



**UNIVERSITÀ
DEL SALENTO**



CARTA DEI SERVIZI

***DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELL'ECONOMIA
UNIVERSITA' DEL SALENTO***

INDICE

1. PREMESSA	3
2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	3
3. PRESENTAZIONE DEL DIPARTIMENTO	5
4. I SERVIZI DIPARTIMENTALI	5
4.1 ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	6
4.2 I SERVIZI EROGATI	6
4.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI	6
4.3.1 <i>Segreteria di Direzione</i>	7
4.3.2 <i>Protocollo e Missioni</i>	8
4.3.3 <i>Risorse Umane e Convenzioni</i>	8
4.3.4 <i>Contabilità e Finanza</i>	9
4.3.5 <i>Supporto alla Didattica</i>	10
4.3.6 <i>Servizi di Gestione delle Presenze</i>	10
4.4 SERVIZI TECNICI INFORMATICI DI SUPPORTO ALLA RICERCA E ALLA DIDATTICA	11
4.5 SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DIPARTIMENTALE AGGREGATA DI SCIENZE DELL'ECONOMIA	12
4.5.1 <i>Informazioni Generali</i>	12
4.5.2 <i>Obiettivi</i>	13
4.5.3 <i>Servizi</i>	13
4.5.4 <i>*Dettaglio PRESTITO</i>	14
4.5.5 <i>Locali della Biblioteca</i>	14
4.5.6 <i>Diritti e Doveri degli utenti</i>	15
4.5.7 <i>Impegno della Biblioteca</i>	15
5. INFORMAZIONI UTILI	16
6. MAPPA RIEPILOGATIVA	16

Anno di pubblicazione 2013

1. PREMESSA

Il processo di cambiamento che ha coinvolto negli ultimi anni la Pubblica Amministrazione, caratterizzato dall'esigenza di decentramento, da un lato, e di globalizzazione, dall'altro, ha condotto ad una nuova attività pubblica, più eterogenea e più sofisticata, rivolta al soddisfacimento dei bisogni sempre più diversificati e complessi della collettività.

In un tempo in cui si denota una crescente scarsità di risorse pubbliche, appare prioritario l'obiettivo di migliorare il rapporto tra attività svolta e impiego di risorse, generando una serie di effetti sia sulle modalità gestionali sia sulla cultura delle amministrazioni pubbliche.

Si parla dunque di *new public management*, il nuovo modo di gestione del settore pubblico, che, soprattutto sull'esempio delle pubbliche amministrazioni anglosassoni, vuole integrare il diritto amministrativo e le pratiche gestionali tradizionali di un ente pubblico con una metodologia più orientata al risultato. Nell'ultimo ventennio, il processo di aziendalizzazione delle pubbliche amministrazioni, che porta ad un nuovo modo di gestire la "cosa pubblica", ha condotto ad una maggiore attenzione, pur nel rispetto delle finalità di carattere sociale, verso alcuni principi di gestione quali l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle prestazioni. Si assiste, in definitiva, da un lato, al tentativo di trasferire i sistemi di gestione sviluppati nelle aziende private al settore pubblico e, dall'altro, ad una maggiore autonomia dei manager/dirigenti pubblici rispetto ai decisori politici ed alla loro responsabilizzazione rispetto alle esigenze/interessi degli utenti.

In tale contesto, ogni scelta compiuta dalla Pubblica Amministrazione dovrebbe necessariamente sottostare alla "regola" del conseguimento del *value for money*, con l'obiettivo del raggiungimento degli scopi prefissati con maggiori livelli di efficacia e di efficienza, eliminando gli sprechi.

La nuova emergente cultura gestionale dell'ente pubblico si basa, quindi, sulla netta distinzione tra "gestire ai sensi della norma", come deve essere per una pubblica amministrazione, e "gestire con la norma", che conduce ad una inutile burocratizzazione e ad inefficienze nell'impiego delle risorse umane, finanziarie e materiali.

Si assiste, in definitiva, al passaggio da una "cultura dell'adempimento", che caratterizza molte amministrazioni specie nei Paesi di *civil law*, a una "cultura del risultato", che enfatizza l'importanza del controllo e della valutazione dei costi e dei rendimenti, dell'*accountability* orientata alla misurazione e al raggiungimento dei risultati.

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno degli strumenti di informazione e comunicazione di cui una Pubblica Amministrazione l'azienda si avvale per soddisfare le esigenze informative degli *stakeholders*.

2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

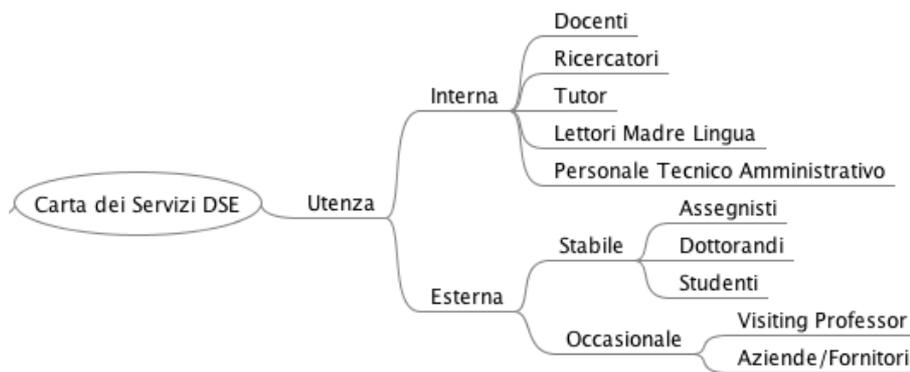
L'evoluzione normativa che, in questi ultimi anni, ha coinvolto il sistema universitario, anche con riferimento alla Riforma Gelmini, ha condotto ad un contestuale cambiamento dell'assetto organizzativo dei Dipartimenti di Ricerca. I "luoghi primari della ricerca", deputati alla cura ed alla gestione dell'attività di ricerca scientifica, si atteggiavano come un sottosistema organizzato dotato di autonomia che ha ricevuto una propria stabilizzazione all'interno degli statuti delle Università.

Negli ultimi anni, inoltre, emerge con fermezza l'importanza dei "valori" della trasparenza, dell'efficacia, dell'efficienza dell'azione amministrativa in un'ottica anche di *accountability* della pubblica amministrazione.

Non si può prescindere dalle norme di cui all'art. 32, comma 1 del [Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33](#) "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e dettate dal [Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150](#) "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"; attenzione particolare, inoltre, meritano le [Delibere CIVIT n. 88 del 2010](#), recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e [n. 3 del 2012](#), recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici". Le disposizioni citate prevedono la pubblicazione di un documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze dell'Economia, pertanto, intende rispondere proprio alle esigenze di trasparenza ma, soprattutto, di efficienza e di qualità delle attività svolte all'interno della struttura e diventa uno strumento di mappatura dei processi e di semplificazione amministrativa, con conseguente impatto positivo sul livello di efficacia e di economicità dei servizi erogati all'utente.

I destinatari dei principi e dei contenuti della presente **Carta dei Servizi**, sono tutti i Clienti/Utenti del Dipartimento, classificabili in utenti interni (docenti, ricercatori, tutor, lettori madre lingua, personale tecnico-amministrativo) ed esterni (stabili: assegnisti, dottorandi, studenti; occasionali: *visiting professor*, aziende/fornitori). Si riporta di seguito la mappatura dell'utenza del Dipartimento di Scienze dell'Economia (DSE):



Con la presente Carta il Dipartimento si impegna ad erogare tutti i servizi in essa descritti.

Tutto il personale del Dipartimento s'impegna a svolgere la propria attività nei confronti dell'utente con spirito di collaborazione, professionalità, competenza e nel rispetto della riservatezza, imparzialità, efficienza ed efficacia.

3. PRESENTAZIONE DEL DIPARTIMENTO

Il Dipartimento di Scienze dell'Economia (<http://dse.unisalento.it>) nasce dall'unione tra il Dipartimento di Scienze Economiche, Matematico-Statistiche e il Dipartimento di Studi Aziendali, Giuridici ed Ambientali.

Il Dipartimento si propone come obiettivo la promozione, il coordinamento e l'organizzazione dell'attività di ricerca scientifica, didattica nei settori scientifico-disciplinari afferenti allo stesso.

Sono organi del Dipartimento il Direttore (che attualmente è la Prof.ssa Alessandra Chirco, docente di I fascia di Economia Politica), il Consiglio di Dipartimento e la Giunta i cui compiti e funzioni sono definiti dal Regolamento di funzionamento del Dipartimento, inoltre, per una migliore organizzazione delle proprie attività, il Dipartimento è articolato in 4 Sezioni: Aziendale, Economica, Matematica - Statistica e Giuridica.

Il Dipartimento garantisce ai docenti ed ai ricercatori afferenti allo stesso l'esercizio della libertà di ricerca, mettendo a loro disposizione, compatibilmente con le proprie disponibilità, le risorse necessarie; esso promuove l'internazionalizzazione delle proprie attività di ricerca e di didattica, favorendo la partecipazione dei propri docenti ai relativi bandi di finanziamento e ai progetti di cooperazione internazionale ed incoraggia i rapporti di collaborazione con istituzioni nazionali ed internazionali.

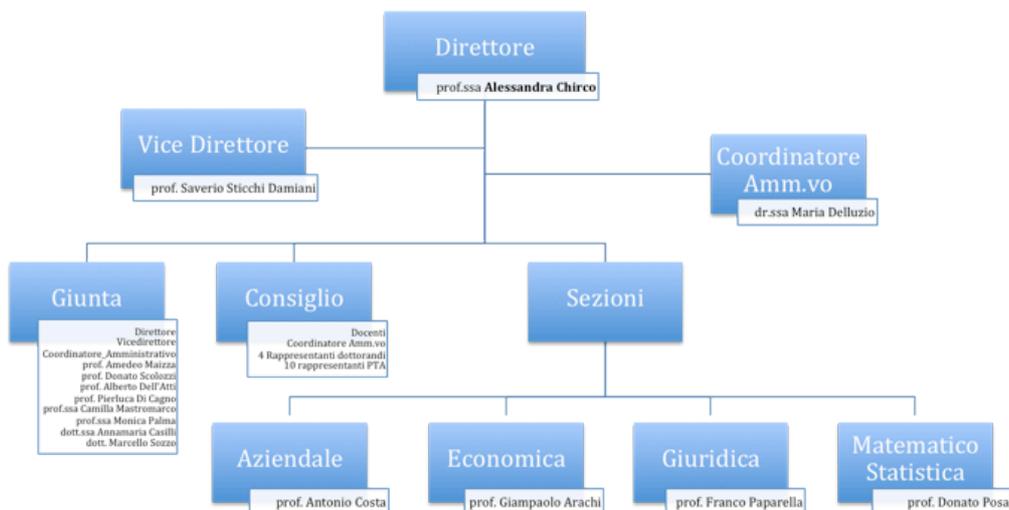
4. I SERVIZI DIPARTIMENTALI

Il Dipartimento di Scienze dell'Economia promuove, coordina e organizza le attività di ricerca scientifica, di didattica e di formazione nei seguenti settori scientifico-disciplinari, di cui è responsabile: SECS/P*- SECS/S*. L'individuazione delle linee d'indirizzo e di governo del Dipartimento è effettuata dagli Organi dipartimentali che, ai sensi dell'art. 40 dello Statuto, sono organi del Dipartimento il Consiglio di Dipartimento, il Direttore e la Giunta.

Il Consiglio è l'organo collegiale di governo del Dipartimento, con funzioni di indirizzo programmatico e di gestione. Il Direttore ha la rappresentanza del Dipartimento ed è responsabile della sua gestione, con riguardo alle competenze che gli sono proprie. La Giunta è organo di gestione ordinaria del Dipartimento che coadiuva il Direttore del Dipartimento nell'esercizio delle sue funzioni.

Per una migliore organizzazione delle proprie attività, il Dipartimento si articola in quattro Sezioni, per specifiche Aree, caratterizzate da aspetti culturali e scientifici omogenei. In particolare si hanno le sezioni Aziendale, Economica. Giuridica e Matematico-Statistica.

Di seguito si riporta l'organigramma funzionale del Dipartimento:



I Servizi Amministrativi e Tecnici del Dipartimento di Scienze dell'Economia forniscono il supporto operativo al funzionamento del Dipartimento per quanto attiene alle principali funzioni istituzionali.

4.1 Accessibilità delle informazioni

Il Dipartimento di Scienze dell'Economia risponde alle esigenze informative dell'utente attraverso i seguenti canali comunicativi:

- Sito web
- Mailing list
- Carta dei servizi
- Informazione direttamente rivolta all'utente attraverso l'attività degli uffici

4.2 I servizi erogati

- Servizi amministrativi
- Servizi di Biblioteca Aggregata di Scienze dell'Economia
- Servizi tecnici informatici di supporto alla ricerca e alla didattica

4.3 Servizi Amministrativi

Responsabile: Coordinatore Amministrativo -Dott.ssa Maria Delluzio

Ubicazione: Palazzina C, 2° piano

Contatti: e-mail: maria.delluzio@unisalento.it; tel. 0832/298675

Attività svolta:

Ai sensi dell'art. 41 dello Statuto:

1. Il Coordinatore amministrativo cura gli adempimenti di carattere amministrativo connessi allo svolgimento delle attività del Dipartimento. E' membro di diritto del Consiglio e della Giunta di Dipartimento.

2. *Il Coordinatore amministrativo svolge, sulla base delle direttive degli Organi del Dipartimento, le seguenti funzioni:*
 - a. *coordina le attività amministrativo-contabili del Dipartimento, assumendo, in solido con il Direttore, la responsabilità degli atti relativi;*
 - b. *cura l'organizzazione e il coordinamento del personale assegnato all'amministrazione del Dipartimento;*
 - c. *redige i verbali delle sedute del Consiglio di Dipartimento e della Giunta;*
 - d. *svolge ogni altra funzione a esso attribuita dal regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità.*
3. *L'incarico di Coordinatore amministrativo è attribuito a tempo determinato dal Direttore generale sentito il Direttore del Dipartimento al personale in possesso di adeguata professionalità. In nessun caso l'attribuzione dell'incarico dà luogo a riconoscimento di mansioni superiori.*

Ai sensi dell'art. 7 del Regolamento di Funzionamento del Dipartimento di Scienze dell'Economia:

1. *Al Coordinatore amministrativo competono, nel rispetto della normativa vigente e delle direttive del Direttore del Dipartimento e del Direttore Generale, le funzioni attribuite dall'art.41 dello Statuto.*
2. *Il Coordinatore amministrativo, inoltre:*
 - a. *collabora con il Direttore nelle attività volte al miglioramento del funzionamento della struttura;*
 - b. *predispone i documenti di programmazione economico-finanziaria e patrimoniale del Dipartimento, nonché i resoconti;*
 - c. *effettua la verifica dei compiti assegnati al personale amministrativo e al personale tecnico impegnato in attività di interesse generale del Dipartimento, d'intesa con il Direttore e sentiti i soggetti interessati.*

4.3.1 Segreteria di Direzione

Ubicazione: Palazzina C, 4° piano

Personale Operativo: Dott.ssa Anna Maria Casilli (e-mail: annamaria.casilli@unisalento.it; tel. 0832/298 828); Sig.ra Anna Maria Pezzuto (e-mail: annamaria.pezzuto@unisalento.it; tel. 0832/298 827).

Contatti: segreteria.dipeconomia@unisalento.it; tel. 0832 /298 828 – 827

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Per eventuali urgenze è possibile contattare il servizio telefonicamente o via e-mail..

Attività svolta:

- *Compiti di assistenza e di segreteria del Direttore del Dipartimento*
- *Supporto per l'organizzazione di eventi coinvolgenti la Direzione del Dipartimento*
- *Supporto per la gestione e l'organizzazione dell'agenda del Direttore*
- *Redazione e aggiornamento della mailing list istituzionale*
- *Segreteria della Giunta e delle Sezioni*
- *Convocazione degli organi collegiali del Dipartimento*
- *Inserimento di varie pubblicazioni sul sito web*

4.3.2 Protocollo e Missioni

Ubicazione: Palazzina C, 2° piano

Personale Operativo: Sig.ra Quintina Napoli

Contatti: e-mail quintina.napoli@unisalento.it; tel. 0832/298 875

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Per eventuali urgenze è possibile contattare il servizio telefonicamente o via e-mail.

Attività svolta:

- Gestione del Servizio di Documentazione e Archivi del Dipartimento mediante l'utilizzo del sistema di protocollazione informatica, in entrata e in uscita (compresa la fascicolazione)
- Gestione delle missioni del personale docente e tecnico-amministrativo, dei dottorandi, degli assegnisti di ricerca e degli ospiti a vario titolo del Dipartimento (es. componenti commissioni di esame)
- Gestione procedura di rimborso e liquidazione spese di missione dopo verifica della documentazione allegata; la chiusura della pratica di missione ed il relativo rimborso vengono garantiti entro 30 gg. dalla consegna della documentazione (compatibilmente con il periodo di chiusura e riapertura del bilancio annuale);
- Anticipazioni biglietteria aerea e ferroviaria: servizio effettuato da agenzie di viaggi preposte.
- Gestione della procedura per l'iscrizione dei docenti ai convegni
- Gestione della procedura di acquisto delle pubblicazioni scientifiche
- Supporto nell'organizzazione dell'ordine del giorno del Consiglio di Dipartimento

4.3.3 Risorse Umane e Convenzioni

Ubicazione: Palazzina C, 2° piano

Personale Operativo: Avv. Maria Teresa Dodaro

Contatti: e-mail mariateresa.dodaro@unisalento.it; tel. 0832/298 930

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Per eventuali urgenze è possibile contattare telefonicamente o via e-mail il servizio.

Attività svolta:

- Gestione delle procedure di acquisizione delle risorse umane (dall'accertamento preventivo all'elaborazione ed approvazione dei contratti di lavoro autonomo di natura occasionale e/o coordinata e continuativa)
- Gestione rapporti con i collaboratori occasionali e/o coordinati e continuativi fino all'atto della liquidazione del compenso
- Comunicazioni di legge degli incarichi conferiti a collaboratori esterni, con cadenza semestrale, al Dipartimento della Funzione Pubblica mediante l'utilizzo del portale PERLA.PA - Anagrafe delle Prestazioni ai sensi dell'art. 53 del Decreto Legislativo 165/01;
- Referente per l'inserimento dei dati sul sito d'Ateneo in *Amministrazione Trasparente* (dipendenti e consulenti ai sensi dell'art.15 D.Lgs.n.33/2013)

- Comunicazioni di legge (INAIL e INPS) relative all'assunzione, alla proroga o alla cessazione dei rapporti di lavoro autonomo di natura coordinata e continuativa attraverso la compilazione, on line, dell'opportuno modulo sul portale SINTESI
- Supporto all'elaborazione e gestione degli accordi e/o convenzioni c/terzi di ricerca, consulenza, formazione e servizi e cura iter di approvazione dei contratti e degli incarichi c/terzi
- Gestione delle procedure di attivazione di Convenzioni quadro tra enti esterni pubblici o privati e il Dipartimento, nonché delle procedure finalizzate all'adesione a Centri, Distretti e Consorzi
- Supporto attività di ricerca o formative del dipartimento con finanziamento esterno relativamente alla predisposizione lettere di incarico allo staff, gestione documentazione connessa e richiesta pagamento compensi incentivanti;
- Studio e approfondimento normativa interna e nazionale relativa, precipuamente, alle attività ordinariamente svolte al fine della formulazione di proposte di aggiornamento procedure e format
- Supporto organi collegiali/monocratici: supporto redazione verbali e predisposizione estratti delibere consiliari; supporto decretazione direttoriale.

4.3.4 Contabilità e Finanza

Ubicazione: Palazzina C, 2° piano

Personale Operativo: Dott. Donato Giannuzzi, Dott. Simone Leaci

Contatti: donato.giannuzzi@unisalento.it; simone.leaci@unisalento.it; tel. 0832/298 744 – 873

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Per eventuali urgenze è possibile contattare il servizio telefonicamente o via e-mail.

Attività svolta:

- Gestione delle procedure di acquisizione di beni e servizi in economia anche attraverso CONSIP e MEPA
- Rapporti con i Fornitori, richiesta CIG (Codice Identificativo Gara), richieste DURC (Documento Unico Regolarità Contributiva), Conto Corrente Dedicato L. 136/2010
- Gestione procedure di gara
- Registrazione e liquidazione fatture passive
- Gestione IVA intracomunitaria
- Gestione fatture attive per attività commerciale
- Gestione del Patrimonio (procedure amministrative di carico e scarico inventariale)
- Gestione finanziaria dei Progetti (registrazione delle spese di progetto; controllo della correttezza formale e della legittimità dei documenti finanziari; controllo dell'ammissibilità della spesa rispetto al budget di progetto ed alle normative comunitarie e nazionali di riferimento)
- Liquidazione compensi per gli incarichi di collaborazione e predisposizione certificazione compensi per dichiarazione dei redditi
- Liquidazione dei compensi per i contratti di collaborazione studentesca, ai sensi dell'art. 13 della Legge n. 390/91 (150 ore) (Dott. Giannuzzi)

- Rendicontazione delle spese di progetto sostenute dall'Ente durante il periodo di ammissibilità ed inoltrato agli Enti Finanziatori
- Catalogazione e conservazione dei documenti finanziari del Progetto
- Gestione dei rapporti finanziari con i soggetti beneficiari degli interventi di progetto e con gli Enti Finanziatori
- Affrancatura della corrispondenza in uscita (Dott. Leaci)

4.3.5 *Supporto alla Didattica*

Ubicazione: Palazzina C, 4° piano

Personale Operativo: Dott.ssa Anna Maria Casilli, Sig.ra Anna Pezzuto

Contatti: annamaria.casilli@unisalento.it ; annamaria.pezzuto@unisalento.it; tel. 0832/298 828 – 827

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Per eventuali urgenze è possibile contattare il servizio telefonicamente o via e-mail.

Attività svolta:

- Gestione e cura di tutte le pratiche inerenti gli assegni di ricerca: attivazioni, rinnovi, rinunce, autorizzazioni agli assegnisti per attività esterne
- Gestione e cura dei Dottorati di Ricerca attivi presso il Dipartimento
- Gestione e cura dei Master attivi presso il Dipartimento
- Gestione delle prenotazioni delle attrezzature e del materiale didattico

4.3.6 *Servizi di Gestione delle Presenze*

Ubicazione: Palazzina C, 4° piano

Personale Operativo: Sig.ra Anna Pezzuto

Contatti: annamaria.pezzuto@unisalento.it; tel. 0832/298 827

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Per eventuali urgenze è possibile contattare il servizio telefonicamente o via e-mail.

Attività svolta:

- Gestione dei resoconti orari e degli straordinari
- Richieste ferie, permessi, aspettative, ecc.;
- Comunicazione, malattia, infortuni, congedi, ecc.
- Referente RILP

La modulistica inerente i servizi amministrativi è reperibile nell'area riservata al seguente link:

<https://www.dse.unisalento.it/files>

4.4 Servizi tecnici informatici di supporto alla ricerca e alla didattica

Ubicazione: Palazzina C, 4° piano

Personale Operativo: Dott. Marcello Sozzo

Contatti: marcello.sozzo@unisalento.it ; tel. 0832/298 877

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Per eventuali urgenze è possibile contattare il servizio telefonicamente o via e-mail.

Attività svolta:

- Gestione e manutenzione della piattaforma web per la condivisione di contenuti relativi ad attività didattica e di ricerca.
- Gestione e manutenzione dell'infrastruttura che ospita la piattaforma web per la gestione dei gruppi dipartimentali e la condivisione di modulistica e documentazione di dipartimento.
- Gestione e manutenzione dell'infrastruttura necessaria all'hosting dell'attività di ricerca e didattica del Dipartimento: spazi web per laboratori, gruppi di ricerca, spazi personali.
- Supporto all'attività di pubblicazione di contenuti sulle pagine web del portale istituzionale di Dipartimento.
- Assistenza e inserimento di nuovi utenti collegati al Dipartimento nelle varie banche dati relative ai servizi unisalento: portali istituzionali, wireless, etc..
- Aggiornamento contenuti pagine portale <http://dse.unisalento.it>
- Progettazione e sviluppo di servizi per l'automazione di processi amministrativo-gestionali interni al Dipartimento.
- *Testing* di applicazioni web in ambito amministrativo - gestionale.
- Realizzazione di siti web per conferenze ed eventi.
- Gestione dei laboratori dipartimentali
- Consulenza per gli acquisti e manutenzione di hardware e software
- Installazione, configurazione e manutenzione server del Dipartimento
- Assistenza per problematiche/malfunzionamenti hardware/software

4.5 Servizi della Biblioteca Dipartimentale Aggregata di Scienze dell'Economia

Ubicazione: Palazzina D - Ingresso e Uffici Piano Terra

Responsabile: Dott.ssa Maria Pia Metrangolo

Personale Operativo: Calogiuri Giuseppe, Chezzi Alberto, Marzo Pierluigi (soltanto parzialmente)

Contatti: biblioeconomia@unisalento.it; tel. 0832/298840, 8759

Sito web: <http://www.dse.unisalento.it/bibliotecaeconomia>

Per i dettagli del servizio si rimanda alla Carta dei servizi della Biblioteca Dipartimentale aggregata di Scienze dell'economia, di seguito riportata.

La Biblioteca Dipartimentale Aggregata Scienze dell'economia, servizio informativo e documentario di base della comunità universitaria, desidera stabilire, con i propri utenti, rapporti di servizio efficaci, rispettosi dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità nell'erogazione delle prestazioni, perseguendo livelli qualitativi del servizio adeguati agli standard settoriali maggiormente in uso, i quali saranno sottoposti ad un'attenta valutazione dei risultati da parte degli stessi utenti, generando, in tal modo, una sinergia nell'organizzazione della biblioteca.

Strumenti essenziali per un corretto processo di realizzazione del servizio sono i seguenti strumenti:

- il regolamento che, nel rispetto delle normative nazionali, stabilisca le competenze di indirizzo, gestione e controllo;
- la carta dei servizi che, seguendo le indicazioni generali disposte nel Regolamento, individui tutti i servizi che la Biblioteca intende fornire agli utenti, definendo modalità di erogazione e norme che ne regolano la loro fruizione e, soprattutto, garantendo la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione tra utenti e personale bibliotecario.

Il regolamento e la carta di servizio sono strumenti che si completano a vicenda per assicurare trasparenza, efficienza ed efficacia del servizio.

4.5.1 Informazioni Generali

STRUTTURA	Biblioteca Dipartimentale Aggregata di Scienze dell'Economia
LOCATION	Complesso Ecotekne - Via Per Monteroni- Pal. D
ORARI	Lun-Gio: 9.00-18.00 Ven: 9.00-13.30
DESTINATARI	Utenti interni principalmente, sebbene l'accesso e la consultazione sia consentito anche agli utenti esterni
RESPONSABILE	Maria Pia Metrangolo
COLLABORATORI	Alberto Chezzi Giuseppe Calogiuri Pierluigi Marzo (soltanto parzialmente)
MODALITA' PER RECLAMI	biblioeconomia@unisalento.it
SITO BIBLIOTECA	http://www.dsems.unisalento.it/biblioteca

4.5.2 *Obiettivi*

La Biblioteca Dipartimentale Aggregata di Scienze dell'economia ha come finalità i seguenti obiettivi:

- Acquisire il materiale bibliografico, in formato cartaceo e digitale, utile per lo svolgimento dell'attività di ricerca, della didattica e della formazione post-laurea (master e dottorati);
- Rendere disponibile il patrimonio librario, attraverso una adeguata catalogazione sull'Opac di Ateneo con il programma Millennium.
- Permettere la fruizione del proprio patrimonio attraverso il prestito locale e consentire lo scambio di patrimonio, tra biblioteche consorziate, per una maggiore fruizione dello stesso, con il prestito interbibliotecario.
- Fornire servizi di informazione bibliografica e formazione degli utenti attraverso seminari e reference personalizzato;
- Conservare e rendere disponibile a tutti gli studiosi la vasta collezione di fonti storiche, studi e raccolte posseduti dalla Biblioteca.

4.5.3 *Servizi*

Il rapporto tra Servizio e utenti segue le norme del Regolamento approvate dal Consiglio di Dipartimento.

L'accesso alla biblioteca avviene tramite l'iscrizione all'Anagrafe del programma bibliotecario d'Ateneo - MILLENNIUM - che prevede la registrazione dei dati anagrafici e informativi nell'archivio centralizzato delle biblioteche dell'Università del Salento, garantendo il rispetto della normativa sulla privacy.

A seguito dell'iscrizione, all'utente viene rilasciata una tessera valida in tutte le Biblioteche dell'Università del Salento. L'iscrizione è permanente per le persone con rapporti di lavoro a tempo indeterminato con l'Università; per gli altri utenti ha validità limitata a seconda del tipo di contratto o rapporto che tali utenti hanno con l'Università del Salento.

L'iscrizione alla biblioteca dà diritto ad usufruire di tutti i servizi, secondo le modalità indicate nel Regolamento.

In particolare, la Biblioteca:

- È aperta, per la consultazione del materiale, negli orari previsti a tutti i docenti e ricercatori, studenti, dottorandi di ricerca e degli iscritti ai master dell'Università del Salento, associazioni di categoria del mondo industriale, Enti di ricerca pubblici e privati, Aziende nazionali e internazionali, studiosi e studenti europei o stranieri con un rapporto temporaneo con l'Università del Salento; per tutti è possibile accedere ai servizi di base della biblioteca (informazioni, consultazione, informazioni bibliografiche).
- È accessibile ai diversamente abili con due postazioni a loro dedicate.
L'accessibilità al 1° Piano è data dalla rampa mentre per il piano interrato vi è l'ascensore. Inoltre è presente un ascensore esterno alla biblioteca che collega il piano terra con il primo piano.
- Vista la presenza di campo magnetico, per i portatori di dispositivi cardiaci è previsto un ingresso riservato.

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELL'ECONOMIA

- Fornisce altri servizi, specificati di seguito - TUTTI GRATUITI - con unica eccezione di eventuali costi diretti all'utente, richiesti da altri enti per il prestito interbibliotecario - soggetti a limitazioni d'uso secondo quanto previsto dal Regolamento;

Di seguito si espongono i servizi bibliotecari.

SERVIZIO	COME	UTENTI	ORARI
Accesso e consultazione	libera	Tutti	Lun. Gio. 9.00-18.00 Ven.: 9.00-13.30
Prestito *	Autoprestito previo iscrizione anagrafe biblioteca e tesserino elettronico	Utenti primari	Lun. Gio. 9.00-18.00 Ven.: 9.00-13.30
Richiesta di Rinnovo	biblioeconomia@unisalento.it	Utenti	libero
Prenotazione libro in prestito	http://siba-millennium.unisalento.it/patroninfo*ita	Utenti registrati	libero
Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	Dal sito della biblioteca Modulo richiesta	Utenti primari-Biblioteche	Lun. Ven. 9.00-12.00 Mar e Gio: 15.00-17.00
Consultazione testi d'esame e riviste	Modulo richiesta e documento d'identità	Tutti	Lun. Gio. 9.00-18.00 Ven.: 9.00-13.30
Informazioni bibliografiche	Via e mail o con appuntamento	Utenti primari	Lun. Gio. 9.00-18.00 Ven.: 9.00-13.30
Reference	-Prenotazione -Seminari mensili	Utenti primari	Lun. Ven. 9.00-12.00 Mar e Gio: 15.00-17.00
Accesso a internet con pc portatili	libera	Utenti registrati con dominio Unisalento	Lun. Gio. 9.00-18.00 Ven.: 9.00-13.30
Accesso a internet computer Biblioteca per finalità di Libera ricerca		Utenti primari	Lun. Gio. 9.00-18.00 Ven.: 9.00-13.30
Proposte d'acquisto	Dal sito biblioteca Modulo richiesta elettronico	Utenti primari del Dipartimento e della Facoltà di economia	libero
Bollettino nuove accessioni librarie	Online sito biblioteca	tutti	libero

4.5.4 *Dettaglio PRESTITO

Utenti primari	Numero documenti	Durata del prestito
Docenti e ricercatori dell'Università del Salento	10	60 gg.
Assegnisti, dottorandi dell'Università del Salento	10	60 gg.
Studenti dell'Università del Salento	10	30 gg.
Personale tecnico - amministrativo dell'Università del Salento	10	60 gg.
Studenti Erasmus	10	30 gg.
Esterni	10	15 gg.

4.5.5 Locali della Biblioteca

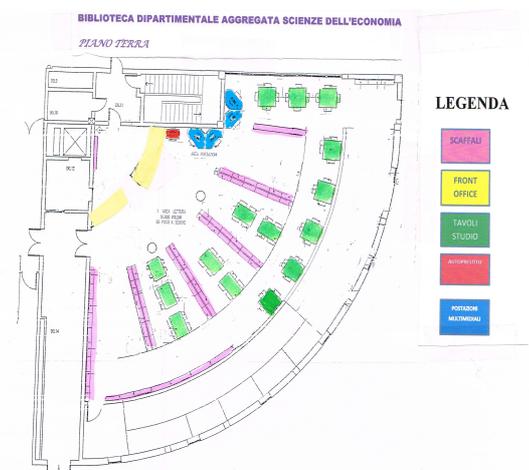
La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile.

L'edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali.

Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Nello specifico:

Sala studio	n.2
Sala reference	n.1
Sala emeroteca storica	n.1
Posti a sedere per studio	n.135
Postazioni multimediali	n.8
Postazioni multimediali sala reference	n.4
Postazioni lettura libera	n.6



4.5.6 *Diritti e Doveri degli utenti*

L'utente ha diritto di pretendere servizi efficienti.

L'utente deve rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, gli orari, gli arredi, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto dell'uso del cellulare, le norme elementari della corretta convivenza civile.

Il personale può allontanare chi arrechi disturbo o violi le norme di comportamento dell'utenza.

Il Direttore della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni o necessità particolari.

La Biblioteca effettua periodicamente indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei servizi erogati.

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'eventuale inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre un termine prefissato. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli studenti dell'Ateneo possono svolgere attività di collaborazione presso la Biblioteca, per le quali vengono emanati appositi bandi di concorso adeguatamente pubblicizzati

4.5.7 *Impegno della Biblioteca*

La Biblioteca s'impegna a garantire, nel rispetto delle norme di legge, che i servizi, a seconda della tipologia prevista per utente, siano erogati con puntualità, rispetto, cortesia, riservatezza, senza alcuna discriminazione.

La Biblioteca si impegna nell'adottare tutti gli strumenti possibili al fine di evitare inutili tempi di attesa burocratica, attraverso la trasparenza delle norme e i tempi necessari per l'esecuzione del servizio richiesto.

La Biblioteca si impegna a pubblicare online, attraverso il proprio sito tutte le news che possano riguardare i servizi agli utenti.

La Biblioteca si impegna nel favorire e promuovere lo studio, la ricerca e l'uso del proprio posseduto nei locali della biblioteca.

La qualità dei servizi della biblioteca sarà misurata con indagini di *customer satisfaction*, attraverso la raccolta di dati statistici al fine di misurare l'adeguatezza delle procedure e dei servizi offerti.

La qualità percepita dagli utenti sarà oggetto di apposita valutazione annuale, entro il 1. trimestre dell'anno, a partire dall'entrata in vigore della Carta dei servizi.

Qualsiasi reclamo e violazione dei principi dichiarati nella presente Carta può essere segnalata al Direttore della biblioteca e al Direttore Dipartimento di Scienze dell'economia.

Sono ben accetti anche suggerimenti e proposte di miglioramento.

La biblioteca pubblica annualmente, sul proprio sito, i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta.

5. INFORMAZIONI UTILI

Sede: Complesso Ecotekne - Via per Monteroni - 73100 Lecce

Direttore di Dipartimento: Prof.ssa Alessandra Chirco

e-mail: direzione.dipeconomia@unisalento.it

Sito web: <http://dse.unisalento.it>

La Carta dei Servizi verrà aggiornata annualmente.

La modulistica necessaria per usufruire dei vari servizi è disponibile su <https://www.dse.unisalento.it/files>

Mappa riepilogativa

6. MAPPA RIEPILOGATIVA

