



Università degli Studi di Torino

Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la salute

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE MOLECOLARI E SCIENZE PER LA SALUTE

1. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute 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.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi il Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute sono:

Uguaglianza

Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute 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

Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute 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 Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute 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.



Università degli Studi di Torino

Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la salute

Partecipazione

Il Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute 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 Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute, 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

Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute 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.

3. VALIDITA' E REPERIBILITA'

La Carta dei Servizi del ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. È reperibile sul portale di Ateneo all'indirizzo:

http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta_servizi_standard_qualita1

e presso gli uffici del Dipartimento.

4. ORGANIZZAZIONE DEL DIPARTIMENTO

Il Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute gestisce l'offerta formativa del corso di laurea triennale in Biotecnologie e del corso di laurea magistrale in Biotecnologie Molecolari.

La sede del Dipartimento è in via Nizza 52, presso l' MBC (Molecular Biotechnology Center), dove sono situate anche le aule di lezione, i laboratori di ricerca, le aule informatiche e gli studi della maggior parte dei docenti che afferiscono al dipartimento.

La gestione amministrativa del Dipartimento è affidata al Centro servizi operativi (CSO), che oltre a curare la parte amministrativa, si occupa della parte contabile e di gestione dei fondi della ricerca.

Nel Dipartimento è presente personale tecnico che garantisce un supporto continuo agli utenti, sia per quel che riguarda lo svolgimento delle lezioni, sia per il supporto nei laboratori di ricerca.

Mancando la figura del Manager didattico, il servizio di supporto alla didattica viene garantito grazie alla presenza di personale non strutturato presso la Università degli Studi di Torino.



Università degli Studi di Torino

Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la salute

5. SERVIZI EROGATI

- Servizi di supporto alla didattica e servizi per gli studenti;
- Servizi di supporto alla ricerca per la gestione dei fondi (attività svolta dal CSO);
- Servizi informatici;
- Servizi di supporto per i laboratori scientifici e didattici;
- Servizi tecnico/manutentivi.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Il documento è aggiornato al giorno 11/12/2013 e salvo comunicazioni differenti è valido fino al 10/12/2014.

7. UTENTI

Gli utenti del Dipartimento di Biotecnologie molecolari e scienze per la salute sono:

- Studenti
- Futuri Studenti
- Laureati
- Docenti
- Imprese
- Istituzioni nazionali

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la Salute

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	Segreteria didattica del corso di laurea
DESCRIZIONE	I servizi di supporto alla didattica hanno come peculiarità quella di occuparsi di tutta la programmazione della didattica, comprese tutte le attività di programmazione e declinazione dell'offerta formativa, della programmazione e gestione dell'attività didattica frontale, degli appelli d'esame e delle tesi. Inoltre compete a questo ufficio tutta l'istruzione e la gestione delle pratiche relative alle attività indicate, che sono poi successivamente sottoposte a delibera da parte Commissione didattica e nel Consiglio di Dipartimento.
DESTINATARI	Personale Docente, Studenti, Assegnisti e Uffici dell'Amministrazione Centrale
RESPONSABILE	Prof.ssa Fiorella Altruda/Sig. Giuliana Tessa
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria didattica del corso di laurea - c/o MBC - Via Nizza 52 - Torino
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	L'ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	invio di mail a presidenza.biotecnologie@unito.it, come indicato sul sito del Dipartimento
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Nella sezione del sezione portale relativa alla Struttura didattica speciale di Biotecnologie e del dipartimento ci sono le info sul servizio quali: programmazione didattica dei singoli CDS; orario delle lezioni; calendario appelli di esame

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Percentuale di modulistica presente online	%	50	60	70	90
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	60	60	50	45
EFFICACIA	Valutazione da parte degli studenti dei servizi a supporto della didattica	%	75	78	82	85
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15	15	15	15

Accessibilità/trasparenza:	la maggior parte della modulistica presente on line ha ha attualmente come destinatari gli studenti. L'obiettivo è l'incremento della pubblicazione della modulistica ad uso interno compresa quella rivolta ai docenti
Tempestività:	si è preso in considerazione l'attività di elaborazione e definizione della programmazione didattica dell'offerta formativa effettivamente erogata nell'a.a. di riferimento Il periodo indicato è quello che intercorre dalla raccolta delle indicazioni provenienti da ciascun CDS, per arrivare all'approvazione finale da parte del Consiglio di Dipartimento.
Efficacia:	è calcolata sulla percentuale di valutazioni positive delle valutazioni raccolte attraverso la compilazione di appositi questionari da parte degli studenti
Efficienza:	è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la Salute

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	Supporto agli utenti (ufficio informativo)
DESCRIZIONE	E' un servizio erogato a favore degli studenti , trattandosi di un ufficio di riferimento al quale rivolgersi per ottenere informazioni su tutte le attività didattiche (obbligatorie e non), nonché sui servizi offerti dal dipartimento. E' uno sportello informativo di front office dedicato agli studenti , ai laureandi e ai laureati che ha il compito peculiare di indirizzarli verso l'ufficio maggiormente competente
DESTINATARI	Personale Docente, Studenti, Assegnisti, Dottorandi, Borsisti e Uffici dell'Amministrazione Centrale
RESPONSABILE	Prof. Fiorella Altruda/Sig. Giuliana Tessa
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria didattica del corso di laurea - c/o MBC - Via Nizza 52 - Torino
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	L'ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	invio di mail a presidenza.biotecnologie@unito.it, come indicato sul sito del Dipartimento
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Nella sezione del sezione portale relativa alla Struttura didattica speciale di Biotecnologie e del dipartimento ci sono le info sul servizio quali: programmazione didattica dei singoli CDS; orario delle lezioni; calendario appelli di esame

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Percentuale di modulistica presente online	%	50	60	70	90
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	2	2	2	2
EFFICACIA	Valutazione da parte degli studenti dei servizi a supporto della didattica	%	75	80	82	85
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15	15	15	15

Accessibilità/trasparenza:	si tratta di uno specifico sportello dedicato agli studenti in entrata, in corso ed in uscita, in grado di fornire informazioni su tutti i servizi erogati dal corso di laurea.
Tempestività:	è stata considerata, come attività significativa del servizio, quella di erogazione di informazioni/gestione di situazioni problematiche riguardanti la carriera dello studente.
Efficacia:	Si è considerata la percentuale di richieste ricevute, per le quali è stata data una risposta corretta e tempestiva sul totale delle richieste pervenute all'ufficio.
Efficienza:	è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la Salute

AREA SERVIZI	Servizi agli Studenti
NOME SERVIZIO	Job Placement
DESCRIZIONE	<p>Il Job Placement del Dipartimento di Biotecnologie Molecolari ha la funzione di supportare gli studenti, i laureandi e i laureati, con l'obiettivo di fornire gli strumenti adeguati per l'ingresso nel mondo del lavoro. A tal fine vengono organizzati anche convegni di presentazione delle opportunità offerte dalle aziende per i laureati del settore scientifico</p> <p>I servizi erogati sono :</p> <p>a. Attivazione tirocini extracurricolari post- lauream b. Pubblicazione annunci di stage oppure di offerte di lavoro o di stage; pubblicazione bandi per borse di studio o di concorsi; c. Indicazione opportunità di lavoro all'estero; d. Indicazione di aziende convenzione con l' Università di Torino; e. Aggiornamenti in materia di normativa vigente; f. Supporto nella stesura dei curriculum vitae e per l'orientamento verso il mondo del lavoro.</p>
DESTINATARI	Studenti; laureandi; laureati; Imprese
RESPONSABILE	Letizia Cavallaro
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Job Placement Dipartimento di Biotecnologie Molecolari, c/o MBC - via Nizza 52 Torino - tel: 011 6708407 - mail: biotec-job_placement@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Martedì e Venerdì dalle ore 9 alle ore 11
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail: biotec-job_placement@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://biotec.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=job_placement/job_placement.html

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitativa	-	70	85	90
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	-	2	2	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	15	15	15	15

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la Salute

AREA SERVIZI	Servizi agli Studenti
NOME SERVIZIO	Usa delle aule informatiche
DESCRIZIONE	E' un servizio che permette agli utenti di poter usufruire delle aule informatiche presenti durante l'orario di funzionamento del Centro di Biotecnologie molecolari, dove hanno sede il dipartimento e il corso di laurea.
DESTINATARI	Studenti; laureandi; laureati
RESPONSABILE	Prof.ssa Fiorella Altruda
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Per la prenotazione: Prof. Di Cunto; per il funzionamento: Sig. Salvatore Gallo; per i problemi: gruppo degli informatici
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dalle 8 alle 18 tutti i giorni
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	presidenza.biotecnologie@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://biotec.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	70	70	85	90
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	1	1	1	1
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari	100	100	100	100
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	15	15	15	15

Nella valutazione si è tenuto presente che il servizio di prenotazione sostanzialmente non presenta problematiche legate alle tempistiche di svolgimento delle attività richieste. Inoltre la costante presenza di personale di supporto facilita la risoluzione dei problemi in tempi molto brevi.

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la Salute

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	Comunicazione e servizi web
DESCRIZIONE	Attività di supporto per la piattaforma Campusnet: si raccolgono segnalazioni di eventuali malfunzionamenti e si cerca di risolverli; in caso di persistenza dei problemi si fa richiesta di supporto ai servizi web di Ateneo. Aggiornamento delle pagine relative ai corsi di studio afferenti (inserimento di avvisi e pubblicazione di tutte le informazioni relative al calendario delle lezioni, appelli, sessioni di laurea, preiscrizione ed iscrizione ecc.); supporto per accreditamento a UniTo
DESTINATARI	Interni: docenti - Esterni: studenti
RESPONSABILE	Giuliana Tessa/Michela Benazzo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	MBC - Via Nizza 52 - Torino
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-ven dalle 9 alle 16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mediante telefono o mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative			orario: 9-16; il servizio è accessibile via mail e via telefono	orario: 9-16; il servizio è accessibile via mail e via telefono
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			1	1
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari			100	100
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO			15	15

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la Salute

AREA SERVIZI	Sistemi informativi
NOME SERVIZIO	Supporto all'utenza: richieste di interventi
DESCRIZIONE	Gestione dei servizi tecnico-informatici di supporto alla didattica e alla ricerca
DESTINATARI	Docenti; Tecnici Amministrativi; Studenti
RESPONSABILE	Salvatore Margaglione; Antonio Lentini; Giancarlo Durando
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	MBC - via Nizza 52 - Torino
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven: 9-13, 14-17
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Invio mail all'indirizzo di posta degli interessati
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tipologia di contatto con l'utente multicanale:	qualitative/quantitative				
	diretto		40	40	40	20
	tel		30	30	30	15
	mail		30	30	30	15
	web	0	0	0	50	
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	1	1	1	1
EFFICACIA	richieste degli utenti che si sono concluse positivamente entro i 5 gg lavorativi	%	70	70	75	80
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15	15	15	15

Tempestività: I dati indicati prendono in considerazione il tempo intercorrente da quando l'utente richiede l'intervento a quando il Servizio prende in carico la richiesta. Il tempo richiesto necessario per chiudere la richiesta è legato alla complessità del problema.

Efficacia la percentuale è calcolata considerando il numero di interventi che si sono conclusi positivamente entro i 3 gg lavorativi

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la Salute

AREA SERVIZI	Servizi generali e logistici
NOME SERVIZIO	Manutenzione
DESCRIZIONE	E' un servizio finalizzato agli interventi di piccola manutenzione
DESTINATARI	Docenti; Tecnici Amministrativi; Studenti
RESPONSABILE	Pietro Pecoraro
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	MBC - via Nizza 52 - Torino
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Tutti i giorni dalle 8.30 alle 16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Contatto telefonico - richiesta a mezzo mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative		70	75	85
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	1	1	1	1
EFFICACIA	richieste degli utenti che si sono concluse positivamente entro i 5 gg lavorativi	%	70	70	75	80
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15	15	15	15

Tempestività: I dati indicati prendono in considerazione il tempo intercorrente da quando l'utente richiede l'intervento a quando il Servizio prende in carico la richiesta. Il tempo richiesto necessario per chiudere la richiesta è legato alla complessità del problema.

Efficacia la percentuale è calcolata considerando il numero di interventi che si sono conclusi positivamente entro i 5 gg lavorativi

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Biotecnologie Molecolari e scienze per la Salute

AREA SERVIZI	Servizi generali e logistici
NOME SERVIZIO	Sicurezza
DESCRIZIONE	E' un servizio finalizzato al mantenimento degli standard di sicurezza previsti dalla legge
DESTINATARI	Docenti; Tecnici Amministrativi; Studenti; persone presenti in MBC
RESPONSABILE	Dott. Stefano Marengo - Dott. Riccardo Aigotti (addetti locali)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	MBC - via Nizza 52 - Torino
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Tutti i giorni dalle 8.30 alle 16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Contatto telefonico - richiesta a mezzo mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative		70	80	85
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	1	1	1	1
EFFICACIA	richieste degli utenti che si sono concluse positivamente entro i 5 gg lavorativi	%	70	70	75	85
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15	15	15	15

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA i dati prendono in considerazione il numero di ore di disponibilità, la quantità di materiale disponibile on-line e il numero di passaggi per ottenere un servizio

Efficacia la percentuale è calcolata considerando il numero di interventi che si sono conclusi positivamente entro i 5 gg lavorativi

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze