

**CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL CISI
(CENTRO INTERSTRUTTURE DI SERVIZI INFORMATICI E
TELEMATICI PER LE FACOLTA' UMANSITICHE)**

1. PREMESSE

a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del CISI; i servizi individuati sono attuali, reali e concreti; gli indicatori individuati sono stati selezionati in quanto ritenuti coerenti, puntuali e misurabili.

b. I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) 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" e il più recente tra tutti, il D. Lgs n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";

c. La Carta del CISI non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso;

d. La presente Carta del CISI non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al CISI);

e. La presente Carta costituisce un primo passo nella direzione di un obiettivo più ampio che avrà come risultato finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza);

f. i servizi riportati nella Carta del CISI non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino e dei termini per la conclusione

dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti (Legge 7 agosto 1990, n. 241 in materia di procedimenti amministrativi);

g. gli indicatori di qualità dei servizi sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento della Struttura e delle sue articolazioni interne (settori, staff, uffici etc)

h. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;

i. la redazione della Carta in seno al CISI è stato oggetto di confronto da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura. Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli stakeholder (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).

2. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il CISI 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.

I portatori di interesse del CISI sono:

- a) Utenti esterni: studenti, laureati, studenti post lauream; enti e imprese; istituzioni nazionali e locali; altre Università e centri di ricerca; cittadini.
- b) Utenti interni: docenti; personale tecnico-amministrativo; unità organizzative (Direzioni centrali, Dipartimenti, Scuole, Centri); organi di Governo e controllo

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del CISI sono:

Uguaglianza

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

Continuità

Il CISI 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 CISI 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 CISI 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 CISI, 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 CISI 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.

4. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

Il CISI, Centro Interstrutture di Servizi Informatici e Telematici per le Facoltà umanistiche, opera dal 1987 ed è nato con l'obiettivo primario di favorire lo sviluppo dell'informatica e della telematica in ambito umanistico, sia per la didattica sia per la ricerca

Il CISI svolge pertanto attività di supporto alla didattica, alla ricerca e attività di consulenza informatica, progetta, realizza e gestisce sistemi informatici e di rete, aule e laboratori e promuove progetti e iniziative.

Dalla fondazione è un centro di gestione autonomo (attualmente è un centro di responsabilità di I° livello) e sono organi del Centro: il Presidente, il Direttore e il Consiglio di gestione. Il centro ha una struttura organizzativa articolata in tre aree funzionali alle quali fanno capo tutte le attività tecniche e amministrative atte a favorire il massimo dell'efficacia e a contribuire al raggiungimento degli obiettivi del Centro: l'Area E-learning multimedia e certificazioni informatiche, l'Area Reti, sistemi e assistenza tecnica e l'Area Amministrativa.

Il Centro dispone di personale tecnico e amministrativo assegnato dall'Università, cui può aggiungersi altro personale distaccato dai dipartimenti, dalle facoltà e dagli enti equiparati e può disporre di tecnici a contratto e di consulenti, di collaboratori didattici, di borsisti e di studenti part-time.

Informazioni dettagliate sull'organizzazione e sulle attività del CISI sono reperibili sul sito internet del centro all'indirizzo: <http://cisiweb.unito.it>

5. SERVIZI EROGATI

Il CISI fornisce servizi informatici di supporto alla didattica e alla ricerca, attività di consulenza e promuove progetti e iniziative.

Di seguito si descrivono le caratteristiche dei principali servizi forniti e che sono ricondotti ad aree di servizi omogenee per tutto l'Ateneo.

Area sistemi informativi

Servizio di gestione delle aule informatiche e del laboratorio multimediale

- gestione, manutenzione e aggiornamento software e hardware dei computer delle aule informatiche e del laboratorio multimediale;
- gestione dei dispositivi multimediali;
- sviluppo di soluzioni a problemi di installazione e compatibilità di software sulla base di richieste dell'utente;
- gestione delle virtualizzazioni;
- assistenza ai docenti e al personale tecnico-amministrativo.

Servizio di hosting e housing di applicazioni

- Hosting: installazione della propria applicazione su server di proprietà del CISI gestito dal personale interno;
- Housing: il server del committente viene ospitato presso la farm del CISI, integrato nella rete interna o utilizzando rete dedicata.

Servizio di rete dati

- Gestione di connettività nelle zone di competenza di Palazzo Nuovo;
- Gestione supporto e assistenza alle problematiche di rete degli enti afferenti.

Servizio di consulenza ed analisi informatica e tecnica

- Consulenza ed analisi informatica e tecnica su problematiche hardware e software;
- Consulenza su soluzioni informatiche in risposta alle esigenze didattiche o di ricerca degli utenti.

Area supporto alla didattica / ricercaServizio di e-learning e innovazione didattica

- Consulenza metodologica, tecnologica su attività didattiche in e-learning e sperimentazioni di innovazione didattica;
- Studio di fattibilità, progettazione e realizzazione di ambienti didattici e/o corsi online;
- Assistenza metodologica e tecnica.

Servizio di lettura ottica, survey e testing online

- Creazione dei moduli di lettura ottica per la valutazione di test d'ingresso, esami scritti, test scritti di esami di concorsi, rilevazione dati a fini di elaborazione statistica, questionari. La lettura ottica è un processo che consiste nel digitalizzare dati acquisiti o rilevati attraverso moduli cartacei evitando il ricorso all'inserimento manuale delle informazioni;
- Acquisizione dati e loro elaborazione;
- Creazione di risultati e statistiche.

Servizio basi di dati e archivi

- Prima consulenza e affiancamento alle decisioni tecniche;
- Realizzazione e messa in produzione di strumenti ed ambienti di supporto a basi dati per la didattica e/o la ricerca.

Servizio di certificazione informatica Patente Europea del Computer (ECDL)

- Sportello informativo;
- Gestione delle sessioni d'esame;
- Erogazione degli esami.

Servizio abilità informatiche e linguistiche

- Gestione e aggiornamento dei contenuti del corso online per il conseguimento delle abilità informatiche o linguistiche;
- Erogazione esami;
- Assistenza agli studenti.

Servizio prenotazione aule e laboratori informatici

- Ricezione della richiesta di prenotazione;
- Verifica della disponibilità dell'aula e comunicazione della prenotazione;
- Inserimento della prenotazione nella sezione "Aule informatiche" del sito web del CISI.

Servizio erogazione badge per servizi CISI

- Rilascio del badge per l'accesso alle aule e ai laboratori informatici del CISI;

- Assistenza agli utenti.

Area contabilita'

Servizio gestione dei finanziamenti esterni da parte di Enti Pubblici e soggetti privati

- Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del CISI per la deliberazione sulla lettera di assegnazione;
- Emissioni documenti contabili: gestione del credito ed emissione ordinativi d'incasso;
- Rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori;
- Rendicontazione finale.

Servizio gestione attività conto terzi tramite accordi, convenzioni o sulla base di tariffari

- Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del CISI per la deliberazione sulla sottoscrizione dell'accordo/convenzione;
- Presa d'atto sullo stato avanzamento e termine del servizio richiesto;
- Emissioni documenti contabili: gestione del credito ed emissione fattura/nota debito.

Servizio gestione conferimento e compensi per incarichi esterni di lavoro autonomo

- Verifica fattibilità (vincoli giuridico/economici), invio documentazione al Consiglio di Gestione del CISI per la deliberazione e nomina commissione;
- Verifica preliminare in ordine all'impossibilità oggettiva di utilizzare il personale dipendente dell'Università (bando interno);
- Selezione esterna, stipula contratto, invio preventivo Corte dei Conti e pubblicazione;
- Lettera d'incarico unicamente per prestazioni meramente occasionali (prestazioni episodiche e assimilabili ad un rimborso spesa);
- Ricevimento attestazione "esecuzioni intermedie e termine prestazione" nel caso di collaborazione coordinata e continuativa;
- Ricevimento fattura nel caso di prestazione professionale;
- Ricevimento nota di debito nel caso di prestazione occasionale;
- Liquidazione del compenso ed emissione ordinativo di pagamento;
- Consegna elaborato CUD / Certificazione compensi corrisposti a lavoratori autonomi

Servizio gestione missioni

- Autorizzazione alla missione da parte del Direttore, previa verifica della tipologia di missione e limite di spesa;
- Eventuale emissione di buono ordine per servizi di agenzia:

- Ritiro documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa, liquidazione della missione ed emissione ordinativo di pagamento

Area approvvigionamenti

Servizio acquisti di beni e servizi – fondo economale

- Ricevimento modulo "richiesta di beni/servizi", verifica contabile e approvazione da parte del Direttore del CISI;
- Ricerca e selezione del fornitore (prioritariamente tramite MEPA);
- Acquisizione/emissione documentazione relativa alle vigenti norme per forniture/pagamenti PA (CIG, DURC, DUVRI, C/C dedicato, pubblicazione);
- Emissione buono d'ordine e gestione debito v/terzi;
- Ricevimento bene o effettuazione del servizio e contestuale collaudo/verifica di conformità;
- Ricevimento fattura ed emissione ordinativo di pagamento;
- oppure, in casi specifici e come da regolamento, pagamento tramite fondo economale e conseguenti operazione di reintegro del fondo stesso.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato al 1/2/15, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 1/2/2016.

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	GESTIONE DELLE AULE INFORMATICHE E DEL LABORATORIO MULTIMEDIALE
DESCRIZIONE	Gestione, manutenzione e aggiornamento software e hardware dei computer delle aule informatiche e del laboratorio multimediale; gestione dei dispositivi multimediali; sviluppo di soluzioni a problemi di installazione e compatibilità di software sulla base di richieste dell'utente; gestione delle virtualizzazioni; assistenza ai docenti e al personale tecnico-amministrativo.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Assistenza tecnica delle aule informatiche e del laboratorio multimediale
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi, Unità Organizzative), Esterni (Studenti, Studenti post lauream)
RESPONSABILE	Piero Monteleone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Eugenio Pollari, Via S. Ottavio n. 20, 10124 Torino, 6° piano Palazzo Nuovo, ufficio n. 1. Tel. 0116703651 - e-mail:eugenio.pollari@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Martedì 15:00-17:00 Mercoledì 10:00-12:00 Giovedì 15:00-17:00, su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ 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)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio di assistenza. Modalità di richiesta: e-mail, telefono, in presenza.	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			4	5
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	10%
	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	2
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione (in funzione del software da installare).	Giorni			5	4

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	HOSTING E HOUSING DI APPLICAZIONI
DESCRIZIONE	Installazione di applicazioni dei destinatari su server di proprietà del CISI gestito dal personale interno e ospitazione del server del committente nella farm del CISI, integrato nella rete interna o utilizzando rete dedicata
OUTPUT DEL SERVIZIO	Installazione dell'applicazione o messa in funzione del server
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi,Unita Organizzative)
RESPONSABILE	Dott. Piero Monteleone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Aldo Laina - via S. Ottavio 20, 10124 Torino, 6° piano Palazzo Nuovo, ufficio n. 8. Tel: 011.670.3646 - fax 011.236.3646 - email:aldo.laina@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì dalle 15:00 alle 17:00 - mercoledì dalle 15:00 alle 17:00, su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una email a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.cisi.unito.it

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, telefono)	numero e tipologia di canale			2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (richiesta appuntamento > consegna materiale > verifica risultato)	numero			3	3
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			4	4
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	10%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile/pagina web, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			0	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			5	5
	Tempo medio di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni			5	5

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	RETE DATI
DESCRIZIONE	Gestione connettività nelle zone di competenza di Palazzo Nuovo e supporto alle problematiche di rete degli enti afferenti
OUTPUT DEL SERVIZIO	Effettiva disponibilità della connettività di rete
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi,Unita Organizzative)
RESPONSABILE	Dott. Piero Monteleone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Aldo Laina - via S. Ottavio 20, 10124 Torino, 6° piano Palazzo Nuovo, ufficio n. 8. Tel: 011.670.3646 - fax 011.236.3646 - email:aldo.laina@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì dalle 15:00 alle 17:00 - mercoledì dalle 15:00 alle 17:00, su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una email a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.cisi.unito.it

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, telefono)	numero e tipologia di canale			2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: richiesta appuntamento > verifica risultato)	numero			2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			4	4
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	10%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile/pagina web, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			0	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			5	5
	Tempo medio di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni			5	5

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	CONSULENZA ED ANALISI INFORMATICA E TECNICA
DESCRIZIONE	Consulenza, analisi informatica e tecnica su problematiche hardware e software, con l'obiettivo di fornire risposte informatiche alle esigenze didattiche o di ricerca degli utenti
OUTPUT DEL SERVIZIO	Un progetto, un prototipo o un sistema finale, hardware e/o software.
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi, Unità Organizzative) Esterni (Studenti, Studenti post lauream, Enti e Imprese, Altre Università)
RESPONSABILE	Piero Monteleone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Piero Monteleone, via S. Ottavio 20, 10124 Torino, 6° piano Palazzo Nuovo, ufficio n. 3. tel: 011.670.3645 - fax 011.236.3645 email: piero.monteleone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì dalle 10:00 alle 13:00 - venerdì dalle 10:00 alle 13:00, su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

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)	numero e tipologia di canale			3	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: primo contatto > fornitura sw/licenze/dati) > verifica servizio)	numero			3	3
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			6	6
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	10%
	Grado di interazione on line [0 assente, 1 pdf scaricabile/pagina web, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line]	numero			0	1
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			4	4
	Tempo massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni			4	4

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	E-LEARNING E INNOVAZIONE DIDATTICA
DESCRIZIONE	Consulenza metodologica, tecnologica su attività didattiche in e-learning e sperimentazioni di innovazione didattica Studio di fattibilità, progettazione e realizzazione di ambienti didattici e/o corsi online; Assistenza metodologica e tecnica.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Consulenza e-learning (corsi online)
DESTINATARI	Interni (Unità Organizzative, Docenti, Tecnici-Amministrativi) / Esterni (Studenti, Studenti post lauream, Altre Università)
RESPONSABILE	Cristina Spadaro (ad interim)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Tina Lasala, Via S.Ottavio 20, 10124 Torino, 6° piano Palazzo Nuovo, Ufficio n.6, Tel.011 6703294 - fax:011 6703644 - email: tina.lasala@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	mercoledì (14.00- 15.00) e giovedì (10.00 - 11.00) e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: cisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.cisi.unito.it

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, sito web)	numero e tipologia di canale			3	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente telefonata/mail > appuntamento in presenza del progetto/sviluppo> consegna e verifica del prodotto)	numero			3	3
	Orari di apertura al pubblico	ore			2	3
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web di informazioni sul servizio	Giorni			1	1
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile/pagina web 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			4	3
	Tempo massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni			4	3

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	BASI DI DATI E ARCHIVI
DESCRIZIONE	Prima consulenza e affiancamento alle decisioni tecniche per la realizzazione e messa in produzione di strumenti ed ambienti di supporto a basi dati per la didattica e/o la ricerca
OUTPUT DEL SERVIZIO	Un progetto, un prototipo o un sistema finale, per l'archiviazione di dati di didattica e/o ricerca
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi,Unita Organizzative) Esterni (Studenti, Studenti post lauream, Enti e Imprese, Altre Università)
RESPONSABILE	Piero Monteleone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Piero Monteleone, via S. Ottavio 20, 10124 Torino, 6° piano Palazzo Nuovo, ufficio n. 3. tel: 011.670.3645 - fax 011.236.3645 email:piero.monteleone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì dalle 10:00 alle 13:00 - venerdì dalle 10:00 alle 13:00, su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

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)	numero e tipologia di canale			3	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: primo contatto > fornitura sw/licenze/dati) > verifica servizio)	numero			3	3
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			6	6
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	10%
	Grado di interazione on line [0 assente, 1 pdf scaricabile/pagina web, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line]	numero			0	1
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			4	4
	Tempo massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni			4	4

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	CERTIFICAZIONE INFORMATICA PATENTE EUROPEA DEL COMPUTER (ECDL)
DESCRIZIONE	Attività finalizzate a fornire informazioni relative all'ECDL; iscrizione alle sessioni d'esame di studenti e personale non iscritto al Progetto ECDL d'Ateneo; gestione delle sessioni d'esame; erogazione degli esami; supporto nell'ambito delle sessioni d'esame a persone con disabilità fisica e sensoriale.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Conseguimento della certificazione ECDL
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi) / Esterni (Studenti)
RESPONSABILE	Cristina Spadaro (ad interim)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Giusy Chiellino, ufficio D, Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - 6°piano Palazzo Nuovo. tel. 011670 3295 - e-mail: giusy.chiellino@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì dalle ore 10.00 alle ore 12.30, mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.30 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

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)	numero e tipologia di canale			3	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio: 1. pagamento 2. compilazione modulo di iscrizione 3. iscrizione alla sessione tramite mail	numero			3	3
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			4	4
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			85%	90%
	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web di informazioni e avvisi	Giorni			4	3
	Informazioni sul sito web accessibili a persone con disabilità fisica e sensoriale	Giorni			50%	80%
	Percentuale di materiali didattici online	Giorni			50%	70%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile / pagina web, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	2
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente dalla ricezione di avvenuto pagamento e del modulo compilato alla possibilità di iscrizione alla sessione d'esame	Giorni			4	3

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	ABILITÀ INFORMATICHE E LINGUISTICHE
DESCRIZIONE	Gestione e aggiornamento dei contenuti del corso online per il conseguimento delle abilità informatiche o linguistiche; Erogazione esami; Assistenza agli studenti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Esame d'informatica, esame d'inglese
DESTINATARI	Interni (Docenti, Unità Organizzative) / Esterni (Studenti)
RESPONSABILE	Cristina Spadaro (ad interim)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Tina Lasala, Via S.Ottavio 20, 10124 Torino, 6° piano Palazzo Nuovo, ufficio n.6. Tel.011 6703294 - fax:011 6703644 - email: tina.lasala@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	mercoledì (14.00- 15.00) e giovedì (10.00 - 11.00) e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: cisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.cisi.unito.it

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	numero e tipologia di canale			3	4
	Orari di apertura al pubblico	ore			2	3
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web di informazioni sul servizio	Giorni			1	1
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile/pagina web 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			4	3
	Tempo massimo di intervento di assistenza	Giorni			4	3

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica / Ricerca
NOME SERVIZIO	PRENOTAZIONE AULE E LABORATORI INFORMATICI
DESCRIZIONE	Ricezione, verifica e inserimento delle richieste di prenotazione delle aule informatiche CISI
OUTPUT DEL SERVIZIO	Conferma avvenuta prenotazione dell'aula
DESTINATARI	Interni (Docenti, Unità organizzative)
RESPONSABILE	Piero Monteleone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Laura Maero, Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - 6° piano Palazzo Nuovo, ufficio C. Tel 011 6703640 - email: laura.maero@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 11-12
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una email a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

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: email, telefono, web	numero			2	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente: richiesta prenotazione dell'aula, verifica rispondenza prenotazione	numero			2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			5	5
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			10%	20%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del prospetto web delle prenotazioni	Giorni			5	5
Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile o pagina web, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	2	
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione	Giorni			5	4
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta e la conferma della prenotazione	Giorni			6	5

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	RILASCIO TESSERE ELETTRONICHE DI ACCESSO ALLE AULE INFORMATICHE E AL LABORATORIO
DESCRIZIONE	Rilascio della tessera elettronica (badge) per l'accesso alle aule informatiche e al laboratorio multimediale; informazioni e assistenza agli utenti sull'utilizzo del badge.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Rilascio della tessera elettronica (badge)
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi) / Esterni (Studenti, Studenti post lauream)
RESPONSABILE	Piero Monteleone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Giusy Chiellino, ufficio D, Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - 6° piano Palazzo Nuovo. tel. 011670 3295 - e-mail: giusy.chiellino@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì dalle ore 10.00 alle ore 12.30, mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.30. Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

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)	numero e tipologia di canale			3	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio: 1. richiesta tessera tramite mail 2. ritiro della stessa 3. restituzione	numero			3	3
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta della tessera e la sua attivazione	Giorni			3	2

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Contabilita'
NOME SERVIZIO	GESTIONE DEI FINANZIAMENTI ESTERNI DA PARTE DI ENTI PUBBLICI E SOGGETTI PRIVATI
DESCRIZIONE	Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del CISI per la deliberazione sulla lettera di assegnazione; emissioni documenti contabili (gestione del credito e ordinativi d'incasso); rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori; rendicontazione finale
OUTPUT DEL SERVIZIO	Rendicontazione ed incasso del finanziamento esterno
DESTINATARI	Esterni (Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali)
RESPONSABILE	Giampiero Salomone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Giampiero Salomone - Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, 6° piano Palazzo Nuovo. Tel. 0116703235 - fax 0112363235 - tramite e-mail: giampiero.salomone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. 14.30 - 16.30 Mart. Merc. Giov. 10.00 - 12.00; su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

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)	numero			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per l'assegnazione del finanziamento 1. invio lettera di assegnazione	numero			1	1
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per l'erogazione del finanziamento 1. richiesta rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori e della rendicontazione finale	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			8	8
TEMPESTIVITA'	Tempo medio tra le richieste e l'invio delle rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori e l'invio della rendicontazione finale	Giorni			35	30



CARTA SERVIZI CISI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	GESTIONE ATTIVITÀ CONTO TERZI TRAMITE ACCORDI, CONVENZIONI O SULLA BASE DI TARIFFARI
DESCRIZIONE	Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del CISI per la deliberazione sulla sottoscrizione dell'accordo/convenzione; presa d'atto sullo stato avanzamento e termine del servizio richiesto; emissioni documenti contabili: gestione del credito e emissione fattura/nota debito.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Emissione fattura/nota di debito
DESTINATARI	Esterni (Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali)
RESPONSABILE	Giampiero Salomone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Giampiero Salomone - Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, 6° piano Palazzo Nuovo. Tel. 0116703235 - fax 0112363235 - tramite e-mail: giampiero.salomone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. 14.30 - 16.30 Mart. Merc. Giov. 10.00 - 12.00; su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ 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, sito web)	numero			3	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere la stipula dell'accordo/convenzione: 1. richiesta del servizio	numero			1	1
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio da tariffario: 1. richiesta del servizio	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			8	8
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	10%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di documentazione presente on line, in particolare sul tariffario	Giorni			0	15
	Grado di interazione on line [0 assente]	numero			0	1
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo tra la richiesta del servizio e la stipula dell'accordo/convenzione	Giorni			60	60
	Tempo massimo per l'emissione fattura o nota debito dal termine stabilito e/o dal termine del servizio fornito	Giorni			35	30

**CARTA SERVIZI CISI****UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	GESTIONE CONFERIMENTO E COMPENSI PER INCARICHI ESTERNI DI LAVORO AUTONOMO
DESCRIZIONE	Verifica fattibilità (vincoli giuridico/economici); selezione esterna, stipula contratto, invio preventivo Corte dei Conti e pubblicazione; lettera d'incarico unicamente per prestazioni meramente occasionali (episodiche, assimilabili al rimb. spese); ricevimento attestazione "esecuzioni intermedie e termine prestazione" nel caso di collaborazione coordinata e continuativa; ricevimento fattura nel caso di prestazione professionale; ricevimento nota di debito nel caso di prestazione occasionale; liquidazione del compenso ed emissione ordinativo di pagamento; consegna elaborato CUD / Certificazione compensi corrisposti a lavoratori autonomi.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Gestione conferimento di incarichi esterni di lavoro autonomo e pagamento dei compensi come da normative vigenti. Rilascio di certificazioni
DESTINATARI	Esterni (Laureati, Studenti post lauream)
RESPONSABILE	Giampiero Salomone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Giampiero Salomone - Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, 6° piano Palazzo Nuovo. Tel. 0116703235 - fax 0112363235 - tramite e-mail: giampiero.salomone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. 14.30 - 16.30 Mart. Merc. Giov. 10.00 - 12.00; su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ 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, sito web)	numero			3	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il conferimento incarico di lavoro autonomo: 1. selezione esterna 2. stipula contratto con invio preventivo alla Corte dei Conti	numero			2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere l'incarico per prestazioni meramente occasionali: 1. emissione lettera d'incarico	numero			1	1
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il pagamento del compenso: 1. invio attestazione "esecuzioni intermedie e termine prestazione" nel caso di collaborazione coordinata e continuativa; o ricevimento fattura nel caso di prestazione professionale; o ricevimento nota di debito nel caso di prestazione occasionale	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			8	8
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	10%

	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
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione sui compensi	Giorni			5	4
	Tempo massimo tra il ricevimento dell'attestazione "esecuzioni intermedie e termine prestazione" nel caso di collaborazioni coordinate e continuative	Giorni			30	30
	Tempo massimo tra il ricevimento della fattura, o della nota di debito e l'emissione dell'ordinativo di pagamento nel caso di prestazioni professionali/occasional	Giorni			60	55

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Contabilita'
NOME SERVIZIO	GESTIONE MISSIONI
DESCRIZIONE	Autorizzazione alla missione da parte del Direttore, previa verifica della tipologia di missione e limite di spesa: eventuale emissione di buono ordine per servizi di agenzia;
OUTPUT DEL SERVIZIO	Pagamento delle missioni come da normative vigenti
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi)
RESPONSABILE	Giampiero Salomone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Giampiero Salomone - Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, 6° piano Palazzo Nuovo. Tel. 0116703235 - fax 0112363235 - tramite e-mail: giampiero.salomone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. 14.30 - 16.30 Mart. Merc. Giov. 10.00 - 12.00; su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

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, sito web)	numero			3	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il pagamento della missione: 1. consegna documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			8	8
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di documentazione presente on line	Giorni			0	15
	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			0	1
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione sulle missioni	Giorni			5	4
	Tempo massimo tra il ricevimento di documentazione di avvenuta missione con i relativi giustificativi di spesa e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	Giorni			50	50

CARTA SERVIZI CISI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Approvvigionamenti
NOME SERVIZIO	ACQUISTO DI BENI E SERVIZI - FONDO ECONOMALE
DESCRIZIONE	Ricevimento modulo "richiesta di beni/servizi", verifica contabile e approvazione da parte del Direttore del CISI; Ricerca e selezione del fornitore (prioritariamente tramite MEPA); Acquisizione/emissione documentazione relativa alle vigenti norme per forniture/pagamenti PA (CIG, DURC, DUVRI, C/C dedicato, pubblicazione); Emissione buono d'ordine e gestione debito v/terzi; Ricevimento bene o effettuazione del servizio e contestuale collaudo/verifica di conformità; Ricevimento fattura ed emissione ordinativo di pagamento; oppure, in casi specifici e come da regolamento, pagamento tramite fondo economale e conseguenti operazione di reintegro del fondo stesso.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Gestione degli acquisti e pagamento dei debiti di fornitura come da normative vigenti
DESTINATARI	Esterni (Enti e Imprese) / Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi)
RESPONSABILE	Giampiero Salomone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Giampiero Salomone - Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, 6° piano Palazzo Nuovo. Tel. 0116703235 - fax 0112363235 - tramite e-mail: giampiero.salomone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. 14.30 - 16.30 Mart. Merc. Giov. 10.00 - 12.00; su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare una mail a: infocisi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cisi.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013	2014	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sito web)	numero			3		4	
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il pagamento della fattura: 1. invio dati inerenti alle forniture/pagamenti PA (es. dati per il DURC, c/c dedicato, ecc.) 2. documento di trasporto (DDT) nel caso di consegna di beni 3. invio fattura	numero			3		3	
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio in caso di utilizzo del fondo economale: 1. compilazione modulo "spesa tramite fondo economale"	numero			1		1	
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			8		8	
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%		50%	
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di modulistica per i pagamenti in funzione delle normative di legge	Giorni			0		15	
	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			0		1	

TEMPESTIVITA'	Tempo massimo tra il ricevimento del preventivo e l'emissione del buono d'ordine	Giorni			20	15
	Tempo massimo tra il ricevimento della fattura e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	Giorni			30	30
	Tempo massimo in caso di utilizzo del fondo economale tra la ricezione del modulo "spesa tramite fondo economale" e l'erogazione di denaro contante	Giorni			1	1

