

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO

1. PREMESSE

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

b. I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e il più recente tra tutti, il D. Lgs n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";

c. La Carta del Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come “servizi” erogati all’utente finale, di interesse e d’impatto sull’utente stesso;

d. La presente Carta ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al del Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis”)

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

f. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” non vanno confusi con le tabelle contenenti l’elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell’Università di Torino e dei termini per la conclusione dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti (Legge 7 agosto 1990, n. 241 in materia di procedimenti amministrativi);

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

h. la redazione della Carta in seno del Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” è stato oggetto di confronto e approvazione finale da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura. Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli stakeholder (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).

2. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all’erogazione di ciascun servizio.

Obiettivo del Dipartimento è migliorare di anno in anno, ove possibile e considerando disposizioni e vincoli normativi, ogni dimensione della qualità dei servizi offerti.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” sono:

Uguaglianza

Il del Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell’erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

Il Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Il Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” 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 Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” si impegna a garantire un’efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione

Il del Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell’utente alla prestazione del servizio attraverso l’accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del Dipartimento di Economia e Statistica “Cognetti de Martiis”, 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 Economia e Statistica “Cognetti de Martiis” persegue l’obiettivo del miglioramento continuo nell’erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

4. ORGANIZZAZIONE DEL DIPARTIMENTO

Breve descrizione del Dipartimento e mission istituzionale

Il Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis" dell’Università di Torino (www.est.unito.it) è l’erede diretto di una delle più antiche e prestigiose istituzioni italiane di studi economici, il *Laboratorio di Economia Politica*, fondato al principio dell’anno accademico 1893-94.

Fu promosso da Salvatore Cognetti de Martiis (1844-1901), titolare della cattedra di economia politica dell’Ateneo torinese dal 1878, oggi considerato il più rappresentativo esponente italiano del positivismo ottocentesco in economia. Il *Laboratorio di Economia Politica* fu costituito come sede separata con ordinamento speciale della sezione di economia politica dell’Istituto per le esercitazioni giuridico-politiche della Facoltà di Giurisprudenza e successivamente fu associato al Reale Museo Industriale di Torino, complemento della Scuola d’Applicazione per Ingegneri, istituzioni queste ultime poi fuse nel 1906 per dar luogo al Politecnico di Torino. Grazie a finanziamenti pubblici e privati, il Laboratorio poté fornirsi di una biblioteca il cui patrimonio nel tempo si è costantemente ampliato, costituendo oggi uno dei più importanti fondi librari italiani per l’economia.

Scopo del Laboratorio era, come indica l’articolo 1 dello statuto, *“promuovere ed agevolare lo studio scientifico dei fenomeni della vita economica e delle questioni che vi si riferiscono”*. Esso si ispirava, nella sua organizzazione, ai *“Seminari di scienza di stato della Germania, al Museo Sociale di Parigi, alla Scuola Economica di Londra, e ai Collegi economici degli Stati Uniti d’America”*. La carica di direttore spettava per statuto al titolare della cattedra di economia politica. L’attività del Laboratorio era indicata nella presentazione e discussione pubblica, in forma seminariale, delle ricerche degli allievi e dei soci. Queste ricerche furono inizialmente soprattutto di economia applicata e affrontarono le questioni del lavoro, dell’emigrazione, dell’industria e della finanza locale.

Allievi del Laboratorio nel periodo di Cognetti e negli anni immediatamente successivi furono giovani che si sarebbero poi affermati in ambiti anche diversi dall’economia: tra gli altri, Luigi Albertini, poi direttore del *Corriere della Sera*; Luigi Einaudi, Pasquale Jannaccone, Attilio Cabiati, tre economisti di grande importanza e fama sia in Italia che all'estero; e ancora Giuseppe Prato (segretario del Laboratorio alla fondazione), Antonio Graziadei, Riccardo Bachi, Eugenio Masè Dari, Emanuele Sella, Gioele Solari (che diventerà poi un celebre filosofo del diritto e politologo). Gran parte delle ricerche del laboratorio furono pubblicate su *La Riforma Sociale*, la rivista fondata da Francesco Saverio Nitti e Luigi Roux nel 1894, insieme al *Giornale degli Economisti* la principale rivista di economia in Italia dalla sua fondazione fino alla metà degli anni trenta quando venne chiusa dalla censura fascista.

Nel 1901 Cognetti morì prematuramente e fu sostituito nella direzione del Laboratorio – chiamato a partire dal 1906 dal nome del suo fondatore “Laboratorio di economia politica S. Cognetti de’ Martiis” - da

Gaetano Mosca, professore di diritto costituzionale alla Facoltà di Giurisprudenza dell'ateneo torinese e incaricato di economia politica negli anni accademici 1901-02 e 1902-03, in attesa di nominare il successore di Cognetti sulla cattedra di economia politica. Questi fu Achille Loria (1857-1943), uno degli economisti italiani più famosi all'estero a cavallo fra i due secoli. Egli diresse il Laboratorio per quasi trent'anni, dal 1903 al 1932, affiancato dal 1908 da Luigi Einaudi (1874-1961) come vice-direttore, carica quest'ultima spettante al professore di economia e legislazione industriale del Politecnico (ricoperto da Einaudi fino al 1935). Sotto la loro direzione il Laboratorio subì alcune trasformazioni: le più importanti delle quali, furono nel 1926 la separazione dal Politecnico e nel 1935 la costituzione della Facoltà di Economia e Commercio dell'Università di Torino. Il Laboratorio divenne un seminario (poi istituto) universitario della Facoltà di Giurisprudenza.

Einaudi divenne dall'inizio del '900 il leader di quella che può essere chiamata la scuola torinese di economia, intorno al Laboratorio e alle riviste *La Riforma Sociale*, di cui era divenuto direttore unico nel 1908, e *La Rivista di Storia Economica*. Di Einaudi furono la maggior parte degli allievi del Laboratorio dagli anni precedenti la prima guerra mondiale in poi: tra gli altri, Attilio Garino Canina, Gino Borgatta, Francesco Antonio Repaci, Mauro Fasiani, Renzo Fubini, Gustavo Del Vecchio, Ernesto Rossi, Mario Lamberti Zanardi, Mario De Bernardi, Carlo Rosselli e Piero Sraffa (gli ultimi due fortemente influenzati anche da Attilio Cabiati); Vittorio Porri e Giovanni Demaria furono invece allievi di Prato.

Nel 1932 direttore del Laboratorio divenne Pasquale Jannaccone (1872-1959), con vice-direttore ancora Einaudi. Egli lo resse negli anni più bui del fascismo: in quel periodo quella fucina di valori liberali e democratici che erano il Laboratorio e la *Riforma Sociale* sopravvissero con difficoltà. La *Riforma Sociale* fu soppressa dalle autorità fasciste nel 1935 - ma immediatamente sostituita dalla *Rivista di Storia Economica* fondata da Einaudi, che, con *La Critica* di Croce, fu "uno dei pochi porti franchi della cultura non asservita" (come scrisse Norberto Bobbio) -; e il Laboratorio fu costretto a ridurre le sue attività. Jannaccone mantenne l'incarico di direttore del Laboratorio fino al 1944, per cederlo l'anno seguente al suo allievo e nuovo professore di economia politica Valentino Dominedò.

Nel secondo dopoguerra il Laboratorio ha annoverato tra i suoi membri economisti di valore, quali Siro Lombardini, Francesco Forte, Claudio Napoleoni e Franco Momigliano, grazie ai quali esso è progressivamente tornato ad essere considerato un importante centro di ricerca economica in Italia.

Dal 1969 il Laboratorio ha raccolto, oltre che i docenti e ricercatori della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Torino anche gli economisti e gli statistici della Facoltà di Scienze politiche e di altre Facoltà Umanistiche (Lettere-Scienza delle comunicazioni e Scienza della formazione).

Nel 1988 il Laboratorio si è trasformato formalmente nel "Dipartimento di Economia S. Cognetti de Martiis" ed è stato il luogo di nascita di diversi centri di ricerca, quali: LABOR (economia del lavoro), CHILD (economia del lavoro e della famiglia), LEI & BRICK (economia dell'innovazione), EBLA (economia dei beni culturali), CESMEP (storia e metodi dell'economia politica), CIRPET (economie emergenti e in via di sviluppo), IRIS (sostenibilità e ambiente, creato in collaborazione con il Dipartimento di Biologia animale). Altre aree importanti di ricerca sono l'economia pubblica, l'economia dello sviluppo e della cooperazione, gli studi economici comparati, l'economia industriale e delle imprese multinazionali, l'economia

comportamentale e della complessità. Il Dipartimento ha inoltre contribuito a istituire, insieme ad altri Dipartimenti economici delle Università di Torino e del Piemonte Orientale, il CORIPE Piemonte con i suoi Master specializzati; alcuni Master in collaborazione con la sede OIL-ILO di Torino, col Collegio Carlo Alberto e con l'UNESCO; i corsi di dottorato in discipline economiche degli Atenei piemontesi.

Nel 2012-13 il Dipartimento, con il nuovo nome di Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis", ha assunto, nel contesto della nuova riforma universitaria, oltre alle tradizionali competenze di ricerca anche quelle di didattica, e avviato un progetto didattico, ispirato a quei principi storico-metodologici che resero celebre il *Laboratorio* – una prospettiva metodologica che stabilisce un rapporto essenziale tra lavoro storico-empirico e teoria economica e che tende ad arricchirsi dei contributi interdisciplinari -, e teso a combinare in modo virtuoso le molteplici competenze disponibili con le esigenze del mercato del lavoro in una prospettiva sia nazionale che internazionale.

Organi del Dipartimento

Sono organi del Dipartimento:

a) il Consiglio di Dipartimento, di cui fanno parte:

- Tutti i professori di ruolo;
- tutti i ricercatori a tempo determinato e a tempo indeterminato;
- il personale tecnico amministrativo;
- i rappresentanti dei dottorandi (6);
- i rappresentanti degli studenti (5);
- i rappresentanti degli assegnisti e degli afferenti temporanei (8).

b) il Direttore del Dipartimento, il quale ha la rappresentanza del Dipartimento; presiede il Consiglio e la Giunta e cura l'esecuzione dei rispettivi deliberati. Per il triennio 2012/2015 il Direttore è prof. Roberto Marchionatti, Vice-Direttore per la Didattica (Vice-Direttore Vicario) è il prof. Aldo Geuna e Vice-Direttore per la Ricerca il prof. Fabio Montobbio.

c) la Giunta del Dipartimento, l'organo propositivo ed esecutivo che affianca il Direttore.

Componenti di diritto:

Prof. Roberto Marchionatti (Direttore)
Prof. Fabio Montobbio (Vice-Direttore alla Ricerca)
Prof. Aldo Geuna (Vice-Direttore alla Didattica)

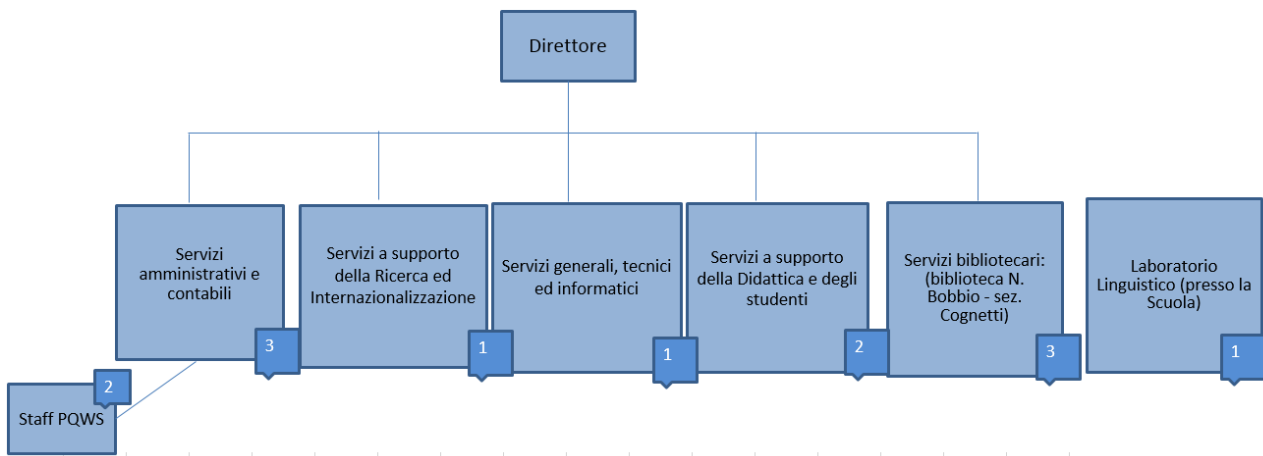
Componenti eletti:

Prof. Roberto Burlando (Professore associato)
Prof.ssa Cinzia Carota (Professore ordinario)
Prof. Ugo Colombino (Professore ordinario)
Dott.ssa Silvana Dalmazzone (Ricercatore)

Sig.ra Marina Grazioli (Personale tecnico-amministrativo)
Dott. Stefano Machetta (Personale tecnico-amministrativo)
Prof. Elisabetta Ottoz (Professore associato)
Dott. ssa Vera Palea (Ricercatore)
Dott. Pier Paolo Patrucco (Ricercatore)
Prof. Andrea Scagni (Professore associato)
Prof.ssa Alessandra Venturini (Professore ordinario)

Organizzazione dei servizi tecnici ed amministrativi

La struttura organizzativa dei servizi amministrativi e tecnici di supporto alla ricerca ed alla didattica è la seguente:



5. SERVIZI EROGATI

All'interno della struttura sopra evidenziata, i principali servizi erogati sono:

Servizi amministrativi e contabili

All'interno del Servizio sono svolte le attività amministrative e contabili relative ai seguenti processi:

- ✓ acquisti
- ✓ rimborsi a personale strutturato e non strutturato
- ✓ contratti con personale esterno
- ✓ supporto organi collegiali
- ✓ gestione contabile del budget di dipartimento)

Inoltre all'interno del Servizio è stato costituito lo *Staff Programmazione, Qualità e Servizi web/multimediali*, che fornisce servizi di supporto tecnico-amministrativo alla Direzione e alle Commissioni Ricerca e Didattica per le attività connesse con il sistema AVA. In particolare lo Staff si occupa di:

- ✓ studiare ed approfondire la normativa, in collaborazione con gli uffici delle Direzioni competenti (Supporto al Presidio Qualità, staff Ordinamenti Didattici, Service Desk Federato ,..)
- ✓ creare uno scadenziario interno in corrispondenza di quello ministeriale e di ateneo, per rendere più efficace la programmazione delle attività
- ✓ inserire e aggiornare i dati relativi alla programmazione didattica e di ricerca nei sistemi informativi, nelle banche dati ministeriali e sui siti web istituzionali (UGOV, SUA, siti web del Dipartimento)
- ✓ curare le comunicazioni con l'Amministrazione Centrale e con gli altri utenti, anche con l'utilizzo di un indirizzo mail dedicato
- ✓ realizzare prodotti multimediali per la didattica e la ricerca (moodle, iscreen, e-mail marketing, impaginazione grafica)

Servizi di supporto alla ricerca ed internazionalizzazione

Le principali attività svolte nel servizio sono:

- ✓ supporto alla commissione ricerca e spoke (in collaborazione con la CSTF d'Ateneo)
- ✓ supporto al personale docente per la gestione del catalogo prodotti della ricerca
- ✓ supporto all'organizzazione di eventi e convegni
- ✓ gestione ed aggiornamento del sito web istituzionale (<http://www.est.unito.it/>)
- ✓ supporto tecnico per il Laboratorio Sperimentale per le Scienze Sociali

Servizi tecnici ed informatici

Il personale che opera all'interno del servizio:

- ✓ si occupa della gestione del patrimonio hardware e software del dipartimento
- ✓ fornisce assistenza e supporto informatico, anche in collaborazione con le competenti Direzioni di AC

Servizi di supporto alla didattica e agli studenti

Le principali attività svolte nel servizio sono:

- ✓ supporto alla commissione didattica per gli affidamenti e gli incarichi di docenza
- ✓ gestione carriera dello studente, in collaborazione con le Segreterie Studenti
- ✓ realizzazione guida dello studente
- ✓ gestione stages e collaborazioni part time

Servizi bibliotecari:

Le principali attività svolte nel servizio sono:

- ✓ consultazione e prestito di materiale bibliografico
- ✓ accesso a internet e ai servizi digitali per utenti istituzionali e accreditamento temporaneo di utenti esterni;
- ✓ document delivery e prestito interbibliotecario;
- ✓ orientamento e informazione bibliografica

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato al 30/09/2014, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 31/12/2015).

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

(contiene le singole schede dei servizi)

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E STATISTICA 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Amministrazione			
NOME SERVIZIO	PAGAMENTO FATTURE			
DESCRIZIONE	Ordinativi di acquisto e pagamento fatture			
DESTINATARI	esterni ed interni			
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo-Contabile - federica.garavello@unito.it			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	sig.ra Giusy Trainito - giuseppa.trainito@unito.it - CLE, edificio D2, stanza 3D221			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, 9-12; 14-16			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio federica.garavello@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	30	30
	nr. Passaggi procedurali per ottenere il pagamento	NR	3	3
	Grado di interazione on line: 0assente,1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line	NR	1	2
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente per l'emissione di un ordinativo d'acquisto nei casi in cui il fornitore è in regola con tutti gli adempimenti richiesti dalle normative vigenti	GG	5	5
	Tempo intercorrente tra il ricevimento della fattura e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	GG	30	30

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E STATISTICA 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Amministrazione
NOME SERVIZIO	INCARICHI PERSONALE ESTERNO
DESCRIZIONE	Contratti personale non strutturato
DESTINATARI	esterni ed interni
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo Contabile - federica.garavello@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	sig.ra Cinzia Pagano - vincenza.pagano@unito.it CLE, edificio D2, stanza 3D222
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al mercoledì 8,30-12 / 14-15,30 ; giovedì 8,30-12,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio federica.garavello@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti4/D031/D031_Bandi_Estermi1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	19	19
	nr. Passaggi procedurali per ottenere il pagamento	NR	2	2
	Grado di interazione on line: 0assente,1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line	NR	1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo per l'emissione del contratto, dalla ricezione del verbale della Commissione	GG	5	5
	Tempo intercorrente tra il ricevimento della nota/fattura/verifica regolare esecuzione e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	GG	30	25



CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E STATISTICA 2014

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Amministrazione			
NOME SERVIZIO	SUPPORTO AVA			
DESCRIZIONE	supporto tecnico-amministrativo alla Direzione e alle Commissioni in riferimento alle procedure AVA per la didattica			
DESTINATARI	interni ed esterni			
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo Contabile - federica.garavello@unito.it			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	dott.ssa Angela Zulianello - angela.zulianello@unito.it ; CLE, edificio D2, stanza 3D222			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, 9-12; 14-16			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio <i>federica.garavello@unito.it</i> e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <i>de-segretario@unito.it</i>			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura	ore/settimana	20	20
	Grado di interazione on line: 0assente,1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line	NR	1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo per l'immissione dei dati nella procedura UGOV e nella scheda SUA, dalla ricezione della documentazione dai referenti dei CDS	GG	30	25

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E STATISTICA 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Amministrazione			
NOME SERVIZIO	RECEPTION E ACCOGLIENZA			
DESCRIZIONE	Informazioni generali e logistica			
DESTINATARI	interni ed esterni			
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo Contabile - federica.garavello@unito.it			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	sig.ra Antonella Rana; antonella.rana@unito.it, CLE, edificio D2, stanza 3D223			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	da lunedì al venerdì - 9.00-12,30; 14,30-15,30			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <i>de-segretario@unito.it</i>			
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)				
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2014	2015
ACCESSIBILITA'	orari di apertura al pubblico,	ore/settimana	22,5	22,5
	tempo massimo di attesa	MIN	0-5	0-5
	disponibilità telefonica	ore/settimana	22,5	22,5
	Accessibilità multicanale (mail, fax telefono)	NR	3	3

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E STATISTICA 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	SERVIZI AGLI STUDENTI
DESCRIZIONE	Informazioni, guida dello studente, gestione carriera studenti, stages, collaborazioni part time
DESTINATARI	interni ed esterni
RESPONSABILE	Dott.ssa Rossella Cacciatore - rossella.cacciatore@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott.ssa Rossella Cacciatore - CLE, edificio D2, stanza 3D218; sig. Anselmo Farina, CLE, edificio D2, stanza 3D217- anselmo.farina@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 8,30-12 / 14-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio rossella.cacciatore@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO	
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	25	25
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr.	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	7	7

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E STATISTICA 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Servizi web
NOME SERVIZIO	GESTIONE SITI WEB
DESCRIZIONE	Informazioni e avvisi utili all'utenza
DESTINATARI	interni ed esterni
RESPONSABILE	Per il sito istituzionale e della ricerca : Dott.ssa Silvia Landorno (silvia.landorno@unito.it) Per il sito dei Corsi di studio (didattica) : dott. Stefano Machetta
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Per il sito istituzionale e della ricerca : Dott.ssa Silvia Landorno (silvia.landorno@unito.it) Per il sito dei Corsi di studio (didattica) : dott. Stefano Machetta (stefano.machetta@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 9-12 / 14-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoVWAR/appmanager/dipartimenti4/D031?_nfpb=true http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO	
			ANNO IN CORSO	
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	25	25
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr.	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	7	7

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E STATISTICA 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Servizi bibliotecari
NOME SERVIZIO	REFERENCE
DESCRIZIONE	assistenza all'utenza, prestiti
DESTINATARI	interni ed esterni
RESPONSABILE	Dott.ssa Marina Grazioli, marina.grazioli@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Al personale presente al bancone nel corpo C1 secondo piano ; C3 primo piano - CLE Tel 011/6709701 mail: copat.cognetti@unito.it; bib-de@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	da lunedì al venerdì - 9.00-18.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio <i>marina.grazioli@unito.it</i> e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <i>de-segretario@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B038/B038_servizi1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO	
			ANNO IN CORSO	
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico,	ore/settimana	45	45
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	NR	1	1
	tempo massimo di attesa allo sportello	MIN	0-5	0-5
	disponibilità telefonica	ore/settimana	45	45
	Accessibilità multicanale (mail, fax telefono)	NR	3	3
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	NR	2	2
	Grado di interazione on line: 0assente, 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line	NR	2	2
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/prestito	MIN	10	10
	Tempo medio intercorrente tra richiesta ed espletamento	MIN	15	15