



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL
CENTRO LINGUISTICO DI ATENEIO – CLA UNITO

PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del CLA-UNITO; 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 CLA-UNITO 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 CLA-UNITO 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 CLA-UNITO);



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CLA – UNITO
CENTRO LINGUISTICO DI ATENEIO



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 CLA-UNITO 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 CLA-UNITO è stato oggetto di confronto e approvazione finale 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).

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Centro Linguistico di Ateneo 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 del CLA-UNITO sono:

Uguaglianza

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

Continuità

Il CLA-UNITO 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 la Direzione CLA-UNITO 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 CLA-UNITO 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 della Direzione, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CLA – UNITO
CENTRO LINGUISTICO DI ATENEIO



Efficienza ed Efficacia

Il CLA-UNITO 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.

VALIDITA' E REPERIBILITA'

La Carta dei Servizi del CLA-UNITO ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. È reperibile presso gli uffici amministrativi del Centro.

ORGANIGRAMMA DEL CIFIS

Non esiste un organigramma del CLA-UNITO.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Di seguito si descrivono le caratteristiche dei servizi in termini di principali attività svolte di interesse dell'utenza.

➤ INTERNAZIONALIZZAZIONE

- *Somministrazione delle prove CELI (Certificazione Italiano Generale): Il CLA-UNITO è centro autorizzato e convenzionato con il Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche dell'Università per Stranieri di Perugia per la somministrazione delle prove CELI*

➤ SUPPORTO ALL'APPRENDIMENTO/AUTOAPPRENDIMENTO delle lingue straniere e dell'Italiano per stranieri

- *Distribuzione materiale didattico per l'autoapprendimento che può essere utilizzato/visionato presso i laboratori audio, video e multimediale del Centro*
- *Duplicazione materiale didattico indicato dai docenti*



➤ SUPPORTO ALLA DIDATTICA 1

- *Erogazione corsi di lingua straniera e di italiano per stranieri. Il CLA-UNITO organizza corsi di lingua straniera e di italiano per stranieri aperti a tutti (studenti, docenti e personale universitario, nonché a chiunque sia interessato all'apprendimento/approfondimento di una lingua straniera) e tenuti rigorosamente da docenti di madrelingua con comprovata esperienza didattica in ambito universitario. Su richiesta, inoltre, il CLA-UNITO realizza corsi di lingua ad hoc per soddisfare esigenze specifiche di gruppi di almeno 5/6 persone. Non sono previsti corsi individuali.*

➤ SUPPORTO ALLA DIDATTICA 2

- *Insegnamento della lingua inglese (su richiesta del Corso di Laurea Magistrale a Ciclo Unico in Scienze della Formazione Primaria - SFP, dei Dipartimenti di Scienze Agrarie e Veterinarie - Agr/Vet e del Corso di Laurea Triennale in Educazione Professionale - Edu Prof)*

➤ SUPPORTO ALLA DIDATTICA 3

- *Concessione spazi (aule per la didattica frontale - aule multimediali): Il Centro assegna, su richiesta, le aule a disposizione per attività di docenza*

➤ SUPPORTO ALLA RICERCA

- *LABORATORIO TECNOLOGIE PER IL TRATTAMENTO E LO STUDIO DELLE LINGUE STRANIERE: Uso di software per l'analisi e la traduzione assistita a computer delle lingue straniere e la creazione di database terminologici*

MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI ACCESSO AI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ'

Le schede allegate riportano, per ogni servizio gestito dal CLA-UNITO, le informazioni sintetiche sulle modalità di accesso ai servizi e alle informazioni, il responsabile di riferimento a cui rivolgersi, giorni ed orari di apertura degli uffici e gli standard di qualità adottati, da



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CLA – UNITO
CENTRO LINGUISTICO DI ATENEIO



considerarsi come prima stesura soggetta a sviluppi annuali successivi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato al 5 dicembre 2013, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 5 dicembre 2014.

ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

(contiene le singole schede dei servizi)

.....

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CLA-UNITO (Ex-CLIFU)

AREA SERVIZI	Internazionalizzazione
NOME SERVIZIO	somministrazione delle prove CELI (Certificazione Italiano Generale)
DESCRIZIONE	Il CLA-UNITO è centro autorizzato e convenzionato con il Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche dell'Università per Stranieri di Perugia per la somministrazione delle prove CELI
DESTINATARI	studenti stranieri - laureati stranieri - studenti post-lauream stranieri
RESPONSABILE	Dr.ssa Anna Bussi
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	CLA-UNITO Area Didattica via Sant'Ottavio, 20 - Palazzo Nuovo - 1° seminterrato tel: 011-670 3796 fax: 011-670 3766
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	giovedì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 inviare una e-mail all'indirizzo anna.bussi@unito.it si riceve inoltre su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una e-mail all'indirizzo claunito@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.cla.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/al giorno	non presente	non presente	5 ca.	5 ca.
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	linea telefonica dedicata	non presente	non presente	1	1
		indirizzo e-mail dedicato	non presente	non presente	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Per informazioni e iscrizioni: risposta immediata al telefono e max 24 ORE via mail	non presente	non presente	max 24 ore	max 24 ore
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CLA-UNITO (Ex-CLIFU)

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica 1
NOME SERVIZIO	Corsi di lingua straniera e di italiano per stranieri
DESCRIZIONE	Erogazione corsi di lingua straniera e di italiano per stranieri
DESTINATARI	Interni: docenti - tecnici amministrativi Esterni: studenti - laureati - studenti post lauream - enti e imprese - istituzioni nazionali e locali
RESPONSABILE	Dr.ssa Nadia Balbo Mussetto (tempo determinato)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica CLA-UNITO via Sant'Ottavio, 20 - Palazzo Nuovo - 1° seminterrato tel: 011-670 3377 fax: 011-670 3766
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00 per informazioni presso il banco accoglienza dal Lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00 per contatti con la Dr.ssa Nadia Balbo Mussetto inviare una e-mail all'i
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una e-mail all'indirizzo clauunito@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.cla.unito.it pagina "Corsi di lingua"

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico (al banco accoglienza)	ore/giorno	11	11	11	11
	numero di operatori dedicati	nr.	1	1	1	1
	contatti telefonici o di persona con il responsabile	ore/giorno	6	6	6	6
	numero di operatori dedicati	nr.	1	1	1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web),	linea telefonica dedicata		1	1	1
indirizzo e-mail dedicato			1	1	1	1
sito web con pagina dedicata			1	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Per informazioni/iscrizioni al banco accoglienza: risposta immediata Per richieste via e-mail: max 48 ore	immediata max 48 ore	immediata max 48 ore	immediata max 48 ore	immediata max 48 ore
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro Linguistico di Ateneo - CLA-UNITO

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA2
NOME SERVIZIO	LABORATORI DI LINGUA INGLESE
DESCRIZIONE	Insegnamento della lingua inglese (su richiesta del Corso di Laurea Magistrale a Ciclo Unico in Scienze della Formazione Primaria - SFP, dei Dipartimenti di Scienze Agrarie e Veterinarie - Agr/Vet e del Corso di Laurea Triennale in Educazione Professionale)
DESTINATARI	Studenti del terzo anno del Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico in Scienze della Formazione Primaria - SFP Studenti dei corsi di Laurea di Scienze Agrarie e Veterinarie e Dottorandi dei Dipartimenti rispettivi - Agr/Vet Studenti del primo anno del Corso di Laurea Triennale in Educazione Professionale - Edu Prof
RESPONSABILE	Dott.ssa Adriana Teresa Damascelli (per il coordinamento e svolgimento dei laboratori per conto del CLA)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	CLA-UNITO, Via Sant'Ottavio, 20, +39.011.6703798 / +39.011.6703766 / mailto: adrianateresa.damascelli@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere una mail a adrianateresa.damascelli@unito.it e/o al Direttore del CLA-UNITO direttore.claunito@unito.it (in attivazione)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cla.unito.it/Didattica.html (in aggiornamento)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	numero di operatori dedicati	nr.	1	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG		da 7 a 30	da 7 a 30	da 7 a 30
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Centro Linguistico di Ateneo - CLA-UNITO

AREA SERVIZI	<i>SUPPORTO ALLA DIDATTICA 3</i>
NOME SERVIZIO	<i>Concessione spazi (aule per la didattica frontale - aule multimediali)</i>
DESCRIZIONE	<i>Il Centro assegna, su richiesta, le aule a disposizione per attività di docenza</i>
DESTINATARI	<i>Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Dr. Anna Bussi e Sig. Antonio Capri</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>CLA-UNITO, Via Sant'Ottavio, 20, +39.011.6703796 oppure +39.011.6703378</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00 per informazioni presso il banco accoglienza inviare una e-mail all'indirizzo anna.bussi@unito.it oppure antonio.capri@unito.it</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>scrivere una mail a anna.bussi@unito.it oppure a antonio.capri@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	numero di operatori dedicati	nr.	1	1	2	2
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	max 1	max 1	max 1	max 1
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Centro Linguistico di Ateneo - CLA-UNITO

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	LABORATORIO TECNOLOGIE PER IL TRATTAMENTO E LO STUDIO DELLE LINGUE STRANIERE
DESCRIZIONE	Uso di software per l'analisi e la traduzione assistita a computer delle lingue straniere e la creazione di database terminologici
DESTINATARI	INTERNI: Studenti / Laureati / Studenti post-lauream / docenti / tecnici amministrativi
RESPONSABILE	Dott.ssa Adriana Teresa Damascelli
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	CLA-UNITO, Via Sant'Ottavio, 20, +39.011.6703798 / +39.011.6703766 / mailto: adrianateresa.damascelli@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere una mail a adrianateresa.damascelli@unito.it e/o al Direttore del CLA-UNITO direttore.claunito@unito.it (in attivazione)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.cla.unito.it/Didattica.html (in aggiornamento)

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	numero di operatori dedicati	nr.	1	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	da 7 a 30	da 7 a 30	da 7 a 30	da 7 a 30
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CLA-UNITO (Ex-Clifu)

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	<i>Supporto all'apprendimento/autoapprendimento delle lingue straniere e dell'italiano per stranieri</i>
DESCRIZIONE	<i>Distribuzione materiale didattico per l'autoapprendimento che può essere utilizzato/visionato presso i laboratori audio, video e multimediale del Centro Duplicazione materiale didattico indicato dai docenti</i>
DESTINATARI	Esterni: <i>studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Sig. Antonio Capri (cooperativista), Sig. Eugenio Polcari (di supporto), Sig. Natale Surace (di supporto)</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Accoglienza CLA-UNITO, via Sant'Ottavio, 20 - Palazzo Nuovo - 1° seminterrato tel: 011-670 3378 fax: 011-670 3766</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>inviare una e-mail all'indirizzo claunito@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.cla.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orario di apertura	ore	11 /set.	11/set.	11/set.	11/set.
	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio	nr.	1	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Distribuzione materiale audio, video, multimediale	ore	5/10'	5/10'	5/10'	5/10'
	Duplicazione materiale didattico		da 30' a 1	da 30' a 1	da 30' a 1	da 30' a 1
EFFICACIA						
EFFICIENZA						