria dei progetti
<b>6.5 U.O. Iniziative di Ricerca Nazionale e locale</b>	6.5.1. Assegnazione contributi congressi e convegni su Bilancio Università ai sensi di regolamento interno 6.5.2. Comunicazione assegnazione finanziamento su fondi Prin e Furb da Miur 6.5.3. Supporto amministrativo e consulenza per la presentazione di proposte progettuali su finanziamenti nazionali, regionali e locali
<b>6.6 U.O. Negoziazione e contratti di ricerca</b>	6.6.1. Supporto amministrativo e consulenza per la presentazione di proposte progettuali su fondi strutturali, finanziamenti europei e internazionali 6.6.2. Supporto e consulenza per la negoziazione di progetti finanziati (fondi strutturali, finanziamenti europei e internazionali)
<b>6.7 U.O. Promozione e risultati della ricerca</b>	6.7.1. Divulgazione di bandi e iniziative per la presentazione di progetti di ricerca da parte dei professori e ricercatori. 6.7.2. Organizzazione di giornate informative, workshop, incontri specifici per gruppi di ricerca e eventi d'Ateneo relativi a programmi di finanziamento per la ricerca.

## 6.1 Direttore Generale – Servizio speciale ricerca di Ateneo - U.O. Assegni di ricerca

<b>6.1.1 Assegni di ricerca TIPOLOGIA A</b>																
Descrizione	Assegni di ricerca TIPOLOGIA A - Procedura concorsuale per l'attribuzione di assegni di ricerca															
Destinatari	Utenza interna: docenti e personale TAB. Utenza esterna: altri Atenei e Imprese.															
A chi rivolgersi	Università degli studi Ufficio "Assegni di ricerca" Piazza Marina n. 61 Palazzo Abatelli 1° piano stanze 103 e 104 Responsabile del procedimento: MARIA MAIONE tel. 091.238 93136 mail: maria.maione@unipa.it															
Modalità erogazione/richiesta	<p>Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: LUNEDÌ-GIOVEDÌ 9,00- 13,00 / 15,00 -17,00 VEN 9,00 -13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie).</p> <p>Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi: maria.maione@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893136</p> <p>Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Svolgimento procedura concorsuale</li> <li>- pubblicazione della graduatoria</li> <li>- Attribuzione assegno</li> <li>- pubblicazione sito trasparenza unipa.</li> </ul>															
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</th> <th>MODALITA' DI EROGAZIONE</th> <th>INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</th> <th>VALORE DELL'INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Tempestività</td> <td>Svolgimento procedura concorsuale</td> <td>n° giorni dalla pubblicazione del bando</td> <td>120 giorni</td> </tr> <tr> <td>Pubblicazione della graduatoria</td> <td>dallo svolgimento della prova</td> <td>30 giorni</td> </tr> <tr> <td>Trasparenza</td> <td>Attribuzione assegno</td> <td>Dal decreto approvazione atti</td> <td>30 giorni</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE	Tempestività	Svolgimento procedura concorsuale	n° giorni dalla pubblicazione del bando	120 giorni	Pubblicazione della graduatoria	dallo svolgimento della prova	30 giorni	Trasparenza	Attribuzione assegno	Dal decreto approvazione atti	30 giorni
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE													
Tempestività	Svolgimento procedura concorsuale	n° giorni dalla pubblicazione del bando	120 giorni													
	Pubblicazione della graduatoria	dallo svolgimento della prova	30 giorni													
Trasparenza	Attribuzione assegno	Dal decreto approvazione atti	30 giorni													

		Publicazione sito trasparenza unipa		30 giorni
	Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENE0/u.o.assegnidiricerca">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENE0/u.o.assegnidiricerca</a>			

## 6.1 Direttore Generale – Servizio speciale ricerca di Ateneo - U.O. Assegni di ricerca

<b>6.1.2 Assegni di ricerca TIPOLOGIA B</b>																
Descrizione	Assegni di ricerca TIPOLOGIA B - Procedura concorsuale per l'attribuzione di assegni di ricerca															
Destinatari	Utenza interna: docenti e personale TAB. Utenza esterna: altri Atenei e Imprese.															
A chi rivolgersi	Università degli studi Ufficio "Assegni di ricerca" Piazza Marina n. 61 Palazzo Abatelli 1° piano stanze 103 e 104 Responsabile del procedimento: MARIA MAIONE tel. 091.238 93136 mail:maria.maione@unipa.it															
Modalità erogazione/richiesta	<p>Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: LUNEDÌ-GIOVEDÌ 9,00- 13,00 / 15,00 -17,00 VEN 9,00 -13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie).</p> <p>Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi: maria.maione@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893136</p> <p>Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Svolgimento procedura concorsuale</li> <li>- pubblicazione della graduatoria</li> <li>- Attribuzione assegno</li> <li>- pubblicazione sito trasparenza unipa.</li> </ul>															
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</th> <th>MODALITA' DI EROGAZIONE</th> <th>INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</th> <th>VALORE DELL'INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Tempestività</td> <td>Svolgimento procedura concorsuale</td> <td>n° giorni dalla pubblicazione del bando</td> <td>120 giorni</td> </tr> <tr> <td>Publicazione della graduatoria</td> <td>dallo svolgimento della prova</td> <td>30 giorni</td> </tr> <tr> <td>Trasparenza</td> <td>Attribuzione assegno</td> <td>Dal decreto approvazione atti</td> <td>30 giorni</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE	Tempestività	Svolgimento procedura concorsuale	n° giorni dalla pubblicazione del bando	120 giorni	Publicazione della graduatoria	dallo svolgimento della prova	30 giorni	Trasparenza	Attribuzione assegno	Dal decreto approvazione atti	30 giorni
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE													
Tempestività	Svolgimento procedura concorsuale	n° giorni dalla pubblicazione del bando	120 giorni													
	Publicazione della graduatoria	dallo svolgimento della prova	30 giorni													
Trasparenza	Attribuzione assegno	Dal decreto approvazione atti	30 giorni													



		Pubblicazione sito trasparenza unipa		30 giorni
	Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENE0/u.o.assegnidiricerca">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENE0/u.o.assegnidiricerca</a>			

## 6.2 Direttore Generale – Servizio speciale ricerca di ateneo - U.O. Borse di studio finalizzate alla ricerca

<b>6.2.1 Borse di studio finalizzate alla ricerca</b>																							
Descrizione	Borse di studio post - lauream finalizzate alla ricerca																						
Destinatari	Utenza interna: laureati, docenti, personale TAB. Utenza esterna: candidati																						
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "Borse di studio finalizzate alla ricerca" Piazza Marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanze 109 e 107 Responsabile del procedimento: DOTT. LUCIANO TROPEA tel 091/23893349 mail: luciano.tropea@unipa.it																						
Modalità erogazione/richiesta	<p>Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: LUNEDÌ-GIOVEDÌ 9,00- 13,00 / 15,00 -17,00 VEN 9,00 -13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie).</p> <p>Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: borse.ricerca@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893349</p> <p>Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Svolgimento procedura concorsuale</li> <li>- pubblicazione della graduatoria</li> <li>- Attribuzione borse</li> <li>- pubblicazione sito trasparenza unipa.</li> </ul>																						
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</th> <th>MODALITA' DI EROGAZIONE</th> <th>INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</th> <th>VALORE DELL'INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Tempestività</td> <td>SVOLGIMENTO PROCEDURA CONCORSUALE</td> <td>N° GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE DEL BANDO</td> <td>120 GIORNI</td> </tr> <tr> <td>PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA</td> <td>DALLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA</td> <td>30 GIORNI</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Trasparenza</td> <td>Attribuzione borse</td> <td>Dal decreto approvazione atti</td> <td>30 GIORNI</td> </tr> <tr> <td>pubblicazione sito trasparenza unipa</td> <td></td> <td>30 giorni</td> </tr> <tr> <td>Efficacia</td> <td>PERTINENZA/REGOLARI TA'</td> <td>DOCUMENTAZIONE PRODOTTA / DOCUMENTAZIONE RICHIESTA</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE	Tempestività	SVOLGIMENTO PROCEDURA CONCORSUALE	N° GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE DEL BANDO	120 GIORNI	PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA	DALLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA	30 GIORNI	Trasparenza	Attribuzione borse	Dal decreto approvazione atti	30 GIORNI	pubblicazione sito trasparenza unipa		30 giorni	Efficacia	PERTINENZA/REGOLARI TA'	DOCUMENTAZIONE PRODOTTA / DOCUMENTAZIONE RICHIESTA	100%
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE																				
Tempestività	SVOLGIMENTO PROCEDURA CONCORSUALE	N° GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE DEL BANDO	120 GIORNI																				
	PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA	DALLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA	30 GIORNI																				
Trasparenza	Attribuzione borse	Dal decreto approvazione atti	30 GIORNI																				
	pubblicazione sito trasparenza unipa		30 giorni																				
Efficacia	PERTINENZA/REGOLARI TA'	DOCUMENTAZIONE PRODOTTA / DOCUMENTAZIONE RICHIESTA	100%																				

Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENO/u.o.borsedistudiofinalizzateallaricerca">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENO/u.o.borsedistudiofinalizzateallaricerca</a>

## 6.2 Direttore Generale – Servizio speciale ricerca di ateneo - U.O. Borse di studio finalizzate alla ricerca

<b>6.2.2 Borse di studio per attività di perfezionamento all'estero</b>																			
Descrizione	Borse di studio per attività di perfezionamento all'estero Legge 389/89																		
Destinatari	Utenza interna: laureati, docenti, personale TAB. Utenza esterna: altri Atenei o Istituzioni straniere – candidati																		
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "Borse di studio finalizzate alla ricerca" Piazza Marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanze 109 e 107 Responsabile del procedimento: Dott. Luciano Tropea tel 091/23893349 mail: luciano.tropea@unipa.it																		
Modalità erogazione/richiesta	<p>Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: Lunedì-Giovedì 9,00- 13,00 / 15,00 -17,00 Venerdì 9,00 -13,00 Luglio e Agosto: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie).</p> <p>Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: borse.ricerca@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893349</p> <p>Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo: - Svolgimento procedura concorsuale - pubblicazione della graduatoria - Attribuzione borse - pubblicazione sito trasparenza unipa.</p>																		
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</th> <th>MODALITÀ DI EROGAZIONE</th> <th>INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ</th> <th>VALORE DELL'INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Tempestività</td> <td>SVOLGIMENTO PROCEDURA CONCORSUALE</td> <td>N° GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE DEL BANDO</td> <td>120 GIORNI</td> </tr> <tr> <td>PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA</td> <td>DALLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA</td> <td>30 GIORNI</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Trasparenza</td> <td>Attribuzione borse</td> <td>Dal decreto approvazione atti</td> <td>30 GIORNI</td> </tr> <tr> <td>pubblicazione sito trasparenza unipa</td> <td></td> <td>30 giorni</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	VALORE DELL'INDICATORE	Tempestività	SVOLGIMENTO PROCEDURA CONCORSUALE	N° GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE DEL BANDO	120 GIORNI	PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA	DALLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA	30 GIORNI	Trasparenza	Attribuzione borse	Dal decreto approvazione atti	30 GIORNI	pubblicazione sito trasparenza unipa		30 giorni
INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	VALORE DELL'INDICATORE																
Tempestività	SVOLGIMENTO PROCEDURA CONCORSUALE	N° GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE DEL BANDO	120 GIORNI																
	PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA	DALLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA	30 GIORNI																
Trasparenza	Attribuzione borse	Dal decreto approvazione atti	30 GIORNI																
	pubblicazione sito trasparenza unipa		30 giorni																

	Efficacia	PERTINENZA/REGOLARITA'	DOCUMENTAZIONE E PRODOTTA / DOCUMENTAZIONE E RICHIESTA	100%	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>				
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENO/u.o.borsedistudiofinalizzateallaricerca">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENO/u.o.borsedistudiofinalizzateallaricerca</a>				

### 6.3 Direttore Generale – Servizio speciale ricerca di ateneo - U.O. supporto informativo e giuridico per la ricerca

<b>6.3.1 Supporto informatico per le attività di ricerca di Ateneo</b>																	
Descrizione	SUPPORTO INFORMATIVO per le attività di ricerca di Ateneo																
Destinatari	Utenza interna: docenti, ricercatori e personale TAB.																
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "Coordinamento, supporto informativo e giuridico per la ricerca" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanze 110 e 113 Responsabile del procedimento: FRANCESCO PAOLO D'IPPOLITO Tel. 091/23893853 mail:francesco.dippolito@unipa.it																
Modalità erogazione/richiesta	Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: LUN-GIO 9,00-13,00 - 15,00-17,00 e VEN 9,00-13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893853 mail:francesco.dippolito@unipa.it  Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail:francesco.dippolito@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893853																
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</th> <th>MODALITA' DI EROGAZIONE</th> <th>INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</th> <th>VALORE DELL'INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tempestività</td> <td>Tempi di attesa/tempi di risposta</td> <td>1/2 gg.</td> <td>1/2 gg.</td> </tr> <tr> <td>Trasparenza</td> <td>corrispondenza con i soggetti interessati</td> <td>1/2 gg.</td> <td>1/2 gg.</td> </tr> <tr> <td>Efficacia</td> <td>Disponibilità/regolarità / pertinenza</td> <td>Percentuale utenti raggiunti tramite mail e/o contatto telefonico</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE	Tempestività	Tempi di attesa/tempi di risposta	1/2 gg.	1/2 gg.	Trasparenza	corrispondenza con i soggetti interessati	1/2 gg.	1/2 gg.	Efficacia	Disponibilità/regolarità / pertinenza	Percentuale utenti raggiunti tramite mail e/o contatto telefonico	100%
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE														
Tempestività	Tempi di attesa/tempi di risposta	1/2 gg.	1/2 gg.														
Trasparenza	corrispondenza con i soggetti interessati	1/2 gg.	1/2 gg.														
Efficacia	Disponibilità/regolarità / pertinenza	Percentuale utenti raggiunti tramite mail e/o contatto telefonico	100%														
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it																
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICADIATENEO/u.o.coordinationesupportoricerca">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICADIATENEO/u.o.coordinationesupportoricerca</a>																

### 6.3 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo - U.O. supporto informativo e giuridico per la ricerca

<b>6.3.2 Supporto giuridico per le attività di ricerca di Ateneo</b>																	
Descrizione	SUPPORTO GIURIDICO per le attività di ricerca di Ateneo																
Destinatari	Utenza interna: docenti, ricercatori e personale TAB.																
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "Coordinamento, supporto informativo e giuridico per la ricerca" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanze 110 e 113 Responsabile del procedimento: FRANCESCO PAOLO D'IPPOLITO Tel. 091/23893853 mail:francesco.dippolito@unipa.it																
Modalità erogazione/richiesta	Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: LUN-GIO 9,00-13,00 - 15,00-17,00 e VEN 9,00-13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893853 mail:francesco.dippolito@unipa.it  Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail:francesco.dippolito@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893853																
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</th> <th>MODALITA' DI EROGAZIONE</th> <th>INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</th> <th>VALORE DELL'INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tempestività</td> <td>Tempi di attesa/tempi di risposta</td> <td>10 giorni</td> <td>10 giorni</td> </tr> <tr> <td>Trasparenza</td> <td>corrispondenza con i soggetti interessati</td> <td>10 giorni</td> <td>10 giorni</td> </tr> <tr> <td>Efficacia</td> <td>Disponibilità/regolarità / pertinenza</td> <td>Percentuale utenti raggiunti tramite mail e/o contatto telefonico</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE	Tempestività	Tempi di attesa/tempi di risposta	10 giorni	10 giorni	Trasparenza	corrispondenza con i soggetti interessati	10 giorni	10 giorni	Efficacia	Disponibilità/regolarità / pertinenza	Percentuale utenti raggiunti tramite mail e/o contatto telefonico	100%
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE														
Tempestività	Tempi di attesa/tempi di risposta	10 giorni	10 giorni														
Trasparenza	corrispondenza con i soggetti interessati	10 giorni	10 giorni														
Efficacia	Disponibilità/regolarità / pertinenza	Percentuale utenti raggiunti tramite mail e/o contatto telefonico	100%														
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it																
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENEO/u.o.coordinationesupportoricerca">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENEO/u.o.coordinationesupportoricerca</a>																

## 6.4 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo - U.O. Gestione, rendicontazione e audit

<b>4.1. Attività di consulenza e supporto per la gestione e rendicontazione finanziaria dei progetti</b>				
Descrizione	Attività di consulenza e supporto per la gestione e rendicontazione finanziaria dei progetti			
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti e personale TAB.			
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "gestione, rendicontazione e audit" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanza 114 Responsabile del procedimento: LEONARDO INGRASCIOTTA tel 091/23893142 mail: leonardo.ingrasciotta@unipa.it - supporto.ricerca@unipa.it			
Modalità erogazione/ri-chiesta	Giorni ed orari di ricevimento del 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 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893142 mail: leonardo.ingrasciotta@unipa.it - supporto.ricerca@unipa.it  Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail: leonardo.ingrasciotta@unipa.it - supporto.ricerca@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/2389142			
Indicatori standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Ricezione richiesta e/o documentazione	n° giorni per concludere il procedimento	10 giorni
	Trasparenza	Indicazione dei referenti dell'ufficio e come entrare in contatto con gli stessi	Comunicazione mail o contatto telefonico	5 giorni / settimana
	Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialericercadiateneo/u.o.gestionerendicontazioneeaudit">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialericercadiateneo/u.o.gestionerendicontazioneeaudit</a>			



## 6.5 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo - U.O. Iniziative di ricerca nazionale e locale

<b>6.5.1. Assegnazione contributi congressi e convegni su Bilancio Università ai sensi di regolamento interno</b>				
Descrizione	Assegnazione contributi congressi e convegni su Bilancio Università ai sensi di regolamento interno			
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti e personale TAB.			
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "Iniziative di ricerca nazionale e locale" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanza 108 Responsabile del procedimento: MARIA GABRIELLA AMICO tel. 091/23893130 mail: gabriella.amico@unipa.it			
Modalità erogazione/ri-chiesta	<p>Giorni ed orari di ricevimento del 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 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893130 - mail gabriella.amico@unipa.it</p> <p>Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail:            mail: gabriella.amico@unipa.it e pec@cert.unipa.it            Tel. 091/23893130</p> <p>Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo:            - Presentazione progetto (secondo i termini previsti dal bando) e comunicazione assegnazione finanziamento ai responsabili di progetto approvato (dalla ricezione del decreto ministeriale di assegnazione e assolti gli adempimenti finanziari)            - Pubblicazione del bando sul sito web dell'Area</p>			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Presentazione domanda di contributo in base alle disposizioni previste dal Regolamento in materia (assegnazione della Commissione consiliare), e, assolti gli adempimenti finanziari, comunicazione agli interessati	n° giorni per l'invio della comunicazione	90 giorni

	Trasparenza	Corrispondenza, via mail, con i soggetti interessati	n. massimo di giorni per l'invio delle comunicazioni	5 giorni
	Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialericercadiateneo/u.o.iniziativeidiricercaazionaleelocale">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialericercadiateneo/u.o.iniziativeidiricercaazionaleelocale</a>			

## 6.5 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo - U.O. Iniziative di ricerca nazionale e locale

<b>6.5.2 Comunicazione assegnazione finanziamento su fondi Prin e Firb da Miur</b>				
Descrizione	Comunicazione assegnazione finanziamento su fondi Prin e Firb da Miur			
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti e personale TAB.			
A chi rivolgersi	U.O. "Iniziative di ricerca nazionale e locale" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanza 108 Responsabile del procedimento: MARIA GABRIELLA AMICO tel. 091/23893130 mail: gabriella.amico@unipa.it			
Modalità erogazione/ri-chiesta	<p>Giorni ed orari di ricevimento del 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 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893130 - mail gabriella.amico@unipa.it</p> <p>Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail: gabriella.amico@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893130</p> <p>Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentazione progetto (secondo i termini previsti dal bando) e comunicazione assegnazione finanziamento ai responsabili di progetto approvato (dalla ricezione del decreto ministeriale di assegnazione e assolti gli adempimenti finanziari)</li> <li>- Pubblicazione del bando sul sito web dell'Area</li> </ul>			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Presentazione progetto (secondo i termini previsti dal bando) e comunicazione assegnazione finanziamento ai responsabili di progetto approvato (dalla ricezione del decreto ministeriale di assegnazione e assolti gli adempimenti finanziari)	n° giorni per l'invio	90 giorni (dalla ricezione del decreto ministeriale di assegnazione)
	Trasparenza	Pubblicazione del bando sul sito web dell'Area	n. bandi pubblicati/n. bandi emanati	100%
	Efficacia	Pertinenza/Regolarità	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta	100%
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			

Link utili

<http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialericercaditeneo/u.o.iniziativeDiricercaNazionaleelocale>

## 6.5 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo - U.O. Iniziative di ricerca nazionale e locale

<b>6.5.3 Supporto amministrativo e consulenza per la presentazione di proposte progettuali su finanziamenti nazionali, regionali e locali</b>				
Descrizione	Supporto amministrativo e consulenza per la presentazione di proposte progettuali su finanziamenti nazionali, regionali e locali			
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti e personale TAB.			
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "Iniziative di ricerca nazionale e locale" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanza 108 Responsabile del procedimento: MARIA GABRIELLA AMICO tel. 091/23893130 mail: gabriella.amico@unipa.it			
Modalità erogazione/richiesta	Giorni ed orari di ricevimento del 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 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893130 - mail gabriella.amico@unipa.it  Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail: gabriella.amico@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893130			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Ricezione richiesta e/o documentazione	n giorni per concludere il servizio	10 gg
	Trasparenza	Indicazione del referente del servizio e come entrare in contatto con lo stesso	comunicazione mail o contatto telefonico	5 giorni/settimana
	Efficacia	pertinenza/regolarità	Documentazione prodotta/documentazione richiesta	100%
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENEU/O.INIZIATIVEDIRICERCANAZIONALEELOCALE">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENEU/O.INIZIATIVEDIRICERCANAZIONALEELOCALE</a>			

## 6.6 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo - U.O. Negoziazione e contratti di ricerca

<b>6.6.1 Supporto amministrativo e consulenza per la presentazione di proposte progettuali su fondi strutturali, finanziamenti europei e internazionali</b>																				
Descrizione	Supporto e consulenza per la negoziazione di progetti finanziati (fondi strutturali, finanziamenti europei e internazionali)																			
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti e personale TAB.																			
A chi rivolgersi	Università degli studi Ufficio "Assegni di ricerca" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanza 112 Responsabile del procedimento: DOTT. FABIO LA MONICA TEL 091/23893863 mail: fabio.lamonica@unipa.it - supporto.ricerca@unipa.it																			
Modalità erogazione/richiesta	LUN-GIO 9,00-13,00 15,00-17,00 VEN 9,00-13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893863 - mail fabio.lamonica@unipa.it supporto.ricerca@unipa.it  Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail: supporto.ricerca@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893863																			
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</th> <th>MODALITA' DI EROGAZIONE</th> <th>INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</th> <th>VALORE DELL'INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tempestività</td> <td>Ricezione richiesta e/o documentazione</td> <td>n giorni per concludere il servizio</td> <td>10 gg</td> </tr> <tr> <td>Trasparenza</td> <td>Indicazione del referente del servizio e come entrare in contatto con lo stesso</td> <td>comunicazione mail o contatto telefonico</td> <td>5 giorni/settimana</td> </tr> <tr> <td>Efficacia</td> <td>pertinenza/regolarità</td> <td>Documentazione prodotta/documentazione richiesta</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE	Tempestività	Ricezione richiesta e/o documentazione	n giorni per concludere il servizio	10 gg	Trasparenza	Indicazione del referente del servizio e come entrare in contatto con lo stesso	comunicazione mail o contatto telefonico	5 giorni/settimana	Efficacia	pertinenza/regolarità	Documentazione prodotta/documentazione richiesta	100%
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE																	
Tempestività	Ricezione richiesta e/o documentazione	n giorni per concludere il servizio	10 gg																	
Trasparenza	Indicazione del referente del servizio e come entrare in contatto con lo stesso	comunicazione mail o contatto telefonico	5 giorni/settimana																	
Efficacia	pertinenza/regolarità	Documentazione prodotta/documentazione richiesta	100%																	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it																			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENEU/O.NEGOZIAZIONECONTRATTIDIRICERCA">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENEU/O.NEGOZIAZIONECONTRATTIDIRICERCA</a>																			

## 6.6 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo - U.O. Negoziazione e contratti di ricerca

<b>6.6.2 Supporto e consulenza per la negoziazione dei progetti finanziati (Fondi strutturali, Finanziamenti europei e internazionali)</b>																	
Descrizione	Supporto e consulenza per la negoziazione dei progetti finanziati (Fondi strutturali, Finanziamenti europei e internazionali)																
Destinatari	Utenza interna: studenti, docenti e personale TAB.																
A chi rivolgersi	Università degli studi Ufficio "Assegni di ricerca" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanza 112 Responsabile del procedimento: DOTT. FABIO LA MONICA TEL 091/23893863 mail: fabio.lamonica@unipa.it - supporto.ricerca@unipa.it																
Modalità erogazione/richiesta	LUN-GIO 9,00-13,00 15,00-17,00 VEN 9,00-13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893863 - mail fabio.lamonica@unipa.it supporto.ricerca@unipa.it  Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail: supporto.ricerca@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893863																
Indicatori e standard di qualità	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</th> <th>MODALITA' DI EROGAZIONE</th> <th>INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</th> <th>VALORE DELL'INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tempestività</td> <td>Ricezione richiesta e/o documentazione</td> <td>n giorni per concludere il servizio</td> <td>10 gg</td> </tr> <tr> <td>Trasparenza</td> <td>Indicazione del referente del servizio e come entrare in contatto con lo stesso</td> <td>comunicazione mail o contatto telefonico</td> <td>5 giorni/settimana</td> </tr> <tr> <td>Efficacia</td> <td>pertinenza/regolarità</td> <td>Documentazione prodotta/documentazione richiesta</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE	Tempestività	Ricezione richiesta e/o documentazione	n giorni per concludere il servizio	10 gg	Trasparenza	Indicazione del referente del servizio e come entrare in contatto con lo stesso	comunicazione mail o contatto telefonico	5 giorni/settimana	Efficacia	pertinenza/regolarità	Documentazione prodotta/documentazione richiesta	100%
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE														
Tempestività	Ricezione richiesta e/o documentazione	n giorni per concludere il servizio	10 gg														
Trasparenza	Indicazione del referente del servizio e come entrare in contatto con lo stesso	comunicazione mail o contatto telefonico	5 giorni/settimana														
Efficacia	pertinenza/regolarità	Documentazione prodotta/documentazione richiesta	100%														
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it																
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENEU/O.NEGOZIAZIONECONTRATTIDIRICERCA">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICERCADIATENEU/O.NEGOZIAZIONECONTRATTIDIRICERCA</a>																

## 6.7 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo – U.O. Promozione e risultati della ricerca

<b>6.7.1 Divulgazione di bandi e iniziative per la presentazione di progetti di ricerca da parte dei professori e ricercatori</b>				
Descrizione	Divulgazione di bandi e iniziative per la presentazione di progetti di ricerca da parte dei professori e ricercatori.			
Destinatari	Utenza interna: ricercatori, assegnisti, dottorandi di ricerca, studenti, professori, personale TAB.			
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "Promozione e risultati della ricerca" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanza 112 Responsabile del procedimento: DOTT. DANIELA CATALDO tel. 091/23893143 mai: daniela.cataldo@unipa.it - ricercaesviluppo@unipa.it			
Modalità erogazione/ri-chiesta	<p>LUN-GIO 9,00-13,00 15,00-17,00 VEN 9,00-13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893143 - mail:daniela.cataldo@unipa.it - ricercaesviluppo@unipa.it</p> <p>Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail: ricercaesviluppo@unipa.it e pec@cert.unipa.it Tel. 091/23893143</p> <p>Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo: - Comunicazione e diffusione delle informazioni tramite posta elettronica. - Pubblicazione pagine web UNIPA</p>			
Indicatori standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Tempi di attesa/tempi di risposta	1/2 gg.	1/2 gg.
	Trasparenza	Comunicazione e diffusione delle informazioni tramite posta elettronica. Pubblicazione pagine web UNIPA	Inserimento siti web (nn. pp. pubblicate)	100% percentuale permanenza nel sito
	Efficacia	Disponibilità/regolarità /	Percentuale utenti	100%



		pertinenza	raggiunti tramite Mailing list di Ateneo e/o ML predisposte per categoria e/o per settori scientifico-disciplinari.	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialericercadiateneo/u.o.promozioneerisultatidellaricerca">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziospecialericercadiateneo/u.o.promozioneerisultatidellaricerca</a> <a href="http://www.unipa.it">http://www.unipa.it</a>			

## 6.7 Direttore Generale – Servizio speciale Ricerca di ateneo – U.O. Promozione e risultati della ricerca

<b>6.7.2 Organizzazione di giornate informative, workshop, incontri specifici per gruppi di ricerca e eventi d'Ateneo relativi a programmi di finanziamento per la ricerca</b>				
Descrizione	Organizzazione di giornate informative, workshop, incontri specifici per gruppi di ricerca e eventi d'Ateneo relativi a programmi di finanziamento per la ricerca.			
Destinatari	Utenza interna: ricercatori, assegnisti, dottorandi di ricerca, studenti, professori, personale TAB.			
A chi rivolgersi	Università degli studi di Palermo Ufficio "Promozione e risultati della ricerca" p.zza marina n. 61 palazzo Abatelli 1° piano stanza 112 Responsabile del procedimento: DOTT. DANIELA CATALDO tel. 091/23893143 mai: <a href="mailto:daniela.cataldo@unipa.it">daniela.cataldo@unipa.it</a> - <a href="mailto:ricercaesviluppo@unipa.it">ricercaesviluppo@unipa.it</a>			
Modalità erogazione/richiesta	LUN-GIO 9,00-13,00 15,00-17,00 VEN 9,00-13,00 LUGLIO E AGOSTO: LUN-VEN 9,00-13,00 escluso chiusure programmate Ateneo (parte di agosto e festività Natalizie) allo 091/23893143 - mail: <a href="mailto:daniela.cataldo@unipa.it">daniela.cataldo@unipa.it</a> - <a href="mailto:ricercaesviluppo@unipa.it">ricercaesviluppo@unipa.it</a>  Possibilità di richiedere il servizio/procedimento Amministrativo mediante posta elettronica e posta certificata agli indirizzi mail: mail: <a href="mailto:ricercaesviluppo@unipa.it">ricercaesviluppo@unipa.it</a> e <a href="mailto:pec@cert.unipa.it">pec@cert.unipa.it</a> Tel. 091/23893143  Attività che la struttura compie per l'erogazione del servizio o la gestione del procedimento amministrativo: - Comunicazione e diffusione delle informazioni tramite posta elettronica. - Pubblicazione pagine web UNIPA			
Indicatori e standard di qualità	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	VALORE DELL'INDICATORE
	Tempestività	Tempi di attesa/tempi di risposta	1/2 gg.	1/2 gg.
	Trasparenza	Comunicazione e diffusione delle informazioni tramite posta elettronica.  Pubblicazione pagine web UNIPA	Inserimento siti web (nn. pp. pubblicate)	100% percentuale permanenza nel sito
	Efficacia	Disponibilità/regolarità /	Percentuale utenti	100%

		pertinenza	raggiunti tramite Mailing list di Ateneo e/o ML predisposte per categoria e/o per settori scientifico-disciplinari.	
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>			
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICADIATENEUO.PROMOZIONEERISULTATIDELLARICERCA">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/serviziopECIALERICADIATENEUO.PROMOZIONEERISULTATIDELLARICERCA</a> <a href="http://www.unipa.it">http://www.unipa.it</a>			

## 7. Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo

<i>Unità organizzative interne</i>	<i>Servizi</i>
<b>7.1 Segreteria amministrativa del Servizio Speciale Sistema Bibliotecario e Archivio Storico di Ateneo</b>	<p>7.1.1 Rimborso quote iscrizione a corsi di formazione esterna all'Ateneo del personale afferente al SBA;</p> <p>7.1.2. Denuncia infortuni sul lavoro del personale afferente al SBA;</p> <p>7.1.3 Rimborso missioni al personale afferente al SBA;</p> <p>7.1.4 Monitoraggio e supporto alla gestione del processo di valutazione della performance individuale;</p> <p>7.1.5 Comunicazione e relazione interna/esterna all'Ateneo.</p>
<b>7.2 Sviluppo e promozione</b>	<p>7.2.1 Orientamento e informazione all'utenza sul funzionamento delle biblioteche e sulla fruizione dei servizi da esse erogati</p> <p>7.2.2. Promozione del libro e della lettura</p>
<b>7.3 Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche</b>	<p>7.3.1 Accesso alle risorse digitali e cartacee di Ateneo (in abbonamento o accesso libero) attraverso UniPa Discovery Service e il Catalogo online delle biblioteche UniPa</p> <p>7.3.2 Assistenza e formazione sulle modalità di accesso alle risorse digitali e cartacee disponibili in abbonamento</p> <p>7.3.3 Informazioni generali e specialistiche a supporto delle attività di ricerca e didattica attraverso il Portale delle biblioteche UniPa</p> <p>7.3.4 Servizi online disponibili tramite il Catalogo online delle biblioteche UniPa</p> <p>7.3.5 Pubblicazione relazioni e statistiche dei dati relativi al sistema gestionale delle biblioteche</p>
<b>7.4 Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale</b>	<p>7.4.1 Portale delle biblioteche: informazione agli utenti sui servizi offerti dalle biblioteche di Ateneo (contatti, ubicazione, orari apertura al pubblico, servizi offerti,</p>

	<p>avvisi</p> <p>7.4.2 "Tracciarisorse": servizio per il recupero di risorse bibliografiche ad accesso libero, selezionate e di qualità, rese fruibili attraverso una web directory</p> <p>7.4.3 "Chiedi al bibliotecario": servizio di reference digitale cooperativo sincrono e asincrono fruibile attraverso una chat istituzionale.</p> <p>7.4.4 Unipaspringer: segreteria tecnica per la gestione del workflow di pubblicazione</p> <p>7.4.5 Misurazione, monitoraggio e valutazione biblioteche: raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati sulle biblioteche UniPa agli Uffici dell'Ateneo e agli Enti esterni richiedenti</p> <p>7.4.6 Document delivery: coordinamento del servizio e delle attività di catalogazione delle risorse bibliografiche seriali cartacee e digitali nel Catalogo nazionale dei periodici ACNP e di disseminazione e valorizzazione attraverso il servizio di document delivery con NILDE</p>
<p><b>7.5 U. O. Archivio storico di Ateneo</b></p>	<p>7.5.1 Ricerca, a cura del personale dell'U.O., dei documenti pertinenti le richieste presentate dagli utenti.</p> <p>7.5.2. Consulenza storico-archivistica.</p>
<p><b>7.6 U.O. Centro unico di spesa del SBA</b></p>	<p>7.6.1 Acquisto di beni e servizi</p> <p>7.6.2 Acquisizione delle risorse elettroniche centralizzate attraverso Convenzione CRUI</p>
<p><b>7.7 Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica</b></p>	<p>7.7.1 Consulenza sul deposito dei contributi scientifici nell'Archivio istituzionale</p> <p>7.7.2 Consulenza sulla profilazione degli autori di Ateneo nei database della ricerca</p> <p>7.7.3 Consulenza sui diritti di proprietà intellettuale degli autori di Ateneo</p> <p>7.7.4 Consulenza sulla promozione dell'accesso aperto ai prodotti e ai dati della ricerca</p> <p>7.7.5 Consulenza sugli strumenti</p>

	<p>bibliometrici</p> <p>7.7.6 Consulenza sulla scelta della sede editoriale dei contributi scientifici</p> <p>7.7.7 Consulenza e supporto tecnico sui sistemi di archiviazione e valutazione dei contributi scientifici</p> <p>7.7.8 Consulenza sulle attività di public engagement della ricerca di Ateneo</p>
--	---

## 7.1 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Segreteria amministrativa

<b>7.1.1 Rimborso quote iscrizione a corsi di formazione esterna all'Ateneo del personale afferente al SBA</b>	
Descrizione	Esame dell'istanza avanzata dal dipendente per la partecipazione al corso di formazione esterna all'Ateneo
Destinatari	il procedimento amministrativo è rivolto al personale afferente al SBA.
A chi rivolgersi	Piazza S. Antonino 1 telefono 091 23893819 mail: antonia.mortelliti@unipa.it Responsabile del procedimento amministrativo Antonia Mortelliti
Modalità erogazione/richiesta	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; martedì e mercoledì dalle 15,00 alle 17,00 Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il procedimento amministrativo: via mail, titulus Attività che la struttura compie per la gestione del procedimento amministrativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● predisposizione richiesta di autorizzazione alla partecipazione al corso di formazione esterna al Direttore Generale;</li> <li>● predisposizione di una lettera di intenti da inviare all'ente promotore ed erogatore del servizio;</li> <li>● estrazione CIG – ANAC per l'impegno di spesa;</li> <li>● disposizione di impegno di spesa;</li> <li>● iscrizione al corso del dipendente richiedente, con invio del CIG all'Ente per la fatturazione;</li> <li>● registrazione fattura elettronica U-GOV;</li> <li>● disposizione liquidazione quota iscrizione e trasmissione agli uffici competenti per il completamento del procedimento;</li> <li>● pubblicazione sul portale di Ateneo in Amministrazione Trasparente</li> </ul>
Indicatori e standard di qualità	Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni dall'arrivo della fattura. 7 giorni dall'autorizzazione del Direttore generale (estrazione CIG, lettera di d'intenti all'ente, disposizione impegno di spesa, invio modulo iscrizione al corso di formazione all'ente erogatore del servizio) Entro 20 giorni dal ricevimento della fattura predisposizione liquidazione e invio agli uffici competenti per la conclusione del procedimento.

Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta</a>



## 7.1 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Segreteria amministrativa

<b>7.1.2 Denuncia infortuni sul lavoro del personale afferente al SBA</b>	
Descrizione	Esame della documentazione sanitaria pervenuta e relazione descrittiva della dinamica dell'infortunio occorso all'infortunato.
Destinatari	Il procedimento amministrativo è rivolto al personale afferente al SBA.
A chi rivolgersi	Piazza S. Antonino 1 telefono 091 23893819 mail: antonia.mortelliti@unipa.it, sistema.bibliotecario@unipa.it  Responsabile del procedimento amministrativo: Antonia Mortelliti
Modalità erogazione/richiesta	Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; martedì e mercoledì dalle 15,00 alle 17,00 Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il procedimento amministrativo: via mail, titulus Attività che la struttura compie per la gestione del procedimento amministrativo: - comunicazione on line all'INAIL dell'infortunio. - compilazione questionario on line all'INAIL da parte del Responsabile del procedimento.
Indicatori e standard di qualità	il procedimento amministrativo verrà concluso entro 2 giorni da quando si viene a conoscenza dell'evento.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta</a>

## 7.1 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Segreteria amministrativa

<b>7.1.3 Rimborso missioni al personale afferente al SBA</b>	
Descrizione	Esame della richiesta avanzata dal dipendente a compiere la missione.
Destinatari	Il procedimento amministrativo è rivolto al personale afferente al SBA.
A chi rivolgersi	Piazza S. Antonino 1 telefono 091 23893819 mail: antonia.mortelliti@unipa.it Responsabile del procedimento amministrativo Antonia Mortelliti
Modalità erogazione/richiesta	Ricevimento del pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Martedì e Mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il procedimento amministrativo: via mail, titulus Attività che la struttura compie per la gestione del procedimento amministrativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● inoltro della richiesta del dipendente a compiere la missione al Direttore Generale per l'autorizzazione;</li> <li>● disposizione impegno di spesa/anticipazione spesa</li> <li>● disposizione liquidazione missione (verifica giustificativi di spesa) e trasmissione agli uffici per il completamento del procedimento.</li> </ul>
Indicatori e standard di qualità	Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza: 7 giorni dalla richiesta di autorizzazione al Direttore Generale, predisposizione della disposizione di impegno di spesa/anticipazione (verifica preventivi per l'anticipo). Entro 20 giorni dalla presentazione dei giustificativi di spesa del dipendente, predisposizione della disposizione di liquidazione della spesa della missione (verifica giustificativi di spesa) e inoltro agli uffici competenti per il completamento del procedimento.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta</a>

## 7.1 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Segreteria amministrativa

<b>7.1.4 Monitoraggio e supporto alla gestione del processo di valutazione della performance individuale</b>	
Descrizione	Il servizio di monitoraggio e supporto alla gestione del processo di valutazione della performance individuale, supporta il responsabile del procedimento di valutazione del SBA
Destinatari	Il servizio è rivolto al personale afferente al SBA delle categorie B,C e D.
A chi rivolgersi	Piazza S. Antonino 1 telefono 091 23893819 Responsabile del procedimento: Maria Stella Castiglia (responsabile SBA) - mariastella.castiglia@unipa.it Antonia Mortelliti, titolare di FSP - antonia.mortelliti@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	Ricevimento del pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Martedì e Mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 Strumenti e modalità di contatto: telefono mail, titulus Estrazione e verifica dei dati relativi alle presenze del personale nel trimestre di riferimento per la valutazione della performance.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene concluso entro i tempi previsti dal regolamento sulla performance. Entro 5 giorni verifica del coefficiente di presenza nella valutazione intermedia/annuale; Entro 5 giorni comunicazione via mail al responsabile del procedimento dei dati verificati e segnalazione di eventuali anomalie al Settore Programmazione, Controllo di Gestione e Valutazione della Performance.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta</a>

## 7.1 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Segreteria amministrativa

<b>7.1.5 Comunicazione e relazione interna/esterna all’Ateneo</b>	
Descrizione	Il servizio riguarda le comunicazioni relative alle diverse tipologie di istanze avanzate dal personale del SBA (ad es. istanze di mobilità e di trasferimento tra le strutture del sistema bibliotecario, istanze di partecipazione a corsi di formazione organizzati dall’Ateneo; monitoraggio e comunicazione dei dati sulla sorveglianza sanitaria.
Destinatari	Il servizio è rivolto al personale afferente al SBA ,INAIL, ANAC, Uffici dell’Ateneo ecc.
A chi rivolgersi	Piazza S. Antonino 1 telefono 091 23893819 - mail: antonia.mortelliti@unipa.it Responsabile del procedimento: Maria Stella Castiglia (responsabile SBA) Antonia Mortelliti: titolare di FSP
Modalità erogazione/richiesta	Ricevimento del pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - Martedì e Mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 Strumenti e modalità di contatto: telefono mail, titulus Attività che la struttura compie per la gestione del servizio: estrazione, elaborazione e comunicazione dei dati richiesti.
Indicatori e standard di qualità	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta, viene garantita comunque la risposta entro 20 giorni lavorativi.
Modalità reclami	Invio e-mail all’indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/?pagina=personale&amp;ruolo=ta</a>

## 7.2 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Sviluppo e promozione

### 7.2.1 Orientamento e informazione all'utenza sul funzionamento delle biblioteche e sulla fruizione dei servizi da esse erogati

Descrizione	<p>Il servizio mira alla promozione delle biblioteche e alla divulgazione dei servizi offerti dalle stesse, attraverso l'attuazione di progetti / attività realizzate durante l'intero anno. L'intento è quello di raggiungere target di utenza istituzionale e potenziale quanto più ampi possibili, al fine di valorizzare il ruolo, anche sociale, delle biblioteche e favorire una cultura delle biblioteche come centri di cultura aperti al territorio, luoghi di socializzazione, capaci di stimolare e favorire lo scambio di idee e il confronto interculturale.</p> <p>L'erogazione del servizio prevede livelli, tipologie e tempistiche differenti, in base al tipo di orientamento / informazione offerti; a seconda del livello di servizio offerto, infatti, potrà cambiare la modalità di erogazione e la modalità di richiesta, in base al target di utenza cui ci si rivolge.</p> <p>Il livello base del servizio, infatti, prevede la consulenza sui servizi delle biblioteche al fine di orientare l'utenza verso i settori più adatti a specifici bisogni e richieste. Può avvenire a distanza (attraverso telefono, chat, email, sito web) o in presenza, secondo gli orari di apertura degli uffici.</p> <p>I livelli avanzati del servizio prevedono attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ orientamento / formazione dell'utenza istituzionale</li><li>▪ orientamento / formazione dell'utenza potenziale</li><li>▪ orientamento / formazione del personale bibliotecario</li><li>▪ progetti di Servizio Civile Nazionale</li><li>▪ progetti con enti esterni (es. Alternanza scuola lavoro)</li></ul>
Destinatari	Utenti istituzionali (studenti, personale TAB, Docenti, Ricercatori), studenti delle scuole del territorio, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni
A chi rivolgersi	<p>Servizio Speciale Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo Tel. 09123893737 sistema.bibliotecario@unipa.it Maria Stella Castiglia (Responsabile SBA) Tel. 091.23893401 mariastella.castiglia@unipa.it</p> <p>Giovanna Lopes (titolare di FSP)</p>

	<p>Tel. 091.23893021  giovanna.lopes@unipa.it</p>
<p>Modalità erogazione/richiesta</p>	<p>Giorni ed orari di ricevimento del pubblico:  Per il livello base: la consulenza comporta l'accesso agli uffici SBA dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 17:00; il venerdì dalle 9:00 alle 13:00.</p> <p>La consulenza per via telematica avviene tramite il portale delle biblioteche UniPa, dal quale è possibile rilevare informazioni su: eventi e iniziative di promozione dei servizi bibliotecari, funzionamento delle biblioteche, modalità di fruizione dei servizi, contatti</p> <p>Per i livelli avanzati: gli orari e i giorni coincidono con le date di svolgimento di attività / progetti / eventi</p> <p>Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio/procedimento amministrativo sono:  Portale delle biblioteche, mailing list dei docenti e degli studenti, social network (pagina fb delle biblioteche dell'università), siti web Centro di orientamento e tutorato (COT - UniPa) e Palermo Scienza</p>
<p>Indicatori e standard di qualità</p>	<p>In base alla richiesta formulata dall'utente, il servizio viene erogato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livello base: immediatamente o entro dieci giorni</li> <li>- livello avanzato: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welcome Week ed Esperienza inSegna: nel rispetto dei tempi fissati dagli organizzatori degli eventi ai quali il sistema bibliotecario partecipa (<a href="http://www.unipa.it/strutture/cot/">http://www.unipa.it/strutture/cot/</a>, <a href="http://www.palermoscienza.it/">http://www.palermoscienza.it/</a>)</li> <li>▪ formazione degli utenti istituzionali: entro dieci giorni dalla pubblicazione della notizia sulla portale delle biblioteche</li> <li>▪ progetto di Servizio Civile Nazionale: nel rispetto dei tempi fissati dall'Ufficio per il Servizio Civile Nazionale, indicati nel bando, pubblicato anche nel Portale delle biblioteche UniPa</li> <li>▪ progetto di Alternanza scuola – lavoro: entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza di attivazione di un percorso di Alternanza scuola lavoro</li> </ul> </li> </ul> <p>Gli aggiornamenti dei contenuti del Portale delle biblioteche avvengono con continuità e regolarità.</p>
<p>Modalità reclami</p>	<p>Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a></p>
<p>Link utili</p>	<p><a href="http://www.unipa.it/biblioteche/">http://www.unipa.it/biblioteche/</a>  <a href="https://it-it.facebook.com/bibliotecheunipa/">https://it-it.facebook.com/bibliotecheunipa/</a></p>

## 7.2 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Sviluppo e promozione

<b>7.2.2. Promozione del libro e della lettura</b>	
Descrizione	<p>Il servizio mira alla promozione del libro e della lettura al fine di diffondere un uso delle biblioteche, non strettamente legato all'erogazione dei servizi tradizionali, ma valorizzandone anche il ruolo sociale ed educativo.</p> <p>Promuovere la cultura del libro ma soprattutto il piacere della lettura, e divulgarla presso svariati target di utenza, dallo studente al cittadino, favorisce la crescita dell'individuo, lo sviluppo della conoscenza e della personalità.</p> <p>La lettura è un'attività fondamentale per l'individuo e per la società, una missione comune, un'attività da cui dipende la crescita intellettuale ed economica di un paese. Palermo capitale della cultura 2018 ma anche città che legge, punta molto sui progetti dedicati a diffondere l'abitudine alla lettura, e da anni il Sistema bibliotecario offre un servizio di promozione del libro e della lettura che raggiunge, nel territorio, gli studenti delle scuole di ogni ordine e grado, ma anche i studenti e i docenti universitari, bibliotecari, cittadini, stimolandoli ad un confronto sui libri preferiti, quelli che ci accompagnano nella vita, quelli che vorremmo che anche gli altri potessero leggere, quelli capaci di emozionare e appassionare</p>
Destinatari	Studenti delle scuole del territorio, utenti istituzionali (studenti, personale TAB, Docenti, Ricercatori), cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni
A chi rivolgersi	<p>Servizio Speciale Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo Tel. 09123893737 sistema.bibliotecario@unipa.it</p> <p>Maria Stella Castiglia (Responsabile SBA) Tel. 09123893401 mariastella.castiglia@unipa.it</p> <p>Giovanna Lopes (titolare di FSP) Tel. 091.23893021 giovanna.lopes@unipa.it</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Giorni ed orari di ricevimento del pubblico: gli orari e i giorni coincidono con le date di svolgimento di attività / progetti / eventi, opportunamente comunicati tramite i canali istituzionali, mailing list, social network, pagina fb delle biblioteche dell'università, sistema di prenotazione</p> <p>Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere</p>

	il servizio/procedimento amministrativo sono: sito web, chat , contatti email e telefonici, social network, pagina fb delle biblioteche dell'università
Indicatori e standard di qualità	In base alla richiesta formulata dall'utente, il servizio viene erogato entro 30 giorni, nel rispetto dei tempi fissati dall'ufficio organizzatore (SBA) in accordo con le scuole. Gli aggiornamenti dei contenuti del Portale delle biblioteche avvengono con continuità e regolarità.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/biblioteche/">http://www.unipa.it/biblioteche/</a>



### 7.3 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche

<b>7.3.1 Accesso alle risorse digitali e cartacee di Ateneo (in abbonamento o accesso libero) attraverso UniPa Discovery Service e il Catalogo online delle biblioteche UniPa</b>	
Descrizione	UniPa Discovery Service è il servizio che consente, attraverso un'unica interfaccia di ricerca, di cercare e conoscere tutte le collezioni selezionate, acquistate, organizzate e messe a disposizione degli utenti dal Sistema bibliotecario d'Ateneo: libri, riviste cartacee ed elettroniche, spartiti, CD-ROM e DVD, carte geografiche, tesi, articoli scientifici, banche dati online e ebook, in abbonamento o open access. Chiunque, collegandosi alla home page del Portale delle biblioteche, può effettuare ricerche semplici e avanzate attraverso il search box di ricerca. Il catalogo online, opportunamente integrato nel Discovery, può essere interrogato per le ricerche relative al patrimonio bibliografico posseduto dalle singole biblioteche.
Destinatari	Utenti istituzionali Utenti esterni
A chi rivolgersi	Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche Piazza Sant'Antonino, 1 – Uffici SBA – 2° piano email: <a href="mailto:bibliotecadigitale@unipa.it">bibliotecadigitale@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334 Presso gli uffici: da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 17:00 ; venerdì dalle 9:00 alle 13:00  Responsabile del Settore Dott.ssa Antonina Foto email: <a href="mailto:antonella.foto@unipa.it">antonella.foto@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334  Titolare di funzione specialistica Dott.ssa Romina D'Antoni Email: <a href="mailto:romina.dantoni@unipa.it">romina.dantoni@unipa.it</a> : tel. +39 09123899341
Modalità erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile liberamente online 24h/24h, sette giorni su sette il punto di accesso unificato al Discovery è garantito tramite il Portale delle biblioteche UniPa
Indicatori e standard di qualità	Tempestività 30 secondi (avvio ricerca/tempo di visualizzazione dei risultati)
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/biblioteche/Cerca-una-risorsa/UniPa-Discovery-Service-libri-eBook-riviste-a-stampe-e-elettroniche-articoli.../">http://www.unipa.it/biblioteche/Cerca-una-risorsa/UniPa-Discovery-Service-libri-eBook-riviste-a-stampe-e-elettroniche-articoli.../</a> <a href="http://www.opac.unipa.it">http://www.opac.unipa.it</a>

### 7.3 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche

<b>7.3.2 Assistenza e formazione sulle modalità di accesso alle risorse digitali e cartacee disponibili in abbonamento</b>	
Descrizione	Tutte le informazioni sono disponibili e opportunamente aggiornate nelle pagine web del Portale delle biblioteche. Gli utenti possono accedere alle pagine informative e alle schede tecniche relative a ciascuna risorsa, pubblicate per facilitare l'utilizzo delle collezioni, sintetizzarne le caratteristiche tecniche e bibliografiche ed evidenziarne le norme relative alle licenze d'uso. All'interno del Portale delle biblioteche viene inoltre curata ed aggiornata la sezione dedicata alle guide e ai tutorial, redatti e pubblicati online per favorire l'autoapprendimento e migliorare la consapevolezza all'uso delle risorse e dei servizi disponibili. Gli utenti possono inoltre partecipare ad incontri informativi e corsi mirati alla promozione delle collezioni bibliografiche e richiedere supporto contattando il personale del Settore tramite telefono o mail.
Destinatari	Utenti istituzionali Utenti esterni
A chi rivolgersi	Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche Piazza Sant'Antonino, 1 – Uffici SBA – 2° piano email: <a href="mailto:bibliotecadigitale@unipa.it">bibliotecadigitale@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334 Presso gli uffici: da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 17:00 ; venerdì dalle 9:00 alle 13:00  Responsabile del Settore Dott.ssa Antonina Foto email: <a href="mailto:antonella.foto@unipa.it">antonella.foto@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334  Dott.ssa Romina D'Antoni Email: <a href="mailto:romina.dantoni@unipa.it">romina.dantoni@unipa.it</a> : tel. +39 09123899341  Dott.ssa Giovanna Russo Email: <a href="mailto:giovanna.russo@unipa.it">giovanna.russo@unipa.it</a> ; tel. +39 09123895234  Sign.ra Delia Lo Monaco Email: <a href="mailto:delia.lomonaco@unipa.it">delia.lomonaco@unipa.it</a> ; tel. +39 09123895285  Dott.ssa Giovanna Giacchino Email: <a href="mailto:giovanna.giacchino@unipa.it">giovanna.giacchino@unipa.it</a> ; tel. +39 09123862105
Modalità erogazione/richiesta	Portale delle biblioteche: accessibile e consultabile 24h/24h, sette giorni su sette – Guide e tutorial online: disponibili 24h/24h,

	<p>sette giorni su sette – Helpdesk telematico e telefonico: da immediato a 2 giorni</p> <p>Aggiornamento costante delle modalità di accesso tramite portale o in presenza</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Tempestività: da immediata a 2 giorni lavorativi (tempo risposta / tempo ricezione domanda)</p> <p>Trasparenza: aggiornamento e esaustività delle informazioni online (da 2 a 5 giorni) (invio feedback / modulo online)</p> <p>Efficacia: completezza e precisione dei contenuti e delle risposte fornite in relazione alle richieste (n. informazioni visualizzate / n. ricerche effettuate – 100%)</p> <p>Accessibilità: telefono, email, accesso fisico presso gli uffici competenti, accesso online a guide e tutorial (disponibilità del servizio)</p>
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<p><a href="http://www.unipa.it/biblioteche/">http://www.unipa.it/biblioteche/</a></p> <p><a href="http://www.unipa.it/biblioteche/Biblioteca-digitale/">http://www.unipa.it/biblioteche/Biblioteca-digitale/</a></p> <p><a href="http://www.unipa.it/biblioteche/Scopri-i-servizi/Guide-informative-online/">http://www.unipa.it/biblioteche/Scopri-i-servizi/Guide-informative-online/</a></p>

### 7.3 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche

<b>7.3.3 Informazioni generali e specialistiche a supporto delle attività di ricerca e didattica attraverso il Portale delle biblioteche UniPa</b>	
Descrizione	Aggiornamento e manutenzione delle pagine web del Portale delle biblioteche destinate alla promozione di risorse e servizi bibliografici a supporto della didattica e della ricerca scientifica all'interno della comunità accademica
Destinatari	Utenti istituzionali Utenti esterni
A chi rivolgersi	Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche Piazza Sant'Antonino, 1 – Uffici SBA – 2° piano email: <a href="mailto:bibliotecadigitale@unipa.it">bibliotecadigitale@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334 Presso gli uffici: da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 17:00 ; venerdì dalle 9:00 alle 13:00  Responsabile del Settore Dott.ssa Antonina Foto email: <a href="mailto:antonella.foto@unipa.it">antonella.foto@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334  Titolare di funzione specialistica Dott.ssa Romina D'Antoni Email: <a href="mailto:romina.dantoni@unipa.it">romina.dantoni@unipa.it</a> : tel. +39 09123899341  Sign.ra Delia Lo Monaco Email: <a href="mailto:delia.lomonaco@unipa.it">delia.lomonaco@unipa.it</a> ; tel. +39 09123895285
Modalità erogazione/richiesta	Da 3 a 5 giorni Portale delle biblioteche UniPa Aggiornamento costante dei contenuti
Indicatori e standard di qualità	Tempestività: da 3 a 5 giorni (tempo risposta / tempo ricezione domanda) Trasparenza: pubblicazione di news, eventi, attivazione di trial e nuovi servizi erogati attraverso l'uso di un linguaggio chiaro e coerente. Visibilità dei contenuti sulle pagine del Portale delle biblioteche (disponibilità del servizio) Efficacia: pertinenza dei contenuti pubblicati (n. richieste evase / n. totale richieste – 100%) Accessibilità: accesso online 24h/24h al sito web (disponibilità del servizio)
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/biblioteche/">http://www.unipa.it/biblioteche/</a>

### 7.3 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche

<b>7.3.4 Servizi online disponibili tramite il Catalogo online delle biblioteche UniPa</b>	
Descrizione	Il Catalogo online delle biblioteche UniPa consente di effettuare ricerche bibliografiche per conoscere la disponibilità delle collezioni offerte dalle biblioteche di Ateneo e accedere online ai servizi di registrazione, profilo utente, prenotazione e rinnovo. Tutti i servizi online del catalogo sono opportunamente pubblicati e aggiornati sul Portale delle biblioteche.
Destinatari	Utenti istituzionali Utenti esterni
A chi rivolgersi	Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche Piazza Sant'Antonino, 1 – Uffici SBA – 2° piano email: <a href="mailto:bibliotecadigitale@unipa.it">bibliotecadigitale@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334 Presso gli uffici: da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 17:00 ; venerdì dalle 9:00 alle 13:00  Responsabilità del Settore Dott.ssa Antonina Foto - email: <a href="mailto:bibliotecadigitale@unipa.it">bibliotecadigitale@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334  Titolare di funzione specialistica Dott.ssa Romina D'Antoni Email: <a href="mailto:romina.dantoni@unipa.it">romina.dantoni@unipa.it</a> : tel. +39 09123899341  Titolare di funzione specialistica Dott.ssa Giovanna Russo Email: <a href="mailto:giovanna.russo@unipa.it">giovanna.russo@unipa.it</a> ; tel. +39 09123895234
Modalità erogazione/richiesta	Online 24h/24h, sette giorni su sette Login al catalogo per accedere ai servizi online, previa registrazione online o in al front-office delle biblioteche
Indicatori e standard di qualità	Attivazione dei servizi tramite login 30 secondi (tempo visualizzazione)
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	Login al catalogo: <a href="http://aleph22.unipa.it:8991/F/?func=file&amp;file_name=login-session">http://aleph22.unipa.it:8991/F/?func=file&amp;file_name=login-session</a> Pagine web dedicate ai servizi: <a href="http://www.unipa.it/biblioteche/Scopri-i-servizi/iscrizione-prestito-prenotazione-rinnovo/">http://www.unipa.it/biblioteche/Scopri-i-servizi/iscrizione-prestito-prenotazione-rinnovo/</a>

### 7.3 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche

<b>7.3.5 Pubblicazione relazioni e statistiche dei dati relativi al sistema gestionale delle biblioteche</b>	
Descrizione	Rilevazione periodica dei dati statistici per il monitoraggio dei processi lavorativi gestiti nelle Biblioteche dell'Ateneo tramite il sistema gestionale. Valutazione dei flussi di lavoro e pubblicazione annuale della relazione contenente indicatori di qualità e proposte di miglioramento.
Destinatari	Utenti istituzionali Utenti esterni
A chi rivolgersi	<p>Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche Piazza Sant'Antonino, 1 – Uffici SBA – 2° piano email: <a href="mailto:bibliotecadigitale@unipa.it">bibliotecadigitale@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334 Presso gli uffici: da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 17:00 ; venerdì dalle 9:00 alle 13:00</p> <p>Responsabile del Settore Dott.ssa Antonina Foto email: <a href="mailto:antonella.foto@unipa.it">antonella.foto@unipa.it</a> ; tel. +39 09123899334</p> <p>Titolare di funzione specialistica Dott.ssa Romina D'Antoni Email: <a href="mailto:romina.dantoni@unipa.it">romina.dantoni@unipa.it</a> : tel. +39 09123899341</p> <p>Titolare di funzione specialistica Dott.ssa Giovanna Russo Email: <a href="mailto:giovanna.russo@unipa.it">giovanna.russo@unipa.it</a> ; tel. +39 09123895234</p>
Modalità erogazione/richiesta	Rilevazione dati, riferiti a tutte le biblioteche del SBA, attraverso il sistema gestionale delle biblioteche Valutazione dei dati e pubblicazione online della relazione finale
Indicatori e standard di qualità	Rilevazione periodica indicatori di qualità (30 giorni)
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor ebibliotecadigitale/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor ebibliotecadigitale/</a>

## 7.4 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale

<b>7.4.1 Portale delle biblioteche: informazione agli utenti sui servizi offerti dalle biblioteche di Ateneo (contatti, ubicazione, orari apertura al pubblico, servizi offerti, avvisi)</b>	
Descrizione	<p>Il Portale delle biblioteche, integrato nel portale di Ateneo, è il principale strumento istituzionale di comunicazione e promozione dei servizi delle biblioteche e del Sistema bibliotecario: il costante aggiornamento consente agli utenti istituzionali e non di conoscere in tempo reale tutte le attività i servizi e gli eventi offerti e organizzati dalle biblioteche.</p> <p>Il Settore si occupa della predisposizione ed dell’aggiornamento di schede descrittive/informative riguardanti le biblioteche e i poli bibliotecari di Ateneo pubblicate nella pagina web del portale delle biblioteche a partire dall’indirizzo: <a href="http://www.unipa.it/biblioteche/le-biblioteche/">http://www.unipa.it/biblioteche/le-biblioteche/</a> ; ogni scheda prevede una breve descrizione della storia della struttura, la natura delle collezioni, le modalità di contatto, la sede, gli orari di apertura, i servizi offerti (consultazione, prestito, dd, ill., codice isil (International Standard Identifier for Libraries and related organizations - identificativo standard internazionale conforme alla norma ISO 15511 per le biblioteche e le organizzazioni collegate come archivi e musei e utilizzato nella base dati dell’Anagrafe ICCU) e codice ACNP – identificativo nel Catalogo italiano dei periodici.</p>
Destinatari	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni
A chi rivolgersi	<p>Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale – Piazza Sant’Antonino 1- Palermo. Tel 09123893668-95210 e-mail <a href="mailto:bibliomonitoraggio@unipa.it">bibliomonitoraggio@unipa.it</a></p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo: Patrizia Devescovi, responsabile del Settore - e-mail <a href="mailto:patrizia.devescovi@unipa.it">patrizia.devescovi@unipa.it</a></p> <p>Giovanna Campodonico, titolare di FSP e-mail <a href="mailto:giovanna.campodonico@unipa.it">giovanna.campodonico@unipa.it</a></p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Le informazioni sono accessibili e fruibili in tempo reale a partire dal “portale delle biblioteche” nella sezione “biblioteche”, 24 ore al giorno, 7 giorni su 7;</p> <p>Orari di ricevimento al pubblico del Settore:</p>

	da lunedì al giovedì dalle 9-17; venerdì 9-13; e-mail <a href="mailto:bibliomonitoraggio@unipa.it">bibliomonitoraggio@unipa.it</a>
Indicatori e standard di qualità	Tempo massimo per l'aggiornamento delle pagine web: n° 1 giorno lavorativo per news e avvisi; n. 3 giorni per gli altri contenuti.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor&lt;br/&gt;emonitoraggiodellebiblioteche/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/</a> <a href="http://www.unipa.it/biblioteche/le-biblioteche/">http://www.unipa.it/biblioteche/le-biblioteche/</a>



## 7.4 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale

<b>7.4.2 "Tracciarisorse": servizio per il recupero di risorse bibliografiche ad accesso libero, selezionate e di qualità, rese fruibili attraverso una web directory</b>	
Descrizione	<p>“Tracciarisorse” è una directory per soggetto, dotata di un proprio motore di ricerca interno, costruita intorno alle esigenze informative dell’utenza accademica.</p> <p>Il servizio è indirizzato in particolar modo agli studenti, ma riveste grande utilità anche per docenti, ricercatori, bibliotecari, personale tecnico amministrativo dell’Ateneo e per chiunque svolga ricerche in rete. Selezionando la disciplina che meglio rispecchia i propri interessi di studio, a scelta tra le tante disponibili, e aggiungendo una tipologia di risorsa (banca dati, periodico elettronico, dizionario, etc.) è possibile tracciare un percorso di ricerca personalizzata da esplorare per reperire informazioni attendibili sul web e all’interno della Biblioteca digitale di Ateneo.</p>
Destinatari	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni
A chi rivolgersi	<p>Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale – Piazza Sant’Antonino 1- Palermo. Tel 09123893668-95210-90690 - e-mail bibliomonitoraggio@unipa.it</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo: Patrizia Devescovi, responsabile del Settore - e-mail patrizia.devescovi@unipa.it</p> <p>Persona di contatto: Cristian Mastrojanni – e-mail cristian.mastrojanni@unipa.it</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Accessibilità: le risorse bibliografiche presenti in “tracciarisorse” sono accessibili e fruibili in tempo reale a partire dal “portale delle biblioteche” nella sezione “cerca una risorsa”, 24 ore al giorno, 7 giorni / 7;</p> <p>Orari di ricevimento al pubblico del Settore: da lunedì al giovedì dalle 9-17; venerdì 9-13;</p> <p>e-mail bibliomonitoraggio@unipa.it</p> <p>Trasparenza: l’utente ha la possibilità di suggerire l’inserimento di una risorsa non presente su “Tracciarisorse” tramite modulo online a partire dalla pagina <a href="https://www.unipa.it/biblioteche/tracciarisorse/">https://www.unipa.it/biblioteche/tracciarisorse/</a></p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Tempestività: l’accesso ai contenuti avviene in tempo reale 24 ore al giorno, 7 giorni su 7;</p> <p>l’aggiornamento della directory “tracciarisorse”, a seguito di segnalazione di una risorsa da parte di un utente, viene effettuata</p>

	entro n. 7 giorni lavorativi dalla segnalazione; tutte le richieste di aggiornamento pervenute vengono esaminate e ricevono comunque un feedback da parte della redazione entro 15 giorni lavorativi.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor&lt;br/&gt;emonitoraggiodellebiblioteche/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/</a> <a href="http://www.unipa.it/biblioteche/tracciarisorse/">http://www.unipa.it/biblioteche/tracciarisorse/</a>

## 7.4 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale

### 7.4.3 “Chiedi al bibliotecario”: servizio di reference digitale cooperativo sincrono e asincrono fruibile attraverso una chat istituzionale.

Descrizione	<p>"Chiedi al bibliotecario" è il servizio di reference digitale cooperativo del Sistema Bibliotecario d'Ateneo dell'Università degli studi di Palermo realizzato con Tawk.To, applicativo identificato dal SIA (Sistema informativo di Ateneo) sulla base dei requisiti tecnici e di servizio richiesti dal Settore, che risponde alle esigenze conoscitive degli utenti relativamente ai servizi e alle risorse informative del Sistema bibliotecario di Ateneo.</p> <p>Il servizio - offerto dai bibliotecari di reference delle biblioteche dell'Ateneo coordinati dal Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale - consente a quanti visitano le pagine del portale delle biblioteche di comunicare tramite chat e di inviare le richieste di informazione compilando un semplice form quando il servizio è offline.</p> <p>Con questo servizio, cui possono accedere anche studiosi di altre istituzioni, enti o privati cittadini, le biblioteche UniPa possono dare un contributo alla diffusione di informazioni di tipo culturale e scientifico sul territorio accrescendo la visibilità dell'Ateneo in linea con la “terza missione culturale e sociale” richiesta alle università.</p>
Destinatari	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni
A chi rivolgersi	<p>Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale – Piazza Sant’Antonino 1- Palermo Tel 09123893668-95210-90690 – e-mail bibliomonitoraggio@unipa.it</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo: Patrizia Devescovi, responsabile del Settore e-mail patrizia.devescovi@unipa.it</p> <p>Persona di contatto: Rosa Angela Anzalone e mail – rosangela.anzalone@unipa.it</p> <p>Persona di contatto: Cristian Mastrojanni e-mail cristian.mastrojanni@unipa.it</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Accessibilità: il servizio via chat è disponibile dal lunedì al giovedì: 9:00-17:00, Venerdì 09:00-13:00. Con la compilazione di un Form: 7 giorni su 7, quando la chat è</p>

	<p>offline.</p> <p>Trasparenza: Il servizio di chat è raggiungibile da tutte le pagine del “portale delle biblioteche” e da quelle del “discovery service”.</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Tempestività: le richieste di informazioni tramite chat vengono evase in tempo reale.</p> <p>Quelle offline, mediante la compilazione del form, vengono evase entro 24h lavorative.</p>
Modalità reclami	<p>Invio e-mail all’indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a></p>
Link utili	<p><a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor&lt;br/&gt;emonitoraggiodellebiblioteche/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/</a></p> <p><a href="http://www.unipa.it/biblioteche/">http://www.unipa.it/biblioteche/</a></p> <p><a href="http://www.unipa.it/biblioteche/Scopri-i-servizi/informazioni-&lt;br/&gt;bibliografiche/">http://www.unipa.it/biblioteche/Scopri-i-servizi/informazioni- bibliografiche/</a></p>

## 7.4 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale

<b>7.4.4 Unipaspringer: segreteria tecnica per la gestione del workflow di pubblicazione</b>	
Descrizione	Il servizio supporta il workflow del progetto editoriale UnipaSpringer che permette alla comunità scientifica e al corpo docente di pubblicare lavori di ricerca e didattica di alta qualità (monografie, manuali e libri di testo avanzati, atti di convegni, lavori di ricerca derivati da tesi di dottorato, ed eventualmente anche riviste). Gli autori della serie UNIPA SPRINGER hanno la possibilità di diffondere i prodotti delle loro ricerche attraverso un prestigioso canale di distribuzione, utilizzando la infrastruttura commerciale di Springer
Destinatari	L'iniziativa è aperta ad autori dell'Università di Palermo, ma anche di altri Atenei
A chi rivolgersi	Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale – Piazza Sant'Antonino 1- Palermo Tel 09123895210-93747-93668 - e-mail unipaspringer@unipa.it Responsabile del procedimento amministrativo: Patrizia Devescovi, responsabile del Settore - e-mail patrizia.devescovi@unipa.it Rosa Angela Anzalone, incaricata di supportare le attività della segreteria tecnica – rosangela.anzalone@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	Accessibilità: le informazioni sul progetto editoriale sono accessibili e fruibili in tempo reale a partire dal “portale delle biblioteche” nella sezione “scopri i servizi” 24 ore al giorno, 7 giorni / 7; Orari di ricevimento al pubblico del Settore: da lunedì al giovedì dalle 9-17; venerdì 9-13; e-mail bibliomonitoraggio@unipa.it Trasparenza: disponibilità di accesso a partire dal sito web <a href="https://www.unipa.it/strutture/springer/">https://www.unipa.it/strutture/springer/</a> 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 ai seguenti documenti: Strumenti per gli autori: linee guida, modulo di proposta editoriale, accordo editoriale (disponibile in Area Riservata), schema di contratto di pubblicazione (disponibile in Area Riservata); Strumenti per il Comitato Editoriale: processo di valutazione (disponibile in Area Riservata), Checklist (disponibile in Area Riservata), Checklist per ulteriori revisori (disponibile in Area Riservata), Liberatoria (disponibile in Area Riservata); Presso gli uffici: da lunedì al giovedì dalle 9-17; venerdì 9-13; le proposte degli autori devono essere inviate - per il tramite della segreteria tecnica - esclusivamente per e-mail:

	<a href="mailto:unipaspringer@unipa.it">unipaspringer@unipa.it</a>
Indicatori e standard di qualità	Help desk per gli autori: risposta alle richieste entro tre giorni lavorativi Richieste da parte dell'editore Springer: entro tre giorni lavorativi
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor&lt;br/&gt;emonitoraggiodellebiblioteche/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/</a> <a href="http://www.unipa.it/strutture/springer/">http://www.unipa.it/strutture/springer/</a>

## 7.4 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale

<b>7.4.5 Misurazione, monitoraggio e valutazione biblioteche: raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati sulle biblioteche UniPa agli Uffici dell'Ateneo e agli Enti esterni richiedenti</b>	
Descrizione	Il Settore effettua la raccolta periodica di dati e l'analisi delle performance del Sistema in un'ottica di valutazione della qualità del servizio offerto dalle biblioteche di Ateneo e della sua ricaduta strategica su didattica, ricerca e terza missione. Elabora indicatori, statistiche e relazioni utili agli organi decisionali dell'Ateneo e di altre istituzioni. Partecipa alle attività di misurazione nazionali ed elabora documenti richiesti dal gruppo di lavoro "Biblioteche e didattica"- Commissione CRUI
Destinatari	Utenti, Università, istituzioni nazionali ed internazionali di settore
A chi rivolgersi	Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale – Piazza Sant'Antonino 1- Palermo Tel 09123893668-95210 e-mail <a href="mailto:bibliomonitoraggio@unipa.it">bibliomonitoraggio@unipa.it</a> Responsabile del procedimento amministrativo: Patrizia Devescovi, responsabile del Settore - e-mail <a href="mailto:patrizia.devescovi@unipa.it">patrizia.devescovi@unipa.it</a> Giovanna Campodonico, titolare di FSP - e-mail <a href="mailto:giovanna.campodonico@unipa.it">giovanna.campodonico@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	Accessibilità: Orari di ricevimento al pubblico del Settore: da lunedì al giovedì dalle 9-17; venerdì 9-13; e-mail <a href="mailto:bibliomonitoraggio@unipa.it">bibliomonitoraggio@unipa.it</a> Trasparenza: presentazione della richiesta "motivata" tramite e-mail: <a href="mailto:bibliomonitoraggio@unipa.it">bibliomonitoraggio@unipa.it</a> 24 h/ 24 - 7 giorni su 7; presentazione della richiesta motivata tramite il protocollo dell'Amministrazione centrale
Indicatori e standard di qualità	Tempestività: Il servizio viene erogato entro 7 giorni lavorativi nel caso in cui i dati siano già disponibili; entro 40 giorni dalla richiesta qualora sia necessario avviare una specifica indagine tenuto conto della complessità della richiesta. La relazione finale di Ateneo viene predisposta e pubblicata con cadenza annuale
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/</a> <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/rilevazione_biblioteche.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/rilevazione_biblioteche.html</a>

## 7.4 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo - Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale

<b>7.4.6 Document delivery: coordinamento del servizio e delle attività di catalogazione delle risorse bibliografiche seriali cartacee e digitali nel Catalogo nazionale dei periodici ACNP e di disseminazione e valorizzazione attraverso il servizio di document delivery con NILDE</b>	
Descrizione	Il Settore coordina e supportare la piena partecipazione delle nostre strutture bibliotecarie ai network ACNP e NILDE con l'obiettivo di favorire un'esposizione completa delle risorse bibliografiche dei periodici posseduti dall'Ateneo, di permettere il più efficiente utilizzo delle risorse interne da parte degli utenti UniPa e dei potenziali utenti nazionali e internazionali, di favorire l'accesso alle risorse bibliografiche possedute dalle istituzionali nazionali e internazionali che aderiscono ai network.
Destinatari	Utenti, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni
A chi rivolgersi	Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale – Piazza Sant'Antonino 1- Palermo. Tel 09123895210-93747-93668 - e-mail unipaspringer@unipa.it Responsabile del procedimento amministrativo: Patrizia Devescovi, responsabile del Settore - e-mail patrizia.devescovi@unipa.it Rosa Angela Anzalone, formatore nazionale ACNP – rosangela.anzalone@unipa.it
Modalità erogazione/richiesta	Accessibilità: Orari di ricevimento al pubblico del Settore: da lunedì al giovedì dalle 9-17; venerdì 9-13; e-mail bibliomonitoraggio@unipa.it Trasparenza: NILDE, ACNP, -mail bibliomonitoraggio@unipa.it
Indicatori e standard di qualità	Tempestività: help-desk alle strutture di Ateneo: risposta alla richiesta entro 3 giorni lavorativi Richieste del gestore ACNP: risposta entro 3 giorni lavorativi; Richieste del gestore NILDE: risposta entro 3 giorni lavorativi; Richiesta di document delivery per le risorse digitali: entro 3 giorni lavorativi; Procedimento istruttorio preliminare alle sottoscrizioni da parte dell'Ateneo ad ACNP e NILDE: nel rispetto dei tempi previsti dai gestori dei due network.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/</a> <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/network-acnp-e-nilde/">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/settor emonitoraggiodellebiblioteche/network-acnp-e-nilde/</a>



## 7.5 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – U.O. Archivio storico di ateneo

<b>7.5.1 Ricerca, a cura del personale dell’U.O., dei documenti pertinenti le richieste presentate dagli utenti.</b>	
Descrizione	<p>Il Servizio Speciale Sistema bibliotecario sta operando perché l’Archivio storico venga identificato come luogo di conservazione della memoria, strumento di rafforzamento della identità di Ateneo, servizio alla collettività, fonte di ispirazione per la cittadinanza, ma anche componente essenziale dell’azione amministrativa in quanto elemento a pieno titolo dell’Archivio generale di Ateneo.</p> <p>In atto è in corso una fase di riordino massivo gestito con procedure rigorose e scientificamente fondate e con personale dedicato e qualificato.</p> <p>Con l’aiuto degli strumenti di ricerca messi a punto dal personale afferente all’U.O., effettuazione diretta delle ricerche chieste dall’utenza. Dette ricerche si svolgono sulla documentazione d’archivio conservata nella sede ufficiale dell’Archivio, sita nel complesso di piazza Marina e, d’intesa e con l’aiuto del Personale TAB delle sedi, sulla documentazione conservata nelle sedi centrale e periferiche di tutto l’Ateneo. Si ricorda che l’U.O. Archivio storico di Ateneo, per la vigente legislazione, ha giurisdizione su tutti i documenti relativi alla gestione della ricerca, della didattica e della terza missione, riguardanti procedimenti conclusi da almeno trent’anni. La documentazione relativa a procedimenti non ancora conclusi, e comunque più recenti, è nella giurisdizione delle sezioni d’archivio “correnti” e “di deposito” delle sedi centrale e periferiche dell’Ateneo.</p>
Destinatari	Utenti interni ed esterni all’Ateneo senza limitazione alcuna tranne quelle previste dalla legislazione archivistica e dalle norme di tutela dei dati sensibili e riservati.
A chi rivolgersi	<p>U. O. Archivio storico di Ateneo, Università degli Studi di Palermo, piazza Marina, 61, 90134 Palermo PA, e-mail <a href="mailto:archivio.storico@unipa.it">archivio.storico@unipa.it</a> tel. 09123896546-99305</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo: Maria Stella Castiglia, Responsabile del Servizio Speciale Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo e-mail <a href="mailto:mariastella.castiglia@unipa.it">mariastella.castiglia@unipa.it</a></p> <p>Persona di contatto: Alessandro Crisafulli e-mail <a href="mailto:alessandro.crisafulli@unipa.it">alessandro.crisafulli@unipa.it</a></p> <p>Persona di contatto: Daniela Lo Brutto e-mail <a href="mailto:daniela.lobrutto@unipa.it">daniela.lobrutto@unipa.it</a></p>
Modalità	Accessibilità: dal lunedì al giovedì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle

erogazione/richiesta	15.00 alle 17.00. Il venerdì: dalle 9.00 alle 13.00. Trasparenza: gli utenti possono richiedere il servizio in presenza; per posta tradizionale; tramite la casella di posta elettronica: <a href="mailto:archivio.storico@unipa.it">archivio.storico@unipa.it</a>
Indicatori e standard di qualità	In considerazione della fase di riordino massivo attualmente in corso non è ancora attiva una sala di studio dedicata e la consultazione avviene su richiesta e per appuntamento. Il servizio viene erogato in tempi dipendenti dalla possibilità o meno di rintracciare la documentazione pertinente e dalla complessità della richiesta. Il personale dell'U.O prende in carico la richiesta in un giorno lavorativo informando sempre l'utenza dei tempi presunti di espletamento del servizio.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/biblioteche/Cerca-una-risorsa/Fondi-archivistici/">http://www.unipa.it/biblioteche/Cerca-una-risorsa/Fondi-archivistici/</a> <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/u.o.archivistoricodiateneo/home.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/u.o.archivistoricodiateneo/home.html</a>

## 7.5 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – U.O. Archivio storico di ateneo

<b>7.5.2 Consulenza storico-archivistica</b>	
Descrizione	Orientamento agli utenti per la ricerca della documentazione d'archivio. Segnalazione di fondi archivistici presenti presso enti esterni pertinenti le richieste. Comunicazione di riferimenti bibliografici riguardanti la storia dell'Università degli Studi di Palermo
Destinatari	Utenti interni ed esterni all'Ateneo senza limitazione alcuna tranne quelle previste dalla legislazione archivistica e dalle norme di tutela dei dati sensibili e riservati
A chi rivolgersi	<p>U. O. Archivio storico di Ateneo, Università degli Studi di Palermo, piazza Marina, 61, 90134 Palermo PA e-mail <a href="mailto:archivio.storico@unipa.it">archivio.storico@unipa.it</a> tel. 09123896546-99305</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo Maria Stella Castiglia, Responsabile del Servizio Speciale Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo e-mail <a href="mailto:mariastella.castiglia@unipa.it">mariastella.castiglia@unipa.it</a></p> <p>Persona di contatto: Alessandro Crisafulli e-mail <a href="mailto:alessandro.crisafulli@unipa.it">alessandro.crisafulli@unipa.it</a></p> <p>Persona di contatto Daniela Lo Brutto e-mail <a href="mailto:daniela.lobrutto@unipa.it">daniela.lobrutto@unipa.it</a></p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Accessibilità: dal lunedì al giovedì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00. Il venerdì: dalle 9.00 alle 13.00</p> <p>Trasparenza: gli utenti possono richiedere il servizio in presenza; per posta tradizionale; tramite la casella di posta elettronica: <a href="mailto:archivio.storico@unipa.it">archivio.storico@unipa.it</a></p> <p>Attività svolte dall'U.O.: intervista all'utente, ricerca di dati fattuali, documenti e riferimenti bibliografici e archivistici. Comunicazione dei risultati all'utente</p>
Indicatori e standard di qualità	La richiesta viene presa in carico immediatamente e in funzione del bisogno informativo dell'utente il servizio viene erogato entro 5 giorni lavorativi
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<p><a href="http://www.unipa.it/biblioteche/Cerca-una-risorsa/Fondi-archivistici/">http://www.unipa.it/biblioteche/Cerca-una-risorsa/Fondi-archivistici/</a></p> <p><a href="http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/u.o.archivistoricodiateneo/home.html">http://www.unipa.it/amministrazione/Direttoregenerale/sba/u.o.archivistoricodiateneo/home.html</a></p>

## 7.6 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – U.O. Centro Unico di Spesa

<b>7.6.1 Acquisto di beni e servizi</b>	
Descrizione	Acquisto di beni e servizi
Destinatari	Utenza esterna: fornitori Utenza interna: personale TAB
A chi rivolgersi	Servizio Speciale Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo Centro unico di spesa SBA e-mail: <a href="mailto:centrounicodispesasba@unipa.it">centrounicodispesasba@unipa.it</a> Responsabile: Patrizia Vassallo e-mail: <a href="mailto:patrizia.vassallo@unipa.it">patrizia.vassallo@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	Ricevimento del pubblico: Lunedì-Giovedì 9:00 - 13:00 - 15:00 - 17:00 Venerdì 9:00 - 13:00
Indicatori e standard di qualità	Tempestività: 1. sette giorni dalla richiesta di acquisto 2. entro cinque giorni 3. entro cinque giorni 4. entro 20 giorni dal ricevimento della fattura  Trasparenza: 1. portale Acquistinretepa 2. portale Acquistinretepa 3. sistema di interscambio SDI (titulus-U-GOV) 4. portale di Ateneo in "Amministrazione trasparente Accessibilità: 5 giorni settimanali
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	

## 7.6 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – U.O. Centro Unico di Spesa

<b>7.6.2 Acquisizione delle risorse elettroniche centralizzate attraverso Convenzione CRUI</b>	
Descrizione	Acquisizione delle risorse elettroniche centralizzate attraverso Convenzione CRUI
Destinatari	Utenza esterna: CRUI, editori, fornitori
A chi rivolgersi	Servizio Speciale Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo Centro unico di spesa SBA e-mail: <a href="mailto:centrounicodispesasba@unipa.it">centrounicodispesasba@unipa.it</a> Responsabile: Patrizia Vassallo e-mail: <a href="mailto:patrizia.vassallo@unipa.it">patrizia.vassallo@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	Ricevimento del pubblico: Lunedì-Giovedì 9:00 - 13:00 - 15:00 - 17:00  Venerdì 9:00 - 13:00
Indicatori e standard di qualità	Tempestività: 1. adesione a Convenzione CRUI/Contratti stipulati da CRUI - tempistica imposta da CRUI 2. pagamento note di debito/fatture - entro 20 gg. dal loro ricevimento  Trasparenza: Pubblicazione delibere CdA di adesione a convenzioni nel sito di Ateneo Accessibilità: 5 giorni settimanali
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	

## 7.7 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica

<b>7.7.1 Consulenza sul deposito dei contributi scientifici nell'Archivio istituzionale</b>	
Descrizione	Assistenza agli utenti sulla compilazione dei valori dei campi (metadati) relativi ai prodotti della ricerca ai fini della corretta autoarchiviazione nel repository istituzionale, e del corretto trasferimento dei prodotti al sito docenti MIUR (loginmiur.cineca.it), incluse le attività di integrazione metadati, eliminazione e deduplicazione di singoli handle o di un insieme di handle riferibili a un medesimo autore di Ateneo
Destinatari	Personale interno (Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Dottorandi, Personale TAB)
A chi rivolgersi	Maria Francesca D'Asaro – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica – Piazza Marina, 61 - 90133 Palermo (Complesso Steri, Palazzo Abatelli – piano III – stanza 304) Responsabile del servizio (ad interim): Maria Stella Castiglia
Modalità erogazione/richiesta	Previo appuntamento, da concordare telefonando al numero 09123899237: Dal Lunedì al Venerdì 09.00-13.00 – Martedì e Mercoledì 15.00-17.00  Scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:serviziricerca@unipa.it">serviziricerca@unipa.it</a>  Il Settore si avvale di strumenti informatici (banche dati bibliografico-citazionali e sistemi informativi di research intelligence) per offrire assistenza e supporto personalizzato agli autori di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	Presenza in carico del ticket di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla richiesta Completamento del servizio di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla presa in carico per handle singoli; entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico per insiemi di handle dello stesso autore
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/">http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/</a>

## 7.7 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica

<b>7.7.2 Consulenza sulla profilazione degli autori di Ateneo nei database della ricerca</b>	
Descrizione	Consulenza agli autori di Ateneo per la creazione e la manutenzione del proprio profilo individuale nei database citazionali (es. Scopus ID, Researcher ID) e nel repository istituzionale, per l'aggancio del profilo con ORCID e per l'eventuale disambiguazione o fusione di più profili autore
Destinatari	Personale interno (Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Dottorandi, Personale TAB)
A chi rivolgersi	Domenico Ciccarello – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica – Piazza Marina, 61 - 90133 Palermo (Complesso Steri, Palazzo Abatelli – piano III – stanza 305) Responsabile del servizio (ad interim): Maria Stella Castiglia
Modalità erogazione/richiesta	Previo appuntamento, da concordare telefonando al numero 09123893694: Dal Lunedì al Venerdì 09.00-13.00 – Lunedì e Giovedì 15.00-17.00  Scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:serviziricerca@unipa.it">serviziricerca@unipa.it</a>  Il Settore si avvale di strumenti informatici (banche dati bibliografico-citazionali e sistemi informativi di research intelligence) per offrire assistenza e supporto personalizzato agli autori di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	Presenza in carico del ticket di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla richiesta Completamento del servizio di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>● entro 48 ore lavorative dalla presa in carico di singole correzioni a valere su singoli profili;</li> <li>● entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico per operazioni multiple (insiemi di correzioni a valere su singoli profili o singole correzioni a valere su più profili)</li> </ul>
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/">http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/</a>

## 7.7 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica

<b>7.7.3 Consulenza sui diritti di proprietà intellettuale degli autori di Ateneo</b>	
Descrizione	Consulenza e supporto alla gestione dei diritti d'autore in relazione alle differenti tipologie di materiale documentario della ricerca oggetto di pubblicazione (verifica delle politiche di copyright e dei contratti editoriali in merito ai diritti di autoarchiviazione)
Destinatari	Personale interno (Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Dottorandi, Personale TAB)
A chi rivolgersi	Vittorio Tranchina – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica – Piazza Marina, 61 - 90133 Palermo (Complesso Steri, Palazzo Abatelli – piano III – stanza 305) Responsabile del servizio (ad interim): Maria Stella Castiglia
Modalità erogazione/richiesta	Previo appuntamento, da concordare telefonando al numero 09123893338: Dal Lunedì al Venerdì 09.00-13.00 – Martedì e Mercoledì 15.00-17.00 Scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:serviziricerca@unipa.it">serviziricerca@unipa.it</a> Il Settore si avvale di strumenti informatici (banche dati bibliografico-citazionali e sistemi informativi di research intelligence) per offrire assistenza e supporto personalizzato agli autori di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	Presenza in carico del ticket di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla richiesta Completamento del servizio di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>● entro 48 ore lavorative dalla presa in carico per singoli contributi scientifici;</li> <li>● entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico per più contributi scientifici riferibili a uno stesso autore o a più autori in un medesimo gruppo di ricerca</li> </ul>
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/">http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/</a>



## 7.7 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica

<b>7.7.4 Consulenza sulla promozione dell'accesso aperto ai prodotti e ai dati della ricerca</b>	
Descrizione	Consulenza e supporto agli autori sulle strategie di pubblicazione utili per incrementare visibilità e impatto dei lavori scientifici dell'Ateneo, e sulla gestione dell'accesso libero e gratuito ai documenti e ai dati della ricerca, nel rispetto delle leggi vigenti sul diritto d'autore e delle politiche editoriali
Destinatari	Personale interno (Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Dottorandi, Personale TAB)
A chi rivolgersi	Vittorio Tranchina – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica – Piazza Marina, 61 - 90133 Palermo (Complesso Steri, Palazzo Abatelli – piano III – stanza 305) Responsabile del servizio (ad interim): Maria Stella Castiglia
Modalità erogazione/richiesta	Previo appuntamento, da concordare telefonando al numero 09123893338: Dal Lunedì al Venerdì 09.00-13.00 – Martedì e Mercoledì 15.00-17.00 Scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:serviziricerca@unipa.it">serviziricerca@unipa.it</a> Il Settore si avvale di strumenti informatici (banche dati bibliografico-citazionali e sistemi informativi di research intelligence) per offrire assistenza e supporto personalizzato agli autori di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	Presenza in carico del ticket di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla richiesta Completamento del servizio di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>● entro 48 ore lavorative dalla presa in carico per singoli contributi scientifici;</li> <li>● entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico per insiemi di contributi scientifici</li> </ul>
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/">http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/</a>

## 7.7 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica

<b>7.7.5 Consulenza sugli strumenti bibliometrici</b>	
Descrizione	Consulenza agli autori di Ateneo sulla conoscenza e l'uso degli strumenti bibliometrici (database citazionali, indicatori bibliometrici, metriche alternative), e verifiche dei calcoli degli indicatori di produttività e impatto dei contributi scientifici ricavabili dai principali database citazionali
Destinatari	Personale interno (Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Dottorandi, Personale TAB)
A chi rivolgersi	Domenico Ciccarello – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica – Piazza Marina, 61 - 90133 Palermo (Complesso Steri, Palazzo Abatelli – piano III – stanza 305) Responsabile del servizio (ad interim): Maria Stella Castiglia
Modalità erogazione/richiesta	Previo appuntamento, da concordare telefonando al numero 09123893694: Dal Lunedì al Venerdì 09.00-13.00 – Lunedì e Giovedì 15.00-17.00 Scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:serviziricerca@unipa.it">serviziricerca@unipa.it</a> Il Settore si avvale di strumenti informatici (banche dati bibliografico-citazionali e sistemi informativi di research intelligence) per offrire assistenza e supporto personalizzato agli autori di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	Presenza in carico del ticket di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla richiesta Completamento del servizio di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>● entro 48 ore lavorative dalla presa in carico per metriche riferibili a singoli contributi scientifici (es. article citation index) o alla produzione complessiva di un singolo autore (es. H-Index);</li> <li>● entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico per metriche riferibili a più contributi scientifici o alla produzione complessiva di un gruppo di ricerca</li> </ul>
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/">http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/</a>

## 7.7 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica

<b>7.7.6 Consulenza sulla scelta della sede editoriale dei contributi scientifici</b>	
Descrizione	Consulenza e supporto agli autori sulle strategie di pubblicazione utili per incrementare visibilità e impatto dei lavori scientifici dell'Ateneo e sul controllo di qualità degli editori e delle riviste su cui pubblicare, inclusa la verifica su potenziali predatory publishers / journals
Destinatari	Personale interno (Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Dottorandi, Personale TAB)
A chi rivolgersi	Vittorio Tranchina – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica – Piazza Marina, 61 - 90133 Palermo (Complesso Steri, Palazzo Abatelli – piano III – stanza 305) Responsabile del servizio (ad interim): Maria Stella Castiglia
Modalità erogazione/richiesta	Previo appuntamento, da concordare telefonando al numero 09123893338: Dal Lunedì al Venerdì 09.00-13.00 – Martedì e Mercoledì 15.00-17.00 Scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:serviziricerca@unipa.it">serviziricerca@unipa.it</a> Il Settore si avvale di strumenti informatici (banche dati bibliografico-citazionali e sistemi informativi di research intelligence) per offrire assistenza e supporto personalizzato agli autori di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	Presenza in carico del ticket di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla richiesta Completamento del servizio di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>● entro 48 ore lavorative dalla presa in carico per singoli contributi scientifici o verifiche riguardanti un singolo editore / rivista;</li> <li>● entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico per insiemi di contributi dello stesso autore, o verifiche riguardanti più editori / riviste;</li> </ul>
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziپرلارicerca/">http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziپرلارicerca/</a>

## 7.7 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica

<b>7.7.7 Consulenza e supporto tecnico sui sistemi di archiviazione e valutazione dei contributi scientifici</b>	
Descrizione	Supporto all'analisi della produzione scientifica archiviata dagli autori di Ateneo per il tramite di sistemi informatici (es. IRIS UniPA; UniBAS), su richiesta del personale direttamente interessato ovvero di componenti di organi abilitati a specifiche funzioni di governance della ricerca di Ateneo
Destinatari	Personale interno (Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Dottorandi, Personale TAB)
A chi rivolgersi	Maria Concetta Stella – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica – Piazza Marina, 61 - 90133 Palermo (Complesso Steri, Palazzo Abatelli – piano III – stanza 304) Responsabile del servizio (ad interim): Maria Stella Castiglia
Modalità erogazione/richiesta	Previo appuntamento, da concordare telefonando al numero 09123893337:  Dal Lunedì al Venerdì 09.00-13.00 – Martedì e Mercoledì 15.00-17.00 Scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:serviziricerca@unipa.it">serviziricerca@unipa.it</a>  Il Settore si avvale di strumenti informatici (banche dati bibliografico-citazionali e sistemi informativi di research intelligence) per offrire assistenza e supporto personalizzato agli autori di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	Presenza in carico del ticket di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla richiesta Completamento del servizio di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla presa in carico per analisi della produzione di singoli autori; entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico per la produzione di più autori o comunità di riferimento
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/">http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca/</a>

## 7.7 Direttore Generale – Servizio speciale Sistema bibliotecario e archivio storico di ateneo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica

<b>7.7.8 Consulenza sulle attività di public engagement della ricerca di Ateneo</b>	
Descrizione	Consulenza e supporto nell'organizzazione di eventi e laboratori formativi in materia di ricerca responsabile e nell'elaborazione di progetti di rete e cooperazione interistituzionale con partner territoriali
Destinatari	Personale interno (Docenti, Ricercatori, Assegnisti, Dottorandi)
A chi rivolgersi	Lucia Galluzzo – Settore Servizi per la ricerca e diffusione della conoscenza scientifica – Piazza Marina, 61 - 90133 Palermo (Complesso Steri, Palazzo Abatelli – piano III – stanza 305) Responsabile del servizio (ad interim): Maria Stella Castiglia
Modalità erogazione/richiesta	Previo appuntamento, da concordare telefonando al numero 09123893749: Dal Lunedì al Venerdì 09.00-13.00 Scrivendo all'indirizzo e-mail <a href="mailto:serviziricerca@unipa.it">serviziricerca@unipa.it</a> Il Settore si avvale di strumenti informatici (banche dati bibliografico-citazionali e sistemi informativi di research intelligence) per offrire assistenza e supporto personalizzato agli autori di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	Presenza in carico del ticket di assistenza: entro 48 ore lavorative dalla richiesta Completamento del servizio di assistenza: entro 10 giorni lavorativi per ogni singola attività di consulenza
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca">http://www.unipa.it/amministrazione/areaqualita/settoreserviziperlaricerca</a>

## 8.1 Direttore Generale – Servizio speciale internazionalizzazione

### 8.1.1 Coordinamento e monitoraggio delle attività, del personale e delle pratiche di pertinenza del Servizio speciale internazionalizzazione

Descrizione	<p>Il servizio gestisce i seguenti procedimenti amministrativi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● coordinamento e monitoraggio delle attività amministrativo-contabili di pertinenza del Servizio Speciale</li><li>● gestione di tutte le pratiche concernenti l'internazionalizzazione non di competenza specifica delle UU.OO. incardinate al Servizio</li><li>● Gestione del personale</li><li>● attività relative al procedimento di valutazione della performance</li><li>● attività di pubblicazione dei provvedimenti del Servizi</li></ul> <p>Esso comprende al suo interno l'FSP Segreteria e l'FSP Supporto e coordinamento attività contabili ed è articolato in 4 unità organizzative:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● U.O. Cooperazione internazionale per la formazione e la ricerca</li><li>● U.O. Programmi e ordinamenti didattici internazionali</li><li>● U.O. Politiche di internazionalizzazione per la mobilità</li><li>● U.O. Centro Linguistico di Ateneo</li></ul>
Destinatari	Il servizio/procedimento amministrativo è rivolto: studenti, personale TAB, Docenti, Ricercatori, imprese
A chi rivolgersi	Sede Operativa: Edificio 3 Viale delle Scienze 90128 - Palermo Responsabile del procedimento amministrativo Dott. Massimo Albeggiani Responsabile FSP Segreteria Dott.ssa Sabrina Antinori Responsabile l'FSP Supporto e coordinamento attività contabili Sig. Giacomo Compagno
Modalità	Ricevimento del pubblico:

erogazione/richiesta	<p>lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</p> <p>Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio/procedimento amministrativo:</p> <p>Portale di Ateneo e email istituzionale</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Il servizio verrà erogato entro 48 h</p> <p>Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni</p>
Modalità reclami	<p>Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a></p>
Link utili	<p><a href="http://www.unipa.it/target/international-students/en/international-office/">http://www.unipa.it/target/international-students/en/international-office/</a></p>

## 8.2 Direttore Generale – Servizio speciale internazionalizzazione – Cooperazione internazionale per la formazione e la ricerca

### 8.2.1 Promozione dell'internazionalizzazione della didattica e della ricerca, realizzazione di progetti finanziati dalla Cooperazione Internazionale del MAECI, gestione programma CORI e accordi internazionali dell'Ateneo

Descrizione	<ul style="list-style-type: none"><li>● Supporto amministrativo per le attività gestionali, di coordinamento e di monitoraggio di pertinenza dell'U.O</li><li>● Supporto amministrativo per l'attuazione da parte dell'Ateneo dell'Internazionalizzazione del sistema universitario e dei corsi di studio, prevista dalla programmazione triennale del MIUR di pertinenza dell'ufficio</li><li>● Cura lo svolgimento delle attività istruttorie deliberative di pertinenza dell'ufficio</li><li>● Cura le procedure amministrative relative all'acquisizione di beni e servizi di competenza</li><li>● Gestione e monitoraggio della casella istituzionale dell'ufficio</li><li>● Attività di informazione e consulenza ai docenti/ricercatori nella fase di presentazione degli accordi di collaborazione scientifica e/o didattica a carattere internazionale stipulati dall'Ateneo</li><li>● Cura delle istruttorie deliberative e degli adempimenti amministrativi relativi ai rapporti tra l'Ateneo ed i partner (pubblici e privati), per la stipula di accordi internazionali per le materie di competenza dell'U.O.</li><li>● Predisporre e cura la sottoscrizione degli accordi internazionali di pertinenza dell'uffici;</li><li>● Gestione degli accordi di collaborazione scientifica e/o didattica a carattere internazionale stipulati dall'Ateneo</li><li>● Aggiornamento delle banche dati relative agli accordi di collaborazione scientifica e/o didattica a carattere internazionale stipulati dall'Ateneo</li><li>● Cura dei rapporti con gli Organi istituzionali nazionali e internazionali (Ministeri, Pubbliche amministrazioni, enti territoriali, ecc) per le materie di competenza dell'ufficio</li><li>● Supporto amministrativo all'attivazione dei corsi di studio avanzati internazionali (Summer school, Winter school)</li><li>● Attività amministrative relative al rilascio dei titoli di</li></ul>
-------------	--



“Visiting Professor, Visiting Researcher e Visiting Fellow”

- Informazione e supporto amministrativo ai professori, ricercatori e studenti per la partecipazione ai programmi di mobilità per la cooperazione scientifica e tecnologica (Vinci, Galileo, Azioni Integrate ItaliaSpagna, British Council, ecc.)
- Scambi e borse di studio internazionali (Fulbright, ERA-MORE, ecc.) • Raccordo con la Commissione per gli scambi culturali fra l'Italia e gli Stati Uniti per favorire l'accesso alle opportunità di studio, ricerca e insegnamento negli Stati Uniti
- Attività di internazionalizzazione finalizzata alla promozione e/o istituzione di Istituti e/o Scuole di promozione culturale e linguistica stranieri
- Monitoraggio della gestione finanziaria dei progetti contabili di competenza dell'ufficio
- monitoraggio delle voci di costo e dello stato di avanzamento dei progetti contabili di competenza dell'ufficio
- Predispone le anticipate e gli atti di liquidazione di competenza dell'ufficio
- Cura gli atti relativi alla gestione della spesa di competenza dell'ufficio
- Rendicontazione dei finanziamenti di competenza dell'ufficio
- Gestione e monitoraggio della casella istituzionale dei progetti
- Attività di informazione e consulenza ai docenti/ricercatori nella fase di presentazione delle proposte progettuali relative alla Azione chiave 2 del programma ERASMUS+ “Cooperazione per l'innovazione e le buone pratiche” (Partenariati Strategici, Capacity Building, etc.)
- Attività di gestione e rendicontazione dei progetti relativi alla Azione chiave 2 del programma ERASMUS+ “Cooperazione per l'innovazione e le buone pratiche” (Partenariati Strategici, Capacity Building, etc.)
- Attività di informazione e consulenza ai docenti/ricercatori nella fase di presentazione delle proposte progettuali relative alle iniziative di cooperazione allo sviluppo (finanziamenti e contributi MAECI, già MAE-DGCS)
- Attività di gestione e rendicontazione dei progetti relativi alle iniziative di cooperazione allo sviluppo (finanziamenti e contributi MAECI, già MAE-DGCS)
- Attività di informazione e consulenza ai docenti/ricercatori nella fase di presentazione delle proposte progettuali relative

alle iniziative di “Mobilità dei Ricercatori” e “Grande Rilevanza” co-finanziati dal MAECI

- Attività di gestione e rendicontazione dei progetti relativi alle iniziative di “Mobilità dei Ricercatori” e “Grande Rilevanza” co-finanziati dal MAECI
- Attività di informazione e consulenza ai docenti/ricercatori nella fase di presentazione delle proposte progettuali relative a Bandi Internazionali di competenza dell’ufficio
- Attività di gestione e rendicontazione dei progetti relativi a Bandi Internazionali di competenza dell’ufficio
- Cura dei rapporti con gli Organi istituzionali nazionali ed internazionali (Ministeri, Pubbliche amministrazioni, enti territoriali, ecc) per le materie di competenza dei progetti gestiti dall’U.O.

#### **FSP Programma CORI:**

- Attività di supporto alla Commissione Relazioni Internazionali
- Gestione e monitoraggio della casella istituzionale della commissione
- Attività preliminari alla seduta della CoRI relative alla istruttoria delle pratiche da portare all’esame della stessa commissione
- Verbalizzazione delle sedute e adempimenti collegati alle deliberazioni
- Predisposizione del Bando annuale per l’assegnazione dei contributi per l’attivazione e/o sviluppo di progetti di cooperazione internazionale (CoRI)
- Promozione del Bando, attività di informazione e consulenza ai docenti/ricercatori nella fase di presentazione delle proposte progettuali
- Caricamento delle proposte su apposito programma informatico
- Istruttoria delle proposte per la Commissione Relazioni Internazionali
- Predisposizione delle comunicazioni da inviare ai docenti relative agli esiti delle valutazioni
- Procedure per il trasferimento dei fondi dall’amministrazione centrale alle strutture periferiche e viceversa
- Esame delle varie richieste presentate dai Responsabili di

	<p>progetti finanziati negli anni precedenti per la valutazione delle stesse da parte della Commissione Relazioni Internazionali e successiva registrazione delle variazioni autorizzate sull'apposito programma informatico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica delle rendicontazioni e delle restituzioni fondi</li> </ul>
Destinatari	Il servizio/procedimento amministrativo è rivolto: studenti, personale TAB, Docenti, Ricercatori, imprese
A chi rivolgersi	<p>Sede Operativa: Edificio 3 Viale delle Scienze 90128 - Palermo</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo</p> <p>Sig. Antonio Serafini</p> <p>Responsabile FSP Programma CORI</p> <p>Dott. Francesco Paolo Di Giovanni</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Ricevimento del pubblico:</p> <p>lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</p> <p>Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio/procedimento amministrativo:</p> <p>Portale di Ateneo e email istituzionale</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Il servizio verrà erogato entro 48 h</p> <p>Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni</p>
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/target/international-students/en/international-office/">http://www.unipa.it/target/international-students/en/international-office/</a>

### 8.3 Direttore Generale – Servizio speciale internazionalizzazione – Programmi e ordinamenti didattici internazionali

#### 8.3.1 Programmazione della internazionalizzazione dell’offerta formativa, dei corsi doppio titolo e programmi con percorsi integrati di studio

Descrizione	<p>U.O. Programmi e ordinamenti didattici internazionali si occupa della programmazione della internazionalizzazione dell’offerta formativa, dei corsi doppio titolo, in collaborazione con università o istituzioni estere, con obiettivi formativi, competenze e contenuti internazionali, programmi con percorsi integrati di studio.</p> <p>In particolare l’U.O. gestisce i seguenti procedimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Progettazione e programmazione didattica a supporto dei Consigli di corso di studio per la verifica della compatibilità di sistemi universitari di paesi UE e non UE, del percorso curricolare, delle analogie, della reciprocità nel riconoscimento dei percorsi formativi, per l’individuazione di programmi integrati di studio finalizzati al conseguimento del titolo di laurea multiplo o congiunto, in raccordo con i docenti interessati e le unità operative coinvolte</li><li>● attività relazionali e di raccordo con i partner istituzionali stranieri • Redazione nuove proposte per l’azione ERASMUS+ KA107 – International credit mobility, e KA1 EJMD Erasmus Joint Master Degree, su richiesta dei docenti proponenti: scambio di mail; incontri; compilazione dell’e-form predisposto dall’Agenzia Nazionale Erasmus+ Italia; partecipazione alle giornate informative e alla rete Erasmus+</li><li>● attività amministrative connesse alla predisposizione degli accordi convenzionali (approvazione degli Organi accademici, firma del Rettore, trasmissione delle convenzioni ai partner stranieri, ai docenti di riferimento, alle U.O. interessate)</li><li>● bandi di selezione sulla base delle richieste pervenute dai Consigli di Corso di Studio, secondo le convenzioni vigenti; organizzazione delle procedure di selezione dei candidati in collaborazione con i Coordinatori del Corso di Studio; comunicazione alle sedi partner dell’esito delle procedure di selezione; redazione dei contratti di partecipazione al programma; organizzazione dei corsi di lingua straniera in collaborazione col CLA; gestione dei contributi dedicati ai</li></ul>
-------------	--

	<p>vincitori, predisposizione disposizione di pagamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Erasmus+ KA107 mobilità in entrata e in uscita di studenti e docenti: bandi di selezione, predisposizione dei contratti di mobilità tra i beneficiari e l'istituto, monitoraggio con Mobility tool, piattaforma per la rendicontazione delle attività e del budget finanziato, raccolta dei report dei beneficiari e predisposizione disposizioni di pagamento.</li> </ul> <p><b>FSP Implementazione pagina istituzionale del Servizio e delle U.O. afferenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Aggiornamento e modifica pagine web</li> <li>● Implementazione di nuovi contenuti utili agli studenti incoming e outgoing doppio titolo e PIS</li> <li>● Pubblicazione elenco degli insegnamenti erogati in lingua inglese con indicazione del Corso di studi di riferimento, l'anno e il semestre di svolgimento; Pubblicazione schede di trasparenza in lingua inglese</li> <li>● registrazione su piattaforma IMMAWEB: costruzione application form, compilazione learning agreement, inserimento altri documenti dello studente quali fotografia, passaporto, polizza assicurativa, convalida della pratica studente tramite la procedura di check-in, a fine rapporto stampa della carriera studente e chiusura della pratica tramite check-out – procedure interamente informatizzate.</li> </ul>
Destinatari	Il servizio/procedimento amministrativo è rivolto: studenti, personale TAB, Docenti, Ricercatori, imprese
A chi rivolgersi	<p>Sede Operativa: Edificio 3 Viale delle Scienze 90128 - Palermo</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo</p> <p>Dott.ssa Valeria Floriano</p> <p>Responsabile FSP Implementazione pagina istituzionale</p> <p>Dott. Rosario Marraro</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Ricevimento del pubblico:</p> <p>lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</p> <p>Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il</p>

	servizio/procedimento amministrativo: Portale di Ateneo e email istituzionale
Indicatori e standard di qualità	Il servizio verrà erogato entro 48 h Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/target/international-students/en/international-office/">http://www.unipa.it/target/international-students/en/international-office/</a>

## 8.4 Direttore Generale – Servizio speciale internazionalizzazione – U.O. Politiche di internazionalizzazione per la mobilità

### 8.4.1 Mobilità in entrata ed uscita di studenti, personale amministrativo e docenti

Descrizione	<p>U.O. Politiche di internazionalizzazione per la mobilità si occupa di favorire la mobilità in entrata ed uscita di studenti, personale amministrativo e docenti. Tale mobilità è realizzata tramite accordi inter-istituzionali fornendo tramite il progetto Erasmus+ KA1, l'opportunità a studenti italiani di svolgere periodi di studio presso università estere e viceversa offrendo a studenti stranieri un servizio di accoglienza e supporto per il loro periodo di studi presso l'Ateneo palermitano.</p> <p>In particolare l'U.O. gestisce i seguenti servizi/procedimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Promozione delle azioni progettuali, supporto ai docenti per informazioni e procedure amministrative d'Ateneo per la partecipazione ad azioni progettuali a valere sul Programma comunitario Erasmus+ (KA1, KA3 Jean Monnet, Sports)</li><li>● Predisposizione e presentazione all'Agenzia Nazionale del progetto annuale d'Ateneo di finanziamento della mobilità internazionale EU (KA103 Erasmus+) • Rendicontazione fondi Comunitari, Miur e Ateneo • Gestione e stipula degli accordi Inter Istituzionali tra università in ambito Erasmus+</li><li>● Procedure legate alla pubblicazione e alla gestione del Bando di mobilità Erasmus+ per studio</li><li>● Procedure legate alla pubblicazione e alla gestione del Bando di mobilità Erasmus+ per traineeship</li><li>● Procedure legate alla pubblicazione e alla gestione del Bando di mobilità Erasmus+ docenti per docenza</li><li>● Procedure legate alla pubblicazione e alla gestione del Bando di mobilità Erasmus+ docenti per formazione</li><li>● Procedure legate alla pubblicazione e alla gestione del Bando di mobilità Erasmus+ personale TAB</li><li>● Gestione casella di posta elettronica relinter@unipa.it</li><li>● Gestione casella di posta elettronica stage.internazionali@unipa.it</li><li>● Gestione casella di posta elettronica mobint@unipa.it</li><li>● Gestione casella di posta elettronica</li></ul>
-------------	---

erasmus.agreement@unipa.it

- Segreteria della Commissione di Mobilità Internazionale
- Stipula degli accordi finanziari Istituto / Beneficiario
- Predisposizione anagrafica e spettanze per il pagamento dei Beneficiari
- Collaborazione con i Docenti Delegati per la mobilità Erasmus+ e con le Contact Person di Scuola per l'internazionalizzazione, in merito alle procedure legate alla gestione della mobilità Erasmus+ e della mobilità Visiting Students EU
- Promozione dell'offerta di mobilità internazionale interna ed esterna (Welcome Week, Welcome Day, Info days, ecc)
- Gestione delle richieste e delle visite di mobilità docenti e staff incoming
- Front office in situ studenti, docenti e personale TAB outgoing e incoming
- Collaborazione con gli organi del CLA e con la Scuola di Italiano per Stranieri ITASTRA per le procedure legate alla gestione della mobilità Erasmus+
- Partecipazione a seminari e giornate di formazione e workshop organizzati dal MIUR e dall'Agenzia Nazionale Erasmus+ Indire
- Collaborazione con gli organi del COT e con l'UO Abilità diverse per le procedure amministrative di competenza
- Collaborazione con gli organi dell'ERSU, per le procedure amministrative di competenza
- Creazione di strumenti amministrativi ed informatici per le procedure di gestione della mobilità internazionale
- Procedure legate alla pubblicazione e alla gestione del Bando Erasmus+ mobilità per studio
- Procedure legate alla gestione della mobilità Visiting Student EU Outgoing

#### **FSP Mobilità Erasmus+ traineeship e altri programmi di tirocinio in ambito internazionale**

- Monitoraggio mobilità Erasmus+ per traineeship e trasferimento dati su MTool, piattaforma per la rendicontazione delle attività e del budget finanziato
- Adesione e gestione parternariati per Erasmus Mobility



	<p>Consortium per traineeship</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Accreditamento e rilascio certificazione Europass mobility</li> </ul> <p><b>FSP Elaborazione dati statistici di mobilità e procedure informatiche MTool in ambito Erasmus+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoraggio mobilità Erasmus+ per studio e trasferimento dati su MTool, piattaforma per la rendicontazione delle attività e del budget finanziato</li> <li>● Reporting e comunicazione analisi statistiche per gli adempimenti richiesti da Nucleo di Valutazione, Ministeri, Regione, Organismi nazionali e internazionali</li> </ul> <p><b>FSP Erasmus and Visiting INCOMING students</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedure legate alla gestione della mobilità Erasmus+ Incoming Student per studio e per tirocinio</li> <li>● Procedure legate alla gestione della mobilità Visiting Student EU Incoming per studio e per tirocinio</li> </ul>
Destinatari	Il servizio/procedimento amministrativo è rivolto: studenti, personale TAB, Docenti, Ricercatori, imprese
A chi rivolgersi	<p>Sede Operativa: Edificio 3 Viale delle Scienze 90128 - Palermo</p> <p>Responsabile della U.O. – Dott.ssa Augusta Troccoli (in aspettativa per incarico dirigenziale c/o Regione Siciliana)  Responsabile del procedimento amministrativo – Dott. Massimo Albeggiani</p> <p>Responsabile FSP Mobilità Erasmus+ traineeship  Dott.ssa Altair Graziano</p> <p>Responsabile FSP Elaborazione dati statistici di mobilità e procedure informatiche MTool in ambito Erasmus+  Sig. Fabio Butera</p> <p>Responsabile FSP Erasmus and Visiting INCOMING students  Sig. Richard Orthofer</p>
Modalità erogazione/richiesta	Ricevimento del pubblico:

	<p>lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</p> <p>Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio/procedimento amministrativo:</p> <p>Portale di Ateneo e email istituzionale</p>
Indicatori e standard di qualità	<p>Il servizio verrà erogato entro 48 h</p> <p>Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni</p>
Modalità reclami	<p>Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a></p>
Link utili	<p><a href="http://www.unipa.it/target/international-students/en/international-office/">http://www.unipa.it/target/international-students/en/international-office/</a></p>

## 8.5 Direttore Generale – Servizio speciale internazionalizzazione – U.O. Centro Linguistico di Ateneo

### 8.5.1 servizi linguistici rivolti agli studenti, alle strutture interne dell'Ateneo, alle istituzioni universitarie e di ricerca in ambito regionale, nazionale e internazionale, nonché ad altri Enti pubblici e soggetti privati

Descrizione	<p>L'U.O. Centro Linguistico di Ateneo opera quale centro per i servizi linguistici rivolti agli studenti, alle strutture interne dell'Ateneo, alle istituzioni universitarie e di ricerca in ambito regionale, nazionale e internazionale, nonché ad altri Enti pubblici e soggetti privati.</p> <p>In particolare l'U.O. gestisce i seguenti servizi/procedimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● organizzazione corsi e test per il conseguimento delle idoneità linguistiche previste dagli ordinamenti didattici dei corsi di studio dell'Ateneo;</li><li>● organizzazione corsi di lingue straniere per gli studenti dell'Ateneo, per gli studenti Erasmus in uscita e di altri programmi di scambio (incluse le selezioni linguistiche), per gli utenti di altre istituzioni convenzionate;</li><li>● promozione, organizzazione e validazione certificazioni linguistiche;</li><li>● supporto per le esigenze linguistiche del personale dell'Ateneo;</li><li>● supporto alle strutture didattiche di Ateneo degli strumenti e dei materiali didattici utili per le attività formative linguistiche;</li><li>● supporto alla gestione diretta delle attività per quanto concerne OLS (Online Linguistic Support);</li><li>● partecipazione al Piano Nazionale di Formazione per lo sviluppo delle competenze linguistico comunicative e metodologico-didattiche in lingua inglese degli insegnanti di scuola Primaria, denominato PFLISP Sicilia, attraverso la valutazione e certificazione delle competenze linguistico-comunicative, raggiunte da ciascun docente-corsista;</li><li>● partecipazione al progetto CLIL (Content and Language Integrated Learning) finalizzato alla formazione dei docenti di scuola secondaria superiore all'insegnamento di una Disciplina non Linguistica (DNL) in lingua Inglese;</li></ul>
-------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● gestione della European Computer Driving Licence(ECDL) - Patente Europea di Guida del Computer, quale certificazione informatica, riconosciuta a livello nazionale e internazionale – Test Center d’Ateneo;</li> <li>● erogazione dei corsi in lingua Inglese in modalità di apprendimento online (E-learning e Webinar) tramite l'uso delle tecnologie multimediali e di Internet;</li> <li>● gestione delle presenze e cura di tutte le attività correlate alla gestione del personale assegnato alla struttura</li> </ul> <p><b>FSP Laboratorio Linguistico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● supporto alle attività formative linguistiche e informatiche e relative certificazioni;</li> <li>● supporto alla formazione linguistica in e-learning;</li> <li>● supporto all’organizzazione di seminari e corsi di didattica on line;</li> <li>● assistenza tecnico-amministrativa a studenti e docenti;</li> <li>● supporto alle attività formative linguistiche e informatiche e relative certificazioni in raccordo con il Settore carriere e formazione continua dei dirigenti e del personale tecnico-amministrativo per le attività inerenti il personale tecnico-amministrativo</li> </ul>
Destinatari	Il servizio/procedimento amministrativo è rivolto: studenti, personale TAB, Docenti, Ricercatori, imprese
A chi rivolgersi	<p>Sede Operativa: Piazza Sant’Antonino n. 1 – 90134 Palermo</p> <p>Responsabile del procedimento amministrativo – Dott. Antonio Conigliaro</p> <p>Responsabile FSP Laboratorio Linguistico</p> <p>Dott.ssa Rosanna Mancuso</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Ricevimento del pubblico:</p> <p>lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</p> <p>Strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio/procedimento amministrativo:</p>

	Portale di Ateneo e email istituzionale
Indicatori e standard di qualità	Il servizio verrà erogato entro 48 h Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 30 giorni
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/servizio speciale internazionalizzazione/u.o. controllo linguistico dateneo">http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/servizio speciale internazionalizzazione/u.o. controllo linguistico dateneo</a>

## 9.1 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Agrigento

<b>9.1.1 Comunicazione interna</b>	
Descrizione	Servizio che si rivolge all’utenza interna ed esterna, tramite pubblicazione sul sito web del Polo territoriale universitario di Agrigento, relativamente alla comunicazione istituzionale del Polo con riferimento alle attività didattiche dei corsi di studio, alle manifestazioni ed eventi culturali e/o scientifici, alla comunicazione d’Ateneo, nonché degli affari riguardanti il personale docente e quello T.A.B.
Destinatari	Il servizio amministrativo è rivolto: studenti, docenti, personale T.A.B., utenti esterni.
A chi rivolgersi	Via Ugo La Malfa – Villa Genuardi – 92100 Agrigento Tel.: 091/23890909 – 091/23897822 – Fax.: 0922/408338  Sito web: <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a> Mail: <a href="mailto:polodidattico.ag@unipa.it">polodidattico.ag@unipa.it</a> PEC: <a href="mailto:polodidattico.ag@cert.unipa.it">polodidattico.ag@cert.unipa.it</a> Il Responsabile del procedimento amministrativo è il dott. Ettore Castorina
Modalità erogazione/richiesta	Dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00.  Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti: <a href="mailto:ettore.castorina@unipa.it">ettore.castorina@unipa.it</a> ; <a href="mailto:carmelo.azzaretto@unipa.it">carmelo.azzaretto@unipa.it</a> ; <a href="mailto:giuseppe.caramazza@unipa.it">giuseppe.caramazza@unipa.it</a> ;  La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, entro 1 -2 - 5 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all’indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a>

## 9.1 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Agrigento

<b>9.1.2 Incarichi e collaborazioni esterne</b>	
Descrizione	Servizio che si occupa della gestione dell'utenza esterna, relativamente ai professionisti con i quali intercorre un rapporto di collaborazione con l'Amministrazione del Polo.
Destinatari	Il servizio amministrativo è rivolto ai professionisti
A chi rivolgersi	Via Ugo La Malfa – Villa Genuardi – 92100 Agrigento Tel.: 091/23897834 – Fax.: 0922/408338  Sito web:  <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a>  Mail: <a href="mailto:polodidattico.ag@unipa.it">polodidattico.ag@unipa.it</a> –  PEC: <a href="mailto:polodidattico.ag@cert.unipa.it">polodidattico.ag@cert.unipa.it</a>  Il Responsabile del procedimento amministrativo è il dott. Ettore Castorina
Modalità erogazione/riciesta	Si ricevono dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00.  Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti: <a href="mailto:ettore.castorina@unipa.it">ettore.castorina@unipa.it</a> ; <a href="mailto:giuseppe.caramazza@unipa.it">giuseppe.caramazza@unipa.it</a> ;  La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato secondo la tempistica relativa alle procedure di selezione e relativo conferimento dell'incarico
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a>

## 9.1 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Agrigento

<b>9.1.3 Fornitura beni e servizi</b>	
Descrizione	<p>Gestione amministrativo contabile degli ordini di fornitura di beni e/o servizi - (anche quelli destinati agli studenti) della manutenzione, dei progetti, del materiale bibliografico e spese per conferenze, seminari e/o convegni - – Ricerca di mercato MEPA (Acquisizione CIG e avviamento delle procedure di acquisizione sul mercato del bene e/ o servizio - Procedura MEPA - - Emissione dell'ordine dall'aggiudicazione e inserimento sul sito web. Acquisizione documentazione probatoria da parte del fornitore per l'emissione del relativo ordine - Verifica regolarità fattura ed emissione del relativo mandato di pagamento –</p> <p>Pubblicità sul sito web</p> <p>Rimborsi missioni</p>
Destinatari	Fornitori – studenti – docenti –personale T.A.B.
A chi rivolgersi	<p>Via Ugo La Malfa – Villa Genuardi – 92100 Agrigento Tel.: 091/23897846 – 091/23897860 – 091/23897837 – 091/23897822 – Fax.: 0922/408338</p> <p>Sito web:</p> <p><a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritoria/leagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritoria/leagrigento/</a></p> <p>Mail: <a href="mailto:polodidattico.ag@unipa.it">polodidattico.ag@unipa.it</a> –</p> <p>PEC: <a href="mailto:polodidattico.ag@cert.unipa.it">polodidattico.ag@cert.unipa.it</a></p> <p>Il Responsabile del procedimento amministrativo è il dott. Ettore Castorina</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00.</p> <p>Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti: <a href="mailto:ettore.castorina@unipa.it">ettore.castorina@unipa.it</a>; <a href="mailto:anna.cacciatore@unipa.it">anna.cacciatore@unipa.it</a>; <a href="mailto:giuseppe.lattuca@unipa.it">giuseppe.lattuca@unipa.it</a>;</p>



	<p>calogero.daunisi@unipa.it; carmelo.azzaretto@unipa.it</p> <p>La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce.</p>
Indicatori e standard di qualità	Le procedure vengono avviate entro 3 giorni dalla richiesta del servizio. Il termine può variare in riferimento al relativo procedimento di che trattasi
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritoria/leagrigeno/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritoria/leagrigeno/</a>

## 9.1 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Agrigento

<b>9.1.4 Segreteria studenti</b>	
Descrizione	Gestione delle carriere studenti e assistenza al front office (Preparazione istanza e invio all'ufficio di competenza, Carriera Studente, Informazioni e Comunicazioni)
Destinatari	Studenti, docenti e utenza esterna
A chi rivolgersi	Via Ugo La Malfa – Villa Genuardi – 92100 Agrigento Tel.: 0922/403586– Fax.: 0922/408338  Sito web: <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a> Mail: <a href="mailto:polodidattico.ag@unipa.it">polodidattico.ag@unipa.it</a> – PEC: <a href="mailto:polodidattico.ag@cert.unipa.it">polodidattico.ag@cert.unipa.it</a> Il Responsabile del procedimento amministrativo è la dott.ssa Mirella Scimé
Modalità erogazione/riciesta	Ricevimento pubblico: lunedì – mercoledì - giovedì e venerdì dalle 09:00 alle 12:00  Orario di Servizio: lunedì – mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00  Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti: <a href="mailto:mirella.scime@unipa.it">mirella.scime@unipa.it</a> <a href="mailto:giuseppe.castronovo@unipa.it">giuseppe.castronovo@unipa.it</a> ; <a href="mailto:lorenzo.monsu@unipa.it">lorenzo.monsu@unipa.it</a>  La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, da 1 a 5 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/segreteria-studenti-del-polo/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/segreteria-studenti-del-polo/</a>

## 9.1 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Agrigento

<b>9.1.5 Segreteria didattica</b>	
Descrizione	Gestione dei corsi di studio, carriere studenti
Destinatari	Docenti e studenti
A chi rivolgersi	<p>Via Ugo La Malfa – Villa Genuardi – 92100 Agrigento Tel.: 0922/403586– Fax.: 0922/408338 – Sito web: <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a> Mail: <a href="mailto:polodidattico.ag@unipa.it">polodidattico.ag@unipa.it</a> – PEC: <a href="mailto:polodidattico.ag@cert.unipa.it">polodidattico.ag@cert.unipa.it</a></p> <p>Il Responsabile del procedimento amministrativo è il dott. Ettore Castorina</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Si ricevono dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00</p> <p>Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti: <a href="mailto:alfonso.fragapane@unipa.it">alfonso.fragapane@unipa.it</a>; CdS Beni Culturali e Archeologia <a href="mailto:luciano.rizzuto@unipa.it">luciano.rizzuto@unipa.it</a>; CdS Architettura - Servizio Sociale <a href="mailto:mariaconchetta.piazza@unipa.it">mariaconchetta.piazza@unipa.it</a>; CdS Giurisprudenza</p> <p>La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce</p>
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, entro 3 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a>

## 9.1 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Agrigento

<b>9.1.6 Biblioteca</b>	
Descrizione	Presiti, Catalogo Bibliografico Aleph, Reference, Prestiti Interbibliotecari, Document Delivery
Destinatari	Studenti, personale TAB, Docenti, Ricercatori, studiosi e studenti esterni
A chi rivolgersi	<p>Via Ugo La Malfa – Villa Genuardi – 92100 Agrigento Tel.: 091/23897842 – 091/23897843; 0922/403586</p> <p>Fax.: 0922/408338</p> <p>Sito <span style="float: right;">web:</span>  <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a></p> <p>Mail: giuseppina.ambrosio@unipa.it; polodidattico.ag@unipa.it – PEC: polodidattico.ag@cert.unipa.it</p> <p>Via F. Quartararo, 6 – 92100 Agrigento Tel.: 091/23893856 091/23897822 – Fax.: 0922/408338</p> <p>Sito <span style="float: right;">web:</span>  <a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a></p> <p>Mail: giuseppina.ambrosio@unipa.it; gerlanda.fanara@unipa.it; francesca.cacciatore@unipa.it; polodidattico.ag@unipa.it – PEC: polodidattico.ag@cert.unipa.it</p> <p>Il Responsabile del procedimento amministrativo è il dott. Ettore Castorina.</p>
Modalità erogazione/riciesta	<p>La biblioteca è aperta dal lunedì al giovedì dalle 09:40 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e venerdì dalle 09.00 alle 13:00.</p> <p>Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti: giuseppina.ambrosio@unipa.it; gerlanda.fanara@unipa.it; francesca.cacciatore@unipa.it</p> <p>La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con</p>

	cui interloquisce
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, entro 3 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialeagrigento/</a>

## 9.2 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Caltanissetta

<b>9.2.1 Comunicazione interna ed esterna</b>	
Descrizione	Servizio che si rivolge all'utenza interna ed esterna, tramite pubblicazione sul sito web del Polo territoriale universitario di Caltanissetta, relativamente alla comunicazione istituzionale del Polo con riferimento alle attività didattiche dei corsi di studio, alle manifestazioni ed eventi culturali e/o scientifici, alla comunicazione d'Ateneo, nonché degli affari riguardanti il personale docente e quello T.A.B
Destinatari	Il servizio amministrativo è rivolto: studenti, docenti, personale T.A.B., utenti esterni.
A chi rivolgersi	Polo territoriale universitario della provincia di Caltanissetta - c/o Cefpas, Via Mulè, 1 – 93100 Caltanissetta – Tel. 0934/556803, 09123865802 – 09123865804;  Dott. Luigi Augello e-mail <a href="mailto:luigi.augello@unipa.it">luigi.augello@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e il martedì e mercoledì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00.  Computer e connessione internet.  Ricezione delle istanze e delle richieste, preparazione della documentazione e invio agli uffici della Scuola o agli uffici delle Segreterie Studenti o comunque agli uffici appositi per i consequenziali provvedimenti di competenza.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, entro 1 -2 - 5 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	

## 9.2 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Caltanissetta

<b>9.2.2 Modifiche Piano di Studi – CdS in Medicina e Chirurgia I triennio</b>	
Descrizione	Presentazione istanze, preparazione documentazione e invio agli uffici della Scuola o agli uffici delle Segreterie Studenti o comunque agli uffici di competenza.
Destinatari	Il servizio è rivolto principalmente ad una utenza interna: studenti.
A chi rivolgersi	Polo territoriale universitario della provincia di Caltanissetta - c/o Cefpas, Via Mulè, 1 – 93100 Caltanissetta – Tel. 0934/556803, 09123865804  dott. Giovanni Melchiorre Tricoli – email: <a href="mailto:giovannimelchiorre.tricoli@unipa.it">giovannimelchiorre.tricoli@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e il lunedì e mercoledì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00.  Computer e connessione internet.  Ricezione delle istanze e delle richieste, preparazione della documentazione e invio agli uffici della Scuola o agli uffici delle Segreterie Studenti o comunque agli uffici appositi per i consequenziali provvedimenti di competenza.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio verrà erogato entro 3 gg.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/polocaltanissetta">www.unipa.it/polocaltanissetta</a>

## 9.2 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Caltanissetta

<b>9.2.3 Modifiche Piano di Studi – CdS in Medicina e Chirurgia II triennio</b>	
Descrizione	Presentazione istanze, preparazione documentazione e invio agli uffici della Scuola o agli uffici delle Segreterie Studenti o comunque agli uffici di competenza
Destinatari	Il servizio è rivolto principalmente ad una utenza interna: studenti.
A chi rivolgersi	Polo territoriale universitario della provincia di Caltanissetta - c/o Cefpas, Via Mulè, 1 – 93100 Caltanissetta – Tel. 0934/556788, 09123865805  Sig. Renato Ianni – email: <a href="mailto:renato.ianni@unipa.it">renato.ianni@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e il lunedì e mercoledì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00.  Computer e connessione internet.  Ricezione delle istanze e delle richieste, preparazione della documentazione e invio agli uffici della Scuola o agli uffici delle Segreterie Studenti o comunque agli uffici appositi per i consequenziali provvedimenti di competenza.
Indicatori e standard di qualità	Il servizio verrà erogato entro 3 gg.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/polocaltanissetta">www.unipa.it/polocaltanissetta</a>



## 9.2 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Caltanissetta

<b>9.2.4 Modifiche Piano di Studi – CdS in Ingegneria Elettrica</b>	
Descrizione	Presentazione istanze, preparazione documentazione e invio agli uffici della Scuola o agli uffici delle Segreterie Studenti o comunque agli uffici di competenza.
Destinatari	Il servizio è rivolto principalmente ad una utenza interna: studenti.
A chi rivolgersi	<p>Polo territoriale universitario della provincia di Caltanissetta - Via Real Maestranza, snc – 93100 Caltanissetta – Tel. 0934/20928, 09123865803</p> <p>Dott.ssa      Giovanna      Mancuso                      –      email: giovanna.mancuso@unipa.it</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e il martedì e il giovedì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00.</p> <p>Computer e connessione internet.</p> <p>Ricezione delle istanze e delle richieste, preparazione della documentazione e invio agli uffici della Scuola o agli uffici delle Segreterie Studenti o comunque agli uffici appositi per i consequenziali provvedimenti di competenza.</p>
Indicatori e standard di qualità	Il servizio verrà erogato entro 3 gg.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/polocaltanissetta">www.unipa.it/polocaltanissetta</a>

## 9.3 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Trapani

<b>9.3.1 Incarichi e collaborazioni esterne</b>	
Descrizione	Servizio che si occupa della gestione dell'utenza esterna, relativamente ai professionisti con i quali intercorre un rapporto
Destinatari	Il servizio amministrativo è rivolto: imprese e professionisti
A chi rivolgersi	Lungomare Dante Alighieri 2/4 - 91016 Erice Casa Santa (TP) Tel.: 0923/569042- 091/23897879-870 – Fax.: 091/23860509 – Sito web: <a href="http://www.unipa.it/polotrapani">www.unipa.it/polotrapani</a> Mail: <a href="mailto:polouniversitario.tp@unipa.it">polouniversitario.tp@unipa.it</a> – PEC: <a href="mailto:polodidattico.tp@cert.unipa.it">polodidattico.tp@cert.unipa.it</a>  Il Responsabile del procedimento amministrativo è la dott.ssa Maria Cinà
Modalità erogazione/richiesta	Si ricevono dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00.  Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti:  <a href="mailto:maria.cina@unipa.it">maria.cina@unipa.it</a> ; <a href="mailto:anna.palmeri@unipa.it">anna.palmeri@unipa.it</a> ; <a href="mailto:vincenzo.costa@unipa.it">vincenzo.costa@unipa.it</a> ; <a href="mailto:alessandro.romano@unipa.it">alessandro.romano@unipa.it</a> ;  La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, entro 3 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialetrapani">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialetrapani</a>

## 9.3 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Trapani

<b>9.3.2 Fornitura beni e servizi</b>	
Descrizione	Gestione amministrativo contabile degli ordini, dei servizi agli studenti, della manutenzione, dei progetti, del materiale bibliografico
Destinatari	Fornitori – studenti – docenti – personale
A chi rivolgersi	Lungomare Dante Alighieri 2/4 - 91016 Erice Casa Santa (TP) Tel.: 0923/569042- 091/23897879-870 – Fax.: 091/23860509 – Sito web: <a href="http://www.unipa.it/polotrapani">www.unipa.it/polotrapani</a> Mail: <a href="mailto:polouniversitario.tp@unipa.it">polouniversitario.tp@unipa.it</a> – PEC: <a href="mailto:polodidattico.tp@cert.unipa.it">polodidattico.tp@cert.unipa.it</a>  Il Responsabile del procedimento amministrativo è la dott.ssa Maria Cinà
Modalità erogazione/richiesta	Si riceve dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00.  Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti: <a href="mailto:maria.cina@unipa.it">maria.cina@unipa.it</a> ; <a href="mailto:anna.palmeri@unipa.it">anna.palmeri@unipa.it</a> ; <a href="mailto:vincenzo.costa@unipa.it">vincenzo.costa@unipa.it</a> ; <a href="mailto:alessandro.romano@unipa.it">alessandro.romano@unipa.it</a> ;  La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, entro 3 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialetrapani">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialetrapani</a>

## 9.3 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Trapani

<b>9.3.3 Segreteria studenti</b>	
Descrizione	Gestione carriere studenti e assistenza front office
Destinatari	studenti e utenza esterna
A chi rivolgersi	<p>Lungomare Dante Alighieri 2/4 - 91016 Erice Casa Santa (TP) Tel.: 0923/569042- 091/23897879-870 – Fax.: 091/23860509 – Sito web: <a href="http://www.unipa.it/polotrapani">www.unipa.it/polotrapani</a> Mail: <a href="mailto:polouniversitario.tp@unipa.it">polouniversitario.tp@unipa.it</a> – PEC: <a href="mailto:polodidattico.tp@cert.unipa.it">polodidattico.tp@cert.unipa.it</a></p> <p>Il Responsabile del procedimento amministrativo è la sig.ina Anna Maria Bonaiuto</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>Si riceve lunedì – mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00</p> <p>Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti:</p> <p><a href="mailto:vito.marino@unipa.it">vito.marino@unipa.it</a>; <a href="mailto:annamaria.bonaiuto@unipa.it">annamaria.bonaiuto@unipa.it</a>; <a href="mailto:paolo.raimondi@unipa.it">paolo.raimondi@unipa.it</a></p> <p>La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce</p>
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, entro 3 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialetrapani/Corsi-di-studio/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialetrapani/Corsi-di-studio/</a>

## 9.3 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Trapani

<b>9.3.4 Segreteria didattica</b>	
Descrizione	Gestione dei corsi di studio
Destinatari	docenti e studenti
A chi rivolgersi	<p>Lungomare Dante Alighieri 2/4 - 91016 Erice Casa Santa (TP) Tel.: 0923/569042- 091/23897879-870 – Fax.: 091/23860509 – Sito web: <a href="http://www.unipa.it/polotrapani">www.unipa.it/polotrapani</a> Mail: <a href="mailto:polouniversitario.tp@unipa.it">polouniversitario.tp@unipa.it</a> – PEC: <a href="mailto:polodidattico.tp@cert.unipa.it">polodidattico.tp@cert.unipa.it</a></p> <p>Il Responsabile del procedimento amministrativo è la sig.ina Anna Maria Bonaiuto</p>
Modalità erogazione/riciesta	<p>Si riceve dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00</p> <p>Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti:</p> <p><a href="mailto:fabio.salerno@unipa.it">fabio.salerno@unipa.it</a>; <a href="mailto:annamria.bonaiuto@unipa.it">annamria.bonaiuto@unipa.it</a>;  <a href="mailto:antonella.pidone@unipa.it">antonella.pidone@unipa.it</a>; <a href="mailto:novara.leonardo@unipa.it">novara.leonardo@unipa.it</a>;</p> <p>La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce</p>
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato, nella maggioranza dei casi, entro 3 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialetrapani/Segreteria_studenti/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialetrapani/Segreteria_studenti/</a>

## 9.3 Direttore Generale – Poli territoriali decentrati - Polo universitario di Trapani

<b>9.3.5 Biblioteca</b>	
Descrizione	<p>Sviluppo e valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentale delle biblioteche del Polo</p> <p>attraverso il trattamento, l'accesso e la diffusione dell'informazione bibliografica; Gestione budget di spesa del materiale bibliografico; Acquisto materiale bibliografico (ricerche di mercato, ordini);</p> <p>Servizi relativi alla catalogazione di volumi e dei periodici nel software gestionale Aleph 500</p> <p>uniformemente agli standard nazionali ed internazionali di catalogazione; Servizi relativi alla catalogazione in ACNP e al DD; Partecipazione alle attività di misurazione nazionale (GIM);</p> <p>Servizio references. Informazione e consulenza, comprendenti tutte le attività dirette e indirette che i bibliotecari mettono in atto per soddisfare i bisogni formativi e conoscitivi dell'utenza;</p> <p>Servizio di circolazione del materiale bibliografico presente in biblioteca: prenotazioni, prestiti,</p> <p>rinnovi, restituzioni, prestiti interbibliotecari e documenti delivery;</p> <p>Statistiche attraverso l'estrazione di report dal software gestionale, del flusso delle attività e dei servizi erogati dalla biblioteche;</p> <p>Gestione dell'applicativo per il monitoraggio delle biblioteche (rilevazione annuale), SIMONLIB;</p> <p>Attività di back office e front office;</p> <p>Distribuzione e registrazione delle smart card attraverso l'utilizzazione del software di gestione in uso.</p>
Destinatari	Il servizio è rivolto: studenti, personale TAB, Docenti,

	Ricercatori
A chi rivolgersi	<p>Lungomare Dante Alighieri 2/4 - 91016 Erice Casa Santa (TP) Tel.: 0923/569042- 091/23897879-870 – Fax.: 091/23860509 – Sito web: <a href="http://www.unipa.it/polotrapani">www.unipa.it/polotrapani</a> Mail: <a href="mailto:polouniversitario.tp@unipa.it">polouniversitario.tp@unipa.it</a> – PEC: <a href="mailto:polodidattico.tp@cert.unipa.it">polodidattico.tp@cert.unipa.it</a></p> <p>Il Responsabile del procedimento amministrativo è la dott.ssa Lo Re Marilena</p>
Modalità erogazione/richiesta	<p>La biblioteca è aperta, per la sala lettura dal lunedì al venerdì dalle 08:40 alle 19:00; per gli altri servizi, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 08:40 alle 13:15 e dalle 15:40 alle 18:20</p> <p>Gli strumenti telematici a disposizione degli utenti per richiedere il servizio sono i seguenti: <a href="mailto:marilena.lore@unipa.it">marilena.lore@unipa.it</a></p> <p>La struttura evade tutte le richieste provenienti dai soggetti con cui interloquisce.</p>
Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 3 giorni dalla richiesta del servizio
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialiletrapani/Biblioteca/">http://www.unipa.it/amministrazione/politerritoriali/poloterritorialiletrapani/Biblioteca/</a>

## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.1 Formazione generale e specifica inerente la “Sicurezza e la Salute sui luoghi di lavoro” ai sensi del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dell’Accordo Stato-Regioni 21/12/2011</b>	
Descrizione	Formazione generale e specifica inerente la “Sicurezza e la Salute sui luoghi di lavoro” ai sensi del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dell’Accordo Stato-Regioni 21/12/2011
Destinatari	Tutti i lavoratori ed i soggetti ad essi equiparati dell’Ateneo (Docenti, Ricercatori, Personale TAB, Assegnisti, Borsisti, Studenti, ecc.)
A chi rivolgersi	Ing. L. Leggio P.I. D. Muratore V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:sistemadisicurezza@unipa.it">sistemadisicurezza@unipa.it</a> tel. VOIP: 091 23893507 – 509 - 511 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Indicatori e standard di qualità	Formulazione richiesta di autorizzazione preventiva al Direttore Generale all’esecuzione del corso entro 5 gg.  A seguito dell’autorizzazione preventiva, stesura del progetto formativo del corso richiesto ed invio per l’approvazione al Direttore Generale entro 15 gg.  Erogazione del corso entro 20 gg dall’approvazione del progetto formativo da parte della Direzione Generale.
Modalità reclami	Invio e-mail all’indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzadiateneo">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzadiateneo</a>



## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.2 Formazione specifica per Addetti alle emergenze (Addetti Antincendio, Primo Soccorso) ai sensi del D.M. 10/03/98 e del D.M. 388/03.</b>	
Descrizione	Formazione specifica per Addetti alle emergenze (Addetti Antincendio, Primo Soccorso) ai sensi del D.M. 10/03/98 e del D.M. 388/03.
Destinatari	Tutti i lavoratori ed i soggetti ad essi equiparati dell'Ateneo (Docenti, Ricercatori, Personale TAB, Assegnisti, Borsisti, Studenti, ecc.)
A chi rivolgersi	Ing. L. Leggio P.I. D. Muratore V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:sistemadisicurezza@unipa.it">sistemadisicurezza@unipa.it</a> tel. VOIP: 091 23893507 – 509 - 511 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Indicatori e standard di qualità	Formulazione richiesta di autorizzazione preventiva al Direttore Generale all'esecuzione del corso entro 5 gg.  A seguito dell'autorizzazione preventiva, stesura del progetto formativo del corso richiesto ed invio per l'approvazione al Direttore Generale entro 15 gg.  Erogazione del corso entro 20 gg dall'approvazione del progetto formativo da parte della Direzione Generale.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzadiateneo">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzadiateneo</a>

## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.3 Formazione specifica per i Preposti alla Sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dell'Accordo Stato-Regioni 21/12/2011</b>	
Descrizione	Formazione specifica per i Preposti alla Sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dell'Accordo Stato-Regioni 21/12/2011
Destinatari	Tutti i lavoratori dell'Ateneo individuati come preposti.
A chi rivolgersi	Ing. L. Leggio P.I. D. Muratore V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:sistemadisicurezza@unipa.it">sistemadisicurezza@unipa.it</a> tel. VOIP: 091 23893507 – 509 - 511 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Indicatori e standard di qualità	Formulazione richiesta di autorizzazione preventiva al Direttore Generale all'esecuzione del corso entro 5 gg.  A seguito dell'autorizzazione preventiva, stesura del progetto formativo del corso richiesto ed invio per l'approvazione al Direttore Generale entro 15 gg.  Erogazione del corso entro 20 gg dall'approvazione del progetto formativo da parte della Direzione Generale.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzadiateneo">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzadiateneo</a>

## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.4 Coordinamento attività di Sorveglianza Sanitaria Periodica per i lavoratori (e soggetti equiparati) esposti a rischi per la salute, ai sensi dell'art. 41 del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.</b>	
Descrizione	Coordinamento attività di Sorveglianza Sanitaria Periodica per i lavoratori (e soggetti equiparati) esposti a rischi per la salute, ai sensi dell'art. 41 del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.
Destinatari	Tutti i lavoratori ed i soggetti ad essi equiparati dell'Ateneo esposti a rischi specifici (Docenti, Ricercatori, Personale TAB, Assegnisti, Borsisti, Studenti, ecc.)
A chi rivolgersi	Dott.ssa R. A. Cicuta  Ing. M. Casamirra  V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:rosanna.cicuta@unipa.it">rosanna.cicuta@unipa.it</a>  <a href="mailto:maddalena.casamirra@unipa.it">maddalena.casamirra@unipa.it</a>  tel. VOIP: 091 23893508 - 97350  dal lunedì al venerdì  dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Indicatori e standard di qualità	Le visite di Sorveglianza Sanitaria Periodica vengono evase secondo la periodicità stabilita dai protocolli sanitari decisi dai medici competenti/autorizzati.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/servizioprof.sistemadisicurezza di ateneo/settore medicina del lavoro e radioprotezione">http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/servizioprof.sistemadisicurezza di ateneo/settore medicina del lavoro e radioprotezione</a>

## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.5 Coordinamento attività di Sorveglianza Sanitaria a richiesta per i lavoratori esposti a rischi per la salute, ai sensi dell’art. 41 del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.</b>	
Descrizione	Coordinamento attività di Sorveglianza Sanitaria a richiesta per i lavoratori esposti a rischi per la salute, ai sensi dell’art. 41 del Testo Unico D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.
Destinatari	Tutti i lavoratori dell’Ateneo esposti a rischi specifici (Docenti, Ricercatori, Personale TAB)
A chi rivolgersi	Dott.ssa R. A. Cicuta Ing. M. Casamirra V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:rosanna.cicuta@unipa.it">rosanna.cicuta@unipa.it</a> <a href="mailto:maddalena.casamirra@unipa.it">maddalena.casamirra@unipa.it</a> tel. VOIP: 091 23893508 - 97350 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Indicatori e standard di qualità	Le “visite su richiesta” vengono evase entro 15 gg.
Modalità reclami	Invio e-mail all’indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzadiateneo/settoremedicinadellavoroeradioprotezione">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzadiateneo/settoremedicinadellavoroeradioprotezione</a>

## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.6 Coordinamento attività medica per richiesta di visita per flessibilità per le lavoratrici madri ai sensi del D.Lgs. 151/2001.</b>	
Descrizione	Coordinamento attività medica per richiesta di visita per flessibilità per le lavoratrici madri ai sensi del D.Lgs. 151/2001.
Destinatari	Tutte le lavoratrici madri dell'Ateneo
A chi rivolgersi	Dott.ssa R. A. Cicuta Ing. M. Casamirra V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:rosanna.cicuta@unipa.it">rosanna.cicuta@unipa.it</a> <a href="mailto:maddalena.casamirra@unipa.it">maddalena.casamirra@unipa.it</a> tel. VOIP: 091 23893508 - 97350 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Indicatori e standard di qualità	Le richieste di visita relative all'ottenimento della flessibilità del congedo di maternità vengono evase entro 7 gg.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzaateneo/settoremedicinadellavoroeradioprotezione">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzaateneo/settoremedicinadellavoroeradioprotezione</a>

## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.7 Attività di Sorveglianza Fisica ai sensi del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.</b>	
Descrizione	Attività di Sorveglianza Fisica ai sensi del D.Lgs. 230/95 e s.m.i.
Destinatari	Strutture e personale dell'Ateneo che detengono sorgenti di Radiazioni Ionizzanti
A chi rivolgersi	Dott.ssa R. A. Cicuta Ing. M. Casamirra V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:rosanna.cicuta@unipa.it">rosanna.cicuta@unipa.it</a> <a href="mailto:maddalena.casamirra@unipa.it">maddalena.casamirra@unipa.it</a> tel. VOIP: 091 23893508 - 97350 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Indicatori e standard di qualità	I sopralluoghi di Sorveglianza Fisica vengono evasi con la periodicità stabilita dalla normativa vigente (semestrale o annuale). I sopralluoghi su richiesta vengono evasi entro 7gg.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/servizioprof.sistemadisicurezza di ateneo/settore medicina del lavoro e radioprotezione">http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/servizioprof.sistemadisicurezza di ateneo/settore medicina del lavoro e radioprotezione</a>

## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.8 Attività di Sorveglianza Fisica ai sensi del D.Lgs. 230/95 e s.m.i. in regime di conto terzi</b>	
Descrizione	Attività di Sorveglianza Fisica ai sensi del D.Lgs. 230/95 e s.m.i. in regime di conto terzi
Destinatari	Enti esterni in regime di Conto Terzi (A.O.U.P., CNR)
A chi rivolgersi	Dott.ssa R. A. Cicuta Ing. M. Casamirra V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:rosanna.cicuta@unipa.it">rosanna.cicuta@unipa.it</a> <a href="mailto:maddalena.casamirra@unipa.it">maddalena.casamirra@unipa.it</a> tel. VOIP: 091 23893508 - 97350 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Indicatori e standard di qualità	I sopralluoghi di Sorveglianza Fisica vengono evasi con la periodicità stabilita dalla normativa vigente (semestrale o annuale).
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzaadiateneo/settoremedicinadellavoroeradioprotezione">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzaadiateneo/settoremedicinadellavoroeradioprotezione</a>

## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.9 Attività di Valutazione dei Rischi sui luoghi di lavoro e redazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi (D.V.R.).</b>	
Descrizione	Attività di Valutazione dei Rischi sui luoghi di lavoro e redazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi (D.V.R.).
Destinatari	Tutti i Responsabili delle Strutture di Ateneo
A chi rivolgersi	Arch. A. Pignato Dott. G. Lacca (RSPP) Dott. I. D. Sciacca (ASPP) Geom. S. Agnello (ASPP) Arch. F. Vaccaro (ASPP) V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: adelaide.pignato@unipa.it; guido.lacca@unipa.it; rspp@unipa.it tel. VOIP: 091 23893505
Indicatori e standard di qualità	I D.V.R. delle Strutture dell'Ateneo sono aggiornati secondo la periodicità prevista dalla normativa vigente
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: osservazioniereclami@unipa.it
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzaateneo/settorediprevenzioneeprotezionedi ateneo">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzaateneo/settorediprevenzioneeprotezionedi ateneo</a> <a href="http://www.unipa.it/strutture/spp/">http://www.unipa.it/strutture/spp/</a>



## 10. Direttore Generale – Servizio professionale Sistema di sicurezza di Ateneo

<b>10.10 Pareri tecnici ai fini della rispondenza dei requisiti di sicurezza sui luoghi di lavoro</b>	
Descrizione	Pareri tecnici ai fini della rispondenza dei requisiti di sicurezza sui luoghi di lavoro.
Destinatari	Tutti i Responsabili delle Strutture ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza di Ateneo
A chi rivolgersi	Arch. A. Pignato Dott. G. Lacca (RSPP) Dott. I. D. Sciacca (ASPP) Geom. S. Agnello (ASPP) Arch. F. Vaccaro (ASPP) V.le delle Scienze Ed. 6
Modalità erogazione/richiesta	e-mail: <a href="mailto:adelaide.pignato@unipa.it">adelaide.pignato@unipa.it</a> ; <a href="mailto:guido.lacca@unipa.it">guido.lacca@unipa.it</a> ; <a href="mailto:rspp@unipa.it">rspp@unipa.it</a> tel. VOIP: 091 23893505
Indicatori e standard di qualità	I sopralluoghi per la formulazione dei pareri tecnici vengono evasi entro 10 gg. Il relativo parere viene redatto entro 5 gg lavorativi dal sopralluogo.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzaateneo/settorediprevenzioneeprotezionediatenoe">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/servizioprof.sistemadisicurezzaateneo/settorediprevenzioneeprotezionediatenoe</a> <a href="http://www.unipa.it/strutture/spp/">http://www.unipa.it/strutture/spp/</a>

## 11. Direttore Generale – Unità di collaborazione tecnico-informatica

<b>11.1 Semplificazione e dematerializzazione dei Servizi di Front Office</b>	
Descrizione	L'Unità, attraverso tecniche di modellizzazione e di mappatura dei processi descrive i procedimenti in atto utilizzati presso i servizi di Front Office e ne coglie tutte le criticità. Successivamente vengono messi in atto tutti gli interventi atti a superare dette criticità.
Destinatari	In prima istanza gli operatori dei servizi esaminati ma con evidenti ricadute anche per quanto riguarda la qualità dei servizi offerti agli studenti
A chi rivolgersi	L'Unità, pur essendo incardinata tra Servizi e gli Uffici di Staff della Direzione Generale, si trova in Viale delle Scienze ed. 11 p. I, ospitata nei locali del SIA. Il Responsabile dell'Unità è il Dott. Emanuele Siino
Modalità erogazione/richiesta	L'Unità non è solitamente impegnata in attività di Front Office, ma su appuntamento è possibile conferire con il personale Tutti gli utenti interessati possono contattare <a href="mailto:emanuele.siino@unipa.it">emanuele.siino@unipa.it</a> e <a href="mailto:mario.vinci@unipa.it">mario.vinci@unipa.it</a> per ottenere tutti i chiarimenti necessari nell'ambito delle attività assegnate all'Unità. Le usuali attività consistono nella raccolta e classificazione delle informazioni, ove necessario, predisposizione dell'analisi dei bisogni, infine analisi costi benefici delle soluzioni da adottare e implementazione delle medesime
Indicatori e standard di qualità	I tempi impiegati per i procedimenti oggetto di indagine dipendono dalla complessità delle dinamiche interne ai processi e la loro conseguente descrizione. L'applicazione di dette metodiche richiede comunque un tempo minimo di tre mesi. I risultati delle azioni vengono misurati attraverso una comparazione in termini di risorse umane e temporali risparmiate nei procedimenti ex ante ed ex post
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/unitadicollegamentotecnicoinformatico">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/unitadicollegamentotecnicoinformatico</a>

## 12. Direttore Generale – Servizio Prevenzione della corruzione, trasparenza, normativa e regolamenti di Ateneo, privacy

<b>12.1 Accesso civico</b>	
Descrizione	Il servizio supporta il Responsabile della Trasparenza nella gestione delle richieste di accesso civico, istituto previsto dell'art. 5 del D.lgs. n.33/2013 che comporta il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione sia stata omessa.
Destinatari	Cittadini e Stakeholders  Personale interno
A chi rivolgersi	U.O. Prevenzione della corruzione e Trasparenza – Salita dell'Intendenza 1, 90133 Palermo  tel +3909123893839 – email: <a href="mailto:trasparenza@unipa.it">trasparenza@unipa.it</a>  Dirigente Responsabile: Dott. Antonio Romeo email: <a href="mailto:direzione.generale@unipa.it">direzione.generale@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	La richiesta di accesso civico deve essere presentata al responsabile della trasparenza, Dott. Antonio Romeo, con l'indicazione dei dati e delle pagine della sezione amministrazione trasparente cui si riferisce l'accesso.  Inviare la richiesta tramite email a <a href="mailto:direzione.generale@unipa.it">direzione.generale@unipa.it</a>  Il responsabile della trasparenza procede, entro trenta giorni, alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto. Nei casi di ritardo o mancata risposta, il richiedente può ricorrere, inviando una mail, al titolare del potere sostitutivo, che verificata la sussistenza dell'obbligo, provvede, entro 30 giorni, alla pubblicazione del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale. Il titolare del potere sostitutivo è:  Dott.ssa Chiara Terranova  Tel +3909123893626 – email: <a href="mailto:chiara.terranova@unipa.it">chiara.terranova@unipa.it</a>  Salita dell'Intendenza 1, 90133 Palermo

Indicatori e standard di qualità	Il servizio viene erogato entro 30 giorni. Il procedimento amministrativo verrà concluso entro 60 giorni.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/prevenzionedellacorrruzione/u.o.prevenzionedellacorruzioneetrasparenza">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/prevenzionedellacorrruzione/u.o.prevenzionedellacorruzioneetrasparenza</a> <a href="http://www.unipa.it/operazionetrasparenza/accesso-civico/">http://www.unipa.it/operazionetrasparenza/accesso-civico/</a>

## 12. Direttore Generale – Servizio Prevenzione della corruzione, trasparenza, normativa e regolamenti di Ateneo, privacy

<b>12.2 Supporto e consulenza in materia di prevenzione della corruzione</b>	
Descrizione	Il servizio predispone gli atti necessari per attuare la strategia di prevenzione della corruzione e fornisce consulenza e supporto in materia.
Destinatari	Cittadini e Stakeholders  Personale interno
A chi rivolgersi	U.O. Prevenzione della corruzione e Trasparenza – Salita dell’Intendenza 1, 90133 Palermo  tel +3909123893839 – email: <a href="mailto:trasparenza@unipa.it">trasparenza@unipa.it</a>  Dirigente Responsabile: Dott. Antonio Romeo  email: <a href="mailto:direzione.generale@unipa.it">direzione.generale@unipa.it</a>
Modalità erogazione/richiesta	Il servizio è accessibile on line nelle pagine web dedicate in cui è pubblicata la strategia dell’Ateneo in materia di prevenzione della corruzione e mediante il contatto diretto ai numeri telefonici e agli indirizzi mail del responsabile dedicato.  Inviare la richiesta tramite email a <a href="mailto:trasparenza@unipa.it">trasparenza@unipa.it</a>  È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all’indirizzo email <a href="mailto:etica@unipa.it">etica@unipa.it</a>
Indicatori e standard di qualità	In corso di definizione
Modalità reclami	Invio e-mail all’indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/prevenzionedellacorruzione/u.o.prevenzionedellacorrusioneetrasparenza">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/prevenzionedellacorruzione/u.o.prevenzionedellacorrusioneetrasparenza</a>  <a href="http://www.unipa.it/operazionetrasparenza/accesso-civico/">http://www.unipa.it/operazionetrasparenza/accesso-civico/</a>

## 13. Direttore Generale – Relazioni sindacali

<b>13.1 Gestione dei processi che concorrono a regolamentare i rapporti dell'Amministrazione universitaria con le rappresentanze sindacali</b>	
Descrizione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione delle attività propedeutiche all'organizzazione e alla convocazione del tavolo negoziale (piattaforme contrattuali) e predisposizione degli atti istruttori.</li><li>• Gestione delle relazioni con le OO.SS. e la RSU attraverso le varie forme di partecipazione.</li><li>• Cura della verbalizzazione</li><li>• Supporto nell'attività di organizzazione delle elezioni RSU</li></ul>
Destinatari	Organi di governo, organizzazioni sindacali, RSU, personale TAB
A chi rivolgersi	Piazza Marina, 61 - Palazzo Steri (I piano) – Tel. 09123893883 – 09123893659 - 09123893796  Dott.ssa Romina Angela Pipitone
Modalità erogazione/richiesta	Le funzioni principali riguardano tutto ciò che attiene l'attività negoziale in senso stretto (dallo studio delle norme alla sottoscrizione degli accordi), oltre che la gestione vera e propria delle <i>relazioni</i> tra Amministrazione e OO.SS. allo scopo di contemperare l'interesse al miglioramento delle condizioni di lavoro con l'esigenza di accrescere il livello quali-quantitativo dei servizi resi.
Indicatori e standard di qualità	I tempi e le modalità di erogazione del servizio sono dettati dalle disposizioni contenute nei CCNL di riferimento.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/relazionisindacali">http://www.unipa.it/amministrazione/direzione generale/relazionisindacali</a>

## 13. Direttore Generale – Relazioni sindacali

<b>13.2 Supporto tecnico-specialistico alla delegazione di parte datoriale</b>	
Descrizione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Predisposizione del testo degli accordi integrativi anche mediante raccordo con altri uffici dell'Amministrazione;</li><li>• Gestione degli adempimenti relativi alla sottoscrizione degli accordi: redazione della Relazione illustrativa secondo gli schemi MEF-RGS; interfaccia con il Collegio dei Revisori dei conti; predisposizione delibere per CdA.</li></ul>
Destinatari	Organi di governo
A chi rivolgersi	Piazza Marina, 61 - Palazzo Steri (I piano) – Tel. 09123893883 – 09123893659 - 09123893796  Dott.ssa Romina Angela Pipitone
Modalità erogazione/richiesta	Invio preventivo dei documenti per la relativa approvazione e per l'acquisizione del parere formale nei casi espressamente previsti.
Indicatori e standard di qualità	I tempi e le modalità di erogazione del servizio sono legati alla contrattazione integrativa
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/relazionisindacali">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/relazionisindacali</a>

## 13. Direttore Generale – Relazioni sindacali

<b>13.3 Gestione delle procedure relative alla fruizione dei diritti e delle prerogative sindacali e cura i rapporti con il Dipartimento della Funzione Pubblica</b>	
Descrizione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accreditalenti delle delegazioni e dei dirigenti sindacali;</li><li>• Determinazione del monte ore aziendale dei permessi sindacali e verifica del relativo utilizzo;</li><li>• Comunicazione al Dipartimento della Funzione pubblica delle aspettative, distacchi e permessi sindacali e per l'espletamento di funzioni pubbliche;</li><li>• Adempimenti in materia di sciopero, assemblee e servizi essenziali.</li></ul>
Destinatari	Organizzazioni sindacali, RSU, Dipartimento Funzione Pubblica, personale TAB
A chi rivolgersi	Piazza Marina, 61 - Palazzo Steri (I piano) – Tel. 09123893883 – 09123893659 - 09123893796  Sig. Carlo Aglieri
Modalità erogazione/richiesta	Invio periodico di comunicazioni alle OO.SS., ai responsabili delle strutture amministrative d'Ateneo e caricamento on-line sull'applicativo del Dipartimento della Funzione Pubblica (GEDAP).
Indicatori e standard di qualità	Caricamento dei permessi sindacali al Dipartimento della Funzione Pubblica (GEDAP) entro 48 ore dalla fruizione. Rispetto dei tempi fissati dalle disposizioni normative in materia di comunicazione di scioperi e assemblee.
Modalità reclami	Invio e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:osservazioniereclami@unipa.it">osservazioniereclami@unipa.it</a>
Link utili	<a href="http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/relazionisindacali">http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/relazionisindacali</a>