



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DA SUISM - CENTRO SERVIZI

1. PREMESSE

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

2. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Centro Servizi SUIISM 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.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Uguaglianza

Il Centro Servizi SUIISM 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 Centro Servizi SUISM si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Il Centro Servizi SUISM 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 il Centro Servizi SUISM 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 Centro Servizi SUISM 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 Centro Servizi, 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 Centro Servizi SUISM 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 Centro Servizi SUIISM ha per scopo:

1. Promuovere il progresso delle scienze applicate alle attività sportive;
2. Fornire la cultura scientifica necessaria alla preparazione e al perfezionamento professionale di coloro che intendono dedicarsi all'insegnamento delle attività motorie e agli impieghi tecnici nel campo sportivo.

Il Centro di Servizi SUIISM svolge inoltre tutte le attività di gestione inerenti il funzionamento, ivi comprese le attività di gestione delle strutture, delle attrezzature e degli impianti finalizzati alla didattica e alla ricerca e compiti di coordinamento delle attività didattiche dei corsi di studio inerenti le Scienze Motorie. Collabora alle attività formative, di aggiornamento e di ricerca nell'ambito delle Scienze Motorie.

Il Centro di Servizi SUIISM eroga, inoltre, servizi specialistici di prevenzione, diagnosi e terapia. Le categorie di utenti sono studenti universitari regolarmente iscritti all'Università degli Studi e al Politecnico, dipendenti dell'Università degli Studi e del Politecnico, tutti gli associati e tesserati a enti/società/federazioni in convenzione e privati cittadini.

A livello di organizzazione interna, afferisce al Centro Servizi SUIISM tutto il personale che afferiva alla Scuola Universitaria Interfacoltà in Scienze Motorie. Data la recente costituzione del Centro, l'organigramma è ancora in via di definizione.

Presidente del Centro Servizi SUIISM: Prof. Giorgio Gilli; Coordinatore EP: Dr.ssa Erica Maria Budroni.

5. SERVIZI EROGATI

Elenco dei Servizi suddiviso per Area.



Area Supporto alla Didattica:

Assistenza attività didattica in aula

Supporto informatico alle postazioni di lavoro

Manutenzione aule

Assegnazione spazio didattico

Richiesta materiale didattico

Orario settimanale

Segnalazione problemi

Credenziali SCU

Pubblicazione avvisi

Segnalazione problematiche relative al sito www.suism.unito.it

Utilizzo sito www.suism.unito.it

Appelli online

Deposito materiale didattico

Richiesta fotocopie

Area Servizi agli Studenti

Acquisto materiale didattico/fotocopie

Ricarica badge Edisu

Richiesta assegnazione Tutor

Richiesta Progetto Formativo

Recupero esami

Richiesta programmi didattici

Informazioni

Pratiche di infortunio

Area Beni museali, Archivio Storico e Biblioteche

Consultazione

Prestito

Document delivery



Ricerca bibliografica

Attività assistenziale (sanitarie e veterinaria)

Servizi specialistici di prevenzione, diagnosi e terapia


6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato al 10/12/13, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 10/12/2014.

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

In allegato le schede dei singoli servizi.

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013

		UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)					
AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica						
NOME SERVIZIO	Assistenza all'attività didattica in aula (sede Bernini)						
DESCRIZIONE	Risoluzione malfunzionamenti dei supporti informatici durante le lezioni						
DESTINATARI	Docenti						
RESPONSABILE	Salvatore Fresu						
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Tecnico - Piazza Bernini 12, TO - 0117411711/0117764708 - salvatore.fresu@unito.it						
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00						
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: salvatore.fresu@unito.it - didattica.suism@unito.it						
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)							
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio	qualitative/q quantitative			Segnalare tempestivamente il problema in Segreteria Didattica	Segnalare tempestivamente il problema in Segreteria Didattica	
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 10 minuti a 3 giorni	Da 10 minuti a 2 giorni	
EFFICACIA							
EFFICIENZA							



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Supporto informatico alle postazioni di lavoro
DESCRIZIONE	Configurazione di procedure, supporti informatici, assistenza alle postazioni di lavoro
DESTINATARI	Docenti / Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Salvatore Fresu
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Tecnico - Piazza Benini 12, TO - 0117411711/0117784708 - salvatore.fresu@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: salvatore.fresu@unito.it - ericamaria.budroni@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio; mail; telefono.	qualitative/q quantitative			Contattare Salvatore Fresu via mail o telefono.	Contattare Salvatore Fresu via mail o telefono.
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 2 a 4 giorni	Da 2 a 3 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Manutenzione aule
DESCRIZIONE	Interventi per manutenzione ordinaria aule in caso di danneggiamenti/problmatiche
DESTINATARI	Docenti / Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Salvatore Fresu
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Tecnico - Piazza Benini 12, TO - 0117411711/0117764708 - salvatore.fresu@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: salvatore.fresu@unito.it - ericamaria.budroni@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio; mail; telefono.	qualitative/q quantitative			Contattare Salvatore Fresu via mail o telefono.	Contattare Salvatore Fresu via mail o telefono.
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 2 a 3 giorni	Da 2 a 3 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUIISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Assegnazione spazio didattico
DESCRIZIONE	Richiesta di uno spazio didattico aggiuntivo o di tipologia diversa da quello normalmente utilizzato
DESTINATARI	Docenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Beirani 12, TO - didattica.suism@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail.	qualitative/q quantitative			Scrivere a: didattica.suism@unito.it	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 3 giorni	Da 1 a 2 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Richiesta materiale didattico
DESCRIZIONE	Materiale utile per attività tecnico-pratiche o supporti aggiuntivi per lezioni frontali
DESTINATARI	Docenti
RESPONSABILE	Sara Bognato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Benini 12, TO - didattica.suism@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail.	qualitative/q quantitative			Scrivere a: didattica.suism@unito.it	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 3 giorni	Da 1 a 3 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Orario settimanale
DESCRIZIONE	Publicazione dell'orario settimanale con dislocazione lezioni fra aule e impianti sportivi
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Beirani 12, TO - didattica.suism@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Canale: sito internet	qualitative/q quantitative			www.suism.unito.it / avvisi / orario settimanale	www.suism.unito.it / avvisi / orario settimanale
TEMPESTIVITÀ	Giorno di pubblicazione	giorni			Ogni giovedì	Ogni giovedì
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Segnalazione problemi relativi alla Didattica
DESCRIZIONE	Segnalazione di problemi legate all'attività didattica o all'organizzazione interna
DESTINATARI	Studenti / Docenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Bernini 12, TO - didattica.suism@unito.it - 0117411724
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail, telefono.	qualitative/q quantitative			Scrivere a: didattica.suism@unito.it o telefonare allo 017411724	Scrivere a: didattica.suism@unito.it o telefonare allo 017411724
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 3 giorni	Da 1 a 3 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUIISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	<i>Credenziali SCU</i>
DESCRIZIONE	<i>Richiesta di assegnazione o rinnovo delle credenziali SCU per accedere alle applicazioni online unito</i>
DESTINATARI	<i>Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Sara Bagnato</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Bemini 12, TO - sara.bagnato@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Scrivere a: sara.bagnato@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suisim.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail.	qualitative/q quantitative			Scrivere a: sara.bagnato@unito.it indicando il codice fiscale	Scrivere a: sara.bagnato@unito.it indicando il codice fiscale
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 3 giorni	Da 1 a 3 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUIISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Publicazione avvisi
DESCRIZIONE	Richiesta di pubblicazione di un avviso sul sito SUIISM - Centro Servizi
DESTINATARI	Docenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Bernini 12, TO - didattica.suism@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail.	qualitative/quantitative			Scrivere a: didattica.suism@unito.it	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 2 giorni	Da 1 a 2 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	<i>Segnalazione problematiche relative al sito www.suism.unito.it</i>
DESCRIZIONE	<i>Segnalazione di problemi, malfunzionamenti relativi alla piattaforma Campusnet</i>
DESTINATARI	<i>Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Sara Bagnato</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Beccaria 12, TO - sara.bagnato@unito.it - 0117411724</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Scrivere a: sara.bagnato@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>www.suism.unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail, telefono.	qualitative/q quantitative			Scrivere a: sara.bagnato@unito.it - telefonare allo 017411724	Scrivere a: sara.bagnato@unito.it - telefonare allo 017411724
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 2 giorni	Da 1 a 2 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Utilizzo sito www.suism.unito.it
DESCRIZIONE	Richiesta incontro di formazione utile all'apprendimento dell'utilizzo della piattaforma
DESTINATARI	Docenti / Personale TA
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Beirani 12, TO - sara.bagnato@unito.it - 0117411724
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: sara.bagnato@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio.	qualitative/q quantitative			Prenotare appuntamento tramite: www.suism.unito.it - pagina Docenti - Agenda della Didattica - Appuntamento	Prenotare appuntamento tramite: www.suism.unito.it - pagina Docenti - Agenda della Didattica - Appuntamento
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 2 a 5 giorni	Da 2 a 5 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Appelli online
DESCRIZIONE	Supporto alla verbalizzazione appelli online e segnalazione problemi
DESTINATARI	Docenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Bernini 12, TO - didattica.suism@unito.it - 0117411724
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail, telefono.	qualitative/q quantitative			Mettersi in contatto con la Segreteria Didattica: didattica.suism@unito.it - 0117411724	Mettersi in contatto con la Segreteria Didattica: didattica.suism@unito.it - 0117411724
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 3 giorni	Da 1 a 3 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Deposito materiale didattico
DESCRIZIONE	Creazione o deposito di dispense destinate agli studenti
DESTINATARI	Docenti
RESPONSABILE	Licia Caligaris
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Centro Stampa SUISM - Piazza Bernini 12, TO - centrostampa.suism@unito.it - 0117411715
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 15.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: centrostampa.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail, telefono.	qualitative/quantitative			Recarsi al Centro Stampa o scrivere a: centrostampa@unito.it o telefonare allo 0117411715	Recarsi al Centro Stampa o scrivere a: centrostampa@unito.it o telefonare allo 0117411715
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 3 giorni	Da 1 a 3 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUIISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	<i>Richiesta fotocopie</i>
DESCRIZIONE	<i>Fotocopie di materiale didattico per lezioni o esami</i>
DESTINATARI	<i>Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Licia Caligaris</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Centro Stampa SUIISM - Piazza Bernini 12, TO - centrostampa.suism@unito.it - 0117411715</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.30</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Scrivere a: centrostampa.suism@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>www.suism.unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail, telefono.	qualitative/quantitative			Recarsi al Centro Stampa o scrivere a: centrostampa@unito.it o telefonare allo 0117411715	Recarsi al Centro Stampa o scrivere a: centrostampa@unito.it o telefonare allo 0117411715
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 3 giorni	Da 1 a 3 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Acquisto materiale didattico - fotocopie
DESCRIZIONE	Acquisto di dispense depositate dai docenti e fotocopie di documenti
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Licia Caligaris
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Centro Stampa SUISM - Piazza Bernini 12, TO - centrostampa.suism@unito.it - 0117411715
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: centrostampa.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio.	qualitative/quantitative			Recarsi allo sportello del Centro Stampa in Piazza Bernini 12 nei giorni e orari indicati	Recarsi allo sportello del Centro Stampa in Piazza Bernini 12 nei giorni e orari indicati
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 5 minuti a mezz'ora	Da 5 minuti a mezz'ora
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUIISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Ricarica badge Edisu
DESCRIZIONE	Ricarica del tesserino badge per accedere al servizio mensa
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Giorgio Gili
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Centro Stampa SUIISM - Piazza Bernini 12, TO - centrostampa.suism@unito.it - 0117411715
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: ericamaria.budroni@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio.	qualitative/quantitative			Recarsi allo sportello del Centro Stampa in Piazza Bernini 12 nei giorni e orari indicati	Recarsi allo sportello del Centro Stampa in Piazza Bernini 12 nei giorni e orari indicati
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 5 minuti a mezz'ora	Da 5 minuti a mezz'ora
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Richiesta assegnazione Tutor
DESCRIZIONE	Assegnazione di un Docente che segue lo studente nel percorso di Tirocinio
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Bernini 12, TO - tirocinio.suism@unito.it - 0117411724
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: tirocinio.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio.	qualitative/quantitative			Presentare la richiesta via mail scrivendo a: tirocinio.suism@unito.it	Presentare la richiesta via mail scrivendo a: tirocinio.suism@unito.it
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 2 giorni	Da 1 a 2 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUIISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	<i>Richiesta Progetto Formativo</i>
DESCRIZIONE	<i>Avvio del Progetto Formativo di Tirocinio</i>
DESTINATARI	<i>Studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Sara Bagnato</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Bemini 12, TO - sara.bagnato@unito.it - 0117411724</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Scrivere a: tirocinio.suism@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio.	qualitative/quantitative			Prenotare appuntamento tramite: www.suism.unito.it - pagina Docenti - Agenda della Didattica - Progetto Formativo	Prenotare appuntamento tramite: www.suism.unito.it - pagina Docenti - Agenda della Didattica - Progetto Formativo
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni		Da 2 a 5 giorni		Da 2 a 5 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Recupero esami
DESCRIZIONE	Programmazione di un piano di recupero per l'acquisizione di CFU mancanti da parte di studenti fuori corso
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Benini 12, TO - didattica.suism@unito.it - 0117411724
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail.	qualitative/quantitative			Prenotare appuntamento tramite: www.suism.unito.it - pagina Docenti - Agenda della Didattica - Appuntamento	Prenotare appuntamento tramite: www.suism.unito.it - pagina Docenti - Agenda della Didattica - Appuntamento
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 2 a 5 giorni	Da 2 a 5 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Richiesta Programmi didattici
DESCRIZIONE	Reperimento vecchi programmi didattici per ex studenti laureati utili alla richiesta di convalida esami
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Bernini 12, TO - didattica.suism@unito.it - 0117411724
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail.	qualitative/quantitative			Scrivere a: didattica.suism@unito.it specificando Corso di Studi, anno di immatricolazione, corsi e docenti	Scrivere a: didattica.suism@unito.it specificando Corso di Studi, anno di immatricolazione, corsi e docenti
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 5 a 15 giorni	Da 5 a 10 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
 Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Informazioni
DESCRIZIONE	Informazioni per gli Studenti o per i Docenti
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Sara Bagnato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica e Servizi agli Studenti - Piazza Bernini 12, TO - didattica.suism@unito.it - 0117411724
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: didattica.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail, telefono.	qualitative/quantitative			Scrivere a didattica.suism@unito.it o telefonare allo 017411724 o prendere un appuntamento: www.suism.unito.it/pagina Docenti	Scrivere a didattica.suism@unito.it o telefonare allo 017411724 o prendere un appuntamento: www.suism.unito.it/pagina Docenti/Agenda della Didattica/Appuntamento
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 5 giorni	Da 1 a 5 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Pratiche di infortunio
DESCRIZIONE	Apertura pratiche di infortunio e supporto necessario
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Giorgio Gili
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Uffici Amministrativi - Piazza Bernini 12, TO - Sig.a Annamaria Di Geronimo - 0117111711
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: ericamaria.budroni@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ/ TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail, telefono.	qualitative/quantitative			Scrivere a annamaria.digeronimo@unito.it o telefonare allo 0117411711 o presentarsi presso gli Uffici Amministrativi negli orari	Scrivere a didattica.suism@unito.it o telefonare allo 0117411724 o prendere un appuntamento: www.suism.unito.it/pagina/Docenti/Agenda della Didattica/Appuntamento
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 2 giorni	Da 1 a 2 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Consultazione
DESCRIZIONE	Consultazione libri, periodici, riviste, tesi
DESTINATARI	Studenti / Docenti
RESPONSABILE	Luigi Fiorino
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Biblioteca Anna Maria Di Giorgio - Piazza Bernini 12, TO - Luigi.fiorino@unito.it - 0117111721
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e il lunedì e il mercoledì dalle 14.00 alle 15.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: Luigi.fiorino@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio.	qualitative/q quantitative			Recarsi in biblioteca (Piazza Bernini 12) nei giorni ed orari indicati.	Recarsi in biblioteca (Piazza Bernini 12) nei giorni ed orari indicati.
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 5 minuti a mezz'ora	Da 5 minuti a mezz'ora
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Prestito
DESCRIZIONE	Prestito libri
DESTINATARI	Studenti / Docenti
RESPONSABILE	Luigi Fiorino
A CHI DOVE RIVOLGERSI	Biblioteca Anna Maria Di Giorgio - Piazza Bernini 12, TO - luigi.fiorino@unito.it - 0117111721
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e il lunedì e il mercoledì dalle 14.00 alle 15.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: luigi.fiorino@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio.	qualitative/quantitative			Recarsi in biblioteca (Piazza Bernini 12) nei giorni ed orari indicati.	Recarsi in biblioteca (Piazza Bernini 12) nei giorni ed orari indicati.
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 5 minuti a mezz'ora	Da 5 minuti a mezz'ora
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Document Delivery
DESCRIZIONE	Reperimento articoli periodici
DESTINATARI	Studenti / Docenti
RESPONSABILE	Ludovica Pollio Salimbeni
A CHIUDOVE RIVOLGERSI	Biblioteca Anna Maria Di Giorgio - Piazza Bernini 12, TO - biblioteca.suism@unito.it - 0117111721
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: biblioteca.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail.	qualitative/quantitative			Inviare richiesta a: biblioteca.suism@unito.it o recarsi in biblioteca (Piazza Bernini 12) nei giorni ed orari indicati.	Inviare richiesta a: biblioteca.suism@unito.it o recarsi in biblioteca (Piazza Bernini 12) nei giorni ed orari indicati.
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 2 a 10 giorni	Da 2 a 10 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUIISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	Ricerca bibliografica
DESCRIZIONE	Assistenza personalizzata alla ricerca bibliografica
DESTINATARI	Studenti / Docenti
RESPONSABILE	Ludovica Pollio Salimbeni
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Biblioteca Anna Maria Di Giorgio - Piazza Bernini 12, TO - biblioteca.suism@unito.it - 0117111721
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: biblioteca.suism@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.suism.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013		2014	
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, mail.	qualitative/quantitative			Inviare richiesta a: biblioteca.suism@unito.it o recarsi in biblioteca (Piazza Bernini 12) nei giorni ed orari indicati.		Inviare richiesta a: biblioteca.suism@unito.it o recarsi in biblioteca (Piazza Bernini 12) nei giorni ed orari indicati.	
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 2 a 10 giorni		Da 2 a 10 giorni	
EFFICACIA								
EFFICIENZA								



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO - SUISM-Centro Servizi
Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

NOME SERVIZIO	<i>Prenotazione visite specialistiche, sedute o cicli di riabilitazione</i>
DESCRIZIONE	<i>Servizi specialistici di prevenzione, diagnosi e terapia</i>
DESTINATARI	<i>Studenti / Docenti / Tecnici Amministrativi / Famiglie</i>
RESPONSABILE	<i>Piero Paccotti</i>
A CHIUDERE RIVOLGERSI	<i>Segreteria del Centro di Medicina Preventiva e dello Sport di Piazza Bernini 12 - 0117764708</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Scrivere a: piero.paccotti@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio, telefono, mail.	qualitative/quantitative			Telefonare allo 0117764708 o scrivere a: centromedicina.suism@unito.it	Telefonare allo 0117764708 o scrivere a: centromedicina.suism@unito.it
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni			Da 1 a 5 giorni	Da 1 a 5 giorni
EFFICACIA						
EFFICIENZA						