



## **CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI FISICA**

### **1. PREMESSE**

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Fisica; 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 Fisica 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 Fisica 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 Fisica);
- e. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Fisica 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);
- f. 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)
- g. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;



h. la redazione della Carta in seno al Dipartimento di Fisica 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 Fisica presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

## **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Fisica sono:

### **Uguaglianza**

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

### **Continuità**

Il Dipartimento di Fisica 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 Fisica 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 Fisica 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 Fisica, 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 Fisica persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

## **4. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO**

Il Dipartimento di Fisica gestisce l'offerta formativa del Corso di Laurea in Fisica di I livello e di II livello, del Corso di Laurea in Ottica e Optometria e del Corso di Laurea Interateneo in Fisica dei Sistemi Complessi, fanno capo insegnamenti di vari altri Corsi di Laurea.

Al Dipartimento afferiscono l'indirizzo in Fisica e Astrofisica della Scuola di Dottorato in "Scienze della Natura e Tecnologie Innovative" e la Scuola di Specializzazione in Fisica Medica.

Negli edifici di via Pietro Giuria 1 si trovano laboratori informatici, didattici e di ricerca, aule per le lezioni, uffici dei docenti e del personale tecnico-amministrativo, sale riunioni, la sezione di Torino dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare con il suo centro di calcolo e reti, apparecchiature del DSI. Nel Dipartimento hanno sede inoltre la Biblioteca e il Museo di Fisica.

I servizi Amministrativi e Tecnici del Dipartimento di Fisica sono di supporto al funzionamento del Centro per quanto attiene le principali funzioni istituzionali e coadiuvano il Servizio di Radioprotezione volto alle strutture dell'Ateneo e ad Enti esterni.

Afferisce al Centro personale tecnico – amministrativo e bibliotecario a tempo indeterminato, e una unità che svolge attività di reference in Biblioteca.



## 5. SERVIZI EROGATI

Servizi amministrativo-contabili

Servizi di supporto alla didattica, servizi agli studenti e programmazione dell'offerta formativa

Servizi a supporto della ricerca e internazionalizzazione

Servizi tecnici generali (compresi i servizi informatici)

Servizi di supporto ai laboratori scientifici e didattici

Servizi bibliotecari

## 6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato a dicembre 2015, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino a dicembre 2016).

## 7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

[Servizi amministrativo-contabili](#)

[Sistemi informativi – comunicazioni e servizi web](#)

[Servizi agli studenti – manager didattico](#)

[Servizi agli studenti – utilizzo aule informatiche](#)

[Servizi agli studenti – servizi tecnici di supporto alla didattica](#)

[Servizi agli studenti – attività di orientamento e piano nazionale lauree scientifiche](#)

[Servizi sociali e welfare – assistenza studente disabile](#)

[Sicurezza – servizio emergenze di primo soccorso e antincendio](#)

[Sicurezza – servizio centralizzato di Esperto Qualificato in Radioprotezione](#)

[Sicurezza – servizio sorveglianza radiazioni non ionizzanti](#)

[Supporto alla ricerca – servizio a supporto del fund raising e dell'internazionalizzazione](#)

[Supporto ricerca e internazionalizzazione – TURLAB \(TURbolence LABoratory\)](#)

[Comunicazioni e servizi web – MEFISTO \(Meteo FISica Torino\)](#)

[Beni museali, archivio storico e biblioteche – Archivio storico biblioteca](#)

[Beni museali, archivio storico e biblioteche – Museo](#)

[Servizi generali e logistico – manutenzione locali](#)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Amministrativi Contabili</b>
NOME SERVIZIO	<b>Segreteria Amministrativa</b>
DESCRIZIONE	Funzioni di segreteria a supporto del Direttore e del Dipartimento, gestione amministrativo-contabile degli atti del Dipartimento, gestione del budget.
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Emissioni ordini di pagamento, emissioni buono d'ordine, assegnazione dei finanziamenti ai progetti di ricerca
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Responsabile del settore: Ghilino Stefano
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:segreteria.df@unito.it">Dip. di Fisica Via P. Giuria, 1 - 10125 Torino, tel:0116707480, Fax:0116707020, E-mail:segreteria.df@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì dalle 9.30 alle 12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.df.unito.it">www.df.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) fax; 4) e-mail;	4	4	4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	12,5	12,5	12,5	12,5
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	50%	70%	70%	80%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - nuova modulistica - nuovi avvisi	Giorni	4	3	3	3
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1,2,3	1,2,3
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	30	25	20	20
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	30	25	20	20
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	40	35	30	30
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	100%	100%	100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Sistemi informativi</b>
NOME SERVIZIO	<b>Comunicazioni e servizi web</b>
DESCRIZIONE	Ricevimento comunicazioni massive da pubblicare su pagine web del Dipartimento. Gestione delle prenotazioni di eventi, seminari, workshop.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Pubblicazione del contenuto
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Cavallaro Alessandro
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="#">Dipartimento di Fisica via Giuria 1-10125 torino, tel.: 0116707217, via mail all'indirizzo: <a href="mailto:alessandro.cavallaro@unito.it">alessandro.cavallaro@unito.it</a></a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 ; mercoledì 14,00-16,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) incontro individuale; 2) telefono; 3) via email	3	3	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	30	30	22	22
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - nuova modulistica	Giorni	1	1	1	1
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	1	2
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	90%	95%	95%	96%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	30	30	22	22
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	95%	100%	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Servizi agli studenti</b>
NOME SERVIZIO	<b>Manager didattico</b>
DESCRIZIONE	Fornire informazioni sui corsi di studio e sui servizi didattici. Fornire un supporto essenziale all'organizzazione e alla gestione delle attività didattiche. Monitoraggi prenotazione aule. Assicurazione della qualità e compilazione scheda SUA.
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Conoscenza esatta del percorso formativo dei vari Corsi di studi
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Monica Rinero
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:segreteria.didattica@unito.it">Segreteria didattica Dip. di Fisica via giuria 1, 10125 Torino -Monica Rinero tel:0116707330 Fax:0116707448, email: fisica-redazione@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 9,00 - 11,00 / 14,00 - 15,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:fisica-redazione@unito.it">via e-mail all'indirizzo: fisica-redazione@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl">http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) fax; 4) e-mail; 5) procedura web	4	5	5	5
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	4 minuti	2 minuti	2 minuti	2 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	20	25	25	25
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	80%	90%	90%	95%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - nuova modulistica - variazione orari lezioni	Giorni	2	1	1	1
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	2	2	2	2
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	2	1	2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	2	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	2	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	90%	95%	95%	95%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	85%	90%	90%	90%
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	20	25	25	25
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	% (pratiche evase)	95%	100%	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Servizi agli studenti</b>
NOME SERVIZIO	<b>Utilizzo aule informatiche</b>
DESCRIZIONE	Gestione e Manutenzione HW e SF, assistenza informatica agli studenti, installazione sistema operativo (Linux)
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Rilascio dell' autenticazione per l'utilizzo dei pc delle aule informatiche, dei laboratori, della biblioteca nelle ore di apertura del Dipartimento, e assistenza per la risoluzione di eventuali problemi di connessione
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Pierpaolo Pittavino
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:segreteria.didattica@unito.it">Segreteria didattica Dip. di Fisica via giuria 1 -Pittavino Pierpaolo tel:0116707448 Fax:0116707448, email:pierpaolo.pittavino@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 / 14,00 - 15,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:fisica-redazione@unito.it">via e-mail all'indirizzo: fisica-redazione@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=Aule_Informatiche/richesta_account.html">http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=Aule_Informatiche/richesta_account.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) fax; 4) e-mail; 5) procedura web	4	5	5	5
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)		2	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	4 minuti	2 minuti	2 minuti	2 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	20	25	25	25
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	80%	90%	90%	95%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - nuova modulistica - nuova procedura per richiesta account	Giorni	2	1	1	1
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	2	2	2	2
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	2	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	2	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	2	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	90%	95%	95%	95%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	85%	90%	90%	90%
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	20	25	25	25
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	95%	100%	100%	100%





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Servizi agli studenti</b>
NOME SERVIZIO	<b>Servizi tecnici di supporto alla Didattica</b>
DESCRIZIONE	preparazione ed assistenza nei laboratori didattici
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	garantire il completo svolgimento dell'attività di laboratorio in accordo con la programmazione didattica
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Durisi Elisabetta Alessandra
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:elisabettaalessandra.durisi@unito.it">Indirizzo: Via P.Giuria 1 - 10125 Torino, telefono+390116707954, 7348, 7499, Fax:+390116707020.</a> <a href="mailto:elisabettaalessandra.durisi@unito.it">Email:elisabettaalessandra.durisi@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 10,00 - 13,00 / 14,00 - 18,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl">http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) e-mail	3	3	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	35	35	35	35
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	1	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Servizi agli studenti</b>
NOME SERVIZIO	<b>Attività di orientamento e Piano nazionale Lauree scientifiche</b>
DESCRIZIONE	Iniziative di orientamento/eventi organizzati dal Dipartimento di Fisica (olimpiadi della Fisica, Masterclass, Tre mattine all'Università...)
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Maggior conoscenza del percorso di studi in Fisica attraverso esperienze di laboratorio.
DESTINATARI	Utenti esterni ( studenti e docenti di scuola superiore)
RESPONSABILE	Michela Chiosso (tel.:011.6707266), Daniela Marocchi (tel.:011.6707433)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl">http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<orientamento@ph.unito.it>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=Orientamento/orientamento_link.html">http://fisica.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=Orientamento/orientamento_link.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Telefono; 2) e-mail; 3) procedura web	3	4	4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore				
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	70%	80%	80%	80%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - nuove attività - nuovi contatti	Giorni	1	1	1	1
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	2	2	2	2
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Servizi sociali e welfare</b>
NOME SERVIZIO	<b>Assistenza studente disabile</b>
DESCRIZIONE	Offrire allo studente disabile un servizio integrato di accoglienza
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Agevolare la partecipazione dello studente alle attività didattiche
DESTINATARI	Utenti esterni
RESPONSABILE	Colombetti Paolo
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="#">Indirizzo: Via P. Giuria, 1 - 10125 Torino, Telefono: 0116707465, Fax: 0116707020, E-mail: paolo.colombetti@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	martedì e giovedì 10,00 - 12,00 / 13,30 - 14,30 (su appuntamento)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) fax; 4) e-mail;	4	4	4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	6	8	8	9
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Sicurezza</b>
NOME SERVIZIO	<b>Servizio emergenze di primo soccorso e antincendio</b>
DESCRIZIONE	Presenza di squadre addette al primo soccorso e squadre addetti alla prevenzione incendi e lotta antincendio (come dal dlgs. 81/2008)
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Attuazione delle misure di: prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e di gestione delle emergenze.
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Addetti locali al servizio prevenzione e protezione: Giuliano Ottavio
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:ottavio.giuliano@unito.it">Giuliano Ottavio email: ottavio.giuliano@unito.it</a> , 0116707875
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 8,00 -13,00; 14,00-16,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">mailto:reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) e-mail;	3	3	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	35	35	35	35
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	2	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	1	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Sicurezza- Radioprotezione</b>
NOME SERVIZIO	<b>Servizio di Esperto Qualificato in Radioprotezione</b>
DESCRIZIONE	<i>Il servizio cura tutti gli aspetti radioprotezionistici relativi alle attività che espongono i lavoratori e la popolazione a rischi derivanti dall'impiego di radiazioni ionizzanti, (dlgs 230/95 e s.m.i. e dlgs. 81/08)</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Consulenza in materia di radioprotezione, misure e valutazione di dose da esposizione a sorgenti di radiazioni ionizzanti naturali e artificiali, svolgimento delle procedure autorizzative, redazione del documento di valutazione del rischio specifico, formazione del personale di Ateneo e di Enti esterni per abilitazione a svolgere attività con rischio radiologico.</i>
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Visca Lorenzo
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:lorenzo.visca@unito.it">Dip. di Fisica via Giuria 1 -10125 Torino. tel: 0116707954-7396. Fax:0116707020 E-mail: lorenzo.visca@unito.it.</a> <a href="mailto:francesco.mallamace@unito.it">francesco.mallamace@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 / 14,00 - 17,00 (su appuntamento)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">mailto:reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.df.unito.it/do/home.pl/View?doc=servizi_di_radioprotezione.html">http://www.df.unito.it/do/home.pl/View?doc=servizi_di_radioprotezione.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) fax; 4) e-mail;	3	3	4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	50	70	35	35
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	informazioni consulenza appuntamento	2 10-30 3	1 10-30 2	1 10-30 2	1 10-30 2
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	0,5	0,5	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	95%	100%	100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Servizio sicurezza</b>
NOME SERVIZIO	<b>Sorveglianza Radiazioni Non Ionizzanti</b>
DESCRIZIONE	Il servizio cura tutti gli aspetti radioprotezionistici relativi alle attività che espongono i lavoratori e la popolazione in Ateneo a rischi derivanti dall'impiego di radiazioni non ionizzanti (dlgs. 230/95 e s.m.i. e dlgs. 81/08)
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Consulenza in materia di radioprotezione, svolgimento delle procedure autorizzative, redazione del documento di valutazione del rischio specifico, formazione del personale di Ateneo
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Zamprota Lorenzo
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="#">Dipartimento di Fisica via Giuria 1-10125 torino, tel.: 0116707341, via mail all'indirizzo: <a href="mailto:lorenzo.zamprota@unito.it">lorenzo.zamprota@unito.it</a></a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 / 14,00 - 16,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.df.unito.it/do/home.pl/View?doc=servizi_di_radioprotezione.html">http://www.df.unito.it/do/home.pl/View?doc=servizi_di_radioprotezione.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		VALORE PROGRAMMATO	
			2013	2014	ANNO IN CORSO 2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) incontro individuale; 2) telefono; 3) via email			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			10	12
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - nuova modulistica	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			3	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	informazioni consulenza appuntamento			2 10-30	2 30
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi					
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%			100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Supporto alla ricerca</b>
NOME SERVIZIO	<b>Servizio a supporto del fund raising e dell'internazionalizzazione</b>
DESCRIZIONE	<i>Promuove l'internazionalizzazione della ricerca attraverso il sostegno alla partecipazione a progetti di ricerca europea e internazionali</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Fornire agli utenti tutte le informazioni necessarie per la partecipazione a bandi europei ed internazionali</i>
DESTINATARI	<i>Utenti interni</i>
RESPONSABILE	<i>Federico Bosia</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:federico.bosia@unito.it">Indirizzo: Via P. Giuria, 1 - 10125 Torino, Telefono: 0116707889, E-mail: federico.bosia@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 / 14,00 - 16,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/common-strategic-task-force-cstf">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/common-strategic-task-force-cstf</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) E-mail	3	3	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore (indicativo)	30	30	30	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D076/D076_Commissione_Ricerca1">/www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D076/D076_Commissione_Ricerca1</a>	Giorni	2	2	2	2
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Supporto ricerca e Internazionalizzazione</b>
NOME SERVIZIO	<b>TURLAB (TURbulence LABoratory)</b>
DESCRIZIONE	Laboratorio fluidodinamico di ricerca sperimentale avanzata per industrie e Università UE ed extra UE , didattico per studenti delle scuole di vario ordine e grado
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Utilizzo della struttura (con personale del Dipartimento) per fini divulgativi e di ricerca
DESTINATARI	Interni ed esterni
RESPONSABILE	Renato Forza, Massimiliano Manfrin, Guido Boffetta, Claudio Cassardo, Miguel Onorato
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:Renato.Forza@unito.it">Renato Forza</a> , <a href="mailto:Massimiliano.Manfrin@unito.it">Massimiliano Manfrin</a> Via Giuria 1, 10125 torino, tel.: 0116707445 - 7443, E-mail: <a href="mailto:turlab2010@gmail.com">turlab2010@gmail.com</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Forza/Manfrin Martedì e Giovedì 11-13
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:mail_a_reclami-df@unito.it">mail a reclami-df@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.turlab.ph.unito.it/">www.turlab.ph.unito.it/</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) telefono;3) fax; 4) mail	4	4	4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	8	8	10	10
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - nuove iniziative	Giorni	5	4	4	4
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
<b>TEMPESTIVITÀ</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	informazioni appuntamento/documen- tazione	6 6	5 5	5 5	4 4
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	100%	100%	100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Comunicazione e servizi web</b>
NOME SERVIZIO	<b>MEFISTO (MEteo FISica TORino)</b>
DESCRIZIONE	Dati meteo dell'ultimo ventennio e in tempo reale, con previsioni fino a 5 gg., con output modellistici.
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Consulenza nel campo meteorologico.
DESTINATARI	interni ed esterni
RESPONSABILE	Davide Bertoni; Claudio Cassardo; Massimiliano Manfrin
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="#">Via Pietro Giuria 1 - Torino</a> ; <a href="mailto:davide.bertoni@unito.it">davide.bertoni@unito.it</a> , <a href="mailto:claudio.cassardo@unito.it">claudio.cassardo@unito.it</a> , <a href="mailto:massimiliano.manfrin@unito.it">massimiliano.manfrin@unito.it</a> ; tel.:0116707443, fax 011-236-7407
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Bertoni/Manfrin: martedì e giovedì dalle 11 alle 13; Cassardo: mercoledì dalle 10 alle 12.
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@unito.it">reclami-df@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.meteo.dfg.unito.it">www.meteo.dfg.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) telefono;3) fax; 4) mail	4	4	4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	10	10	10	11
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - nuovi contatti - nuovi link utili	Giorni	3	2	2	2
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	1	1
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	informazioni consulenza appuntamento/documen tazione	3 20 4	3 20 3	3 20 3	3 20 3
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	95%	100%	100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</b>
NOME SERVIZIO	<b>Museo</b>
DESCRIZIONE	Vasta esposizione di apparati scientifici volti alla didattica e alla ricerca a partire dalla fine del '700
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Offre ai visitatori e studiosi una vasta raccolta di strumentazioni rare utilizzate nel Dipartimento di Fisica, e attraverso dei percorsi didattico museali svolgere delle esperienze con l'utilizzo degli strumenti originali, o riprodotti.
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Prof.ssa Wanda Alberico (referente <i>Ciro Marino</i> )
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<u><a href="http://www.museodifisica.unito.it/">Indirizzo: Via P. Giuria, 1 - 10125 Torino. Per informazioni, e/o visita guidata su appuntamento consultare il sito web: http://www.museodifisica.unito.it/</a></u>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Il museo è visitabile negli orari di apertura del Dipartimento di Fisica (9-19 dal lunedì al venerdì).
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<u><a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a></u>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<u><a href="http://www.museodifisica.unito.it/">http://www.museodifisica.unito.it/</a></u>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014		
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) procedura web	1	1	1	1
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore				
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: aggiornamento catalogo degli strumenti -----	Giorni			1	1
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1,2,3	1,2,3
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	2	2	2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Beni Museali, Archivio storico e Biblioteche</b>
NOME SERVIZIO	<b>Biblioteca di Fisica</b>
DESCRIZIONE	La Biblioteca fornisce il supporto bibliografico alla ricerca, alla didattica e allo studio
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Sono messi a disposizione dell'utenza il patrimonio bibliografico e vari servizi adeguati alla ricerca nell'obiettivo di garantire l'accesso alla documentazione e alla produzione scientifica anche tramite la fruizione in rete
DESTINATARI	Utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	<a href="mailto:francesca.palladino@unito.it">Maria Francesca Palladino</a> , Email:francesca.palladino@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="mailto:francesca.palladino@unito.it">Indirizzo: Via P. Giuria, 1 - 10125 Torino, tel. (+39).011.6707435 - fax (+39).011.6707435, Email:bibliofisica@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 9,00 - 18,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="http://www.bibliofisica.unito.it">http://www.bibliofisica.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.bibliofisica.unito.it">http://www.bibliofisica.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) fax; 4) e-mail; 5) procedura web	3	4	4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	3	3	3	3
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	20	20	30	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	95%	95%	95%	95%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - orari - avvisi/eventi	Giorni	1	1	1	1
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	3	3	3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	3	2	2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	80%	80%	85%	85%
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	45 ore settimana	45 ore settimana	45 ore settimana	45 ore settimana
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	95%	100%	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI FISICA

AREA SERVIZI	<b>Servizi generali e logistici</b>
NOME SERVIZIO	<b>Manutenzione locali</b>
DESCRIZIONE	Servizio riparazioni e manutenzioni
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Fornire agli afferenti del Dipartimento un servizio di manutenzione idraulica, edile, ed elettrica.
DESTINATARI	Utenti interni
RESPONSABILE	Renato Forza
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<a href="#">Indirizzo: Via P. Giuria, 1 - 10125 Torino, Telefono: 0116707445, E-mail:forza@ph.unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 / 14,00 - 16,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:reclami-df@ph.unito.it">reclami-df@ph.unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) Incontro individuale; 2) Telefono; 3) e-mail;	3	3	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	10	10	30	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	7	7	7	7
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%