



# CARTA DEI SERVIZI

## Dipartimento di Giurisprudenza

Ultimo aggiornamento: 23 luglio 2015



Campus Luigi Einaudi  
Lungo Dora Siena 100 A - Torino  
[www.dg.unito.it](http://www.dg.unito.it)

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

### **1. PREMESSE**

a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Giurisprudenza; 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 Giurisprudenza 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 Giurisprudenza 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);

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 Giurisprudenza 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 Giurisprudenza 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 Giurisprudenza 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 Giurisprudenza sono:

### **Uguaglianza**

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

### **Continuità**

Il Dipartimento di Giurisprudenza 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 Giurisprudenza 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 Giurisprudenza 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 Giurisprudenza, 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 Giurisprudenza 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 Giurisprudenza è costituito ai sensi dell'art. 10 dello Statuto dell'Università degli Studi di Torino, pubblicato sulla G.U. della Repubblica Italiana n. 87 del 13/4/2012, per delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5/2012/VII/1 del 14/5/2012, previo parere favorevole del Senato Accademico n. 11/2012/VII/1 del 7/5/2012, resa esecutiva dal Decreto Rettorale n. 2804 del 14/5/2012.

Esso organizza e gestisce le attività di ricerca e le attività didattiche per i corsi di studio di sua competenza e svolge tutte le funzioni previste dall'art. 11 dello Statuto, sulla base del Regolamento di



Funzionamento, emanato con D.R. n. 6189 del 25/10/2013 e del Regolamento Didattico, emanato con D.R. n. 5458 del 13/09/2013.

Gli studi dei docenti, gli uffici amministrativi e tecnici del Dipartimento, le aule, i laboratori, le sale lauree e le biblioteche sono presso il campus Luigi Einaudi in lungo Dora Siena 100 Torino.

L'indirizzo e l'attività del Dipartimento sono caratterizzati nei progetti scientifico-culturale e didattico, redatti al momento della costituzione del Dipartimento che si articolano come segue.

### **Progetto Scientifico Culturale**

Il Dipartimento di Giurisprudenza si colloca in continuità con il Dipartimento di Scienze Giuridiche, di cui intende raccogliere e valorizzare il patrimonio di esperienze. Il Dipartimento svolge le funzioni finalizzate allo svolgimento della ricerca scientifica, delle attività didattiche e formative, nonché delle attività rivolte all'esterno ad esse correlate, e tutte le funzioni rientranti, per legge o per regolamento di Ateneo, nella propria competenza, nell'ambito dell'area delle scienze giuridiche, nella sua accezione più ampia. Accanto alle discipline più strettamente legate al diritto positivo italiano (che comprendono gli studi giusprivatistici, articolati in quelli civilistici in senso stretto, in quelli giuscommercialistici e del diritto dell'economia, in quelli giuslavoristici, in quelli agraristici; gli studi giuspubblicistici, articolati in quelli del diritto costituzionale, del diritto ecclesiastico e delle istituzioni del diritto pubblico, in quelli del diritto amministrativo, in quelli del diritto tributario; gli studi penalistici; gli studi processualistici nel campo civile e penale; ma anche gli studi internazionalistici e del diritto dell'Unione Europea), il Dipartimento intende coltivare, come un necessario complemento, indispensabile a consentire una comprensione critica del diritto e ad acquisire strumenti metodologici e culturali utili ad orientarsi anche di fronte al mutare del dato positivo, gli studi comparatistici (sia nel settore privato che in quello pubblico, e includendo lo studio dei diritti religiosi), quelli storici (sia del diritto romano e degli altri diritti antichi che del diritto medioevale, moderno e contemporaneo), quelli filosofici. Gli studi giuridici costituiscono una delle più antiche tradizioni scientifiche del mondo occidentale, e il Dipartimento di Giurisprudenza rivendica e intende coltivare il ruolo della scienza giuridica come fonte non solo di un sapere tecnico, ma prima ancora di strumenti indispensabili per la conoscenza del reale. In particolare, il Dipartimento di Giurisprudenza intende coltivare, in tutti i campi del sapere giuridico, un approccio aperto alla dimensione transnazionale e comparatistica, che è ormai parte integrante dello studio anche delle singole discipline positive.

## **Progetto Didattico**

Il Dipartimento di Giurisprudenza raccoglie, sul piano didattico, l'eredità della Facoltà di Giurisprudenza, ma anche quella della Facoltà di Scienze Politiche; accanto al corso di laurea magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza, che costituirà l'elemento centrale e imprescindibile della sua offerta didattica, intende offrire (eventualmente in collaborazione con altri Dipartimenti dell'Ateneo), un'ampia gamma di corsi, sia triennali che magistrali, in cui gli insegnamenti giuridici costituiscano una componente prevalente o comunque importante, nella convinzione che una solida formazione giuridica sia indispensabile non solo ai professionisti del diritto in senso più stretto, ma a tutti coloro che intendono operare nell'ambito delle imprese, delle amministrazioni pubbliche, nazionali e internazionali, dei servizi sociali. Con riferimento alle attuali classi di laurea, il Dipartimento, oltre al corso di laurea magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza (LMG-01), attiva (anche in collaborazione con altri Dipartimenti) corsi nelle classi di Laurea triennali L-14 (Scienze dei servizi giuridici), L-16 (Scienze dell'amministrazione e dell'organizzazione), L-36 (Scienze politiche e delle relazioni internazionali), L-39 (Servizio sociale), e nelle classi di Laurea magistrale LM-52 (Relazioni internazionali), LM-63 (Scienze delle pubbliche amministrazioni), LM-87 (Servizio sociale e politiche sociali), LM-90 (Studi europei).

Il Dipartimento dedica una particolare attenzione alla mobilità internazionale di studenti e di docenti, e ai progetti di didattica internazionale, anche in continuità con le significative esperienze maturate nelle Facoltà di Giurisprudenza e di Scienze Politiche.

Il Dipartimento si impegna ad assicurare, nella misura dell'impiego efficiente delle proprie risorse, la didattica, anche nei corsi di laurea per i quali non è Dipartimento di riferimento, per tutti i settori giuridici, da IUS/01 a IUS/21.

## **Struttura Organizzativa**

Gli organi del Dipartimento sono il Consiglio di Dipartimento, il Direttore del Dipartimento e la Giunta del Dipartimento. Agli organi del Dipartimento spetta ogni attribuzione in materia di organizzazione e gestione delle attività di ricerca e delle attività didattiche descritte nel Regolamento di Funzionamento del Dipartimento.

Sono istituite nel Dipartimento, ai sensi dell'articolo 15 comma 3 dello Statuto, la Commissione per la Ricerca e la Commissione per la Didattica. Tali Commissioni sono organi di programmazione e coordinamento rispettivamente delle attività di ricerca e di tutte le attività didattiche del Dipartimento e

hanno il compito di fornire pareri alla Giunta e al Consiglio di Dipartimento e agli organi di valutazione.

Al Dipartimento afferiscono, ai sensi dell'art. 10 dello Statuto, professori ordinari, associati e ricercatori a tempo indeterminato e a tempo determinato appartenenti ai seguenti Settori Scientifico Disciplinari: da IUS 01 a IUS21.

Al Dipartimento afferisce inoltre il personale tecnico e amministrativo assegnato ai sensi della normativa vigente appartenente alle seguenti aree funzionali:

- Amministrativa
- Amministrativo-Gestionale
- Biblioteca
- Servizi Generali e Tecnici
- Tecnico, Tecnico Scientifica ed Elaborazione Dati
- Esperto e collaboratore linguistico

Tutto il Personale tecnico amministrativo riferisce al Coordinatore del Dipartimento ed è organizzato sulla base del seguente modello organizzativo:

Coordinatore EP

- Amministrazione e contabilità
- Supporto della ricerca
- Dottorati
- Supporto della didattica
- Servizi generali e tecnici
- Biblioteche
- Supporto degli Organi collegiali

## **5. SERVIZI EROGATI**

### **Area supporto alla didattica**

- Informazioni e consulenza agli studenti: Supporto informativo ed amministrativo per pratiche di passaggi e trasferimenti corsi, riconoscimento crediti, piani carriera, sedute di laurea, master
- Gestione offerta formativa e piani carriera: Supporto tecnico all'attività di predisposizione degli ordinamenti didattici, dell'offerta formativa, delle schede uniche annuali e dei rapporti di riesame dei Corsi di studio, dei piani di carriera degli studenti
- Supporto all'istituzione/riedizione, gestione e rendicontazione dei Master

### **Area contabilità**

- Acquisti di beni e servizi: acquisizione di beni e servizi dietro pagamento fatture, parcelle o altri titoli di debito
- Compensi, missioni e rimborsi spese: pagamento compensi, missioni/trasferte, rimborsi spese per cassa e con ordine di pagamento all'Istituto Cassiere
- Gestione budget: Gestione budget del Dipartimento e delle biblioteche (incassi, variazioni di budget, stanziamenti, stampe rendiconti)

### **Area Personale**

- Gestione contratti di prestazione di lavoro autonomo (co.co.pro e occasionali) e borse di studio
- Gestione Convenzioni
- Gestione contratti editoriali

### **Area supporto alla ricerca**

- Supporto a fundraising, progettazione, management e rendicontazione progetti di ricerca:
  - individuazione fonti di finanziamento per progetti locali (regione, fondazioni, etc.), nazionali e internazionali
  - supporto a progettazione, presentazione, negoziazione, stipula del contratto
  - management dei progetti, pianificazione di modalità e tempistiche di gestione del budget
  - predisposizione report di stato avanzamento attività, report scientifici ed economici
- Supporto ai dottorati di ricerca e gestione catalogo prodotti della ricerca e open access
  - Assistenza a dottorandi, collegio docenti e commissioni esaminatrici per i corsi di dottorato del Dipartimento (schede programmazione e valutazione, bandi di concorso, organizzazione didattica, comunicazione, tesi di dottorato e esame finale)



- Assistenza ai docenti nell'aggiornamento del Catalogo della Ricerca e nella pubblicazione in archivio Open Access

### **Area Internazionalizzazione**

- Mobilità docenti e studenti in-coming e out-going:
  - - gestione selezione studenti out-going per programmi di scambio internazionali extra erasmus e summer school
  - - accoglienza e informazioni per studenti in-coming
  - - accoglienza, informazioni e supporto logistico per visiting professor

### **Area Sistemi informativi**

- Assistenza informatica e telecomunicazioni:
  - Gestione server di rete di Dipartimento, gestione e manutenzione rete locale LAN
  - Implementazione e manutenzione della rete VOIP e gestione in collaborazione con DSI degli apparecchi telefonici e dei fax
  - Configurazione e manutenzione software e hardware dei PC e delle stampanti del Dipartimento
  - Assistenza e consulenza informatica ai docenti e al personale tecnico-amministrativo anche su acquisti su MEPA e Consip

### **Area Comunicazione e servizi web**

- Comunicazione e sviluppo prodotti multimediali:
  - Gestione del sito istituzionale: [www.dg.unito.it](http://www.dg.unito.it), della piattaforma didattica: [www.giurisprudenza.unito.it](http://www.giurisprudenza.unito.it), delle piattaforme web dei progetti di ricerca (es. Cittadinanze e Warning on Crime) e di e-learning (Moodle e L2L)
  - Gestione identità digitale e credenziali SCU per professori a contratto, dottorandi, assegnisti, borsisti, collaboratori esterni e altri collaboratori
  - Progettazione e realizzazione di prodotti multimediali in rete per la didattica e la ricerca scientifica
  - Gestione I-screen (multiwall del campus) sito nell'atrio
  - Organizzazione eventi
  - Altre attività: organizzazione TARM, supporto tecnico alla verbalizzazione on line e rilevazione opinione studenti, supporto software Apple

### **Area Servizi generali e logistici**

- Reception e servizi tecnici generali
  - Reception e punto informazioni

- Ritiro e distribuzione posta interna; spedizione posta esterna
- Assistenza all'uso di fotocopiatrici comuni, sostituzione parti di ricambio e forniture di carta
- Segnalazione e richiesta di piccoli interventi di manutenzione locali e arredi

## **6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA**

Il Documento è aggiornato al 23/07/2015, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 31/12/2015). Potrà essere aggiornato in corso d'anno in funzione di novità di carattere organizzativo o per arricchimenti di carattere informativo.

## **7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI**

*(contiene le singole schede dei servizi)*

|   |   |
|---|---|
| AREA SERVIZI                            | <b>Supporto alla Didattica</b>  |
| NOME SERVIZIO                           | <b>INFORMAZIONI E CONSULENZA AGLI STUDENTI</b>  |
| DESCRIZIONE                             | Supporto informativo ed amministrativo per pratiche di passaggi e trasferimenti corsi, riconoscimento crediti, piani carriera, sedute di laurea e premi di studio, master   |
| DESTINATARI                             | Studenti dei corsi di laurea triennale, ciclo unico e laurea magistrale di cui il Dipartimento è capofila   |
| RESPONSABILE                            | Emanuela Sardella   |
| A CHI/DOVE/RIVOLGERSI                   | <p>Sportello didattico: Giovanni Maria Leotta<br/>Edificio D1, I piano stanza 26, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br/>(e-mail: didattica.giurisprudenza@unito.it)</p> <p>Per i soli Corsi o insegnamenti on line: Tommaso Ghio<br/>Edificio D1, II piano, stanza 27, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br/>(e-mail: tommaso.ghio@unito.it, telefono 0116706931)</p> <p>Per le sedute di laurea e premi di studio: Giovanni Cipriano<br/>Edificio D1, II piano, stanza 26, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br/>(e-mail: giovanni.cipriano@unito.it, telefono 0116704178)</p> |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | <p>Sportello didattico:<br/>lunedì e venerdì ore 11.00-13.00; mercoledì ore 14.00-16.00<br/>(si riceve anche per appuntamento)</p> <p>Corsi o insegnamenti on line:<br/>lunedì e venerdì: ore 9.00-11.00; martedì e giovedì: ore 14.00-16.00<br/>(si riceve anche per appuntamento)</p> <p>Sedute di laurea e premi di studio:<br/>Dal lunedì al venerdì ore 9.00-11.00<br/>(si riceve anche per appuntamento)</p>  |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: <a href="mailto:dipartimento.giurisprudenza@unito.it">dipartimento.giurisprudenza@unito.it</a>  |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      | <a href="http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl/View?doc=FAQ.html">http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl/View?doc=FAQ.html</a>   |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI  | UNITA' DI MISURA             | Trend  |  | Valore programmato                                   |
|------------------------------|---|------------------------------|--|--|--|
|                              |   |                              | 2013   | 2014   | 2015   |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)                | numero e tipologia di canale | 2<br>(mail, frontoffice)                             | 3<br>(mail, frontoffice, FAQ)                        | 4<br>(mail, frontoffice, FAQ, Chat)                  |
|                              | Modulistica disponibile on-line in percentuale  | %                            | 100  | 100  | 100  |
|                              | Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su:<br>- avvisi<br>- regolamenti<br>- piani di studio<br>- appelli e sedute di laurea                          | giorni                       | 1  | 1  | 1  |
|                              | Tempo medio di attesa allo sportello per pratiche ordinarie che non richiedano approfondimenti su appuntamento (verificato a campione)                                    | minuti                       | 15   | 10   | 10   |
|                              | Grado di interazione on line<br>[0 assente<br>1 pdf scaricabile,<br>2 form compilabile on line,<br>3 monitoraggio processo on line<br>4 gestione intero processo on line] | numero                       | 1<br>(istanze piano carriera e prenotazione appelli) | 2<br>(istanze piano carriera e prenotazione appelli) | 2<br>(istanze piano carriera e prenotazione appelli) |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo medio da richiesta di appuntamento a ricevimento studente   | giorni                       | 7  | 5  | 5  |

|   |   |
|---|---|
| AREA SERVIZI                            | <b>Supporto alla Didattica</b>  |
| NOME SERVIZIO                           | <b>GESTIONE OFFERTA FORMATIVA E PIANI CARRIERA</b>  |
| DESCRIZIONE                             | - Supporto tecnico all'attività di predisposizione degli ordinamenti didattici, dell'offerta formativa, delle schede uniche annuali, dei rapporti di riesame dei Corsi di studio, dei piani carriera degli studenti<br>- Supporto all'istituzione/riedizione, gestione e rendicontazione dei Master   |
| DESTINATARI                             | Docenti, Studenti, Laureati, Organi di Governo  |
| RESPONSABILE                            | Emanuela Sardella   |
| A CHI/DOVE/RIVOLGERSI                   | Per i CdS di I e II livello: Emanuela Sardella<br>Edificio D1, II piano, stanza 4, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(e-mail: emanuela.sardella@unito.it, telefono 0116704177)<br><br>Per i Master: Stefania Carena<br>Edificio D1 II piano, stanza 22, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(e-mail: stefania.carena@unito.it, telefono 0116706929) |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30  |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: <a href="mailto:dipartimento.giurisprudenza@unito.it">dipartimento.giurisprudenza@unito.it</a>  |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      | <a href="http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl/View?doc=master.html">http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl/View?doc=master.html</a>   |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA             | Trend   |   | VALORE PROGRAMMATO                                |
|------------------------------|--|------------------------------|---|---|---|
|                              |  |                              | 2013  | 2014  | 2015  |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) | numero e tipologia di canale | 4<br>(frontoffice, mail, telefono, procedura web) | 4<br>(frontoffice, mail, telefono, procedura web) | 4<br>(frontoffice, mail, telefono, procedura web) |

|   |   |
|---|---|
| AREA SERVIZI                            | Contabilità   |
| NOME SERVIZIO                           | ACQUISTI DI BENI E SERVIZI  |
| DESCRIZIONE                             | Acquisizione di beni e servizi dietro pagamento fatture, parcelle o altri titoli di debito  |
| DESTINATARI                             | Docenti, Personale Tecnico-Amministrativo, Enti e Imprese e liberi professionisti   |
| RESPONSABILE                            | Ilaria Barale   |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Ordini di acquisto di beni e servizi: Alessandro Zampieri, Tania Ragonese, Angela Cannella<br>Edificio D1, Il piano, stanze 22-23, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino<br>(e-mail: contabilita.giurisprudenza@unito.it, telefono 0116706928-6930-4175)<br><br>Pagamento fatture: Silvana Scalzo<br>Edificio D1, Il piano, stanza 5, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino<br>(e-mail: contabilita.giurisprudenza@unito.it, telefono 0116706902) |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30  |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: dipartimento.giurisprudenza@unito.it  |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti6/D058?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti6/D058?_nfpb=true</a>   |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA             | Trend                                |  | Valore programmato                                 |
|------------------------------|--|------------------------------|--------------------------------------|--|--|
|                              |  |                              | 2013                                 | 2014   | 2015   |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, presenza) | 5<br>(mail, telefono, fax, form on line, presenza) | 5<br>(mail, telefono, fax, form on line, presenza) |
|                              | Modulistica disponibile on-line in percentuale   | %                            | 0                                    | 100%   | 100%   |
|                              | Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su:<br>- buoni d'ordine su amministrazione aperta<br>- lettere di incarico/contratti            | giorni                       | 3                                    | 3  | 3  |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo medio di pagamento fatture dal ricevimento alla trasmissione del pagamento all'Istituto Cassiere   | giorni                       | 75                                   | 60   | 55   |



|   |  |
|---|--|
| AREA SERVIZI                            | Contabilità  |
| NOME SERVIZIO                           | COMPENSI, MISSIONI E RIMBORSI SPESE  |
| DESCRIZIONE                             | Pagamento compensi, missioni/trasferte, rimborsi spese per cassa e con ordine di pagamento all'Istituto Cassiere   |
| DESTINATARI                             | Docenti, collaboratori a contratto, studenti post lauream, tecnici-amministrativi, relatori  |
| RESPONSABILE                            | Ilaria Barale  |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Compensi e rimborsi per cassa: Silvana Scalzo<br>Edificio D1, II piano, stanza 5, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino<br>(e-mail: contabilita.giurisprudenza@unito.it, telefono 0116706902)<br><br>Missioni/trasferte: Tania Ragonese<br>Edificio D1, II piano, stanza 23, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino<br>(e-mail: contabilita.giurisprudenza@unito.it, telefono 0116706930) |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30   |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: dipartimento.giurisprudenza@unito.it   |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti6/D058?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti6/D058?_nfpb=true</a>  |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA             | Trend                                |                                      | Valore programmato  |
|------------------------------|--|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
|                              |  |                              | 2013                                 | 2014                                 | 2015  |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)                              | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, presenza) | 4<br>(mail, telefono, fax, presenza) | 5<br>(mail, telefono, fax, form on line per missioni, presenza) |
|                              | Modulistica disponibile on-line in percentuale   | %                            | 66%                                  | 100%                                 | 100%  |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo medio di pagamento missioni dalla presentazione della richiesta di rimborso completa alla trasmissione del pagamento all'Istituto Cassiere                           | giorni                       | 40                                   | 30                                   | 30  |
|                              | Tempo medio di pagamento rimborsi per cassa dalla presentazione della richiesta di rimborso al versamento  | giorni                       | immediato                            | immediato                            | immediato   |
|                              | Tempo medio di pagamento compensi ai docenti a contratto dalla ricezione del contratto dall'Amministrazione Centrale alla trasmissione del pagamento all'Istituto Cassiere | giorni                       | 15                                   | 10                                   | 10  |
|                              | Tempo medio di pagamento compensi ai co.co.pro dalla scadenza della rata maturata alla trasmissione del pagamento all'Istituto Cassiere                                    | giorni                       | 5                                    | 5                                    | 5   |

|   |   |
|---|---|
| AREA SERVIZI                            | Contabilità   |
| NOME SERVIZIO                           | GESTIONE BUDGET   |
| DESCRIZIONE                             | Gestione budget del Dipartimento e delle biblioteche (incassi, variazioni di budget, stanziamenti, stampe rendiconti)   |
| DESTINATARI                             | Docenti, Organi di Governo  |
| RESPONSABILE                            | Ilaria Barale   |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Ilaria Barale<br>Edificio D1, II piano, stanza 29, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino<br>(e-mail: <a href="mailto:ilaria.barale@unito.it">ilaria.barale@unito.it</a> , telefono 0116704195) |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-16.30  |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: <a href="mailto:dipartimento.giurisprudenza@unito.it">dipartimento.giurisprudenza@unito.it</a>  |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti6/D058?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti6/D058?_nfpb=true</a>   |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA             | Trend                                |                                      | Valore programmato  |
|------------------------------|--|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
|                              |  |                              | 2013                                 | 2014                                 | 2015  |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, presenza) | 4<br>(mail, telefono, fax, presenza) | 5<br>(mail, telefono, fax, visualizzazione on line, presenza) |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo medio di aggiornamento del budget dalla comunicazione di assegnazione/incasso dei fondi  | giorni                       | 7                                    | 7                                    | 7   |

|   |  |
|---|--|
| AREA SERVIZI                            | <b>Personale</b>   |
| NOME SERVIZIO                           | <b>CONTRATTI</b>   |
| DESCRIZIONE                             | - Gestione contratti di prestazione di lavoro autonomo (co.co.pro e occasionali) e borse di studio<br>- Gestione Convenzioni<br>- Gestione contratti editoriali                            |
| DESTINATARI                             | Docenti, collaboratori a contratto, editori  |
| RESPONSABILE                            | Maurizio De Tullio   |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Daniele Intili e Marco Nucera<br>Edificio D1, II piano, stanza 29, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino<br>(e-mail: contratti.giurisprudenza@unito.it, telefono 0116704248-4124) |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30   |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: dipartimento.giurisprudenza@unito.it   |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      |  |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'           | INDICATORI  | UNITA' DI MISURA             | Trend                                | Valore programmato                   |
|-------------------------------------|---|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|                                     |   |                              | 2014                                 | 2015                                 |
| <b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b> | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat, etc) | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, presenza) | 4<br>(mail, telefono, fax, presenza) |
|                                     | Modulistica disponibile on-line in percentuale  | %                            | 100%                                 | 100%                                 |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                | Tempo medio di predisposizione del bando di selezione dall'approvazione in Consiglio di Dipartimento  | giorni                       | 7                                    | 7                                    |
|                                     | Tempo medio per la chiamata alla firma del contratto dalla ricezione del verbale della Commissione di selezione   | giorni                       | 4                                    | 4                                    |

|   |   |
|---|---|
| AREA SERVIZI                            | <b>Supporto alla Ricerca</b>  |
| NOME SERVIZIO                           | <b>SUPPORTO A FUNDRAISING, PROGETTAZIONE, MANAGEMENT E RENDICONTAZIONE PROGETTI DI RICERCA</b>  |
| DESCRIZIONE                             | - individuazione fonti di finanziamento per progetti locali (regione, fondazioni, etc.), nazionali e internazionali<br>- supporto a progettazione, presentazione, negoziazione, stipula del contratto<br>- predisposizione report di stato avanzamento attività, report scientifici ed economici<br>- supporto attivazione assegni di ricerca   |
| DESTINATARI                             | Docenti   |
| RESPONSABILE                            | Raffaella Galasso   |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Per ricerca internazionale e assegni di ricerca: Raffaella Galasso<br>Edificio D1 Il piano, stanza 5, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(e-mail: raffaella.galasso@unito.it, ricerca.giurisprudenza@unito.it, telefono 0116706902)<br><br>Per ricerca nazionale: Marco Nucera<br>Edificio D1 Il piano, stanza 29, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(e-mail: marco.nucera@unito.it, ricerca.giurisprudenza@unito.it, telefono 0116704124) |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30  |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: dipartimento.giurisprudenza@unito.it  |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti6/D058/D058_Activita_scientifica11">http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti6/D058/D058_Activita_scientifica11</a>   |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI  | UNITA' DI MISURA             | Trend                                    |  | Valore programmato                       |
|------------------------------|---|------------------------------|--|--|--|
|                              |   |                              | 2013                                     | 2014                                     | 2015                                     |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (front office, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)               | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) |
|                              | Modulistica interna disponibile on-line in percentuale  | %                            | 25                                       | 100                                      | 100                                      |
|                              | Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su:<br>- contratti, borse di ricerca, schede informative sui progetti, guide all'utilizzo dei fondi di ricerca | giorni                       | 2  | 2  | 2  |
| TEMPESTIVITA'                | Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione da data ricevimento richiesta a data risposta                                 | giorni                       | 2  | 2  | 2  |

|   |  |
|---|--|
| AREA SERVIZI                            | <b>Supporto alla Ricerca</b>   |
| NOME SERVIZIO                           | <b>SUPPORTO AI DOTTORATI DI RICERCA E GESTIONE CATALOGO PRODOTTI DELLA RICERCA E OPEN ACCESS</b>   |
| DESCRIZIONE                             | - Assistenza a dottorandi, collegio docenti e commissioni esaminatrici per i corsi di dottorato del Dipartimento (schede programmazione e valutazione, bandi di concorso, organizzazione didattica, comunicazione, tesi di dottorato e esame finale)<br>- Assistenza ai docenti nell'aggiornamento del Catalogo dei prodotti della ricerca e nella pubblicazione in archivio Open Access |
| DESTINATARI                             | Dottorandi, Docenti  |
| RESPONSABILE                            | Stefania Carena  |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Stefania Carena<br>Edificio D1 Il piano, stanza 22, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(e-mail: stefania.carena@unito.it, telefono 0116706929)   |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30   |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: dipartimento.giurisprudenza@unito.it   |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      | <a href="http://dott-diritto.campusnet.unito.it/do/home.pl">http://dott-diritto.campusnet.unito.it/do/home.pl</a> ; <a href="http://www.unito.it/ricerca/i-prodotti-della-ricerca">http://www.unito.it/ricerca/i-prodotti-della-ricerca</a>  |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA             | Trend                                    |  | Valore programmato                       |
|------------------------------|--|------------------------------|--|--|--|
|                              |  |                              | 2013                                     | 2014                                     | 2015                                     |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) |
|                              | Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e adempimenti  | giorni                       | 3  | 3  | 3  |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo medio di aggiornamento del catalogo dei prodotti della ricerca dalla ricezione della richiesta di aggiornamento                                      | giorni                       | 4  | 4  | 4  |



|   |   |
|---|---|
| AREA SERVIZI                            | <b>Internazionalizzazione</b>   |
| NOME SERVIZIO                           | <b>MOBILITA' DOCENTI E STUDENTI IN INGRESSO E IN USCITA</b>   |
| DESCRIZIONE                             | - gestione selezione studenti out-going per programmi di scambio internazionali extra erasmus e summer school<br>- accoglienza e informazioni per studenti in-coming<br>- accoglienza, informazioni e supporto logistico per visiting professor |
| DESTINATARI                             | Docenti, studenti   |
| RESPONSABILE                            | Raffaella Galasso   |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Raffaella Galasso, Paola Gammino<br>Edificio D1 II piano, stanza 5, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(e-mail: raffaella.galasso@unito.it, telefono 0116706902 - paola.gammino@unito.it, telefono 0116704179)                  |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30  |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: dipartimento.giurisprudenza@unito.it  |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti6/D058/D058_progetti_speciali11">http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti6/D058/D058_progetti_speciali11</a>   |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA             | Trend                                    |  | Valore programmato                       |
|------------------------------|--|------------------------------|--|--|--|
|                              |  |                              | 2013                                     | 2014                                     | 2015                                     |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) |
|                              | Modulistica disponibile on-line in percentuale   | %                            | 75                                       | 75                                       | 100                                      |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo medio di risposta a richieste di informazioni  | giorni                       | 3  | 3  | 3  |

|   |  |
|---|--|
| AREA SERVIZI                            | <b>Sistemi Informativi</b>   |
| NOME SERVIZIO                           | <b>ASSISTENZA INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI</b>  |
| DESCRIZIONE                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione server di rete di Dipartimento, gestione e manutenzione rete locale LAN</li> <li>- Implementazione e manutenzione della rete VOIP e gestione in collaborazione con DSI degli apparecchi telefonici e dei fax</li> <li>- Configurazione e manutenzione software e hardware dei PC e delle stampanti del Dipartimento</li> <li>- Assistenza e consulenza informatica ai docenti e al personale tecnico-amministrativo anche per acquisti su MEPA e Consip</li> </ul> |
| DESTINATARI                             | Docenti, Personale Tecnico-amministrativo, Personale non strutturato   |
| RESPONSABILE                            | Massimo Ciletto  |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Massimo Ciletto<br>Edificio D1, 2° piano, stanza 18, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(e-mail: massimo.ciletto@unito.it, telefono 0116706956)  |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30   |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: dipartimento.giurisprudenza@unito.it   |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      |  |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'           | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA             | Trend                                    |  | Valore programmato                       |
|-------------------------------------|--|------------------------------|--|--|--|
|                                     |  |                              | 2013                                     | 2014                                     | 2015                                     |
| <b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b> | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) |

|   |  |
|---|--|
| AREA SERVIZI                            | <b>Comunicazione e servizi web</b>   |
| NOME SERVIZIO                           | <b>COMUNICAZIONE E SVILUPPO PRODOTTI MULTIMEDIALI</b>  |
| DESCRIZIONE                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione del sito istituzionale: <a href="http://www.dg.unito.it">www.dg.unito.it</a> e della piattaforma didattica: <a href="http://www.giurisprudenza.unito.it">www.giurisprudenza.unito.it</a>, delle piattaforme web dei progetti di ricerca e di e-learning (Moodle e L2L)</li> <li>- Gestione identità digitale e credenziali SCU per professori a contratto, dottorandi, assegnisti, borsisti, collaboratori esterni e altri collaboratori</li> <li>- Progettazione e realizzazione di prodotti multimediali in rete per la didattica e la ricerca scientifica</li> <li>- Gestione I-screen (multiwall del campus) sito nell'atrio</li> <li>- Comunicazione eventi</li> <li>- Altre attività: organizzazione TARM, supporto tecnico alla verbalizzazione on line e rilevazione opinione studenti, supporto software Apple</li> </ul> |
| DESTINATARI                             | Studenti, Docenti, Personale Tecnico-amministrativo, Personale non strutturato   |
| RESPONSABILE                            | Paolo Ferrero  |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Paolo Ferrero e Maria Bocale<br>Edificio D1, II piano, stanza 24, Campus Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino<br>(e-mail: <a href="mailto:paolo.ferrero@unito.it">paolo.ferrero@unito.it</a> , telefono 0116704196)  |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00 - 14.00-15.30   |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: <a href="mailto:dipartimento.giurisprudenza@unito.it">dipartimento.giurisprudenza@unito.it</a>   |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      |  |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA | Trend |      | Valore programmato |
|------------------------------|--|------------------|-------|------|--------------------|
|                              |  |                  | 2013  | 2014 | 2015               |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Progetto/sviluppo di prodotti multimediali per la didattica e la ricerca scientifica | ore/settimana    | 20    | 20   | 20                 |
|                              | Progettazione e produzione pagine web (da 1 a 5)                                     | gg               | 10    | 10   | 10                 |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo medio intercorrente tra la richiesta del servizio e la presa in carico         | gg               | 3     | 3    | 3                  |
|                              | Tempo medio di pubblicazione avvisi e bandi  | gg               | 1     | 1    | 1                  |

|   |  |
|---|--|
| AREA SERVIZI                            | <b>Servizi generali e logistici</b>  |
| NOME SERVIZIO                           | <b>RECEPTION E SERVIZI TECNICI GENERALI</b>  |
| DESCRIZIONE                             | - Reception e punto informazioni<br>- Ritiro e distribuzione posta interna; spedizione posta esterna<br>- Assistenza all'uso di fotocopiatrici comuni, sostituzione parti di ricambio e fornitura risme di carta<br>- Segnalazione e richiesta di piccoli interventi di manutenzione locali e arredi   |
| DESTINATARI                             | Docenti, Personale Tecnico-amministrativo, studenti, personale non strutturato   |
| RESPONSABILE                            | Maurizio De Tullio   |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI                   | Gabriela Tasinato e personale cooperativa REAR<br>Edificio D1, II piano, Reception, Campus Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(telefono 0116706934)<br><br>Alessandro Zampieri per spedizioni con corriere espresso<br>Edificio D1 II piano, stanza 22, Campus L. Einaudi, Lungo Dora Siena 100 Torino;<br>(e-mail: alessandro.zampieri@unito.it, telefono 0116706928) |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO | Dal lunedì al venerdì ore 8.00 – 20.00<br>(dalle 9.00 alle 12.00 per spedizioni con corriere espresso)   |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO        | Inviare mail a: <a href="mailto:dipartimento.giurisprudenza@unito.it">dipartimento.giurisprudenza@unito.it</a>   |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)      |  |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'    | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA             | Trend                                    |  | Valore programmato                       |
|------------------------------|--|------------------------------|--|--|--|
|                              |  |                              | 2013                                     | 2014                                     | 2015                                     |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale<br>Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (frontoffice, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) | numero e tipologia di canale | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) | 4<br>(mail, telefono, fax, front office) |
|                              | Tempo medio di sostituzione toner esausti dalla richiesta di intervento  | giorni                       | 3  | 3  | 3  |
| TEMPESTIVITA'                | Tempo medio di consegna posta interna dall'arrivo all'ufficio posta del CLE  | giorni                       | 1  | 1  | 1  |