

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ

OBIETTIVI

La Carta dei Servizi del Dipartimento di Culture, Politica e Società presenta in modo trasparente agli utenti i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

I servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Culture, Politica e Società 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); 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).

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Culture, Politica e Società sono:

Uguaglianza

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

Imparzialità

Il Dipartimento di Culture, Politica e Società si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Il Dipartimento di Culture, Politica e Società 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 Culture, Politica e Società si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minor danno possibile agli utenti, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti.

Partecipazione

Il Dipartimento di Culture, Politica e Società 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 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 Dipartimento di Culture, Politica e Società si impegna ad adottare le adeguate soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche e ad utilizzare le risorse finanziarie disponibili al fine di garantire che



Perogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza, all'efficacia e alla qualità in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile.

VALIDITA' E REPERIBILITA'

La Carta dei Servizi del Dipartimento di Culture, Politica e Società ha validità dal momento della sua emissione (dicembre 2013) 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

sul sito del Dipartimento all'indirizzo: <http://www.unito.it/dcps> e presso gli uffici del Dipartimento.

La redazione della Carta in seno al Dipartimento è stata oggetto di condivisione da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura. Essa sarà sottoposta a successive indagini di settore da condurre presso gli *stakeholder* (tese al miglioramento continuo della Carta stessa, come parte integrante della Carta servizi di Ateneo).

IL DIPARTIMENTO

Il Dipartimento di Culture, Politica e Società è stato istituito il 14 maggio 2012 (DR n. 2804) e nasce dalla trasformazione, ai sensi del nuovo Statuto, dall'omonimo Dipartimento istituito per la fusione dei preesistenti Dipartimenti di Scienze Sociali, Studi Politici, Scienze Antropologiche e parte dei Dipartimenti di Storia, Scienze del Linguaggio e Dipartimento Interateneo e Territorio avvenuta il 29 novembre 2011 (DR n. 7722).

Il Dipartimento di Culture, Politica e Società pone al centro del proprio progetto scientifico e didattico le forme e i processi attraverso cui gli esseri umani pensano e fabbricano le loro società, organizzano e regolano la convivenza sociale, si danno istituzioni politiche, tessono e si riconoscono in una o più culture, si aggregano, comunicano e confliggono tra loro.

Il Dipartimento intende essere il luogo in cui si studiano tali forme e processi nelle loro diverse manifestazioni nello spazio e nel tempo, su scala locale e globale, tenendo conto dei piccoli e dei grandi gruppi, nonché dei diversi intrecci che si stabiliscono tra questi orizzonti della vita sociale, politica e culturale, a livello sia individuale sia collettivo.

La complessità dei fenomeni sociali e politici contemporanei costituisce una sfida alla convenzionale divisione del lavoro tra discipline. Il Dipartimento di Culture, Politica e Società appare a questo fine particolarmente attrezzato, giacché si avvale di competenze tanto articolate quanto convergenti e complementari. In esso si raccolgono studiosi di antropologia e sociologia, di scienza politica e relazioni internazionali, di teoria e filosofia politica, di storia, linguistica e geografia.

Il Dipartimento afferisce alla Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico-Sociali. La Scuola, come da art. 14 dello Statuto, è una struttura di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche dei Dipartimenti e dei Corsi di Studio afferenti e di gestione dei servizi comuni. I Dipartimenti afferenti sono: Culture, Politica e Società, Economia "Cognetti de Martiis" e Giurisprudenza, a cui si è aggiunto in un secondo tempo anche il Dipartimento di Studi Storici.

Le informazioni sull'organizzazione, sulle attività del Dipartimento e i riferimenti relativi a tutto il personale sono reperibili all'indirizzo <http://www.unito.it/dcps>.

Le informazioni sui servizi alla didattica del Dipartimento coordinati dalla Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico-Sociali sono reperibili all'indirizzo: <http://www.unito.it/scuolacle>.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL DIPARTIMENTO DI CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ

Sono organi del Dipartimento il Consiglio di Dipartimento, il Direttore e la Giunta. I compiti e le funzioni sono definiti dallo Statuto (artt. 13-16) e dal Regolamento di funzionamento del Dipartimento come consultabile anche alla pagina

http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D072/D072_organizzazione1. Il Dipartimento può inoltre istituire commissioni temporanee o permanenti con compiti istruttori e/o consultivi o con compiti operativi delegati dal Consiglio.

Il Dipartimento ha una struttura organizzativa articolata per 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 della ricerca e della didattica e che sono riassumibili come segue:

- Servizi amministrativi
- Internazionalizzazione
- Servizi tecnici avanzati e generali
- Didattica
- Ricerca
- Servizi Bibliotecari
- Servizi agli studenti

I servizi bibliotecari sono assicurati dalla Biblioteca "Gioele Solari" – Polo Norberto Bobbio al Campus e i servizi agli studenti di tutorato e job placement sono assicurati dalla Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico-Sociali. Queste due ultime aree funzionali sono appoggiate contabilmente come CDR di II livello al bilancio del Dipartimento di Culture, Politica e Società, privi di autonomia gestionale.

Il coordinatore EP svolge funzioni di coordinamento del personale afferente al Dipartimento e supporta il Direttore e gli Organi Collegiali del Dipartimento.

L'organigramma del Dipartimento di Culture, Politica e Società (aggiornato al 31 dicembre 2013) è rintracciabile alla pagina

http://www.unito.it/unitoWAR/ShowBinary/FSRepo/D072/Allegati/Organigramma_dcps_2013.pdf

e riassumibile come segue:

coordinamento ep

Laura CERREJA: laura.cerreja@unito.it - tel. 011 670 4121

segreteria di direzione e relazioni esterne

Resp. Katia MORELLI: katia.morelli@unito.it - tel. 011 670 2604

servizi amministrativi

Resp. Gioachina BARSALONA: gioachina.barsalona@unito.it - tel. 011 670 2608

Corrado CASIERO: corrado.casiero@unito.it - tel. 011 670 2620

Enzo DE BARTOLO: enzo.debartolo@unito.it - tel. 011 670 4835

Erminia LO PRESTI: erminia.lopresti@unito.it - tel. 011 670 2622

Angela ROMANO: angela.romano@unito.it - tel. 011 670 2670

Cinzia ROSELLI: cinzia.roselli@unito.it - tel. 011 670 4836

Anna Maria TENACE: annamaria.tenace@unito.it - tel. 011 670 4102

Cinzia TESSARIS: cinzia.tessarisi@unito.it - tel. 011 670 2618

ricerca

Resp. Laura CACCAMO: laura.caccamo@unito.it - tel. 011 670 4120

didattica

Resp. Daniela CARRARA: daniela.carrara@unito.it - tel. 011 670 3001



Piera PERONA: piera.perona@unito.it - tel. 011 670 4161

Vittorio PIANTA: vittorio.pianta@unito.it - tel. 011 670 4123

internazionalizzazione

Resp. Annarita LETIZIA: annarita.letizia@unito.it - tel. 011 670 3108

servizi agli studenti presso Scuola di Scienze giuridiche, politiche ed economico sociali

Resp. Stefania LAVAGNINO: stefania.lavagnino@unito.it - tel. 011 670 4998

Luciano COMINU: luciano.cominu@unito.it

Marilena De Giorgio: marilena.degiorgio@unito.it

Rebecca FOSSATI: rebecca.fossati@unito.it

Rosanna TRIOLO: rosanna.triolo@unito.it

servizi tecnici avanzati e generali

Resp. Margherita AMATEIS: margherita.amateis@unito.it - tel. 011 670 4837

Antonio CASTRONOVO: antonio.castronovo@unito.it - tel. 011 670 4995

Enzo DE BARTOLO: enzo.debartolo@unito.it - tel. 011 670 4835

Marco DI NARDO: marco.dinardo@unito.it - tel. 011 670 2639

Alfonso GIORDANO: alfonso.giordano@unito.it - tel. 011 670 4125

Salvatore MANTIONE: salvatore.mantione@unito.it - tel. 011 670 4101

Giovanni MAINOLDI: gianni.mainoldi@unito.it - tel. 011 670 2601

Anna Maria TENACE: annamaria.tenace@unito.it - tel. 011 670 4102

servizi bibliotecari "Gioele Solari"

Direttore: Viviana Mandrile: viviana.mandrile@unito.it - tel. 011 670 8989

Pier Mario ARSCONE: piermario.arscone@unito.it - tel. 011 670 8978

Donatella BONADIES: donatella.bonadies@unito.it - tel. 011 670 8986

Oriana BOZZARELLI: oriana.bozzarelli@unito.it - tel. 011 670 8988

Emanuela BRUNA: emanuela.bruna@unito.it - tel. 011 670 8987

Cinzia CARLEVARIS: cinzia.carlevaris@unito.it - tel. 011 670 8981

Patrizia PATRIZI: patrizia.patrizi@unito.it - tel. 011 670 8980

UTENTI

I portatori di interesse (stakeholder) del Dipartimento di Culture, Politica e Società sono:

a) Utenti esterni:

- Famiglie, futuri studenti
- Studenti, laureati, studenti post lauream
- Enti e imprese
- Istituzioni nazionali e locali
- Altre Università e centri di ricerca
- I Cittadini e la Collettività

b) Utenti interni:

- Docenti
- Personale tecnico-amministrativo
- Unità organizzative (Direzioni centrali, Dipartimenti, Scuole, Centri)
- Organi di Governo e controllo

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Il Dipartimento organizza e gestisce le attività di ricerca e le attività didattiche e formative volte alla costituzione e alla diffusione di competenze professionali fondate su un'approfondita conoscenza delle

società contemporanee, anche in funzione dell'elaborazione di azioni sociali e di politiche pubbliche consapevoli, utili allo sviluppo socio-culturale ed economico e alla promozione dei valori della cittadinanza e in particolare:

- promuove e coordina l'attività di ricerca dei propri membri;
- promuove e coordina l'attività didattica dei docenti afferenti organizzata nei Corsi di Studio;
- fornisce servizi amministrativi e tecnici di supporto all'attività didattica, in coordinamento con la Scuola;
- progetta e realizza corsi di formazione alla ricerca (dottorato di ricerca) e di specializzazione post-lauream;
- fornisce servizi amministrativi e tecnici di supporto alle attività di ricerca svolte all'interno del Dipartimento.

Le informazioni sull'offerta didattica e formativa e sulle attività di ricerca sono disponibili sul sito web del Dipartimento e della Scuola.

I principali servizi e le attività svolte a supporto della didattica e della ricerca sono riassumibili come segue:

Staff segreteria di direzione e relazioni esterne

Principali attività

- gestione dell'iter amministrativo di modifica dei regolamenti del Dipartimento;
- gestione dell'iter amministrativo per l'elezione del Direttore, del Consiglio, della Giunta e delle rappresentanze negli organi collegiali del Dipartimento;
- gestione delle pratiche relative al personale docente;
- aggiornamento pagine istituzionali sito web Dipartimento;
- gestione delle pratiche relative all'attivazione e alla riedizione dei Master e dei corsi di aggiornamento professionale per dipendenti di enti pubblici;
- comunicazione istituzionale attraverso news-letter con periodicità settimanale/quindicinale;
- gestione relazioni esterne per la Direzione del Dipartimento.

Servizi di supporto alla didattica e alla ricerca

Principali attività:

- supporto tecnico-amministrativo agli Organi del Dipartimento e ai Corsi di Studio;
- supporto nella programmazione dell'attività didattica e formativa ai presidenti dei corsi di studio, istruzione pratiche amministrative per Commissione didattica e supporto nella redazione della scheda SUA a garanzia delle procedure di accreditamento e qualità;
- gestione procedure di selezione interna ed esterna all'Ateneo per affidamenti, mutazioni e contratti di docenza, procedure comparative con pubblicazione bandi;
- supporto ad azioni di fund raising attraverso una mappatura delle principali fonti di finanziamento internazionali, comunitarie, nazionali e regionali e servizio informativo sulle opportunità di finanziamento per i gruppi di ricerca del Dipartimento;
- censimento delle richieste di finanziamento presentate dai gruppi di ricerca del Dipartimento;
- consulenza e supporto ai docenti su software U-GOV ricerca;
- gestione domande di finanziamento di Ateneo e ministeriali;
- predisposizione budget e distribuzione costi progetti istituzionali finanziati, rimodulazioni, proroghe, stipula del contratto, in collaborazione con l'area amministrativo-contabile;
- comunicazione ai responsabili dei finanziamenti della situazione e delle rispettive scadenze;

- rendicontazione progetti di ricerca e inoltro agli enti finanziatori, in collaborazione con l'area amministrativo-contabile;
- gestione e rendicontazione dei fondi relativi a progetti di didattica, ai master, progetti di ricerca e progetti derivanti da finanziamenti Europei (attività di supporto alla compilazione delle richieste di contributi, fondi di ricerche, raccolta e trasmissione di documentazione, rendicontazione progetti, rimodulazioni, gestione archivio ricerca);
- gestione degli assegni di ricerca (stipula contratti e predisposizione della documentazione per la liquidazione degli assegni);
- supporto all'organizzazione e alla diffusione di convegni, seminari e attività di divulgazione dei risultati dei progetti di ricerca realizzate dal Dipartimento;
- verifica delle problematiche relative al miglioramento e alla qualità dei servizi di supporto alla didattica e alla ricerca offerti.

Le principali attività di supporto alla didattica svolte dalla Scuola di Scienze Umanistiche in collaborazione con il Dipartimento sono:

- sportello informativo per gli studenti, promozione e gestione dei servizi destinati agli studenti;
- gestione attività di mobilità, orientamento, tutorato e job placement;
- predisposizione e gestione dei calendari delle lezioni e degli esami;
- supporto ai docenti per la registrazione degli appelli online;
- organizzazione della consegna del materiale relativo alla prova finale e alla laurea;
- gestione delle aule didattiche;
- supporto all'internazionalizzazione (Erasmus ed Erasmus placement)

Servizi bibliotecari

Principali attività:

- consultazione e prestito di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, comprensivo dei servizi di sollecito, rinnovo e prenotazione da opac;
- accesso a internet e ai servizi digitali per utenti istituzionali e accreditamento temporaneo di utenti esterni;
- messa a disposizione delle collezioni cartacee e digitali della biblioteca, curando l'accessionamento delle risorse dalla proposta di acquisto alla disponibilità a scaffale e on line ;
- document delivery e prestito interbibliotecario;
- sito web che ospita informazioni su orari, collezioni e servizi e pagina Facebook;
- servizio di orientamento e di informazione bibliografica, assistenza alla ricerca personalizzata sulle esigenze formative degli utenti e offerta di corsi sulle tecniche di Information Retrieval, sul contenuto e uso di banche dati specializzate e strumenti bibliografici;
- verifica delle problematiche relative al miglioramento e alla qualità dei servizi bibliotecari offerti.

Servizi amministrativo-contabili

Principali attività:

- predisposizione del bilancio in collaborazione con il Direttore e il Coordinatore EP;
- gestione del budget annuale e pluriennale, variazioni di bilancio, conto consuntivo, gestione contabile, tenuta e registrazione del fondo economale, monitoraggio situazione cassa, predisposizione di tabelle per le direzioni centrali, predisposizione e aggiornamento modulistica contabile;
- gestione degli acquisti (indagini di mercato, convenzione Consip, richieste DURC, gestione gare di appalto, ordini ai fornitori, registrazione e liquidazione fatture passive), gestione inventario, ricognizioni, ricapitolazioni inventariali, rimborso piccole spese, monitoraggio delle giacenze dei materiali di consumo;

- predisposizione contratti, contratti editoriali, convenzioni, bandi di selezione, borse di studio;
- gestione e liquidazione delle fatture beni e servizi, delle missioni, compensi, professori a contratto, borse di studio, collaborazioni studenti part time 200 ore, prestatori lavoro autonomo professionale, coordinato e continuativo, degli ordinativi di pagamento;
- gestione attività commerciale del Dipartimento con emissione di fatture, conteggi e registrazione contabilità IVA;
- gestione del protocollo informatico, della PEC e dell'archivio amministrativo e contabile
- richiesta e gestione di studenti part-time;
- gestione procedure di individuazione collaboratori esterni occasionali, professionali e coordinati-continuativi, procedure comparative con pubblicazione bandi, procedura diretta;
- gestione delle pratiche relative al personale docente (schede di rischio, permessi, malattie, aspettative, riprese di servizio, comunicazione infortuni);
- gestione delle pratiche relative al personale docente e tecnico-amministrativo (richieste di ferie, permessi, aspettative, comunicazione infortuni, inoltro schede di valutazione);
- verifica delle problematiche relative al miglioramento e alla qualità dei servizi-amministrativo-contabili offerti.

Servizi tecnici e generali

Principali attività:

- servizio di reception e punto informativo;
- segnalazione e richiesta attivazione per piccoli interventi di manutenzione locali e arredi;
- ritiro posta interna e distribuzione posta esterna;
- gestione delle fotocopiatrici;
- gestione, manutenzione e aggiornamento software e hardware dei PC dei docenti e del personale tecnico-amministrativo;
- assistenza e consulenza informatica ai docenti e al personale tecnico-amministrativo;
- gestione, manutenzione e aggiornamento software e hardware dei PC del laboratorio audiovisivi del Dipartimento;
- installazione, gestione e manutenzione dei server di dipartimento;
- gestione ordini di materiale informatico e tecnico su MEPA e CONSIP;
- gestione della consultazione di materiale audiovisivo da parte di studenti e docenti;
- digitalizzazione di prodotti audio e video di materiale realizzato dal dipartimento;
- post-produzione video (montaggio di sequenze audio e video);
- assistenza e formazione tecnica per l'uso di software di post-produzione video agli studenti;
- realizzazione di materiali multimediali per la comunicazione;
- progettazione e sviluppo di prodotti multimediali per la ricerca e la didattica;
- diffusione in rete delle attività di ricerca del dipartimento;
- verifica delle problematiche relative al miglioramento e alla qualità dei servizi tecnici e generali offerti.

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

Il Dipartimento si propone di fornire ai propri portatori di interesse (stakeholder) - studenti, famiglie, scuole, docenti, ricercatori, assegnisti di ricerca, personale tecnico e amministrativo, aziende, enti, istituzioni e più in generale i cittadini e la collettività – informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete.



A tal fine alcuni dei principali servizi rivolti principalmente ad utenti esterni vengono descritti nelle schede seguenti che contengono 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.

Le schede sono da considerarsi come prima stesura, non esaustiva dei servizi offerti, in itinere, e soggetta a sviluppi successivi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, che verranno aggiornati progressivamente, al più tardi con cadenza annuale.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino

AREA SERVIZI	Segreteria di direzione e relazioni esterne					
NOME SERVIZIO	Servizio comunicazione e aggiornamento sito web					
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> Newsletter eventi con cadenza settimanale/quindicinale <input type="checkbox"/> Opportunità di lavoro <input type="checkbox"/> Aggiornamento pagine web istituzionali					
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi) e esterni (altre strutture universitarie e utenti finali).					
RESPONSABILE	Katia Morelli					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Katia Morelli: telefono 011/6702604 - katia.morelli@unito.it - dcps@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 10.00 -17					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: katia.morelli@unito.it - dcps@unito.it					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana			30	30
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel., di persona, mail)	ore/settimana			30	30
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta alle richieste di assistenza, informazioni	giorni dalla richiesta di informazioni o di pubblicazione di notizie ed eventi (interazione diretta con utente via mail)			10	10



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Culture, Politica e Società Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino

AREA SERVIZI	<i>Servizi Amministrativi</i>
NOME SERVIZIO	<i>Gestione dei finanziamenti esterni da parte di enti pubblici e soggetti privati anche in relazione ad attività di didattica e ricerca c/terzi</i>
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> <i>Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del Dipartimento per la deliberazione sulla lettera di assegnazione</i> <input type="checkbox"/> <i>Emissioni documenti contabili (gestione del credito e ordinativi d'incasso)</i>
DESTINATARI	<i>Esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Gioachina Barsalona</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Gioachina Barsalona - Segreteria amministrativa - stanza 3 D4 32 tel. 011/670 2608 - fax 011 670 4114</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00; pomeriggio su appuntamento</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: gioachina.barsalona@unito.it; dcps@unito.it</i>
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	ore/settimana			15	15
	passaggio procedurale per l'assegnazione del finanziamento: invio lettera di assegnazione.	nr.			1	1
	passaggio procedurale per l'erogazione del finanziamento: richiesta rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori e della rendicontazione finale	nr.			1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	nr.			3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra la fase istruttoria e la formalizzazione del finanziamento con lettera di assegnazione.	GG			60	60
	Tempo intercorrente tra le richieste e l'invio delle rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori e l'invio della rendicontazione finale	GG			35	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Culture, Politica e Società Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino

AREA SERVIZI	<i>Servizi amministrativi</i>
NOME SERVIZIO	Gestione acquisti di beni e servizi – Fondo economale
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> <i>Recepimento modulo "richiesta di beni/servizi", verifica contabile e approvazione da parte del Direttore del Dipartimento</i> <input type="checkbox"/> <i>Ricerca e selezione del fornitore (prioritariamente tramite MEPA);</i> <input type="checkbox"/> <i>Acquisizione/emissione documentazione relativa alle vigenti norme per forniture/pagamenti PA (CIG, DURC, DUVRI, C/C dedicato, pubblicazione);</i> <input type="checkbox"/> <i>Emissione buono d'ordine e gestione debito v/terzi;</i> <input type="checkbox"/> <i>Ricevimento bene/effettuazione servizio e documento "verifica consegna bene/effettuazione servizio" ed emissione ordinativo di pagamento;</i> <input type="checkbox"/> <i>oppure, in casi specifici e come da regolamento, pagamento tramite fondo economale a rimborso di spese anticipate da utenti interni e conseguenti operazione di reintegro del fondo stesso.</i>
DESTINATARI	<i>Esterni / interni</i>
RESPONSABILE	<i>Gioachina Barsalona</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Erminia Lo Presti - erminia.lopresti@unito.it, Enzo De Bartolo - enzo.debartolo@unito.it, Marco Di Nardo - marco.dinardo@unito.it (acquisti informatici, vedi sezione ad hoc) - Cinzia Roselli - cinzia.roselli@unito.it - (fondo economale) - Segreteria amministrativa - stanza 3 D4 31-3 D4 36 tel. 011/670 2622 - 4835 - 4836 - 2639 - fax 011 670 4114</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì/sabato 9.00 - 12.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: gioachina.barsalona@unito.it; dcps@unito.it</i>
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	ore/settimana			18	18
	nr. passaggi procedurali per ottenere il pagamento: 1. invio dati inerenti alle forniture/pagamenti PA (es. dati per il DURC) 2. documento di trasporto (DDT) nel caso di consegna di beni 3. invio fattura	nr.			3	3
	passaggio procedurale per ottenere il servizio in caso di utilizzo del fondo economale: compilazione modulo "spesa tramite fondo economale"	nr.			1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	nr.			3	3
	Frequenza aggiornamento della documentazione presente on line	GG			20	15
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra il ricevimento del preventivo e l'emissione del buono d'ordine	GG			15	10
	Tempo intercorrente tra il ricevimento della fattura e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	GG			30	30
	Tempo intercorrente in caso di utilizzo del fondo economale tra la ricezione del modulo "spesa tramite fondo economale" e l'erogazione di denaro contante	GG			15	10



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Culture, Politica e Società Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino

AREA SERVIZI	<i>Servizi amministrativi</i>
NOME SERVIZIO	Gestione missioni
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> Autorizzazione alla missione da parte del Direttore, previa verifica della tipologia di missione e limite di spesa <input type="checkbox"/> Verifica della eventuale anticipazione di spesa effettuata tramite agenzia viaggio <input type="checkbox"/> Ritiro documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa, liquidazione della missione ed emissione ordinativo di pagamento
DESTINATARI	<i>Interni (Docenti, Assegnisti, Dottorandi, personale TA)</i>
RESPONSABILE	<i>Gioachina Barsalona</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Cinzia Tessaris - Segreteria amministrativa - stanza 3 D4 31- tel. 011/670 2618 - fax 011 670 4114</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al sabato 9.00 - 12.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: gioachina.barsalona@unito.it; dcps@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	orari di apertura al pubblico	ore/settimana			18	18
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	passaggio procedurali per ottenere il servizio di autorizzazione alla missione: verifica tipologia di missione e limite di spesa, ed eventuale anticipo servizio tramite agenzia.	Nr.			1	1
	passaggio procedurale per ottenere il servizio di rimborso della missione: ricevimento di documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa	Nr.			1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Nr.			3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la consegna della documentazione di avvenuta missione con relativi giustificativi di spesa e ordinativo di pagamento	GG			45	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Culture, Politica e Società Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino

AREA SERVIZI	Servizi amministrativi
NOME SERVIZIO	Gestione contratti di collaborazione occasionale e non per la ricerca, contratti editoriali, borse e premi di studio, stage, studenti part-time
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> Autorizzazione da parte del Direttore del Dipartimento e istruzione della pratica al fine di sottoporla a delibera del Consiglio di Dipartimento. <input type="checkbox"/> Predisposizione del bando di selezione con pubblicazione sul sito d'Ateneo e dipartimentale; <input type="checkbox"/> Procedura comparativa e pubblicazione dei risultati; <input type="checkbox"/> Verifica preliminare in ordine all'impossibilità oggettiva di utilizzare il personale dipendente dell'Università (bando interno); <input type="checkbox"/> Selezione esterna, stipula contratto, invio preventivo Cortei dei Conti e pubblicazione; <input type="checkbox"/> Lettera d'incarico unicamente per prestazioni meramente occasionali (prestazioni episodiche e assimilabili ad un rimborso spesa) <input type="checkbox"/> Stipula del contratto /assegnazione del premio/borsa/collaborazione 200 ore.
DESTINATARI	Esterni / Interni (Docenti richiedenti)
RESPONSABILE	Gioachina Barsalona
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Corrado Casiero, Enzo De Bartolo - Cinzia Roselli - Segreteria amministrativa - stanza 3 D4 31-3 D4 36 tel. 011/670 2620 - 4835 - 4836 - fax 011 670 4114
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì/sabato 9.00 - 12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: gioachina.barsalona@unito.it ; dcps@unito.it
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	ore/settimana			18	18
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Nr.			3	3
	Frequenza aggiornamento della documentazione presente on line	GG			20	15
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente per la stipula del contratto o di assegnazione del premio/borsa	GG			30	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Culture, Politica e Società Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino

AREA SERVIZI	<i>Servizi amministrativi</i>
NOME SERVIZIO	Gestione conferimento per incarichi esterni di lavoro autonomo per la didattica, tutoraggio e supporto lettori - liquidazione compensi
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> Verifica fattibilità (vincoli giuridico/economici), invio documentazione al Consiglio di Dipartimento per la deliberazione e nomina commissione; <input type="checkbox"/> Verifica preliminare in ordine all'impossibilità oggettiva di utilizzare il personale dipendente dell'Università (bando interno); <input type="checkbox"/> Selezione esterna, stipula contratto, invio preventivo Corte dei Conti (se necessario) e pubblicazione; <input type="checkbox"/> Lettera d'incarico unicamente per prestazioni meramente occasionali (prestazioni episodiche e assimilabili ad un rimborso spesa) <input type="checkbox"/> Gestione del debito v/terzi, ricevimento attestazione "esecuzione intermedia e termine prestazione", liquidazione del compenso ed emissione ordinativo di pagamento <input type="checkbox"/> Consegna elaborato CUD / Certificazione compensi corrisposti a lavoratori autonomi.
DESTINATARI	<i>Esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Esterni / Interni (Docenti richiedenti)</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Gioachina Barsalona</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Angela Romano - Cinzia Roselli - Segreteria amministrativa - stanza 3 D4 30-3 D4 36 tel. 011/670 2670 - 4836 - fax 011 670 4114</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00 - pomeriggio su appuntamento</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Inviare mail all'indirizzo: gioachina.barsalona@unito.it; dcps@unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	orari di apertura al pubblico	ore/settimana			15	15
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il conferimento incarico di lavoro autonomo: 1. selezione interna 2. selezione esterna 3. stipula contratto	nr.			3	3
	passaggio procedurale per ottenere il servizio per prestazioni meramente occasionali: emissione lettera d'incarico	nr.			1	1
	passaggio procedurale per ottenere il pagamento: recepimento attestazione "esecuzione intermedia e termine prestazione"	nr.			1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	nr.			3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra i risultati della selezione esterna e il contratto stipulato	GG			60	60
	Tempo intercorrente per l'emissione della lettera d'incarico	GG			30	30
	Tempo intercorrente tra il ricevimento attestazione "esecuzione intermedia e termine prestazione" e emissione ordinativo di pagamento.	GG			30	30
	Tempo intercorrente per l'invio dell'elaborato CUD / Certificazione compensi corrisposti a lavoratori autonomi	GG	come da norme di legge			



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Culture, Politica e Società Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino

AREA SERVIZI	<i>Segreteria amministrativa a supporto della didattica di III livello</i>
NOME SERVIZIO	Gestione Master e corsi di Aggiornamento
DESCRIZIONE	<i>Gestione pratiche tecnico-amministrative di attivazione e riedizione dei Master e corsi di aggiornamento gestiti dal Dipartimento e finanziati da privati e enti</i>
DESTINATARI	<i>Interni (docenti, tecnici-amministrativi) e esterni (altre strutture universitarie e utenti finali).</i>
RESPONSABILE	<i>Katia Morelli</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Katia Morelli: telefono 011/6702604 - katia.morelli@unito.it - dcps@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì 10.00 -17</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: katia.morelli@unito.it - dcps@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/dcps

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana			30	30
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Nr.			3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente fra le delibera e la trasmissione agli uffici competenti della documentazione	GG			10	10
	Tempo massimo intercorrente fra la richiesta di informazioni e la risposta agli utenti iscritti o presunti tali	GG			10	10



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi					
NOME SERVIZIO	Reception e servizi tecnici generali					
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> Sportelli informativi per gli studenti <input type="checkbox"/> Ritiro e distribuzione posta interna; spedizione posta esterna <input type="checkbox"/> Supporto all'uso di fotocopiatrici e scanner comuni <input type="checkbox"/> Segnalazione e richiesta di piccoli interventi di manutenzione locali e arredi					
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi) e esterni (studenti).					
RESPONSABILE	Margherita Amateis					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Personale presso punti informativi: telefono 011/6704101 - 4995 - 2606 (Salvatore Mantione, Antonio Castronovo, Bruno Marcangeli)					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 9.00 -19					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: margherita.amateis@unito.it					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana			50	50
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel., di persona allo sportello)	ore/settimana			50	50
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta alle richieste di assistenza, informazioni	minuti (interazione diretta con utente in presenza)			10	10

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Sistemi informativi					
NOME SERVIZIO	Gestione server di Dipartimento, gestione software e hardware dei PC del laboratorio audiovisivi, dei docenti e dei tecnici-amministrativi del Dipartimento, supporto e assistenza informatica. Gestione ordini di materiale tecnico/informatico su MEPA e CONSIP.					
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> Gestione server di rete di Dipartimento <input type="checkbox"/> Raccordo con DSI per implementazione della rete Internet e Intranet e relativa attività di manutenzione <input type="checkbox"/> Implementazione della rete VOIP e gestione in collaborazione con DSI degli apparecchi telefonici e dei fax <input type="checkbox"/> Configurazione e manutenzione software e hardware dei PC del laboratorio audiovisivi, dei docenti e dei tecnici-amministrativi <input type="checkbox"/> Gestione identità digitale e credenziali SCU per professori a contratto, dottorandi, assegnisti, borsisti, collaboratori esterni e altri collaboratori <input type="checkbox"/> Supporto ai problemi relativi ai seguenti applicativi (Catalogo della Ricerca UGOV, e-learning Moddle, Contabilit à CIA, Segreteria studenti ESSE3, BEA sito di dipartimento, Campusnet didattica e scuole dottorato) <input type="checkbox"/> Assistenza e consulenza informatica ai docenti e al personale tecnico-amministrativo <input type="checkbox"/> Gestione ordini di materiale tecnico informatico su MEPA e CONSIP					
DESTINATARI	Interni (docenti, personale tecnico-amministrativo, afferenti temporanei, altri collaboratori) ed esterni (studenti laboratorio audiovisivo)					
RESPONSABILE	Margherita Amateis					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizi informatici: Gianni Mainoldi, Lungo Dora Siena 100, tel 011/6702601, e Alfonso Giordano, Lungo Dora Siena 100, tel. 011/6704125. Dipartimento di Culture, Politica e Società. Mail: supporto.dcps@unito.it Ordini materiali tecnico/informatico: Marco Di Nardo, Lungo Dora Siena 100 (Torino), tel 011/6702639, Dipartimento di Culture, Politica e Società. Mail: marco.dinardo@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dipartimento di Culture, Politica e Società : lunedì- venerdì 8.30-13.00 /14 - 16.30 e su appuntamento					
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: margherita.amateis@unito.it					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico per servizi informatici	ore/settimana			35	35
	orari apertura al pubblico per gestione ordini materiale tecnico/informatico	Nr.			15	15
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta e la presa in carico della richiesta (salvo programmazioni)	GG			3	3

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	<i>Servizi informativi</i>				
NOME SERVIZIO	Laboratorio Audiovisivi "MediaLab"				
DESCRIZIONE	<p>Laboratorio attrezzato con 19 PC (12 postazioni per videoediting), lettore di videocassette e DVD, piastra per dischi in vinile, monitor TV. Il laboratorio è a disposizione per attività didattiche e di ricerca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestione della consultazione in loco di materiale audiovisivo da parte di docenti e studenti. <input type="checkbox"/> Assistenza e formazione tecnica per l'uso di software di post-produzione video agli studenti <input type="checkbox"/> Digitalizzazione di materiale audio e video prodotto dal Dipartimento <input type="checkbox"/> Postproduzione video (montaggio di sequenze audio e video) 				
DESTINATARI	<i>Interni e studenti</i>				
RESPONSABILE	<i>Margherita Amateis</i>				
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Marco Di Nardo, Lungo Dora Siena 100, Torino, tel. 011/6702639, Dipartimento di Culture, Politica e Società. Mail: marco.dinardo@unito.it</i>				
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lunedì- venerdì 9.00-13.00 /14.00-16.00 e su appuntamento</i>				
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: margherita.amateis@unito.it</i>				
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico per consultazione di materiale audiovisivo (su appuntamento)	ore/settimana		4	4
	orari di apertura per assistenza agli studenti per attività postproduzione video	ore/settimana		4	4
	n.ore previste per digitalizzazione materiale audiovisivo e attività di postproduzione	ore/settimana		13	13
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e la presa in carico	GG		3	3

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Sistemi nformativi					
NOME SERVIZIO	Progettazione/Sviluppo/Pubblicazione in rete di prodotti multimediali					
DESCRIZIONE	<input type="checkbox"/> Progettazione e realizzazione di programmi multimediali in rete per la didattica e la ricerca scientifica <input type="checkbox"/> Produzione di materiali multimediali per la comunicazione <input type="checkbox"/> Diffusione in rete delle attività di ricerca del Dipartimento					
DESTINATARI	docenti, studenti, cittadini					
RESPONSABILE	Margherita Amateis					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Margherita Amateis, Lungo Dora Siena 100, Torino, tel. 011/6704837, Dipartimento di Culture, Politica e Società. Mail: margherita.amateis@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì- venerdì 11-13 15 -17 e su appuntamento					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: margherita.amateis@unito.it					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Progetto/sviluppo di prodotti multimediali per la didattica e la ricerca scientifica	ore/settimana			20	20
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e la presa in carico	GG			3	3

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	Servizio supporto informativo sulle opportunità di finanziamento della ricerca.
DESCRIZIONE	Il servizio è finalizzato alla ricerca, selezione e diffusione delle informazioni sulle opportunità di finanziamento da fonti esterne pubbliche e private a livello locale, nazionale, internazionale e a
DESTINATARI	Interni (personale docente, ricercatori, assegnisti, dottorandi, tecnici-amministrativi).
RESPONSABILE	Laura Caccamo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Laura Caccamo, Lungo Dora Siena100 A - III piano (stanza 3D435) - tel. 011/6704120 - email:ricerca.dcps@unito.it Claudia Giordano, Lungo Dora Siena100 A - III piano (stanza 3D435) - tel. 011/6704120 - email:ricerca.dcps@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	su appuntamento, dal lunedì al venerdì ore 9.00-12.30 e ore 14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	ricerca.dcps@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D072/D072_la_ricerca1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	Indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio)	UNITA' DI MISURA	TREND			ANNO IN CORSO	
			2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orario settimanale di apertura del servizio a) su richiesta della direzione: monitoraggio annuale (mappatura interessi di ricerca) b) su richiesta dell'utenza per progetti specifici *tipo di interazione con l'utente per invio informazioni e documentazione: *Interazione multicanale *modulistica on line: non presente passaggi procedurali	qualitative/ quantitative				10 ore Nr. 3 passaggi settimanali Nr. 1/2 passaggi per informazioni di approfondimento Interazione multicanale	12 ore Nr. 4 passaggi settimanali Nr. 3 passaggi per informazioni di approfondimento Interazione multicanale
TEMPESTIVITA'	Tempistiche di erogazione del servizio: - mappatura degli interessi di ricerca e delle competenze del personale impegnato nella ricerca; - selezione e pubblicazione su web di opportunità di finanziamento; - informazione a singoli o a gruppi di ricerca; - pubblicità di incontri in-formativi a livello di ateneo di eventi legati a schemi di finanziamento nazionale e comunitario; - organizzazione di incontri informativi su bandi comunitari.	gg				Tempistiche - mappatura degli interessi di ricerca e delle competenze del personale impegnato nella ricerca: 1 volta/per anno (durata dell'attività 2 mesi); - selezione e pubblicazione su web di opportunità di finanziamento: 1-2 volte/per diem - informazione a singoli o a gruppi di ricerca: 3 gg; - pubblicità di incontri in-formativi a livello di ateneo di eventi legati a schemi di finanziamento nazionale e comunitario: 3 per mese; - organizzazione di incontri informativi su bandi comunitari: 1/mese	Tempistiche - mappatura degli interessi di ricerca e delle competenze del personale impegnato nella ricerca: 1 volta/per anno (durata dell'attività 2 mesi); - selezione e pubblicazione su web di opportunità di finanziamento: 1-2 volte/per diem - informazione a singoli o a gruppi di ricerca: 3 gg; - pubblicità di incontri in-formativi a livello di ateneo di eventi legati a schemi di finanziamento nazionale e comunitario: 3 per mese; - organizzazione di incontri informativi su bandi comunitari: 1/mese

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	Servizio supporto alla fase di progettazione nei progetti di ricerca
DESCRIZIONE	Il servizio offre supporto nelle fasi preliminari della candidatura di un progetto di ricerca in base alle norme previste da un particolare bando di finanziamento per quel che riguarda: - la costruzione del budget; - la ricerca di partner interni ed esterni; - la redazione delle richieste di finanziamento per quanto concerne gli aspetti amministrativi del progetto e di gestione del finanziamento. Il servizio agisce da collettore di richieste e interfaccia nei rapporti con gli uffici del Settore Ricerca-Fondi dell'Amministrazione Centrale (progetti nazionali) e del CSTF (progetti comunitari).
DESTINATARI	docenti (ricercatori e personale afferente al dipartimento)
RESPONSABILE	Laura Caccamo
A CHI DOVE RIVOLGERSI	Personale tecnico-amministrativo 3Ufficio D435
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	LU-VE 9.00/13 - 14/16,30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail: ricerca.dcps@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D072/D072_la_ricerca1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012		
ACCESSIBILITÀ TRASPARENZA	orario di apertura servizio agli utenti (eccetto agosto) nr. Passaggi utenza per ottenere il supporto. tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) percentuale di informazioni presente online	ore settimanali numero tipologie qualitative/quantitative moduli on line/moduli cartacei			5 H n. 2 passaggi settimanali n. progetti presentati ad enti finanziatori 3/mese non è prevista modulistica	6 H n. 3/4 passaggi settimanali n. progetti presentati 4/mese non è prevista modulistica
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di supporto e l'inoltro di informazioni utili per la presentazione di proposte progettuali ad enti finanziatori (supporto via email o via telefono) Tempo intercorrente tra la richiesta e la presentazione di proposte progettuali	GG			Varia secondo la modalità di presentazione della richiesta e l'urgenza della richiesta da 1 a 2 GG (immediatamente se il bando per la presentazione del progetto di ricerca è in scadenza e la richiesta deve essere evasa in giornata)	Varia secondo la modalità di presentazione della richiesta e l'urgenza della richiesta da 1 a 2 GG (immediatamente se il bando per la presentazione del progetto di ricerca è in scadenza e la richiesta deve essere evasa in giornata)

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca					
NOME SERVIZIO	Supporto alla gestione finanziaria e alla rendicontazione intermedia e finale dei progetti di ricerca					
DESCRIZIONE	Supporto per la risoluzione di problematiche connesse alla gestione amministrativo-contabile dei progetti di ricerca cofinanziati da enti regionali, nazionali e internazionali, con particolare riferimento agli aspetti della gestione finanziaria e alla rendicontazione dei progetti. In fase di esecuzione del progetto, il servizio offre supporto per la gestione finanziaria in particolare con riferimento a: 1. rimodulazione del budget di spesa; 2. verifica della congruità delle spese con le norme di ammissibilità stabilite dal bando di finanziamento; 3. consulenza per la stipula di contratti di ricerca (assegni di ricerca a totale carico e a parziale carico); 4. rendicontazione intermedia, in accordo con quanto previsto dal bando; 5. su richiesta del responsabile di progetto, monitoraggio periodico sullo stato di avanzamento della spesa; 6. contatti periodici con le istituzioni esterne per richieste di proroghe, richieste di accordi sul finanziamento, assicurazioni tempistiche e modalità di consegna delle rendicontazioni e audit esterni. In fase di chiusura del progetto: 1. rendicontazione finale del progetto (rendicontazione on line e trasmissione giustificativi cartacei all'Ente finanziatore); 2. raccolta ed archiviazione cartacea ed elettronica della documentazione a supporto della rendicontazione (relazioni contabili e scientifiche intermedie e finali e scansioni dei giustificativi di spesa); 3. predisposizione della documentazione per gli audit di primo livello e di secondo livello. Implementazione di un database "scadenziario progetti".					
DESTINATARI	Interni: personale scientifico e tecnico-amministrativo. Esterni: Enti locali, Istituzioni nazionali e comunitarie, Organizzazioni no profit.					
RESPONSABILE	Laura Caccamo, Lungo Dora Siena 100 A - III piano (stanza 3D435) - tel. 011/6704120 - email:ricerca.dcps@unito.it					
A CHI DOVE RIVOLGERSI	Laura Caccamo, Lungo Dora Siena 100 A - III piano - stanza 3D435 - tel. 011/6704120 - email: ricerca.dcps@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA	LU-VE 9.00/12.30 - 14/16.30 (si riceve su appuntamento)					
MODALITÀ PER PRESENTARE LE RICHIESTE	e-mail: ricerca.dcps@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unito/WAR/page/departimenti&f072D0072_la_ricerca1					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	Indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction; rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	UNITÀ DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013	
					2014	
ACCESSIBILITA'	Orario settimanale di apertura al pubblico, eccetto Agosto	ore settimanali			15 H	16 H
TRASPARENZA		ore settimanali ore disponibili on line qualitativa/quantitativa			Periodicità del monitoraggio e rendicontazione amministrativo-contabile dei progetti (se urgente, immediatamente)	Periodicità del monitoraggio e rendicontazione amministrativo-contabile dei progetti (se urgente, immediatamente)
TEMPESTIVITA'	tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta di supporto per monitoraggio e la fornitura di documenti e prospetti contabili - Numero richieste di monitoraggio da parte dei coordinatori di progetto dello stato di avanzamento delle spese sostenute dal progetto: 5 mese - Numero rendicontazioni intermedie (su richiesta coordinatori di progetto): 3/4 mese - Numero rendicontazioni finali del progetto: 2/mese - Numero contatti con gli enti finanziatori per la rimodulazione del budget e la restituzione della rendicontazione intermedia: 5/mese - Raccolta e archiviazione della documentazione contabile amministrativa dei progetti: 5/mese - Trasmissione rendicontazioni intermedie e/o finali: 2/mese	ore GG lavorativi			Monitoraggio su richiesta dei coordinatori di progetto circa lo stato di avanzamento delle spese sostenute dal progetto: 5 gg Contatti con gli enti finanziatori per la rimodulazione del budget e la restituzione della rendicontazione intermedia: 5/7 gg. Restituzione rendicontazione finale ai finanziatori: secondo le scadenze previste dal bando di finanziamento Periodicità del monitoraggio e rendicontazione amministrativo-contabile dei progetti (se urgente, immediatamente)	Monitoraggio su richiesta dei coordinatori di progetto circa lo stato di avanzamento delle spese sostenute dal progetto: 4 gg. Contatti con gli enti finanziatori per la rimodulazione del budget e la restituzione della rendicontazione intermedia: 5 gg. Restituzione rendicontazione finale ai finanziatori: secondo le scadenze previste dal bando di finanziamento Periodicità del monitoraggio e rendicontazione amministrativo-contabile dei progetti (se urgente, immediatamente)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca					
NOME SERVIZIO	Servizio supporto all'internazionalizzazione delle linee di ricerca e delle reti di collaborazione del Dipartimento					
DESCRIZIONE	<p>Il Servizio offre supporto ai processi di internazionalizzazione delle linee di ricerca del Dipartimento, prevedendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la partecipazione dei ricercatori a programmi di mobilità internazionale (es. programma COFUND); - l'ospitalità di ricercatori stranieri all'interno del Dipartimento; - il coinvolgimento dei ricercatori in progetti promossi da e con partner stranieri; - la collaborazione nella creazione di reti di partners nazionali ed internazionali; - raccolta e sistematizzazione delle informazioni relative al networking di Dipartimento. <p>Il servizio offre supporto alla visibilità dei prodotti della ricerca attraverso Catalogo della Ricerca e ai processi di valutazione della qualità della ricerca in base agli standard internazionali di qualità.</p>					
DESTINATARI	Interni: personale scientifico e tecnico-amministrativo Esterni: laureati post doc; altre Università.					
RESPONSABILE	Laura Caccamo					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Laura Caccamo, Lungo Dora Siena100 A - III piano - stanza 3D435 - tel. 011/6704120 - email: ricerca.dcps@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	LU-VE 9.00/12.30 - 14/16.30 (si riceve su appuntamento)					
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail: ricerca.dcps@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimento/8/D072/D072_la_ricerca1					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orario settimanale del servizio di ricerca e monitoraggio bandi finanziamento alla ricerca passaggi procedurali per accedere al servizio tipo di prenotazione tipo di interazione con l'utente	ore settimanali ore settimanali numero quantitativa/qualitativa quantitativa/qualitativa			4 ore	6 ore
TEMPESTIVITÀ	tempo impiegato dal servizio (disponibilità del servizio) a fare ricerche mirate per la mobilità internazionale e per la ricerca di reti internazionali; tempo impiegato dal servizio (disponibilità del servizio) per l'aggiornamento del Catalogo della Ricerca	minuti GG			3/4 giorni 3 giorni	3/4 giorni 2 giorni

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	Supporto alle procedure per l'assegnazione del finanziamento della quota della ricerca locale.
DESCRIZIONE	<p>Il Servizio offre supporto per le procedure di assegnazione del finanziamento della quota della ricerca locale a livello di Dipartimento (fondi FFO erogati annualmente dal MIUR).</p> <p>Il Servizio supporta i docenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nella selezione dei prodotti della ricerca attraverso il Catalogo dei Prodotti della Ricerca; - nella redazione del Bando per l'assegnazione della quota della ricerca locale assegnata al Dipartimento; - nella definizione dei criteri di riparto per l'assegnazione della quota. <p>Il servizio offre supporto nella raccolta delle domande e dei progetti presentati; nella predisposizione della documentazione da mettere a disposizione della Commissione nominata per la selezione e graduatoria dei progetti presentati dai docenti del Dipartimento; nella pubblicazione dei risultati della selezione.</p> <p>Il servizio predispose la rendicontazione amministrativa contabile dei progetti ammessi al finanziamento e la messa a disposizione delle relazioni contabili e scientifiche per la valutazione ex post da parte della Commissione Ricerca di Dipartimento o di Ateneo.</p>
DESTINATARI	Interni: personale scientifico, tecnico-amministrativo; Organi di governo.
RESPONSABILE	Laura Caccamo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Laura Caccamo, Lungo Dora Siena100 A - III piano - stanza 3D435 - tel. 011/6704120 - email: ricerca.dcps@unito.it
GIORNI E ORARI DI PRESENTAZIONE	LU-VE 9.00/12.30 - 14/16.30 (si riceve su appuntamento)
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail: ricerca.dcps@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D072/D072_la_ricerca1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITÀ TRASPARENZA	orario settimanale del servizio di ricerca passaggi procedurali per accedere al servizio tipo di prenotazione tipo di interazione con l'utente	ore settimanali ore settimanali numero quantitativa/qualitativa quantitativa/qualitativa			2 ore	3 ore	
TEMPESTIVITÀ	tempo impiegato dal servizio	minuti GG			20 gg	15 gg	dalla pubblicazione del bando di Ateneo per l'attivazione delle procedure

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica e Servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	Gestione offerta formativa, definizione piano carriera
DESCRIZIONE	Il servizio offre consulenza ai Presidenti di corso di studio in merito alla predisposizione dell'offerta formativa concorrendo a garantire una gestione strategica dei processi formativi. Viene fornito un ausilio tecnico all'attività di progettazione e realizzazione della programmazione didattica attraverso la gestione del modulo U-GOV di programmazione didattica, assicurando una visione globale delle diverse procedure riguardanti la definizione dell'offerta formativa e costituendo un punto di riferimento per gli uffici di Ateneo coinvolti in tale processo. Il servizio fissa, altresì, le regole che compongono il piano carriera degli studenti e ne assicura la correttezza sostanziale.
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) ed Esterni (studenti)
RESPONSABILE	Daniela Carrara
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Daniela Carrara, Palazzina D 3, III piano, stanza 23, Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino (e-mail: daniela.carrara@unito.it , telefono 0116703001)
GIORNI E ORARI DI APERTURA	dalle 9 alle 12, dalle 14 alle 16, dai lunedì ai venerdì; su appuntamento oltre le ore 16; eccetto agosto e periodo natalizio
MODALITÀ PER PRESENTARE LE RICHIESTE	e-mail: daniela.carrara@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI	http://www.didattica-cps.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			4 (mail, fax, telefono, front-office)	4 (mail, fax, telefono, front-office)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (richiesta > risposta)	2 (richiesta > risposta)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			36	36
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			10	7
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	Giorni			come da normativa di Ateneo	come da normativa di Ateneo

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica e Servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	Gestione affidamenti, mutazioni e contratti di docenza
DESCRIZIONE	Predisposizione e trasmissione delle delibere relative ad affidamenti, mutazioni e contratti di docenza; Attivazione e predisposizione di procedure di selezione interna ed esterna all'Ateneo al fine di garantire attività integrative alla didattica
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) ed Esterni (laureati, studenti post-lauream, altre università)
RESPONSABILE	Daniela Carrara
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Daniela Carrara, Palazzina D 3, III piano, stanza 23, Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino (e-mail: daniela.carrara@unito.it , telefono 0116703001)
GIORNI E ORARI DI APERTURA	dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 15, dal lunedì al venerdì; eccetto agosto e periodo natalizio
MODALITÀ PER PRESENTARE LE RICHIESTE	e-mail: daniela.carrara@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI	http://www.didattica-cps.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			4 (mail, fax, telefono, front-office)	4 (mail, fax, telefono, front-office)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (richiesta > accesso al sito per la risposta)	2 (richiesta > accesso al sito per la risposta)
	Tempo massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			15	15
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			21	21
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			75%	80%
TEMPESTIVITÀ	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
	Tempio massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			7	5
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			come da normativa di Ateneo	come da normativa di Ateneo

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica e Servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	Autovalutazione e accreditamento dei corsi di studio
DESCRIZIONE	<i>Il servizio si occupa della raccolta dati e dell'istruzione delle pratiche amministrative per la Commissione Didattica e il Consiglio di dipartimento, in merito alle questioni concernenti la didattica. Il servizio gestisce le procedure amministrative legate agli adempimenti prescritte dal DM 47/2013 in merito all'assicurazione della qualità (AVA), in particolare supporta i docenti nella compilazione della scheda SUA dei corsi di studio e fornisce supporto per l'attività del Riesame.</i>
DESTINATARI	<i>Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) ed Esterni (famiglie, futuri studenti, studenti, enti e imprese, altre università)</i>
RESPONSABILE	Daniela Carrara
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Daniela Carrara, Palazzina D 3, III piano, stanza 23, Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino (e-mail: daniela.carrara@unito.it , telefono 0116703001)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì dalle 14.00 alle 16.30; martedì, giovedì e venerdì dalle 9.30 alle 11.30, telefono 0116704123/4129/4161
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail: daniela.carrara@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.didattica-cps.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			4 (mail, fax, telefono, front-office)	4 (mail, fax, telefono, front-office)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (richiesta > risposta)	2 (richiesta > risposta)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			28	28
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			10	7
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	Giorni			come da normativa di Ateneo	come da normativa di Ateneo

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica e Servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	Supporto informativo studenti, Manifesto degli Studi e sito web
DESCRIZIONE	Il servizio erogato dall'Ufficio Corsi di Studio funge da sportello informativo per gli studenti, in particolare offre consulenza agli studenti nella risoluzione dei problemi nella carriera universitaria, in particolare interagisce con coloro che richiedono il riconoscimento di esami universitari già sostenuti al fine di conseguire un'abbreviazione di carriera, conseguente ad un passaggio/trasferimento/seconda laurea. Inoltre, supporta gli studenti che richiedono il completamento delle altre attività formative con la possibilità di ottenere un riconoscimento di attività che non sono esplicitamente dichiarate nel piano carriera. In generale viene offerto supporto alle pratiche di modifica della carriera universitaria. L'Ufficio gestisce la raccolta dati e l'elaborazione per la predisposizione del Manifesto degli Studi, della Guida dello studente e del sito web della didattica erogata dal dipartimento, tramite sito si forniscono informazioni istituzionali su offerta formativa, piani di studio, insegnamenti e programmi, orari delle lezioni, comunicazioni dei docenti, materiali di apprendimento, servizi e tutte le informazioni utili agli studenti per completare efficacemente il
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) ed Esterni (famiglie, futuri studenti, studenti, enti e imprese, altre università)
RESPONSABILE	Daniela Carrara
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Corsi di Studio, Palazzina D 3, III piano, stanza 24, Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino Piera Perona (e-mail: piera.perona@unito.it , telefono 0116704161), Vittorio Piantà (e-mail: vittorio.pianta@unito.it , telefono 0116704123)
GIORNI E ORARI DI APERTURA	lunedì dalle 14.00 alle 16.30; martedì, giovedì e venerdì dalle 9.30 alle 11.30, eccetto agosto e periodo natalizio; telefono 0116704123/4129/4161
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMI	e-mail: daniela.carrara@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.didattica-cps.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			4 (mail, fax, telefono, front-office)	4 (mail, fax, telefono, front-office)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (richiesta > accesso al sito per la	2 (richiesta > accesso al sito per la risposta)
	Tempo massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			40	30
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			28	28
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			75%	80%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: avvisi urgenti comunicazioni	Giorni			1 7	1 5
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			15	13
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			come da normativa di Ateneo	come da normativa di Ateneo

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE
NOME SERVIZIO	networking internazionale
DESCRIZIONE	<p>Il networking internazionale è considerato dal Dipartimento CPS la leva essenziale per incrementare le opportunità di mobilità, e viene accompagnato dall'Ufficio Internazionalizzazione in tutte le sue fasi fino alla conclusione degli accordi e al successivo monitoraggio della loro implementazione.</p> <p>L'Ufficio lavora in collaborazione diretta con gli Uffici Centrali di Ateneo che si occupano di rapporti internazionale (Settore Mobilità Internazionale e Settore Rapporti Internazionali), e con gli Uffici di Relazioni internazionali delle Università partner.</p> <p>L'Ufficio offre anche supporto logistico e amministrativo ai docenti che intendono recarsi all'estero e ai visiting professors ospiti del Dipartimento per svolgere attività di insegnamento, seminari nell'ambito di programmi specifici, conferenze, ecc.</p> <p>Al fine di potenziare l'attività di internazionalizzazione attraverso il reperimento di risorse dedicate, l'Ufficio segue la partecipazione a bandi nazionali e internazionali.</p> <p>L'Ufficio segue inoltre i lavori della Commissione Internazionalizzazione della Didattica, presieduta dal prof. Umberto Morelli, con funzioni di indirizzo e coordinamento.</p>
DESTINATARI	esterni (docenti stranieri) e interni (docenti, personale tecnico amministrativo)
RESPONSABILE	Annarita LETIZIA
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Annarita LETIZIA, Ufficio Internazionalizzazione del Dipartimento CPS, stanza 3D322, tel 011.6703108, internazionale.dcps@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA	dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30, eccetto agosto
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI	internazionale.dcps@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.didattica-cps.unito.it , Sezione Studiare all'estero

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (ricevimento in presenza, telefono, mail, fax)	5 (ricevimento in presenza, telefono, mail, fax, social network)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (richiesta>risposta)	2 (richiesta>risposta)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			24 ore	31 ore
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			88%	90%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	Giorni			7 giorni	5 giorni
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Grado di interazione on line [0 assente, 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza /appuntamento /documentazione	Giorni			7 giorni	4 giorni
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione del decreto (es. approvazione di nuovo accordo di cooperazione internazionale)	Giorni			30-60	25-50
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assidenza	Giorni			5-10 giorni	3-7 giorni

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE
NOME SERVIZIO	assistenza mobilità incoming
DESCRIZIONE	L'Ufficio Internazionalizzazione cura - l'informazione diretta a chi, dall'estero, è interessato all'offerta didattica del Dipartimento in tutte le sue articolazioni (nell'ambito dei programmi Erasmus, di scambio, delle lauree binazionali e delle summer school), - il supporto logistico e la gestione didattico-amministrativa (firma learning agreement, attestazioni di presenza e altra documentazione richiesta dall'Università partner, redazione delle delibere di ammissione e di abbreviazione di carriera per studenti in possesso di titolo estero). L'Ufficio lavora in collaborazione diretta con gli Uffici Centrali di Ateneo che si occupano di mobilità internazionale (Settore Mobilità Internazionale e Settore Rapporti Internazionali), di studenti stranieri (Settore Studenti Stranieri e Traduzioni), e con la Segreteria Studenti del Polo Giuridico Politico che si occupa del caricamento dati nella carriera degli studenti.
DESTINATARI	esterni (studenti) e interni (docenti referenti di scambi e membri della Commissione riconoscimento titoli esteri)
RESPONSABILE	Annarita LETIZIA
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Annarita LETIZIA, Ufficio Internazionalizzazione del Dipartimento CPS, stanza 3D322, tel 011.6703108, internazionale.dcps@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA	lun 9.30-11.30 mar 14-16 eccetto agosto
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI	internazionale.dcps@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.didattica-cps.unito.it , Sezione Incoming Students, e Pagina Facebook Internazionale CPS

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (ricevimento in presenza, telefono, mail, fax)	5 (ricevimento in presenza, telefono, mail, fax, social network)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (richiesta>risposta)	2 (richiesta>risposta)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			0-30 min	0-20 min
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			24 ore	31 ore
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			80%	85%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	Giorni			7 giorni	5 giorni
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/ consulenza/ appuntamento/ documentazione	Giorni			4-10 giorni	2-7 giorni
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione (es. ammissione ai corsi di laurea del Dipartimento CPS)	Giorni			come da normativa di Ateneo	come da normativa di Ateneo
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assitenza	Giorni			10-20 giorni	7-15 giorni

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Culture, Politica e Società

AREA SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE
NOME SERVIZIO	assistenza mobilità outgoing
DESCRIZIONE	<p>L'Ufficio Internazionalizzazione offre assistenza agli studenti che vogliono recarsi all'estero per periodi di studio (Erasmus, lauree binazionali, programmi di scambio, summer school), tirocinio (Erasmus Placement) o ricerca (tesi all'estero, attività di ricerca sul campo), attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la pubblicazione di bandi, borse di studio e informazioni sulle opportunità di mobilità e di finanziamento, - la gestione amministrativa (preparazione documenti anche in traduzione) e il supporto logistico alle mobilità, - il successivo riconoscimento in termini di cfu dell'attività svolta all'estero, attraverso la redazione delle delibere di riconoscimento degli esami sostenuti all'estero. <p>L'Ufficio lavora in collaborazione diretta con gli Uffici Centrali di Ateneo che si occupano di mobilità internazionale (Settore Mobilità Internazionale e Settore Rapporti Internazionali), e con la Segreteria Studenti del Polo Giuridico Politico che si occupa del caricamento dati nella carriera degli studenti.</p> <p>L'Ufficio segue inoltre i lavori della Commissione Didattica delle Lingue, presieduta dal prof. Michelangelo Conoscenti, con funzioni di indirizzo e coordinamento dell'insegnamento delle lingue straniere, al fine di rendere gli studenti maggiormente competitivi in ambito internazionale (per la fo</p>
DESTINATARI	studenti
RESPONSABILE	Annarita LETIZIA
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Annarita LETIZIA, Ufficio Internazionalizzazione del Dipartimento CPS, stanza 3D322, tel 011.6703108, internazionale.dcps@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA	lun 9.30-11.30 mar 14-16, eccetto agosto
MODALITÀ PER PRESENTARE RE	internazionale.dcps@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili	www.internazionale.dcps@unito.it, Sezione Studiare all'estero, e Pagina Facebook Internazionale CPS

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			4 (ricevimento in presenza, telefono, mail, fax)	5 (ricevimento in presenza, telefono, mail, fax, social network)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (richiesta>risposta)	2 (richiesta>risposta)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			0-30 min	0-20 min
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			24 ore	31 ore
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			88%	90%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	Giorni			7 giorni	5 giorni
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/ consulenza/ appuntamento/ documentazione	Giorni			4-10 giorni	2-7 giorni
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione della delibera (es. conversione esami sostenuti all'estero)	Giorni			30	20
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni			4-10 giorni	2-7 giorni

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca Interdipartimentale "Gioele Solari"
 Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino
 tel.0116708989 / fax 0116708990 / e-mail: biblioteca.solari@unito.it

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Consultazione in sede e Prestito
DESCRIZIONE	<i>Consultazione in sede di materiali posseduti o materiali esclusi dal prestito esterno (Periodici, copia unica di libri adottati nei corsi, opere di sola consultazione, volumi di fondi storici, antichi e rari) Prestito gratuito di materiale bibliografico, previa iscrizione al servizio. Il servizio comprende la gestione delle anagrafiche locali degli utenti, la gestione dei solleciti, dei rinnovi e delle prenotazioni da OPAC allo scopo di assicurare la massima circolazione del patrimonio cartaceo monografico agli utenti interni ed esterni.</i>
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Viviana Mandrile</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Personale presso i punti di accoglienza al P1, C3 e P2,C2 e C3 e P3,C1 del Polo bibliotecario "Norberto Bobbio"</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UF	<i>LU-VE 9.00-18.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI	<i>e-mail: biblioteca.solari@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>http://www.unito.it/bibliotecasolari</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orario di apertura servizio al pubblico (eccetto agosto)	ore settimanali			45	45
	punti di servizio attivati	numero			Nr.3 punti	Nr.3 punti di erogazione servizio
	Passaggi procedurali per ottenere il servizio	numero per tipologia di servizio			Servizio di consultazione	Servizio di consultazione : 0 passaggi per il materiale ad accesso diretto a scaffale
	per consultazione materiale bibliografico	numero e tipo			3	3
	tipo di interazione con l'utente				tipo di interazione multicanale e per prenotazione e proroga: in presenza, tel., in remoto da OPAC	tipo di interazione multicanale per prenotazione e proroga: in presenza, tel., in remoto da OPAC
	incremento di titoli disponibili a catalogo on-line su titoli totali (reperibilità del patrimonio on line)	%			97.71%	98.00%
TEMPESTIVITA'	Tempo MAX di risposta a richiesta di orientamento a scaffale/ consegna materiale	minuti			10	5

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca Interdipartimentale "Gioele Solari"

Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino

tel.0116708989 / fax 0116708990 / e-mail: biblioteca.solari@unito.it

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Accesso ad internet e ai servizi digitali
DESCRIZIONE	Accesso alla rete internet tramite username e password utilizzate per accedere al sistema informativo d'Ateneo (SCU, Sistema di Credenziali Unificato). Per gli utenti esterni all'Ateneo (studenti Erasmus, collaboratori...), account temporanei della durata massima di un anno possono essere generati dal personale della biblioteca su presentazione di un documento di identità valido. Accesso al WiFi tramite l'inserimento delle credenziali di Ateneo.
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Viviana Mandrile</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Personale presso i punti di accoglienza al P1, C3 e P2,C2 e C3 del Polo bibliotecario "Norberto Bobbio"</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UF	<i>LU-VE 9.00-18.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RE	e-mail: biblioteca.solari@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B006/B006_new_accesso_ad_internet3

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico (eccetto agosto)	ore settimanali			45 h settimanali	45 h settimanali
	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio	numero			Numero passaggi procedurali: 1 accreditamento su thin client	Numero passaggi procedurali: 1 accreditamento su thin client
	tipologia interazione con l'utente	numero e tipo di interazione utente			web	web
TEMPESTIVITA'	Tempo Max di attesa per inoltro Help desk a gestori in caso di malfunzionamento	minuti			15 minuti	10 minuti
	Tempo Max di attesa accreditamento da parte di utenti quest	minuti			15 minuti	10 minuti

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca Interdipartimentale "Gioele Solari"

Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino

tel.0116708989 / fax 0116708990 / e-mail: biblioteca.solari@unito.it

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Accesso alle collezioni cartacee e digitali
DESCRIZIONE	<i>Il servizio è finalizzato alla messa a disposizione al pubblico delle collezioni cartacee e digitali attraverso le attività inerenti l'acquisto, la catalogazione e la collocazione del materiale bibliografico, cartaceo e digitale, dalla ricezione della proposta d'acquisto alla disponibilità a scaffale o on line</i>
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Viviana Mandrile</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Ufficio Acquisizioni e Catalogazione, P.2, C2 e Ufficio periodici della Biblioteca - P.1, C2 del Polo Bibliotecario "N.Bobbio" tel.0116708980-8981 e 8986-8988 / fax 8990 / e-mail: biblioteca.solari@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UF	<i>LU-VE 9.00-18.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RE	<i>e-mail: biblioteca.solari@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>http://www.unito.it/bibliotecasolari</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orario di apertura del servizio agli utenti (eccetto agosto)	ore settimanali			Orario ufficio acquisizioni: 45 ore settimanali	Orario ufficio acquisizioni: 45 ore settimanali
	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio di inoltro proposte di acquisto	numero			1	1
	accessibilità multicanale (tel/fax/mail/web)	numero e tipologia di canale			4 tipo di interazione con l'utente: ufficio/tel/mail/web	4 tipo di interazione con l'utente: ufficio/tel/mail/web
	Grado di interazione on line del servizio proposta acquisto	numero su scala : 0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo			2 1 (pdf su sito biblioteca per segnalazione nuove accessioni)	2 1 (pdf su sito biblioteca per segnalazione nuove accessioni)
TEMPESTIVITA'	Tempo MAX intercorrente tra la proposta d'acquisto e l'inoltro ordine al fornitore tempo MAX intercorrente tra la fornitura e l'effettiva disponibilità a scaffale (eccetto donazioni in blocco)	GG			Max 5 gg. lavorativi Max 15 gg. lavorativi	Max 3 gg. lavorativi Max 10 gg. lavorativi

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca Interdipartimentale "Gioele Solari"
Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino
tel.0116708989 / fax 0116708990 / e-mail: biblioteca.solari@unito.it

AREA SERVIZI	Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
NOME SERVIZIO	Servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)
DESCRIZIONE	Il servizio ILL/DD assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento di documenti non posseduti dalla biblioteca, ottenendone fotocopie/prestito da parte di altre biblioteche (servizio in entrata), invio ad altre biblioteche di documenti presenti presso la Biblioteca (servizio in uscita). Il servizio viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso. Il servizio prevede la sottoscrizione di accordi con fornitori italiani e stranieri e istituzioni. Il servizio comprende la ricerca del materiale, la gestione delle modalità di pagamento, la gestione dei solleciti, la spedizione del materiale da restituire.
DESTINATARI	Interni e Esterni
RESPONSABILE	Viviana Mandrile, Pier Arscione
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio DD/ILL della Biblioteca - P1, C2 del Polo Bibliotecario "Norberto Bobbio" tel.0116708978 / fax 0116708979 / e-mail: ill-dd.solari@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA	LU-VE 9.00-18.00
MODALITA' PER PRESENTARE RE	e-mail: ill-dd.solari@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B006/B006_new_prestito_interbibliotecario3 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B006/B006_new_document_delivery3

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
		2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orario settimanale di apertura al pubblico (eccetto Agosto)	ore settimanali			35	35
	orario settimanale del servizio comprese attività di back office (gestione richieste via mail o tel, ricerche) eccetto Agosto	ore settimanali			40	40
	disponibilità servizio on line (modulo NILDE) per solo DD (eccetto Agosto)	ore disponibilità on line			24h/7	24h/7
	interazione con l'utente multicanale	numero e tipo			per DD 4 : di persona,tel,mail,modulo web NILDE UTENTI per ILL 3 : di persona,tel,mail	per DD 4 : di persona,tel,mail,modulo web NILDE UTENTI per ILL 3 : di persona,tel,mail
TEMPESTIVITA'	tempo MAX intercorrente tra richiesta dell'utente e inoltro della richiesta alla biblioteca fornitrice	ore			Max 24 ore	Max 24 ore
	tempo intercorrente tra richiesta da parte di un'altra biblioteca ed invio del documento (DD)	ore			Max 24 ore	Max 24 ore
	tempo intercorrente tra richiesta da parte di un'altra biblioteca e risposta (ILL)	ore			Max 24 ore	Max 24 ore
	tempo per la spedizione del volume (ILL)	GG lavorativi			MAX 3 gg lavorativi	MAX 3 gg lavorativi

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETA'



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Biblioteca Interdipartimentale "Gioele Solari"
 Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino
 tel.0116708989 / fax 0116708990 / e-mail: biblioteca.solari@unito.it

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Sito web e pagina Facebook della biblioteca
DESCRIZIONE	<i>Il sito web della biblioteca fornisce informazioni istituzionali su orari, collezioni e servizi continuamente aggiornate. La pagina Facebook della biblioteca costituisce una vetrina degli eventi e delle novità in biblioteca sul popolare social network.</i>
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Viviana Mandrile</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Oriana Bozzarelli (Facebook) tel. 011 6708988 ; Pier Mario Arscone tel. 011 6708978 , Cinzia Carlevaris tel. 011 6708981(sito web) ;Fax 011 6708990
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	accesso diretto on line 24/7
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI	e-mail: biblioteca.solari@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/bibliotecasolari https://it-it.facebook.com/BibliotecaInterdipartimentaleGioeleSolari

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	ore				24h/7	24h/7
	accessibilità via web					
	tipo di interazione con l'utente	numero e tipo			3 tel/mail/web	3 tel/mail/web
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di aggiornamento (avvisi, comunicazioni)	GG			3	2
	Tempo medio di recepimento segnalazioni utenti	GG			1	1

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO CULTURE, POLITICA E SOCIETÀ



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca Interdipartimentale "Gioele Solari"
Lungo Dora Siena 100 A - 10153 Torino
tel.0116708989 / fax 0116708990 / e-mail: biblioteca.solari@unito.it

AREA SERVIZI	Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
NOME SERVIZIO	Servizio di informazione bibliografica, di assistenza alla ricerca, corsi di information literacy
DESCRIZIONE	* La biblioteca fornisce un servizio di informazione all'utenza, offrendo assistenza alla consultazione dei cataloghi e delle risorse bibliografiche cartacee e digitali della biblioteca (periodici, banche dati, e-book) e di altre biblioteche italiane ed estere. Il servizio si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti (es. studenti, tesisti, dottorandi, docenti) anche per ricerche bibliografiche approfondite. * Formazione strutturata sulle tecniche di Information Retrieval, sul contenuto e uso di banche dati specializzate e strumenti bibliografici destinata a: matricole, tesisti e dottorandi. Vengono proposti alcuni argomenti e corsi on demand
DESTINATARI	Interni e Esterni
RESPONSABILE	Viviana Mandrile
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	*Per Assistenza alla Ricerca : Personale presso i punti di accoglienza al P1, C3, P2,C2 e C3 del Polo bibliotecario "Norberto Bobbio" *Per corsi di Information Literacy : Direzione
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	LU-VE 9.00-18.00 e su appuntamento tel. 011-6703259
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	mail to:biblioteca.solari@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B006/B006_Reference_avanzato1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orario settimanale del servizio di informazione/assistenza	ore settimanali			45	45
	disponibilità al servizio di ricerche bibliografiche su prenotazione	ore settimanali			35	35
	passaggi procedurali per accedere al servizio	numero			Max 1 (prenotazione)	Max 1 (prenotazione)
	modalità di prenotazione	numero e tipo			3 di persona, mail o tel	3 di persona, mail o tel
	modalità di interazione	numero e tipo			2 in presenza e attraverso materiale informativo su web	2 in presenza e attraverso materiale informativo su web
	disponibilità a effettuare formazione	ore medie settimanali			6	6
TEMPESTIVITÀ	tempo di risposta a richieste di informazione/assistenza	minuti			5	3
	tempo Max di prima risposta a richieste di ricerche bibliografiche	gg			max 2	Max 1 (prenotazione)
	Tempo intercorrente tra richiesta corso ed effettiva erogazione	gg			15	12