



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL

CIRSDe

CENTRO INTERDISCIPLINARE DI RICERCHE E STUDI DELLE DONNE E DI GENERE

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, la/il Centro Interdisciplinare di Ricerche e Studi delle donne e di Genere (da qui solo CIRSDe) presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi della/del CIRSDe sono:

Uguaglianza

Il CIRSDe si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

Il CIRSDe si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Il CIRSDe si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il CIRSDe si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.



Partecipazione

Il CIRSDe si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del CIRSDe e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia

Il CIRSDe persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Sportello e consulenza
DESCRIZIONE	Il CIRSDe offre un orario di apertura al pubblico per consulenza/informazioni sulle attività del Centro e sugli studi di genere.
OUTPUT DEL SERVIZIO	consulenza su ricerche relative agli studi di genere; offerta di informazioni a studenti/studentesse e docenti che vogliono approcciare la prospettiva di genere o se ne occupino nella propria carriera universitaria; costruzione di legami ad hoc con altri enti e istituzioni che a livello nazionale e internazionale si occupano delle tematiche di genere (es: AUF - Agence Universitaire de la Francophonie; Città di Haifa - Settore Welfare, Haifa Women's Coalition, Città di Gaza City, O.N.G. Women's empowerment project - Gaza Community Mental Health Program; Osaka Prefecture University- Institute for Women's Studies; Università di Parigi 8; Diputació de Barcelona, Centro Eurolatinoamericano di Formazione Politica "Mujeres y Ciudad"); presenza di rappresentanti del CIRSDe in tavoli di lavoro di enti e istituzioni locali (es. "Più donne in CdA").
DESTINATARI	Studenti e studentesse dell'Università degli Studi di Torino; Studenti e studentesse di altri Atenei; docenti di ogni ordine e grado; personale che opera all'interno dell'Università degli Studi di Torino e di altre istituzioni; utenti esterni/e interessati alle tematiche di genere; Istituzioni e enti territoriali di varia natura; Associazioni.
RESPONSABILE	Sonia Bertolini
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h.14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/COME-CONTATTARCI/default.aspx?linkid=5638&linkalias=&linkcid=5618&linkurl=2539&linkmid=12&linkty

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) RICHIESTA INFORMAZIONI RELATIVE ALL'EVENTO	tipologia di canale	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online) SOLO PER I SEMINARI PER CUI È PREVISTA ISCRIZIONE	numero	1: invio mail	1: invio mail	1: invio mail	1: invio mail
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	19	19	19	19
	Numero di canali attraverso cui viene diffusa notizia dell'evento	numero	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: dettagli relativi all'evento -----	Giorni	1	1	1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	30/60	30/60	30/60	30/60
	Tempo medio e/o massimo di aggiornamento su notizie relative all'iniziativa	Giorni	1	1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Sportello e consulenza
DESCRIZIONE	Il CIRSDe offre un orario di apertura al pubblico per consulenza/informazioni sulle attività del Centro e sugli studi di genere.
OUTPUT DEL SERVIZIO	consulenza su ricerche relative agli studi di genere; offerta di informazioni a studenti/studentesse e docenti che vogliono approcciare la prospettiva di genere o se ne occupino nella propria carriera universitaria; costruzione di legami ad hoc con altri enti e istituzioni che a livello nazionale e internazionale si occupano delle tematiche di genere (es: AUF - Agence Universitaire de la Francophonie; Città di Haifa - Settore Welfare, Haifa Women's Coalition, Città di Gaza City, O.N.G. Women's empowerment project - Gaza Community Mental Health Program; Osaka Prefecture University- Institute for Women's Studies; Università di Parigi 8; Diputació de Barcelona, Centro Eurolatinoamericano di Formazione Politica "Mujeres y Ciudad"); presenza di rappresentanti del CIRSDe in tavoli di lavoro di enti e istituzioni locali (es. "Più donne in CdA").
DESTINATARI	Studenti e studentesse dell'Università degli Studi di Torino; Studenti e studentesse di altri Atenei; docenti di ogni ordine e grado; personale che opera all'interno dell'Università degli Studi di Torino e di altre istituzioni; utenti esterni/e interessati alle tematiche di genere; Istituzioni e enti territoriali di varia natura; Associazioni.
RESPONSABILE	Sonia Bertolini
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h.14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/COME-CONTATTARCI/default.aspx?linkid=5638&linkalias=&linkcid=5618&linkurl=2539&linkmid=12&linkty

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) RICHIESTA INFORMAZIONI RELATIVE ALL'EVENTO	tipologia di canale	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online) SOLO PER I SEMINARI PER CUI È PREVISTA ISCRIZIONE	numero	1: invio mail	1: invio mail	1: invio mail	1: invio mail
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	19	19	19	19
	Numero di canali attraverso cui viene diffusa notizia dell'evento	numero	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: dettagli relativi all'evento -----	Giorni	1	1	1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	30/60	30/60	30/60	30/60
	Tempo medio e/o massimo di aggiornamento su notizie relative all'iniziativa	Giorni	1	1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Amministrazione e contabilità
DESCRIZIONE	GESTIONE DEGLI ACQUISTI DI BENI E SERVIZI IN ECONOMIA FUNZIONALI ALL'ATTIVITA' DEL CENTRO (emissione buoni d'ordine; utilizzo del MEPA, mercato elettronico della Pubblica Amministrazione, con emissione diretta di buoni d'ordine o richiesta di offerta; pagamento fatture); MISSIONI (Controllo, calcolo e liquidazione delle missioni); AMMINISTRAZIONE COMPENSI (Attivazione di bandi per borse di studio, contratti di collaborazione coordinata continuativa, compensi; pagamenti periodici relativi; rilascio delle certificazioni fiscali e contributive; invio all'amministrazione centrale delle informazioni richieste); RENDICONTAZIONE PROGETTI DI RICERCA (Supporto amministrativo alla gestione dei progetti di ricerca europei, ministeriali, regionali o finanziati da altri enti; controllo dell'utilizzo dei budget; predisposizione delle rendicontazioni); CONVENZIONI E CONTRIBUTI (Supporto al procedimento di stesura e approvazione di convenzioni e contributi; Stipula con enti esterni).
DESTINATARI	Docenti, personale t.a., dottorandi, borsisti, contrattisti, aziende fornitrici, Enti e Imprese.
RESPONSABILE	Segretaria Amministrativa Contabile
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa CIRSDe: +39 011 670 3022; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h. 14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/COME-CONTATTARCI/default.aspx?linkid=5638&linkalias=&linkcid=5618&linkurl=2539&linkmid=12&linktyr

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tempo medio e/o massimo di disbrigo della pratica amministrativa (dall'avvio alla liquidazione finale)	Giorni	30/60	30/60	30/60	30/60
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	19	19	19	19
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	3	3	3	3
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	30	30	30	30
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	30/60	30/60	30/60	30/60



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Corsi di Formazione
DESCRIZIONE	Il CIRSDe promuove la realizzazione di corsi di formazione sugli studi di genere all'Università di Torino e in altri Atenei.
OUTPUT DEL SERVIZIO	a) Corsi di Storia delle Donne e di Genere: attivati presso l'Università degli Studi di Torino e l'Università del Piemonte Orientale (sedi di Vercelli e Alessandria) nell'a.a.2007/2008. b) Laboratorio di Introduzione agli Studi di genere presso alcuni CDL dell'Università degli Studi di Torino (in fase di realizzazione).
DESTINATARI	Studenti e studentesse dell'Università di Torino e di altri Atenei.
RESPONSABILE	Presidente Pro-tempore del CIRSDe
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h. 14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/DONNE-IN-RETE/default.aspx?linkid=5636&linkalias=&linkcid=5618&linkurl=2541&linkmid=12&linktype=2

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	30	30	30	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Borse di Studio
DESCRIZIONE	Al fine di promuovere attività formative entro una prospettiva di genere anche al di fuori della Università di Torino, il CIRSDe incoraggia la partecipazione di studentesse e studenti e di dottorande/i a corsi estivi o seminari organizzati da altre università o istituzioni scientifiche, destinando a questo scopo alcune borse di studio. Il CIRSDe partecipa inoltre, in varia misura, a borse promosse da altri enti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	a) Borse di studio per la partecipazione a Seminari e Scuole estive residenziali su tematiche di genere (SIL - Società Italiana delle Letterate; SIS - Società Italiana delle Storiche; Giardino dei Ciliegi). Dal 2005 ad oggi sono state elargite 14 borse di studio. b) Borse di tutorato di supporto alla didattica di genere. Dal 2005 ad oggi sono state elargite 15 borse di studio. c) Borse di studio ad hoc per iniziative particolari: Borsa di Studio per una ricerca sulla valutazione e carriere femminili nelle Università italiane (2012); Borsa di Studio per una ricerca sul linguaggio di genere nei documenti amministrativi dell'Università di Torino (2009); Premio per la progettazione grafica del logotipo e dell'immagine coordinata del CIRSDe (2008); Premio per una tesi di laurea in onore di Frida Malan (2005).
DESTINATARI	Studenti e studentesse; Laureati e Laureate; Dottorandi e dottorande dell'Università di Torino e di altri Atenei.
RESPONSABILE	Presidente Pro-tempore del CIRSDe
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h.14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/DONNE-IN-RETE/BORSE-DI-STUDIO/default.aspx?linkid=5630&linkalias=&linkcid=5618&linkurl=2508&link

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	7: pubblicazione bando sul sito; su facebook, su twitter, sul portale d'Ateneo, invio all'indirizzario, infonews, affissione bando cartaceo	7: pubblicazione bando sul sito; su facebook, su twitter, sul portale d'Ateneo, invio all'indirizzario, infonews, affissione bando cartaceo	7: pubblicazione bando sul sito; su facebook, su twitter, sul portale d'Ateneo, invio all'indirizzario, infonews, affissione bando cartaceo	7: pubblicazione bando sul sito; su facebook, su twitter, sul portale d'Ateneo, invio all'indirizzario, infonews, affissione bando cartaceo
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2: scaricare il modulo, presentare la domanda	2: scaricare il modulo, presentare la domanda	2: scaricare il modulo, presentare la domanda	2: scaricare il modulo, presentare la domanda
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	19	19	19	19
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	100%	100%
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	3	3	3	3
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	30	30	30	30
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	30/60	30/60	30/60	30/60



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Pubblicazioni
DESCRIZIONE	Il CIRSDe promuove una serie di pubblicazioni per diffondere e promuovere la prospettiva di genere nella ricerca scientifica e nella didattica universitaria. Esiste un comitato scientifico interno alle riviste. Le pubblicazioni sono liberamente accessibili sul sito del CIRSDe e scaricabili in formato pdf.
OUTPUT DEL SERVIZIO	<p>a) E-Book Il CIRSDe dal 2011 promuove la pubblicazione di E-book, libri elettronici in formato digitale, riguardanti i Gender e i Women's studies, la cui pubblicazione on line è da considerarsi equipollente a quella cartacea, essendo provvisti di codice ISBN. Ciascuna pubblicazione è selezionata dal consiglio di gestione, sulla base dei criteri di validità scientifica. Fino ad oggi sono stati pubblicati 7 volumi: <i>Violenza contro le donne in luoghi difficili. Una rete tra le città di Gaza - Haifa - Torino</i> (Franca Balsamo, a cura di); <i>World Wide Women: Globalizzazione, Generi, Linguaggi</i> — Vol. 4 (Liliana Ellena, Leslie Hernández Nova e Chiara Pagnotta, a cura di); <i>Vecchie allo Specchio. Rappresentazioni nella realtà sociale, nel cinema e nella letteratura</i> (Edda Melon, Luisa Passerini, Luisa Ricaldone e Luciana Spina, a cura di); <i>World Wide Women: Globalizzazione, Generi, Linguaggi</i> — Vol. 3 (Tiziana Caponio, Fedora Giordano, Beatrice Manetti e Luisa Ricaldone, a cura di); <i>World Wide Women: Globalizzazione, Generi, Linguaggi</i> — Vol. 2 (Franca Balsamo, a cura di); <i>World Wide Women: Globalizzazione, Generi, Linguaggi</i> — Vol. 1 (Angela Calvo, Graziella Fornengo, Rachele Raus e Flavia Zucco, a cura di); <i>Donne per l'Europa. Atti delle prime tre giornate per Ursula Hirschmann</i> (Luisa Passerini e Federica Turco, a cura di). b) Quaderni Donne & Ricerca Il CIRSDe pubblica on line brevi monografie (con codice ISSN) che presentano estratti di tesi particolarmente interessanti nel campo degli studi di genere con sistema di referaggio cieco. Ciascun Quaderno è sottoposto a referaggio anonimo di un apposito Comitato Scientifico, composto da docenti e da esperti/e nella tematica dei singoli numeri. Fino ad oggi sono stati pubblicati 27 Quaderni on line (dal 2006 ad oggi) e diversi Quaderni cartacei negli precedenti.</p>
DESTINATARI	Studenti e studentesse dell'Università degli Studi di Torino; Studenti e studentesse di altri Atenei; docenti di ogni ordine e grado; personale che opera all'interno dell'Università degli Studi di Torino e di altre istituzioni; utenti esterni/e interessati alle tematiche di genere; Istituzioni e enti territoriali di varia natura; Associazioni.
RESPONSABILE	Mia Caielli
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h. 14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/PUBBLICAZI/default.aspx?systempath_index=2

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	1: sito web	1: sito web	1: sito web	1: sito web
	Presenza su piattaforme e cataloghi on line	numero	2: AperTO e Google Libri	2: AperTO e Google Libri	2: AperTO e Google Libri	2: AperTO (migrazione su UGOV) e Google Libri
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero		1	1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	1	1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Convegni e seminari
DESCRIZIONE	Il CIRSDe promuove e organizza convegni, incontri, seminari a livello nazionale e internazionale, volti a valorizzare, approfondire e a diffondere gli studi di genere e le politiche di pari opportunità.
OUTPUT DEL SERVIZIO	<p>2013: - "Donne per l'Europa. Femmes pour l'Europe. Forme di cittadinanza europea nella prospettiva di genere". Il Convegno è la Quinta Edizione di un'iniziativa iniziata nel 2007. Le Giornate hanno ospitato un percorso di ricerca e discussione su vari temi, che comprendono i contributi politici, filosofici, giuridici e letterari delle donne a costruire e immaginare un'Europa diversa da quella esistente, dalla fine del secolo XIX a oggi. Tra questi temi sono stati presenti quello delle profughe, delle esuli, delle migranti, e la questione delle migrazioni è stata circostanziata con i riferimenti alla dimensione mediterranea e alla visualità, in particolare a quella artistica. Il tema della Quinta Giornata, che pone al suo centro la questione di una cittadinanza europea in prospettiva di genere, continua ed estende ulteriormente l'orizzonte delle giornate precedenti.</p> <p>2012: - - "Valutazione e carriere femminili. Prospettive future per le università italiane" V convegno nazionale. Il convegno è organizzato dal CIRSDe e dal Comitato Unico di Garanzia dell'Università di Torino con la collaborazione della Conferenza Nazionale dei Comitati Pari Opportunità delle Università Italiane. - "Ciclo di seminari "Il Risorgimento in scena. Le donne in mostra". - "Ciclo di incontri "Parole per dire la violenza". - "Ciclo di Politiche - "Ciclo di indifferenti" Confronto seminariale tra donne nei movimenti femministi, nelle istituzioni di parità, nella politica e nella ricerca". Iniziativa organizzata con il Laboratorio Politico delle Donne. - "Journée de la Francophonie 2012 "Blogs au féminin, un genre en devenir". Tournée d'auteurs francophones de bandes dessinées numériques". - "Tra le due sponde del Mediterraneo: Immagini di donne per l'Europa". Quarta edizione del ciclo Donne per l'Europa / Femmes pour l'Europe". - 2011: - "Seminario "Visualizzando il Post Umanesimo. Agency, Genere e Differenza nel Futuro Postumano". - "Seminario "Le parole vietate: femminismo e politica. Incontro/scontro tra le generazioni". Appuntamento del ciclo "Ciclo Denaro, sesso, potere: voci dall'università". - "Conferenza conclusiva del Progetto AHEAD (Against Homophobia. European local Administration Devices)". - Seminario "«Violence domestique», «féminicide», «stalking» : propriétés, rôle et usage des formules dans les discours publics sur la violence contre les femmes". - Seminario "Herstory of Music. Le Donne compositrici nel tardo Romanticismo". - "Convegno Internazionale "WWW.World Wide Women - Globalizzazione, generi, linguaggi". Il convegno ha come obiettivi quelli di favorire uno scambio interculturale e interdisciplinare tra studiosi e studiose che hanno adottato la "prospettiva di genere" come questione e punto di vista. Le tematiche intorno a cui ricercatori e ricercatrici saranno chiamati a confrontarsi sono di estrema attualità e, in particolare, riguardano la globalizzazione, l'incontro di culture, il transculturalismo, il superamento dei confini nazionali, la migrazione, i linguaggi, lo sviluppo economico. Negli anni precedenti il 2011 sono stati organizzati diversi altri convegni e seminari di respiro internazionale sugli studi di genere. L'elenco completo è consultabile sul sito del CIRSDe.</p>
DESTINATARI	Studenti e studentesse dell'Università degli Studi di Torino; Studenti e studentesse di altri Atenei; docenti di ogni ordine e grado; personale che opera all'interno dell'Università degli Studi di Torino e di altre istituzioni; utenti esterni/e interessati alle tematiche di genere; Istituzioni e enti territoriali di varia natura; Associazioni.
RESPONSABILE	Paola Deiana
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h.14.00-16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/SEGNALACI%20UN%20SITO/default.aspx?systempath_index=2

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) RICHIESTA INFORMAZIONI RELATIVE ALL'EVENTO	tipologia di canale	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web	3: mail, telefono, sito web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online) SOLO PER I SEMINARI PER CUI È PREVISTA ISCRIZIONE	numero	1: invio mail	1: invio mail	1: invio mail	1: invio mail
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	19	19	19	19
	Numero di canali attraverso cui viene diffusa notizia dell'evento	numero	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio	8: affissione locandine, sito web, invio mail a indirizzari vari, infonews, facebook, twitter, portale di Ateneo; 110 web radio
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: dettagli relativi all'evento	Giorni	1	1	1	1
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	30/60	30/60	30/60	30/60
	Tempo medio e/o massimo di aggiornamento su notizie relative all'iniziativa	Giorni	1	1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Inoltre i Corsi
DESCRIZIONE	Guida alla prospettiva di genere nei programmi dell'Università degli Studi di Torino come strumento per le/gli studenti che, all'interno delle varie facoltà, intendono accostare le tematiche di genere e apprendere come l'utilizzo di una prospettiva di genere possa arricchire il loro bagaglio conoscitivo.
OUTPUT DEL SERVIZIO	La guida esce con cadenza annuale nel mese di settembre. Raccoglie i programmi dei corsi e dei seminari con prospettiva di genere dei seguenti Dipartimenti dell'Università di Torino: Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis" Dipartimento di Giurisprudenza Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere E Culture Moderne Dipartimento di Psicologia Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione Dipartimento di Studi Umanistici Dipartimento di Culture, Politica e Società
DESTINATARI	Studenti e Studentesse dell'Università degli Studi di Torino
RESPONSABILE	Mia Caielli
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h.14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/DONNE-IN-RETE/InOLTRE_i_CORSI/default.aspx

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1: sito web	1: sito web	1: sito web	1: sito web
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra la pubblicazione delle guide dello studente sui siti dei vari dipartimenti e la pubblicazione della guida Inoltre i Corsi	Giorni	15	15	15	15
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	1	1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Progetti di ricerca
DESCRIZIONE	Il CIRSDe promuove e cura lo sviluppo di linee di ricerca che nei vari campi del sapere e attraverso vari approcci metodologici pongano attenzione alle differenze di genere. Promuove e cura ricerche di carattere multidisciplinare sulle questioni connesse alla presenza delle donne attraverso i tempi, le società e le culture; sulle varie forme in cui si è espressa e si esprime la differenza di genere; su una rilettura critica delle caratteristiche ascritte al femminile e al maschile.
OUTPUT DEL SERVIZIO	<p>In corso: "GAP Work: Improving gender related violence intervention and referral through Youth Practitioner Training. Grant agreement no: JUST/2012/DAP/AG/3176": Il progetto ha come obiettivo prevenire e contrastare la violenza basata sul genere agita contro (o da) bambini e giovani, attraverso la realizzazione di una formazione per professionisti/formatori che hanno contatti quotidiani con l'infanzia e la gioventù (Youth Practitioner). Un ampliamento delle conoscenze e degli strumenti consentirà ai YP di identificare meglio e correggere comportamenti e linguaggi sessisti, omofobici o di controllo. Consentirà loro inoltre di sapere quando e come indirizzare bambini e giovani verso i più appropriati servizi di supporto. Il progetto formativo dei training partner DEMETRA e MAURICE fornirà agli YP conoscenze sulla legislazione e sulle organizzazioni di supporto alle vittime e strumenti per contrastare comportamenti e linguaggi discriminatori e violenti, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di un ambiente sicuro per bambini, giovani e donne. Gli YP partecipanti alla formazione potranno, insieme ai training partner, produrre anche nuovo materiale formativo per i loro colleghi e migliorare le modalità di risposta ai bisogni dei bambini e dei giovani (CYP). Il training a Torino coinvolgerà 200 professionisti (YP) che operano nel territorio della Provincia di Torino.</p> <p>Conclusi: 1) "STALKING – Donne vittime di Stalking e Health Care professional" (2011-2012) 2) "Against Homophobia. European Local Administration Devices (AHEAD)" (2011-2012) 3) "ACTION - Azioni Coordinate Trasversali Inter-Organizzative No alla violenza di genere" (2010-2011) Negli anni precedenti sono stati svolti numerosi altri progetti di ricerca inerenti gli studi di genere.</p>
DESTINATARI	La comunità scientifica accademica italiana e internazionale; studiosi e studiosi e chiunque abbia interesse verso l'approccio di genere alla ricerca, enti e istituzioni pubbliche e private.
RESPONSABILE	GapWork: Responsabile Carmen Belloni; Stalking: Responsabile Daniela Acquadro Maran; Ahead: Responsabile Rachele Raus; Action: Responsabile Franca Balsamo
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h.14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/ATTIVITA--CIRSDe/default.aspx?linkid=5629&linkalias=&linkcid=5618&linkurl=2471&linkmid=12&linktype=2

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO -----	Giorni	1	1	1	1
	Diffusione dei risultati del progetto	tipologie di strumento	3: conferenz a finale; sito web; pubblicazi one rapporti di ricerca	3: conferenz a finale; sito web; pubblicazi one rapporti di ricerca	3: conferenz a finale; sito web; pubblicazio ne rapporti di ricerca	3: conferenza finale; sito web; pubblicazione rapporti di ricerca
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	30/60	30/60	30/60	30/60



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Sito web del Centro
DESTINATARI	Studenti e studentesse dell'Università degli Studi di Torino; Studenti e studentesse di altri Atenei; docenti di ogni ordine e grado; personale che opera all'interno dell'Università degli Studi di Torino e di altre istituzioni; utenti esterni/e interessati alle tematiche di genere; Istituzioni e enti territoriali di varia natura; Associazioni.
RESPONSABILE	Federica Turco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3934; federica.turco@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h.14.00-16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	federica.turco@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.cirsde.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: iniziative del Centro, iniziative esterne, bandi, progetti, pubblicazioni, ... -----	Giorni	1	1	1	1
	Numero di accessi annuale	numero		20475	13765	22000
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	1	1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Corso "Donne Politiche e Istituzioni – percorsi formativi per la promozione delle pari opportunità nei centri decisionali della politica"
DESCRIZIONE	Percorso formativo affidato al CIRSDe dall'Università di Torino su iniziativa della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Diritti e Pari Opportunità ed in collaborazione con la Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione, allo scopo di favorire l'accesso delle donne alle assemblee politiche e alle cariche elettive.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Lezioni tenute da docenti dell'Ateneo e esterne/i: Parità e Diritti delle Donne → 6 Ore; Le Pari Opportunità: Teorie e Prassi → 7 Ore; L'ordinamento dello Stato Italiano: Organizzazione delle Istituzioni Parlamentari e Governative e Articolazioni Territoriali → 9 Ore; Teoria e Prassi della Comunicazione e Nuovi Media. Modelli Culturali e Pratiche del Discorso → 9 Ore; Giurisprudenza Nazionale e Comunitaria sul Principio dell'eguaglianza di Genere → 6 Ore; Bilancio di Genere → 4 Ore; Le Politiche di Genere: Lavoro, Formazione, Welfare e Conciliazione → 9 Ore; Partiti, Partecipazione Politica e Sociale, Rappresentanza Politica e di Genere → 16 Ore.
DESTINATARI	Il percorso formativo prevede n. 40 destinatari/e totali così articolati: - n. 20 studenti/studentesse dell'Università degli Studi di Torino di cui almeno n. 12 donne pari al 60%; - n. 20 donne e uomini residenti nella Provincia di Torino in possesso del diploma di scuola media superiore di cui almeno n. 12 donne pari al 60%.
RESPONSABILE	Elisabetta Palici di Suni, Mia Caielli
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Organizzativa CIRSDe: +39 011 670 3129; cirsde@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h.14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/DONNE-IN-RETE/Portfolio/Donne--pol/default.aspx?linkid=8005&linkalias=&linkcid=2541&linkurl=2477&link

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero		2: scaricare modulo iscrizione ; inviarlo (fax o mail) compilato	2: scaricare modulo iscrizione; inviarlo (fax o mail) compilato	
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%		100%	100%	
	Numero di richieste di iscrizione pervenute	numero		52	40	
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: contenuto lezioni e programma, materiale didattico, ... -----	Giorni		1	1	
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni		3	3	
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi (COMPENSI AI/ALLE DOCENTI ESTERNI)	Giorni		30/60	30/60	
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione (PER I MATERIALI CONTENUTI SUL SITO)	Giorni		1	1	



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	CIRSDe - Centro interdisciplinare di Ricerche e Studi delle Donne e di Genere
NOME SERVIZIO	Corso on line "Introduzione agli studi di genere"
DESCRIZIONE	Il corso multidisciplinare raccoglie in un unico percorso didattico una rassegna di lezioni e interventi riguardanti gli studi di genere, nei diversi comparti disciplinari. La sua struttura modulare permette forme diverse di fiscalizzazione: ogni singola/o docente che l'abbia integrato ai propri programmi o intenda utilizzarlo nell'ambito della propria attività didattica ha individuato specifiche modalità di fiscalizzazione e computo dei crediti. Il corso di pone inoltre come obiettivo quello di offrire formazione del tipo Life Long Learning di libero accesso anche a utenti esterni all'Ateneo.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Una lezione introduttiva intitolata "Gender, Genere e sesso"; un Glossario di Genere; quattro moduli di primo livello sui seguenti temi: "Diritti e cittadinanza", "Famiglie", "Lavoro", "Storia della musica"; cinque moduli di secondo livello di didattica avanzata sui seguenti temi: "Antichità, miti ed archetipi", "Corpo, norme e comportamenti sessuali", "Linguaggi e discriminazioni", "Saperi, immagini, rappresentazioni", "Maschilità, società e cambiamento". Ciascun modulo è composto da un numero variabile (da 4 a 6) lezioni.
DESTINATARI	Studentesse e studenti dei primi anni, come integrazione ai contenuti dei corsi ordinari e con funzione di orientamento alla dimensione interdisciplinare degli studi di genere; b) laureande e laureandi: come supporto di inquadramento teorico, metodologico e disciplinare per i lavori di tesi che assumano/integrino una prospettiva di genere; c) utenti esterni che richiedano una formazione/aggiornamento di livello universitario nel campo degli studi di genere.
RESPONSABILE	Federica Turco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Le/Gli studentesse/i dell'Ateneo torinese possono autenticarsi inserendo le proprie credenziali SCU come per tutti gli altri servizi dell'Ateneo. Per le/gli esterne/e all'Ateneo torinese, è necessario iscriversi richiedendo una password alla segreteria del CIRSDe (modulo scaricabile dal sito del Centro).
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì: h. 9.30-12.30 Martedì e giovedì: h. 9.30-12.30 e h. 14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	cirsde@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cirsde.unito.it/CORSO-ON-L/default.aspx?linkid=5631&linkalias=&linkcid=5618&linkurl=2540&linkmid=12&linktype=2

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	1: sito web	1: sito web	1: sito web	1: sito web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	utenti interni unito - dotati di SCU: 1 (login diretto)	utenti interni unito - dotati di SCU: 1 (login diretto)	utenti interni unito - dotati di SCU: 1 (login diretto)	utenti interni unito - dotati di SCU: 1 (login diretto)
			utenti esterni: 3 (scaricare modulo dal sito; inviarcelo compilato via mail o fax; loggarsi)	utenti esterni: 3 (scaricare modulo dal sito; inviarcelo compilato via mail o fax; loggarsi)	utenti esterni: 3 (scaricare modulo dal sito; inviarcelo compilato via mail o fax; loggarsi)	utenti esterni: 3 (scaricare modulo dal sito; inviarcelo compilato via mail o fax; loggarsi)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti
Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero		1	1	1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	100%	100%