



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE

1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione; i servizi individuati sono attuali, reali e concreti; gli indicatori individuati sono stati selezionati in quanto ritenuti coerenti, puntuali e misurabili.
- b. I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e il più recente tra tutti, il D. Lgs n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";
- c. La Carta del Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso;
- d. La presente Carta del Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione);
- 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 Filosofia e Scienze dell'Educazione non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino e dei termini per la conclusione dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti (Legge 7 agosto 1990, n. 241 in materia di procedimenti amministrativi);



- g. gli indicatori di qualità dei servizi sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento della Struttura e delle sue articolazioni interne (settori, staff, uffici etc)
- h. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;
- i. la redazione della Carta in seno al Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione è stato oggetto di confronto 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 Filosofia e Scienze dell'Educazione presenta in modo trasparente ai portatori di interesse (stakeholder) 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.

I principali stakeholder del Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione sono:

- a) utenti esterni: studenti, futuri studenti, laureati, studenti post lauream, famiglie; 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.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione sono:

Uguaglianza

Il Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione 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 Filosofia e Scienze dell'Educazione si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.



Continuità

Il Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione 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 Filosofia e Scienze dell'Educazione 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 Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione 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 Filosofia e Scienze dell'Educazione, 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 Filosofia e Scienze dell'Educazione 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

Il Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione 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 Filosofia e di Scienze dell'Educazione avvenuta il 30 novembre 2011 (DR n. 7722).

Il Dipartimento organizza e gestisce le attività di ricerca e le attività didattiche e formative nel campo delle scienze filosofiche e delle scienze dell'educazione. In particolare raccoglie in un'unica struttura organizzativa di ricerca e di didattica docenti e ricercatori che operano nell'ambito comune delle scienze umane, considerate sotto l'aspetto dell'indagine e della riflessione filosofica, della ricerca sia pedagogica sia formativa, della scienza della comunicazione e della sociologia. Particolare attenzione è rivolta alle interazioni tra i diversi campi disciplinari e all'apertura di nuove prospettive, che coinvolgono ambiti di

Sezione di Filosofia

Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino Tel 011-670.8210/8212 Fax 011-812.4543

Sezione di Scienze dell'Educazione

Via Gaudenzio Ferrari 9/11, 10124 Torino Tel 011-670.3164 Fax 011-670.3165



ricerca e di insegnamento trasversali rispetto agli orientamenti di fondo a partire dai quali il Dipartimento ha avviato la sua attività.

Il Dipartimento:

- 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.

Sono organi del Dipartimento il Direttore, il Consiglio di Dipartimento e la Giunta i cui compiti e funzioni sono definiti dallo Statuto (artt. 13-16) e dal Regolamento di funzionamento del Dipartimento.

Il Dipartimento si avvale della figura di un Coordinatore EP che svolge funzioni di coordinamento del personale afferente al Dipartimento e supporta il Direttore e gli Organi Collegiali del Dipartimento.

Il Dipartimento istituisce inoltre commissioni temporanee o permanenti con compiti istruttori e/o consultivi o con compiti operativi delegati dal Consiglio.

Il Dipartimento è articolato in due Sezioni con sede a Torino a Palazzo Nuovo in via Sant'Ottavio 20 (Sezione di Filosofia) e in via Gaudenzio Ferrari 9/11 (Sezione di Scienze dell'Educazione). Le attività didattiche e di ricerca si svolgono inoltre in via Po 18 e nella sede distaccata del Dipartimento a Savigliano (CN) in via Garibaldi 6.

Il personale afferente al Dipartimento si compone di: docenti di 1^a e 2^a fascia, ricercatori a tempo indeterminato e a tempo determinato, tecnici-amministrativi (di cui 9 distaccati alla Scuola di Scienze Umanistiche).

Il Dipartimento ha una struttura organizzativa articolata in cinque 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.

Le principali attività delle cinque Aree funzionali del Dipartimento sono le seguenti:

1 Servizi a supporto della didattica

- segreteria e supporto tecnico agli Organi del Dipartimento, ai Corsi di Studio e alle Commissioni dipartimentali e collaborazione con la Scuola;

Sezione di Filosofia

Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino Tel 011-670.8210/8212 Fax 011-812.4543

Sezione di Scienze dell'Educazione

Via Gaudenzio Ferrari 9/11, 10124 Torino Tel 011-670.3164 Fax 011-670.3165



- predisposizione delle pratiche per l'assegnazione di contratti di docenza;
- predisposizione delle pratiche per nulla osta e incarichi extraistituzionali;
- segreteria per le pratiche di attivazione e riedizione di Master;
- supporto ai docenti nell'ambito di commissioni di selezione;
- supporto tecnico alla Commissione Didattica;
- gestione banche dati locali relative alla attività didattica e ai docenti.

2 Servizi a supporto della ricerca

- supporto tecnico-amministrativo al Direttore e agli organi del dipartimento per le pratiche inerenti la ricerca;
- gestione relazioni con gli uffici dell'Amministrazione centrale (CSTF; Direzione Ricerca e Relazioni Internazionali; Direzione Programmazione, Qualità, Valutazione) e altri uffici/enti (2i3T, Regione Piemonte, APRE) ;
- supporto ad azioni di fund raising e servizio informativo sulle opportunità di finanziamento internazionali, nazionali e locali per i gruppi di ricerca;
- assistenza nella preparazione di un progetto di ricerca (identificazione del bando attinente l'idea progettuale, ricerca di partner interni ed esterni, in collaborazione con l'area amministrativo-contabile: predisposizione del budget, rimodulazioni, proroghe, stipula del contratto, rendicontazioni intermedie e finali progetti di ricerca comunicazione ai responsabili dei finanziamenti della situazione e delle rispettive scadenze e inoltro agli enti finanziatori);
- censimento delle richieste di finanziamento presentate dai gruppi di ricerca del dipartimento;
- supporto alle Scuole di dottorato;
- supporto alla disseminazione, organizzazione di convegni, seminari e attività di divulgazione dei risultati dei progetti di ricerca realizzati dal Dipartimento

3 Servizi bibliotecari

- gestione del budget FFO per le biblioteche e gestione e rendicontazione delle spese e dei rimborsi DD e ILL, in collaborazione con l'area amministrativo-contabile;
- gestione dei servizi di orientamento e indicazioni sull'uso della biblioteca;
- gestione dei servizi di prestito e di consultazione del materiale bibliografico posseduto: registrazione dell'utenza e delle transazioni in SOL, controllo settimanale dei prestiti scaduti e sollecito telefonico agli utenti;



- gestione del document delivery e del prestito interbibliotecario: ricerca del libro/periodico, scansione e/o invio del documento, registrazione e archiviazione della transazione, gestione dei rapporti con altre biblioteche italiane ed estere e con gli utenti richiedenti, spedizioni presso l'ufficio postale, gestione delle transazioni in NILDE e SOL;
- gestione dell'accesso a internet e alle risorse elettroniche : regolare verifica della funzionalità delle macchine e dell'accessibilità delle risorse online sotto contratto, assistenza e istruzione dell'utenza all'uso;
- gestione delle risorse elettroniche direttamente acquisite dalla biblioteca: selezione, comparazione piattaforme, acquisizione, verifica accessibilità, statistiche d'uso;
- information literacy: organizzazione e gestione di corsi di formazione di diversi livelli per l'utenza;
- aggiornamento delle collezioni e gestione degli acquisti: selezione, acquisizione, rapporti con i fornitori e inventariazione del materiale;
- gestione degli acquisti bibliografici sui fondi di ricerca;
- catalogazione descrittiva e semantica del materiale cartaceo, pianificazione e movimentazione delle collezioni;
- attribuzione della collocazione tramite classificazione del materiale bibliografico di area filosofica;
- gestione dei periodici: accensione/rinnovo abbonamenti, registrazione dei fascicoli in ACNP e gestione dei solleciti e dei rapporti con il fornitore e con lo staff SBA;
- cura del patrimonio bibliografico, rilegatura, verifica dell'eventuale reperimento nel mercato antiquario;
- rapporti con il Sistema Bibliotecario d'Ateneo e i suoi Organi costitutivi;
- raccolta e predisposizione di dati statistici inerenti il patrimonio e i servizi della biblioteca;
- gestione del sito web della biblioteca in collaborazione con il personale tecnico-informatico del Dipartimento.

4 Servizi amministrativi e contabili

- 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, 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;
- gestione e liquidazione delle fatture beni e servizi, delle missioni, compensi, professori a contratto, borse di studio, collaborazioni studenti part-time 150 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 e rendicontazione dei fondi relativi a progetti di didattica, ai master, progetti di ricerca e progetti derivanti da finanziamenti Europei;
- gestione del protocollo informatico, della PEC e dell'archivio amministrativo e contabile;
- gestione procedure di individuazione collaboratori esterni occasionali, professionali e coordinati-continuativi, procedure comparative con pubblicazione bandi, procedura diretta, selezione studenti part-time 150 ore;
- gestione delle pratiche relative al personale docente e tecnico-amministrativo (richieste di ferie, permessi, aspettative, comunicazione infortuni, inoltro schede di valutazione);
- ritiro posta interna e distribuzione posta esterna.

5 Servizi tecnici e generali

- gestione, manutenzione e aggiornamento software e hardware dei PC delle aule informatiche del Dipartimento, della Biblioteca, dei docenti e del personale tecnico-amministrativo;
- assistenza per le problematiche relative alle apparecchiature informatiche e consulenza informatica ai docenti e al personale tecnico-amministrativo;
- gestione procedura di prenotazioni delle aule;
- installazione, gestione e manutenzione dei server e della infrastruttura di rete;
- gestione ed amministrazione di servizi di base e relativi utenti;
- analisi delle situazioni problematiche o dei possibili miglioramenti dei servizi informatici e informativi del Dipartimento;
- gestione e manutenzione del sito web del Dipartimento, del sito riservato al personale del Dipartimento (servizi online per la prenotazione di aule e laboratori e la condivisione dell'archivio documentale) e del sito della Scuola di Dottorato in Filosofia;
- consulenza e supporto ai docenti sull'uso del software U-GOV Ricerca;



- gestione delle fotocopiatrici.

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

Il Dipartimento afferisce alla Scuola di Scienze Umanistiche che è, come da art. 14 dello Statuto, 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 alla Scuola sono: Filosofia e Scienze dell'Educazione, Studi Umanistici e Studi Storici.

La Scuola di Scienze Umanistiche in collaborazione con il Dipartimento svolge attività di supporto alla didattica, quali: 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; inserimento nelle banche dati ministeriali e di Ateneo delle informazioni relative ai Corsi di Studio ad essa afferenti; organizzazione della consegna del materiale relativo alla prova finale e alla laurea; pratiche relative alle commissioni di laurea e all'esame di laurea; gestione delle aule didattiche; gestione e aggiornamento dei siti web dei Corsi di Studio.

Informazioni dettagliate sui servizi alla didattica del Dipartimento coordinati dalla Scuola di Scienze Umanistiche sono disponibili all'indirizzo: <http://www.unito.it/scienzeumanistiche>

5. SERVIZI EROGATI

Di seguito si descrivono le caratteristiche dei principali servizi forniti e che sono ricondotti ad aree di servizi omogenee per tutto l'Ateneo.

Area Servizi Beni museali, archivio storico e biblioteche

Servizio di acquisizione, catalogazione e collocazione materiale bibliografico

- Acquisto, catalogazione e collocazione del materiale bibliografico, cartaceo e digitale della biblioteca.

Servizio di consultazione in sede e prestito

- Consultazione in sede di materiali posseduti che non possono essere dati in prestito esterno (periodici, copia unica di libri adottati nei corsi, opere di consultazione, antichi e rari) e prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica.

Sezione di Filosofia

Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino Tel 011-670.8210/8212 Fax 011-812.4543

Sezione di Scienze dell'Educazione

Via Gaudenzio Ferrari 9/11, 10124 Torino Tel 011-670.3164 Fax 011-670.3165



Servizio di document delivery e prestito interbibliotecario

- Reperimento presso altre biblioteche di documenti non presenti presso la Biblioteca (servizio in entrata); invio su richiesta ad altre biblioteche di documenti presenti presso la Biblioteca del Dipartimento (servizio in uscita).

Servizio di informazione bibliografica, orientamento, assistenza alla ricerca (Quick reference e reference avanzato). Formazione (Information Literacy)

- Servizio di informazione bibliografica e assistenza alla ricerca rivolto all'utenza ammessa alla consultazione della Biblioteca, servizio di orientamento, ricerca e assistenza personalizzata rivolto a tesisti, dottorandi, cultori e docenti;
- 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 appuntamenti annuali e corsi on demand.

Area Servizi Contabilità

Servizio gestione dei finanziamenti esterni da parte di enti pubblici e soggetti privati

- Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del Dipartimento per la deliberazione sulla lettera di assegnazione;
- Emissioni documenti contabili (gestione del credito e ordinativi d'incasso e di pagamento);
- Rendicontazioni economico/analitiche intermedie e finali sullo stato avanzamento lavori.

Servizio gestione attività c/terzi tramite accordi, convenzioni o sulla base di tariffari

- Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del Dipartimento per la deliberazione sulla sottoscrizione dell'accordo/convenzione;
- Verifica presa d'atto sullo stato avanzamento e termine del servizio richiesto;
- Emissioni documenti contabili (gestione del credito e fattura o nota debito).

Servizio gestione conferimento e compensi per incarichi esterni di lavoro autonomo

- Verifica fattibilità (vincoli giuridico/economici), invio documentazione al Consiglio di Dipartimento per la deliberazione e nomina commissione;
- Verifica preliminare in ordine all'impossibilità oggettiva di utilizzare il personale dipendente dell'Università (bando interno);
- Selezione esterna, stipula contratto, invio preventivo Corte dei Conti e pubblicazione;
- Lettera d'incarico unicamente per prestazioni meramente occasionali (prestazioni episodiche e assimilabili ad un rimborso spesa);

Sezione di Filosofia

Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino Tel 011-670.8210/8212 Fax 011-812.4543

Sezione di Scienze dell'Educazione

Via Gaudenzio Ferrari 9/11, 10124 Torino Tel 011-670.3164 Fax 011-670.3165



- Gestione del debito v/terzi, ricevimento attestazione "esecuzione intermedie e termine prestazione", liquidazione del compenso ed emissione ordinativo di pagamento.

Servizio gestione missioni

- Autorizzazione alla missione da parte del Direttore, previa verifica della tipologia di missione e limite di spesa;
- Eventuale emissione di buono ordine per servizi di agenzia;
- Ritiro documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa, liquidazione della missione ed emissione ordinativo di pagamento.

Servizio gestione contratti di collaborazione, contratti editoriali, borse e premi di studio, stage, collaborazioni 150 ore

- Autorizzazione da parte del Direttore del Dipartimento e istruzione della pratica al fine di sottoporla a delibera del Consiglio di Dipartimento;
- Predisposizione del bando di selezione con pubblicazione sul sito d'Ateneo e dipartimentale;
- Procedura comparativa e pubblicazione dei risultati;
- Stipula del contratto /assegnazione del premio/borsa/collaborazione 150 ore.

Area Servizi Approvvigionamenti

Servizio gestione acquisti di beni e servizi – Fondo economale

- Recepimento modulo "richiesta di beni/servizi", verifica contabile e approvazione da parte del Direttore del Dipartimento;
 - Ricerca e selezione del fornitore (prioritariamente tramite MEPA);
 - Acquisizione/emissione documentazione relativa alle vigenti norme per forniture/pagamenti PA (CIG, DURC, DUVRI, C/C dedicato, pubblicazione);
 - Emissione buono d'ordine e gestione debito v/terzi;
 - Ricevimento bene/effettuazione servizio e documento "verifica consegna bene/effettuazione servizio" ed emissione ordinativo di pagamento;
- oppure, in casi specifici e come da regolamento, pagamento tramite fondo economale e conseguenti operazione di reintegro del fondo stesso.

Area Servizi Supporto alla didattica

Servizio gestione segreteria didattica sede Savigliano

- Sportello informativo per gli studenti;

Sezione di Filosofia

Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino Tel 011-670.8210/8212 Fax 011-812.4543

Sezione di Scienze dell'Educazione

Via Gaudenzio Ferrari 9/11, 10124 Torino Tel 011-670.3164 Fax 011-670.3165



- Promozione e gestione dei servizi destinati agli studenti e attività di orientamento;
- Predisposizione e gestione dei calendari delle lezioni e degli esami;
- Supporto ai docenti per materiali didattici e seminari;
- Rapporti tra il Dipartimento, i sottoscrittori del Patto locale e gli interlocutori sociali e culturali del territorio (promozione eventi culturali, concessione di aule e spazi, ecc.).

Servizio gestione Master

- Gestione pratiche di attivazione e riedizione dei Master del Dipartimento.

Servizio gestione affidamenti, mutuaioni e contratti di docenza

- Predisposizione e trasmissione delle delibere relative ad affidamenti, mutuaioni e contratti di docenza;
- Attivazione e predisposizione di procedure di selezione interna ed esterna all'Ateneo al fine di garantire attività integrative alla didattica;
- Gestione nulla osta.

Area Servizi Supporto alla ricerca

Servizio di supporto alla ricerca

- Supporto tecnico-amministrativo al Direttore e agli organi del dipartimento per le pratiche inerenti la ricerca;
- Gestione relazioni con gli uffici dell'Amministrazione centrale (CSTF; Direzione Ricerca e Relazioni Internazionali; Direzione Programmazione, Qualità, Valutazione) e altri uffici/ enti (2i3T, regione Piemonte, APRE) ;
- Supporto ad azioni di fund raising e servizio informativo sulle opportunità di finanziamento internazionali, nazionali e locali per i gruppi di ricerca;
- Assistenza nella preparazione di un progetto di ricerca (identificazione del bando attinente l'idea progettuale, ricerca di partner interni ed esterni, in collaborazione con l'area amministrativo-contabile: predisposizione del budget, rimodulazioni, proroghe, stipula del contratto, rendicontazioni intermedie e finali progetti di ricerca comunicazione ai responsabili dei finanziamenti della situazione e delle rispettive scadenze e inoltre agli enti finanziatori);
- Censimento delle richieste di finanziamento presentate dai gruppi di ricerca del dipartimento;
- Supporto alle Scuole di dottorato;
- Supporto alla disseminazione, organizzazione di convegni, seminari e attività di divulgazione dei risultati dei progetti di ricerca realizzati dal Dipartimento.

Sezione di Filosofia

Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino Tel 011-670.8210/8212 Fax 011-812.4543

Sezione di Scienze dell'Educazione

Via Gaudenzio Ferrari 9/11, 10124 Torino Tel 011-670.3164 Fax 011-670.3165



Area Servizi Sistemi informativi

Servizio gestione server e della infrastruttura di rete, gestione software e hardware dei PC delle aule, della biblioteca, dei docenti e dei tecnici-amministrativi del Dipartimento

- Installazione, configurazione e manutenzione dei server;
- Gestione, manutenzione e aggiornamento software e hardware dei PC;
- Assistenza e consulenza informatica ai docenti e al personale tecnico-amministrativo.

Servizio gestione siti web del Dipartimento

- Gestione, aggiornamento dei siti web del Dipartimento: sito internet, sito ad accesso riservato, sito del dottorato di Filosofia.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato al 10 dicembre 2014, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 10 dicembre 2015.

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Acquisizione, catalogazione e collocazione materiale bibliografico
DESCRIZIONE	<i>Tutte le attività inerenti l'aggiornamento e l'accrescimento delle raccolte cartacee e digitali della biblioteca (selezione, acquisizione, inventariazione, catalogazione descrittiva in OPAC, e collocazione per il materiale a stampa)</i>
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Utenti interni ed esterni possono vedere sul catalogo online dell'Ateneo tutti i libri, le riviste e le risorse online acquistate periodicamente dalla biblioteca. Gli utenti interni e gli studenti possono proporre nuove acquisizioni.</i>
RESPONSABILE	<i>Laura Gena</i>
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	<i>Uffici biblioteca delle due Sezioni. Sezione di Filosofia: Via Sant'Ottavio 20, Torino, secondo piano di Palazzo Nuovo, tel. 011 - 670.8206/8228/8238 Sezione di Scienze dell'Educazione: sede principale Via G.Ferrari 9 /11, Torino, tel. 011- 670.3181/3293/3194 - 2a sede Piazza Turletti 9, Savigliano (CN), tel. 011-6709501</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lunedì-Venerdì ore 9:00-13:00 presso le sedi di via Sant'Ottavio 20 e di V.G.Ferrari 9/11, Torino. Lunedì, mercoledì, venerdì ore 9:00-12.00 presso la sede di Savigliano</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare e-mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>www.bibliotecafilosofia.unito.it www.bibdisef.unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orario di apertura al pubblico della sede di via Sant'Ottavio 20, Torino	Numero ore/settimana		20	24	24
	Orario di apertura al pubblico della sede di via G. Ferrari 9/11, Torino	Numero ore/settimana		20	24	24
	Orario di apertura al pubblico della sede di Piazza Turletti 9, Savigliano	Numero ore/settimana		9	12	12
	Passaggi procedurali per ottenere il servizio: 1 (invio proposta d'acquisto)	Numero		1	1	1
	Tipologia interazione con l'utente multicanale: in presenza, telefono, e-mail	Numero		3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione relativamente ai libri in commercio	Giorni		15-30	15-30	15-30
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO


Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Consultazione in sede e prestito
DESCRIZIONE	<i>Prestito esterno di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica e consultazione in sede di materiali posseduti che non possono essere dati in prestito esterno (periodici, copia unica di libri adottati nei corsi, opere di consultazione, antichi e rari).</i>
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Gli utenti interni e gli studenti possono prendere in prestito a domicilio i libri della biblioteca. Gli utenti interni ed esterni possono consultare il materiale posseduto dalla biblioteca (nella singola sede) nell'arco della giornata.</i>
RESPONSABILE	<i>Laura Gena</i>
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	<i>Differenti sedi della biblioteca: Sezione di Filosofia: sede principale Via Sant'Ottavio 20, Torino, secondo piano di Palazzo Nuovo, tel. 011 - 670.8206/8228/8238 - 2a sede Via Po 18 tel. 011-6702748 Sezione di Scienze dell'Educazione: sede principale Via G.Ferrari 9 /11, Torino, tel. 011- 670.3181/3293/3194 - 2a sede Piazza Turletti 9, Savigliano (CN), tel. 011-6709501</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Sedi principali : lunedì-venerdì 9:00-18:00. Sede via Po 18: lunedì e martedì 9:00-12:00 e 13.30-17.00, mercoledì, giovedì e venerdì 9:00-13:00. Sede di Savigliano: lunedì-venerdì 9.00-15.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>www.bibliotecafilosofia.unito.it www.bibdisef.unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orario di apertura al pubblico della sede di via Sant'Ottavio 20, Torino	Numero ore/settimana	45	45	45
	Orario di apertura al pubblico della sede di via Po 18, Torino	Numero ore/settimana	25	25	25
	Orario di apertura al pubblico della sede di via G. Ferrari 9/11, Torino	Numero ore/settimana	45	45	45
	Orario di apertura al pubblico della sede di Piazza Turletti 9, Savigliano	Numero ore/settimana	30	35	35
	Passaggi procedurali per ottenere il servizio: 1 (compilazione scheda di richiesta per monografie a magazzino, presentazione documento di identità. Per i testi d'esame solo presentazione documento di identità)	Numero	1	1	1
	Tipologia interazione con l'utente multicanale: front-office	Numero	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione per i volumi a magazzino (la consegna dei testi d'esame e i periodici è immediata)	Numero minuti	0-30	0-30	0-30
EFFICACIA					
EFFICIENZA					

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO <i>Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione</i>
AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Document delivery e prestito interbibliotecario
DESCRIZIONE	<i>Reperimento presso altre biblioteche di documenti non presenti presso la Biblioteca (servizio in entrata); invio su richiesta ad altre biblioteche di documenti presenti presso la Biblioteca del Dipartimento (servizio in uscita)</i>
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Gli utenti interni e gli studenti possono richiedere libri e articoli posseduti da altre biblioteche in Italia e all'estero. Biblioteche nazionali ed estere possono richiedere in prestito libri e copia di articoli posseduti dalla nostra biblioteca.</i>
RESPONSABILE	<i>Laura Gena</i>
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	<i>Uffici biblioteca delle due Sezioni. Sezione di Filosofia: sede principale Via Sant'Ottavio 20, Torino, secondo piano di Palazzo Nuovo, tel. 011 - 670.8206/8228/8238 Sezione di Scienze dell'Educazione: sede principale Via G.Ferrari 9/11 tel 011 - 670.3181/3293/3194, Torino, tel. 011- 670.3181</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Sedi principali : lunedì-venerdì 9:00-13:00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>www.bibliotecafilosofia.unito.it www.bibdisef.unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orario di apertura al pubblico della sede di via Sant'Ottavio 20, Torino	Numero ore/settimana		20	30	30
	Orario di apertura al pubblico della sede di via G. Ferrari 9/11, Torino	Numero ore/settimana		20	30	30
	Orario di apertura al pubblico della sede di P.za Turletti 9, Savigliano	Numero ore/settimana		0	20	20
	Passaggi procedurali per ottenere il servizio: 1 (presentazione richiesta)	Numero		1	1	1
	Tipologia interazione con l'utente multicanale: bancone, e-mail, modulo Nildeutenti e SebinaOpenLibrary	Numero		4	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta ed effettiva erogazione del servizio di prestito interbibliotecario, esclusi i tempi non dipendenti dalla biblioteca	Giorni		0-3	0-3	0-3
	Tempo intercorrente tra richiesta ed effettiva fornitura di documenti in entrata e in uscita, esclusi i tempi non dipendenti dalla biblioteca (spedizione)	Giorni		0-3	0-3	0-3
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO <i>Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione</i>
AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Informazione bibliografica, orientamento, assistenza alla ricerca (Quick reference e reference avanzato). Formazione (Information Literacy)
DESCRIZIONE	<i>Servizio di informazione bibliografica e assistenza alla ricerca rivolto all'utenza ammessa alla consultazione della Biblioteca, servizio di orientamento, ricerca e assistenza personalizzata rivolto a tesisti, dottorandi, cultori e docenti; 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 appuntamenti annuali e corsi on demand</i>
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Gli utenti interni ed esterni possono ottenere assistenza e aiuto nell'utilizzo della biblioteca (ricerca sui cataloghi, materiale online e cartaceo disponibile). Gli utenti interni e gli studenti possono ottenere assistenza personalizzata per ricerche bibliografiche specifiche su appuntamento. I docenti possono concordare presentazioni e lezioni frontali per i corsi di studio sui servizi e sulle risorse della biblioteca</i>
RESPONSABILE	<i>Laura Gena</i>
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	<i>Uffici biblioteca delle due Sezioni. Sezione di Filosofia: sede principale Via Sant'Ottavio 20, Torino, secondo piano di Palazzo Nuovo, tel. 011 - 670.8206/8228/8238 Sezione di Scienze dell'Educazione: sede principale Via G.Ferrari 9 /11, Torino, tel. 011- 670.3181/3293/3194 - 2a sede Piazza Turletti 9, Savigliano (CN), tel. 011-6709501</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Sedi principali: lunedì-venerdì 9:00-18:00. Sede via Po 18: lunedì e martedì 9:00-12:00 e 13.30-17.00, mercoledì, giovedì e venerdì 9:00-13:00. Sede di Savigliano: lunedì, mercoledì e giovedì 9:00-16:00, martedì e venerdì 9:00-18.00. Per richieste complesse è necessario prendere un appuntamento presso il bancone della biblioteca o tramite telefono o e-mail.</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>www.bibliotecafilosofia.unito.it www.bibdisef.unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orario di apertura delle sedi principali	Numero ore/settimana		45	45	45
	Orario di apertura al pubblico della sede di Savigliano	Numero ore/settimana		30	35	35
	Passaggi procedurali per ottenere il servizio: 0 per il quick reference, 1 per le richieste complesse	Numero		0-1	0-1	0-1
	Ore di lezione di Information Literacy erogate frontalmente	Numero		9	12	12
	Tipologia interazione con l'utente multicanale: presso il bancone della biblioteca, telefono e email	Numero		3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione del servizio	Giorni		0-5	0-5	0-5
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO <i>Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione</i>
AREA SERVIZI	<i>Contabilità</i>
NOME SERVIZIO	Gestione dei finanziamenti esterni da parte di enti pubblici e soggetti privati
DESCRIZIONE	<i>Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del Dipartimento per la deliberazione sulla lettera di assegnazione; emissioni documenti contabili (gestione del credito e ordinativi d'incasso e di pagamento); rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori; rendicontazione finale</i>
DESTINATARI	<i>Esterni</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Rendicontazione finanziamenti</i>
RESPONSABILE	<i>Raffaella Iacomini</i>
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, piano terra Palazzo Nuovo, tel. 011- 670 3551/3246 - fax 011 - 670 3233</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00; dal martedì al giovedì 14.00 - 16.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/D070_segreteria_amministrativa1</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
--------------------------	------------	------------------	-------	---------------	--------------------

			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		16	16	16
	Passaggio procedurale per l'assegnazione del finanziamento: invio lettera di assegnazione.	Numero		1	1	1
	Passaggio procedurale per l'erogazione del finanziamento: richiesta rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori e della rendicontazione finale	Numero		1	1	1
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Numero		3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra le richieste e l'invio delle rendicontazioni economico/analitiche intermedie sullo stato avanzamento lavori e l'invio della rendicontazione finale	Giorni		40	30	30
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione
AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Gestione attività conto terzi tramite accordi, convenzioni o sulla base di tariffari
DESCRIZIONE	Verifica fattibilità e invio documentazione al Consiglio del Dipartimento per la deliberazione sulla sottoscrizione dell'accordo/convenzione; presa d'atto sullo stato avanzamento e termine del servizio richiesto; emissioni documenti contabili (gestione del credito e fattura o nota debito)
OUTPUT DEL SERVIZIO	Fattura/nota di debito
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Raffaella Iacomini
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, piano terra Palazzo Nuovo, tel. 011- 670 3551/3246 - fax 011 - 670 3233
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00 ; dal martedì al giovedì 14.00 - 16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/D070_segreteria_amministrativa1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		16	16	16
	passaggio procedurale per ottenere la stipula dell'accordo/convenzione: richiesta del servizio	Numero		1	1	1
	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio da tariffario: richiesta del servizio	Numero		1	1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Numero		3	3	3
	Frequenza aggiornamento della documentazione presente on line	Giorni		30	20	20
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del servizio e la stipula dell'accordo/convenzione	Giorni		60	60	60
	Tempo intercorrente per l'emissione fattura o nota debito dal termine stabilito e/o dal termine del servizio fornito	Giorni		20	15	15
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	Aprovvigionamenti
NOME SERVIZIO	Gestione acquisti di beni e servizi - Fondo economale
DESCRIZIONE	Recepimento modulo "richiesta di beni/servizi", verifica contabile e approvazione da parte del Direttore; ricerca e selezione del fornitore (prioritariamente tramite MEPA); acquisizione/emissione documentazione relativa alle vigenti norme per forniture/pagamenti PA (CIG, DURC, DUVRI, C/C dedicato, pubblicazione); emissione buono d'ordine e gestione debito v/terzi; ricevimento bene/effettuazione servizio e documento "verifica consegna bene/effettuazione servizio" ed emissione ordinativo di pagamento, oppure in casi specifici, come da regolamento, pagamento tramite fondo economale e conseguenti operazione di reintegro del fondo stesso
OUTPUT DEL SERVIZIO	Acquisto di beni e servizi e pagamento
DESTINATARI	Esterni/Interni
RESPONSABILE	Raffaela Iacomini
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, piano terra Palazzo Nuovo, tel. 011- 670 3551/3246 - fax 011 - 670 3233
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00 ; dal martedì al giovedì 14.00 - 16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/D070_segreteria_amministrativa1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		16	16	16
	Numero di 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	Numero		3	3	3
	Numero passaggi procedurali per ottenere il servizio in caso di utilizzo del fondo economale: 1- compilazione del modulo "spesa tramite fondo economale"	Numero		1	1	1
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Numero		3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra il ricevimento del preventivo e l'emissione del buono d'ordine	Giorni		20	15	15
	Tempo massimo intercorrente tra il ricevimento della fattura e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	Giorni		30	28	28
	Tempo massimo intercorrente in caso di utilizzo del fondo economale tra la ricezione del modulo "spesa tramite fondo economale" e l'erogazione	Giorni		1	1	1
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Gestione conferimento e compensi per incarichi esterni di lavoro autonomo
DESCRIZIONE	Verifica fattibilità (vincoli giuridico/economici), invio documentazione al Consiglio di Dipartimento per la deliberazione e nomina commissione; verifica preliminare in ordine all'impossibilità oggettiva di utilizzare il personale dipendente dell'Università (bando interno); selezione esterna, stipula contratto, invio preventivo Corte dei Conti e pubblicazione; lettera d'incarico unicamente per prestazioni meramente occasionali (prestazioni episodiche e assimilabili ad un rimborso spesa); gestione del debito v/terzi, ricevimento attestazione "esecuzioni intermedie e termine prestazione", liquidazione del compenso ed emissione ordinativo di pagamento
OUTPUT DEL SERVIZIO	Contratto
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Raffaela Iacomini
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, piano terra Palazzo Nuovo, tel. 011- 670 3551/3246 - fax 011 - 670 3233
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00 ; dal martedì al giovedì 14.00 - 16.00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/D070_segreteria_amministrativa1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
	Orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		16	16	16
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero di passaggi procedurali per ottenere il conferimento incarico di lavoro autonomo: 1. selezione esterna 2. stipula contratto con invio preventivo alla Corte dei Conti	Numero		2	2	2
	Passaggio procedurale per ottenere il servizio per prestazioni meramente occasionali: emissione lettera d'incarico	Numero		1	1	1
	Passaggio procedurale per ottenere il pagamento: recepimento attestazione "esecuzioni intermedie e termine prestazione"	Numero		1	1	1
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Numero		3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra i risultati della selezione esterna e il contratto stipulato e approvato dalla Corte dei Conti (es. contratti cococo e lavoro autonomo)	Giorni		95	90	90
	Tempo intercorrente tra la richiesta del docente e l'emissione della lettera d'incarico (es. seminari)	Giorni		30	25	25
	Tempo intercorrente tra il ricevimento attestazione "esecuzioni intermedie e termine prestazione" e emissione ordinativo di pagamento.	Giorni		30	25	25
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione
AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Gestione missioni
DESCRIZIONE	Autorizzazione alla missione da parte del Direttore, previa verifica della tipologia di missione e limite di spesa; eventuale emissione di buono ordine per servizi di agenzia; ritiro documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa, liquidazione della missione ed emissione ordinativo di pagamento
OUTPUT	Liquidazione e pagamento missione
DESTINATARI	Interni
RESPONSABILE	Raffaella Iacomini
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, piano terra Palazzo Nuovo, tel. 011- 670 3551/3246 - fax 011 - 670 3233
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00 ; dal martedì al giovedì 14.00 - 16.00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/D070_segreteria_amministrativa1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
	Orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		16	16	16
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Passaggio procedurale per ottenere il servizio di autorizzazione alla missione: verifica tipologia di missione e limite di spesa, ed eventuale emissione di buono ordine per servizi di agenzia.	Numero		1	1	1
	Passaggio procedurale per ottenere il servizio di rimborso della missione: ricevimento di documentazione di avvenuta missione e relativi giustificativi di spesa	Numero		1	1	1
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Numero		3	3	3
	Frequenza aggiornamento della documentazione presente on line	Giorni		30	20	20
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente per l'emissione di buono ordine per servizi di agenzia (biglietti di viaggio, spese alberghiere)	Giorni		20	15	14
	Tempo intercorrente tra la consegna della documentazione di avvenuta missione con relativi giustificativi di spesa e ordinativo di pagamento	Giorni		45	45	45
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Gestione contratti di collaborazione, contratti editoriali, borse e premi di studio, stage, collaborazioni 150 ore
DESCRIZIONE	Autorizzazione da parte del Direttore del Dipartimento e istruzione della pratica al fine di sottoporla a delibera del Consiglio di Dipartimento; predisposizione del bando di selezione con pubblicazione sul sito d'Ateneo e dipartimentale; procedura comparativa e pubblicazione dei risultati; stipula del contratto /assegnazione del premio/borsa/collaborazione 150 ore
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Raffaella Iacomini
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria amministrativa, Via S. Ottavio n. 20, piano terra Palazzo Nuovo, tel. 011- 670 3551/3246 - fax 011 - 670 3233
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00 ; dal martedì al giovedì 14.00 - 16.00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/D070_segreteria_amministrativa1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		16	16	16
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Numero		3	3	3
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo intercorrente tra la pubblicazione e la stipula del contratto o di assegnazione del premio/borsa	Giorni		60	40	40
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Gestione affidamenti, mutuaioni e contratti di docenza
DESCRIZIONE	Predisposizione e trasmissione delle delibere relative ad affidamenti, mutuaioni e contratti di docenza; attivazione e predisposizione di procedure di selezione interna ed esterna all'Ateneo al fine di garantire attività integrative alla didattica; gestione nulla osta
OUTPUT	Affidamenti, incarichi e contratti di docenza
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) e esterni
RESPONSABILE	Fabrizio Gentile
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	Stefano Nigro, Maria Malerba - Segreteria didattica, Via S. Ottavio n. 20, piano terra Palazzo Nuovo tel. 011- 6703617/3608 - fax 011- 670/3233
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.30, 14.00 - 16.00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/P236001132061380880020644

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		22,5	22,5	22,5
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Numero ore/settimana		3	3	3
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo intercorrente tra l'approvazione della graduatoria e la pubblicazione dei risultati	Giorni		20	15	15
	Tempo massimo intercorrente fra la delibera e la trasmissione della documentazione agli uffici competenti	Giorni		10	10	10
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Gestione Master
DESCRIZIONE	Gestione pratiche di attivazione e riedizione dei Master del Dipartimento
OUPUT	Attivazione e riedizione Master
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) e esterni (cittadini, laureati, studenti post-lauream, altre università)
RESPONSABILE	Fabrizio Gentile
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Stefano Nigro, Maria Malerba - Segreteria didattica, Via S. Ottavio n. 20, piano terra Palazzo Nuovo tel. 011/670 3617 - 3608 - fax 011 670 3233
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.30, 14.00 - 16.00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/P236001132061380880020644

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		22,5	22,5	22,5
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail)	Numero		3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente fra le delibera e la trasmissione agli uffici competenti della documentazione	Giorni		10	10	10
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Segreteria didattica sede Savigliano
DESCRIZIONE	Sportello informativo per gli studenti; promozione e gestione dei servizi destinati agli studenti e attività di orientamento; predisposizione e gestione dei calendari delle lezioni e degli esami; supporto ai docenti per materiali didattici, seminari; rapporti tra il Dipartimento, i sottoscrittori del Patto locale e con gli interlocutori sociali e culturali del territorio (promozione eventi culturali, concessione di aule e spazi, ecc.).
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) e esterni (cittadini, studenti, laureati, studenti post-lauream, enti e imprese, Istituzioni nazionali e locali, altre università)
RESPONSABILE	Fabrizio Gentile
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Elisabetta Cesana - Segreteria didattica, Via Garibaldi 6, Savigliano (CN) tel. 011- 670 9504/3608 - fax 011-6709522
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì 9.00 - 11.00 e dal martedì al giovedì 13.30-14.30 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/P236001132061380880020644

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	Numero ore/settimana		13	13	13
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (presenza/tel/fax/mail/web)	Numero		4	5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo tra la richiesta di spazi e aule per convegni e attività culturali da parte dei sottoscrittori del patto locale e assegnazione degli spazi richiesta	Giorni		10	10	10
EFFICACIA						
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	Supporto alla ricerca
NOME SERVIZIO	Supporto alla ricerca
DESCRIZIONE	Supporto tecnico-amministrativo al Direttore e agli organi del dipartimento per le pratiche inerenti la ricerca; gestione relazioni con gli uffici dell'Amministrazione centrale (CSTF; Direzione Ricerca e Relazioni Internazionali; Direzione Programmazione, Qualità, Valutazione) e altri uffici/enti (2i3T, Regione Piemonte, APRE); supporto ad azioni di fund raising e servizio informativo sulle opportunità di finanziamento internazionali, nazionali e locali per i gruppi di ricerca; assistenza nella preparazione di un progetto di ricerca (identificazione del bando attinente l'idea progettuale, ricerca di partner, in collaborazione con l'area amministrativo-contabile: predisposizione del budget, rimodulazioni, proroghe, stipula del contratto, rendicontazioni intermedie e finali progetti di ricerca comunicazione ai responsabili dei finanziamenti della situazione e delle rispettive scadenze e inoltra agli enti finanziatori); censimento delle richieste di finanziamento presentate dai gruppi di ricerca del dipartimento; supporto alle Scuole di dottorato; supporto alla disseminazione, organizzazione di convegni, seminari e attività di divulgazione dei risultati dei pr
OUTPUT	Pratiche inerenti alla ricerca, supporto ai docenti e progetti di ricerca
DESTINATARI	Interni (docenti, assegnisti, dottorandi, post-doc, tecnici-amministrativi, unità organizzative) Esterni: Istituzioni nazionali e locali, Organi di governo e controllo
RESPONSABILE	Donatella Mutti
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	Donatella Mutti, via Sant'Ottavio 20, secondo piano di Palazzo Nuovo uff. B8/5 - tel 0116708208 mail donatella.mutti@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.alle 17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/D070_Servizi_supporto_ricerca1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (telefono, mail e di persona nell'orario di apertura dell'ufficio)	Numero ore/settimana				30
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Giorni				I tempi di erogazione dipendono dalla complessità del servizio richiesto, per l'assistenza alla presentazione di progetti sono dettati dalla scadenza del bando
EFFICACIA						
EFFICIENZA						




UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione

AREA SERVIZI	Servizi informativi
NOME SERVIZIO	Gestione e aggiornamento dei contenuti delle informazioni dei siti del Dipartimento
DESCRIZIONE	Tempestivo aggiornamento dei contenuti delle pagine web relative al Dipartimento, in particolare: sito web del Dipartimento; sito ad accesso limitato (riservato al personale del Dipartimento) per la prenotazione delle aule e dei laboratori e la condivisione documentale; sito della Scuola di dottorato in Filosofia
OUTPUT	Aggiornamento informazioni sulle pagine web del Dipartimento
DESTINATARI	Interni e esterni
RESPONSABILE	Cristina Spadaro (ad interim)
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	Antonio Falco, via Gaudenzio Ferrari 9 Torino, tel. 011 - 6703278 fax 011- 6703278, helpdesk.dfe@unito.it Giorgio Borla, via Sant'Ottavio 20 Torino, tel. 011- 670 4443 fax 011 - 8124543, helpdesk.dfe@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Inviare e-mail a helpdesk.dfe@unito.it Sezione di Filosofia e di Scienze dell'Educazione: lunedì- venerdì 9.00-12.00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/P236400643021381146433831

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico Sezione di Filosofia	Numero ore/settimana		15	15	15
	Orari di apertura al pubblico Sezione di Scienze dell'Educazione	Numero ore/settimana		15	15	15
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (helpdesk/tel/mail/web)	Numero		3	4	4
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta e la presa in carico della richiesta	Giorni		4	3	3
EFFICACIA						
EFFICIENZA						

CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E SCIENZE DELL'EDUCAZIONE 2014 - aggiornata al 10 dicembre 2014

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione
AREA SERVIZI	Servizi informativi
NOME SERVIZIO	Gestione server e della infrastruttura di rete, gestione software e hardware dei PC delle aule, dei docenti e dei tecnici-amministrativi del Dipartimento
DESCRIZIONE	Installazione, configurazione e manutenzione dei server; gestione, manutenzione e aggiornamento software e hardware dei PC delle aule, dei docenti e dei tecnici-amministrativi; assistenza e consulenza informatica ai docenti e al personale tecnico-amministrativo
OUTPUT	Infrastruttura di rete e PC rispondenti alle esigenze degli utenti
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative) e esterni (studenti, laureati, studenti post-lauream)
RESPONSABILE	Cristina Spadaro (ad interim)
A CHI/COME/DOVE RIVOLGERSI	Sezione di Scienze dell'Educazione: Antonio Falco, via Gaudenzio Ferrari 9 Torino, tel. 011 - 6703278 fax 011- 6703278, helpdesk.dfe@unito.it Sezione di Filosofia: Giorgio Borla, via Sant'Ottavio 20 Torino, tel. 011 - 670 4443 fax 011 - 8124543, helpdesk.dfe@unito.it Sede Savigliano: Maria Pia Giuffrida, Via Garibaldi 6, Savigliano (CN) tel. 011 - 6709500 fax 011 - 670 9522
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Sezione di Filosofia e di Scienze dell'Educazione: lunedì- venerdì 9.00-12.00 e su appuntamento Sede Savigliano lunedì, martedì, mercoledì 10.00 -12.00 e su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo: info.dfe@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D070/P236400643021381146433831

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Orari di apertura al pubblico Sezione di Filosofia	Numero ore/settimana			15	15
	Orari di apertura al pubblico Sezione di Scienze dell'Educazione	Numero ore/settimana			15	15
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico sede di Savigliano	Numero ore/settimana			6	6
	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail, helpdesk)	Numero			4	4
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta e la presa in carico della richiesta	Giorni			3	3
EFFICACIA						
EFFICIENZA						