



**Carta dei servizi erogati dal**  
**Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne**

---

**1. PREMESSE**

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne; 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne);
- 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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.



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

#### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne sono:

##### **Uguaglianza**

Il Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

##### **Continuità**

Il Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne, 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 Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne 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 DELLA Direzione/Scuola/Centro/Struttura Didattica Speciale

Il Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne accoglie i professori e i ricercatori le cui competenze e il cui oggetto di studio riguardano sia le lingue occidentali e le lingue orientali moderne, sia le letterature in esse espresse e i contesti culturali in cui esse sono radicate.

Il Dipartimento, infatti, pur avendo come sua struttura portante l'ambito delle lingue e delle letterature straniere, ha al suo interno docenti di altri ambiti di tipo umanistico il cui contributo rappresenta una preziosa possibilità di collaborazione fra gli studiosi per quanto riguarda la ricerca e l'elaborazione di comuni progetti formativi.

#### 5. SERVIZI EROGATI

##### **Servizi amministrativi**

*Contabilità bilancio e Gestione contabile*

*Approvvigionamenti, gestione inventariale dei beni mobili*

*Personale - contratti*

*Servizio di supporto a Organi Collegiali*

*Coordinamento Attività CSD*



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

### **Servizi di supporto alla didattica**

*Didattica - Amministrativo/Gestionale*

*Pianificazione delle attività didattiche*

*Attività istruttoria e di supporto per l'organizzazione della didattica*

*Orientamento in ingresso*

*Redazione e pubblicazione Guida di orientamento di Ateneo e di altro materiale informativo (anche on-line)*

*Attività di tirocinio, tutorato e Job Placement*

*Attività di supporto agli studenti*

*Accreditamento e qualità dei Corsi di Studio*

*Attività di raccolta ed analisi del feed-back*

*Iscrizioni on-line alle attività di Dipartimento*

*Raccolta/supporto alla compilazione dei registri delle attività*

### **Servizi di supporto alla ricerca**

*Servizi di Supporto alla Ricerca*

### **Servizi bibliotecari**

*Amministrazione patrimonio - Biblioteca "Giorgio Melchiori"*

*Biblioteca "Giorgio Melchiori"- Prestito e reference*

*Risorse per il pubblico - Biblioteca "Giorgio Melchiori"*

### **Servizi tecnici e generali**

*Amministrazione servizi tecnici e generali*

*Servizi tecnici e generali*

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

*Documento aggiornato al 10/12/13, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 10/12/2014.*

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

*Indice delle schede dei servizi*

**Indice:**

**Organigramma della struttura**

**Servizi amministrativi**

- 1 *Contabilità bilancio e Gestione contabile*
- 2 *Approvvigionamenti, gestione inventariale dei beni mobili*
- 3 *Personale - contratti*
- 4 *Servizio di supporto a Organi Collegiali*
- 5 *Coordinamento Attività CSD*

**Servizi di supporto alla didattica**

- 1 *Didattica - Amministrativo/Gestionale*
- 2 *Pianificazione delle attività didattiche*
- 3 *Attività istruttoria e di supporto per l'organizzazione della didattica*
- 4 *Orientamento in ingresso*
- 5 *Redazione e pubblicazione Guida di orientamento di Ateneo e di altro materiale informativo (anche on-line)*
- 6 *Attività di tirocinio, tutorato e Job Placement*
- 7 *Attività di supporto agli studenti*
- 8 *Accreditamento e qualità dei Corsi di Studio*
- 9 *Attività di raccolta ed analisi del feed-back*
- 10 *Iscrizioni on-line alle attività di Dipartimento*
- 11 *Raccolta/supporto alla compilazione dei registri delle attività*

**Servizi di supporto alla ricerca**

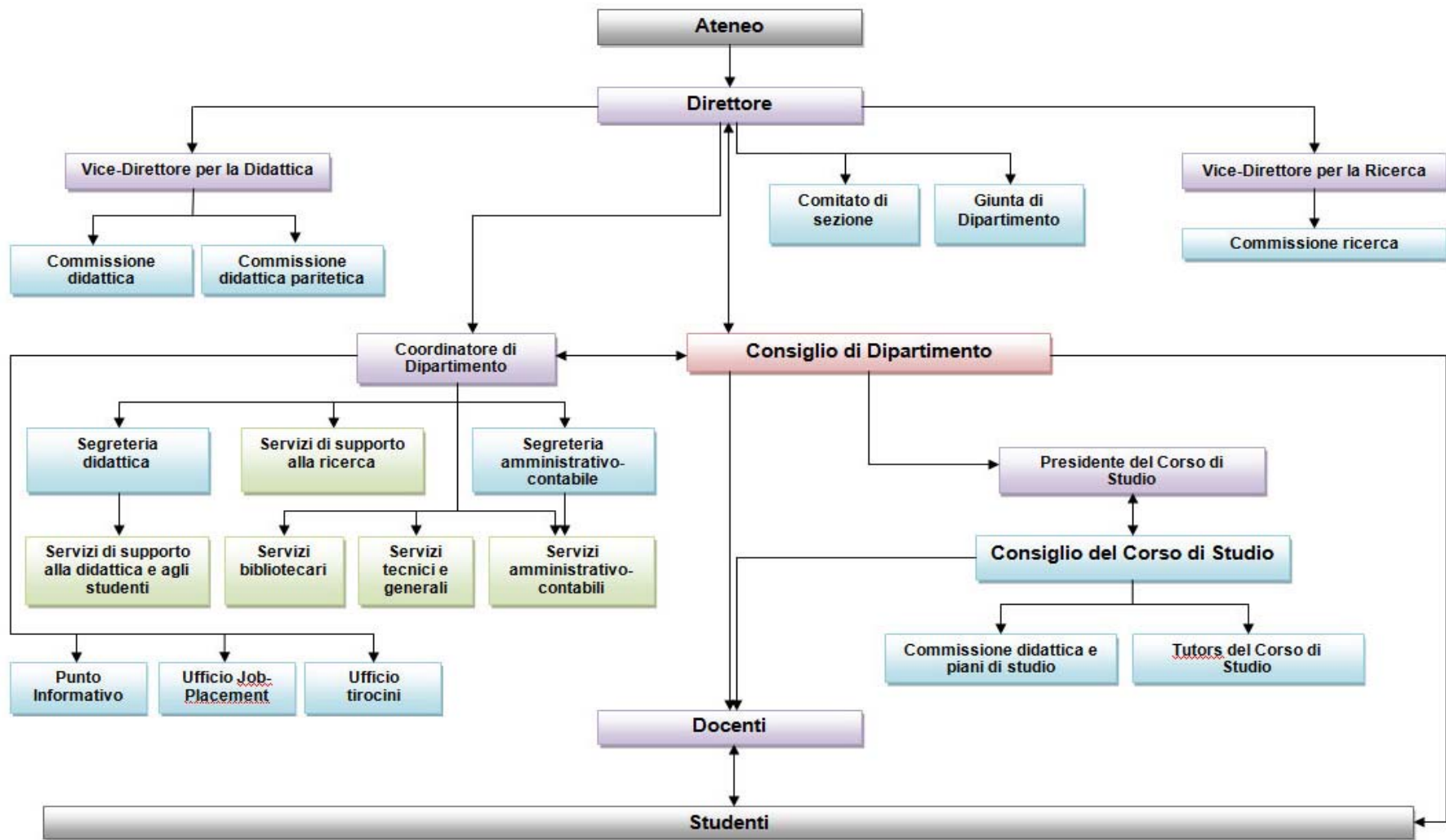
- 1 *Servizi di Supporto alla Ricerca*

**Servizi bibliotecari**

- 1 *Amministrazione patrimonio - Biblioteca "Giorgo Melchiori"*
- 2 *Biblioteca "Giorgo Melchiori"- Prestito e reference*
- 3 *Risorse per il pubblico - Biblioteca "Giorgo Melchiori"*

**Servizi tecnici e generali**

- 1 *Amministrazione servizi tecnici e generali*
- 2 *Servizi tecnici e generali*





**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	<b>Contabilità bilancio e Gestione contabile</b>
DESCRIZIONE	<p>Bilancio di previsione, variazioni di bilancio, conto consuntivo, rendicontazioni su richiesta di normative, riclassificazione del bilancio.</p> <p>Preparazione di documenti contabili, finanziari, giuridico/economici indicanti entrate e uscite relative alla gestione del centro di responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestione flussi di cassa (previsione fabbisogni economici)</li> <li>* Preparazione documenti su procedura banca e firma digitale</li> <li>* Verifica coperture bancarie</li> <li>* Verifica contabile fondi assegnati al CDR</li> <li>* Creazione e richiesta nuovi progetti</li> <li>* Gestione rimborsi con fondo economale</li> <li>* Fondi a budget</li> </ul>
DESTINATARI	<p><i>Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e di controllo</i></p> <p><i>Esterni: Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università</i></p>
RESPONSABILE	dr. Felice Delmonte - R.A.C.
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	email: felice.delmonte@unito.it, telefono: 0116709707, stanza 29, III piano, Palazzo Nuovo
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email al: dipartimento.lingue@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	n° ore settimanali	-	-	10	10
TEMPESTIVITA'	Bilanci Preventivi: tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			60	60
	Bilanci consuntivi: tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			60	60
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita		non disponibile			
EFFICIENZA	costo per servizio (valori bollati, francobolli, ...)	EURO	non disponibile			



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

AREA SERVIZI	Contabilità					
NOME SERVIZIO	<b>Approvvigionamenti, gestione inventariale dei beni mobili</b>					
DESCRIZIONE	<p>Gestione dei finanziamenti da progetti esterni. Preparazione atti, verifica regolarità dei documenti contabili, registrazioni in procedura contabile, operatività economico/finanziaria. Rendicontazioni specifiche.</p> <p>Gestione degli acquisti di beni e servizi; pagamento fornitori. Preparazione atti, contatti con utenza, verifica regolarità documenti contabili, registrazioni in procedura contabile, pubblicità, pagamenti esteri. (Eventuali rendicontazioni specifiche). Buoni di carico. Procedura per lo scarico inventariale. Ricapitolazioni annuali. Libro inventario. Preparazione e registrazioni in procedura contabile.</p>					
DESTINATARI	Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e di controllo Esterni: Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università					
RESPONSABILE	dr. Felice Delmonte - R.A.C.					
GRUPPO OPERATIVO	Milena Damiano, Diego Bettiolo, Luigia Ponzetto					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<p>Referenti del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per acquisti: Damiano Milena email: milena.damiano@unito.it, telefono: 0116709713, fax 0116709731, stanza 31, III piano Palazzo Nuovo</li> <li>- per acquisti e inventario Bettiolo Diego email: diego.bettiolo@unito.it, telefono: 0116709715, fax 0116709731, stanza 31, III piano Palazzo Nuovo</li> <li>- per inventario Ponzetto Luigia email: luigia.ponzetto@unito.it, telefono 0116709713, fax 0116709731, stanza 31, III piano Palazzo Nuovo</li> </ul>					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12.00 - martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30 e su appuntamento					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email al: <a href="mailto:dipartimento.lingue@unito.it">dipartimento.lingue@unito.it</a> - presentarsi personalmente all'ufficio					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)						
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari apertura al pubblico	ore settimanali	non disp.	non disp.	14,5	14,5
	Modulistica presente on-line	%	non disp.	non disp.	20%	40%
TEMPESTIVITA'	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	non disp.	non disp.	60	60
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita		non disponibile			
EFFICIENZA	costo per servizio (valori bollati, francobolli, ...)	EURO	non disponibile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

<b>AREA SERVIZI</b>	Contabilità
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Personale - contratti</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>- Gestione dei finanziamenti da progetti esterni.                      Preparazione atti, verifica regolarità dei documenti contabili, registrazioni in procedura contabile, operatività economico/finanziaria. Rendicontazioni specifiche.</p> <p>- Gestione conferimento/compensi per incarichi esterni di lavoro autonomo abituale e non abituale.                      Preparazione atti, contatti con utenza, verifica regolarità documenti contabili, registrazioni in procedura contabile, pubblicità, pubblicazione dati, pagamenti esteri. Rendicontazioni specifiche.</p> <p>- Gestione missioni                      Preparazione atti, verifica documenti e regolarità contabile e registrazioni in procedura contabile. Rendicontazioni specifiche.</p> <p>- Compensi, rimborsi, borse di studio</p>
<b>DESTINATARI</b>	<p><i>Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e di controllo</i>  <i>Esterni: Studenti, Laureati, Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università</i></p>
<b>RESPONSABILE</b>	dr. Felice Delmonte - R.A.C.
<b>GRUPPO OPERATIVO</b>	Noemi Miccichè, Luigia Ponzetto, Milena Damiano
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	<p>Referenti del servizio:                      - Pagamenti: Miccichè Noemi email: noemi.micciche@unito.it, telefono: 0116709708, fax 0116709731, stanza 29, III piano Palazzo Nuovo                      - Supporto amministrativo contratti: Ponzetto Luigia email: luigia.ponzetto@unito.it, telefono 0116709713, fax 0116709731, stanza 31, III piano Palazzo Nuovo                      - Missioni: Damiano Milena email: milena.damiano@unito.it, telefono: 0116709713, fax 0116709731, stanza 31, III piano Palazzo Nuovo</p>
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12.00 - martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30 e su appuntamento
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	email al: <a href="mailto:dipartimento.lingue@unito.it">dipartimento.lingue@unito.it</a> - presentarsi personalmente all'ufficio
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore settimanali			14.5	14.05
	modulistica disponibile on-line (liquidazione, missioni)	%			20%	40%
TEMPESTIVITA'	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			60	60
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita	vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per servizio (valori bollati, francobolli, ...)	EURO	non disponibile			





**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

<b>AREA SERVIZI</b>	<i>Affari Istituzionali</i>					
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Servizio di supporto a Organi Collegiali</b>					
<b>DESCRIZIONE</b>	<i>Gestione convocazioni per le sedute del Consiglio di Dipartimento, della Commissione didattica                      Predisposizione e raccolta dei materiali oggetto d'esame da parte del Consiglio di Dipartimento                      Supporto al segretario verbalizzante nella stesura dei verbali con relativa trasmissione delle deliberazioni agli organi                      dell'Amministrazione centrale per i provvedimenti di competenza                      Raccolta, conservazione e pubblicazione dei verbali degli organi di Governo del Dipartimento</i>					
<b>DESTINATARI</b>	<i>Docenti, Unità organizzative, Studenti, Enti e Imprese, Organi di Governo e controllo</i>					
<b>RESPONSABILE</b>	<i>sig.ra Rocchina Cornacchia</i>					
<b>GRUPPO OPERATIVO</b>	<i>Floriana Perino, Silvana Amara</i>					
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	<i>Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri                      tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it</i>					
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	<i>dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00</i>					
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	<i>email: dipartimento.lingue@unito.it</i>					
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
<b>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>TREND</b>		<b>ANNO IN CORSO</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orari di apertura al pubblico	ore settimanali	20	20	20	22
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Velocità di trasmissione degli estratti delle delibere ai richiedenti	GG	15	10	10	5
	Tempi di pubblicazione dei verbali sul sito di Dipartimento	GG	non disp.	non disp.	45	45
	Tempo intercorrente una la seduta del Consiglio e l'approvazione del relativo verbale	GG	30	30	30	30
<b>EFFICACIA</b>	indicatori di qualità oggettiva e percepita	non quantificabile				
<b>EFFICIENZA</b>	Tempo intercorrente una la seduta del Consiglio e la successiva	GG	30	30	30	30



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Affari generali, legali ed istituzionali
NOME SERVIZIO	<b>Coordinamento Attività CSD</b>
DESCRIZIONE	<p>- Coordinamento delle attività dei servizi del CSD secondo organigramma approvato in Consiglio di Dipartimento; organizzazione incontri e gruppi di lavoro per gestione problematiche organizzative, tecniche e amministrative volte ad un miglior funzionamento della struttura; predisposizione di atti amministrativi.</p> <p>- Elaborazione e adeguamenti Regolamenti e linee guida per la comunicazione da pubblicare on-line sul sito web del Dipartimento di Lingue; consulenza preventiva e stesura di linee guida per utilità interna ed esterna rispetto alla normativa vigente, revisione, aggiornamento e ideazione del sito web del dipartimento.</p> <p>- Gestione dei rapporti con il personale docente, ricercatore e tecnico amministrativo al fine di assicurare agli studenti un servizio di informazione preciso e puntuale; collaborazione con il RAC alla predisposizione del Bilancio di Previsione e Consuntivo; consulenza a personale e docenti per questioni di tipo amministrativo; firma fogli di presenze, assenze, permessi per personale TA afferente al Dipartimento; gestione ed aggiornamento degli archivi digitali delle carriere docenti, congedi, composizione delle commissioni degli Organi di Governo del Dipartimento.</p> <p>- Coadiuvare il Direttore nella gestione amministrativa del Dipartimento, collabora con il Direttore per la predisposizione del Progetto formativo del Personale TA del Dipartimento di Lingue; coadiuva il Direttore per le politiche del Personale; garantisce l'individuazione, razionalizzazione e gestione dei processi</p> <p>- Aggiornamento Albo Ufficiale di Ateneo per conto del Dipartimento di Lingue; prese di servizio dei docenti strutturati ed a contratto.</p> <p>- raccolta, analisi delle esigenze logistiche in qualità di referente di Dipartimento per la gestione logistica degli spazi e delle risorse anche in sinergia con altre Unità Organizzative; verifica attraverso i responsabili dei vari servizi le problematiche legate ad eventuali disfunzioni; collaborazione con le unità organizzative per la pianificazione e l'aggiornamento costante degli strumenti informatici ed operativi delle apparecchiature installate nelle varie aule dove vengono svolte le lezioni per gli studenti.</p> <p>- Gestione dell'accreditamento (e del rinnovo) nel sistema informativo dell'Ateneo e quindi sul Sistema di Credenziali Unificato (SCU) del personale "non strutturato".</p> <p>- Sovrintende alla gestione della rilevazione dell'opinione studenti sulla qualità della didattica;</p> <p>- Attività preventive e protettive per la sicurezza e la salute;</p> <p>- Rilevazione dei fabbisogni del dipartimento ed attivazione delle strutture preposte alla risoluzione dei problemi e supervisione della realizzazione degli interventi.</p>
DESTINATARI	Docenti, tecnici-amministrativi, Unità organizzative, Organi di governo e controllo
COORDINATRICE	sig.ra Rocchina Cornacchia
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	email: <a href="mailto:dipartimento.lingue@unito.it">dipartimento.lingue@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAM
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore settimanali	20	20	20	22
TEMPESTIVITÀ	La misura del tempo intercorre dalla momento della richiesta dell'utente e l'atto del rilascio	GG	non è possibile la verifica perché costituzione CSD 1 gennaio 2013		variabili in considerazione dei tempi per i provvedimenti necessari presso ciascun soggetto coinvolto	
	Tempi medi di presa in atto delle segnalazioni	ore	48	48	24	24
EFFICACIA		vari	non è possibile la verifica perché costituzione CSD 1 gennaio 2014		non disp.	non disp.
EFFICIENZA		EURO			non disp.	non disp.



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Didattica - Amministrativo/Gestionale</b>					
DESCRIZIONE	Predisposizione di contratti, convenzioni, bandi di selezione, borse ed esercitazioni integrative alla didattica, articoli 104 RAFC, attivazione di stages e bandi di concorso per il conferimento agli studenti di collaborazioni a tempo parziale ai sensi dell'art. 13 legge 390/91 (collaborazioni 150 ore studenti part-time): preparazione e pubblicazione bandi, comunicazione agli uffici competenti, pubblicità legale, raccolta delle domande, supporto alla stesura del verbale, pubblicazione dello stesso e delle graduatorie, predisposizione dei relativi contratti Gestione del protocollo					
DESTINATARI	Docenti, Studenti, Unità organizzative, Enti e Imprese					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
GRUPPO OPERATIVO	Floriana Perino, Silvana Amara, Nunzia Ceccio, Marco Fattuma Maò					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email: dipartimento.lingue@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	n° ore di apertura	20	20	20	22
	percentuale di modulistica e documentazione online	%	non disp.	non disp.	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra l'approvazione degli atti e la stesura del contratto	GG	15	15	10	5
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari	non quantificabile			
EFFICIENZA	costo pratiche per ogni contratto	EURO				



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Pianificazione delle attività didattiche</b>					
DESCRIZIONE	Concessione spazi e strumenti didattici Pianificazione dei calendari degli appelli d'esame Predisposizione dei calendari di discussione delle tesi Predisposizione calendario orari delle lezioni per le attività formative e per i corsi di dottorato Aggiornamento sul sito di Dipartimento, sui siti dei singoli CdS e sulla procedura on-line Esse3 dei calendari stabiliti Predisposizione degli strumenti per la valutazione da parte degli studenti delle attività formative (Edumeter)					
DESTINATARI	Docenti, studenti, studenti laureandi					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
GRUPPO OPERATIVO	Antonella Borazio, Giorgio Girardi					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email: dipartimento.lingue@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	n° ore di apertura	20	20	20	22
	percentuale di modulistica e documentazione online	%	80%	100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Anticipo minimo di pubblicazione del calendario appelli	GG	60	60	90	360
	Anticipo minimo di pubblicazione del calendario appelli	GG	90	90	90	90
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Attività istruttoria e di supporto per l'organizzazione della didattica</b>					
DESCRIZIONE	Supporto alla Commissione Didattica nella pianificazione dell'offerta formativa ministeriale Compilazione con pianificazione triennale e verifica dell'offerta didattica dei CdS sulla procedura U-Gov Predisposizione delle Regole dei piani per l'avvio dei piani carriera degli studenti Compilazione delle coperture e del carico didattico dei singoli docenti per gli insegnamenti attivati Test operativi per verificare la correttezza delle regole stabilite per la compilazione dei Piani carriera					
DESTINATARI	Docenti, unità organizzative, studenti					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00 o su appuntamento					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email: <a href="mailto:dipartimento.lingue@unito.it">dipartimento.lingue@unito.it</a>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica e documentazione presente online	%	80%	90%	100%	100%
	Orari di apertura al pubblico	ore settimanali	20	20	20	22
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la pubblicazione delle regole dei piani e l'effettiva apertura del piano carriera	GG	non disp.	120	150	150
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non quantificabile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

<b>AREA SERVIZI</b>	Supporto alla Didattica					
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Orientamento in ingresso</b>					
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Progettazione e realizzazione di attività di orientamento informativo (Porte Aperte, Giornate di Orientamento, incontri con le scuole); supporto agli studenti e ai referenti dell'orientamento delle scuole secondarie di secondo grado nel reperimento di informazioni utili ad orientare le scelte</p> <p>Predisposizione dei materiali per l'orientamento</p> <p>Attività periodica con la Commissione OTP finalizzata alla definizione condivisa di linee di indirizzo per le funzioni di Orientamento, Tutorato e Job placement e al coordinamento di tali attività a livello di Ateneo; attività periodica di coordinamento e di supporto gestionale, normativo, amministrativo fornito agli uffici OTP</p>					
<b>DESTINATARI</b>	Docenti, unità organizzative, futuri studenti, studenti					
<b>RESPONSABILE</b>	sig.ra Rocchina Cornacchia					
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rorientamento.linguestraniere@unito.it					
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00					
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	email: dipartimento.lingue@unito.it					
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
<b>DIMENSIONI DELLA QUALITA</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>TREND</b>		<b>ANNO IN CORSO</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	percentuale di modulistica e documentazione presente online	%	80%	90%	100%	100%
	Orari di apertura al pubblico	ore settimanali	20	20	20	22
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di raccolta dei materiali per la Guida dello Studente	GG	60	60	45	30
	Tempi di redazione e pubblicazione per la Guida dello Studente	GG	60	60	30	30
<b>EFFICACIA</b>	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari				
<b>EFFICIENZA</b>	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non quantificabile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Redazione e pubblicazione Guida di orientamento di Ateneo e di altro materiale informativo (anche on-line)</b>					
DESCRIZIONE	Raccolta dei programmi delle attività formative Stesura dei percorsi consigliati per ciascun CdS Stesura del Manifesto degli Studi e redazione della Guida dello Studente Pubblicazione in formato cartaceo e in formato digitale dell'offerta formativa di Ateneo e dei servizi offerti agli studenti Pubblicazione delle informazioni aggiornate sul sito web di Dipartimento e sui siti web dei singoli CdS Archiviazione e storicizzazione delle informazioni pubblicate negli anni precedenti Gestione degli spazi web dedicati ai docenti per la pubblicazione dei materiali didattici					
DESTINATARI	Docenti, unità organizzative, futuri studenti, studenti, studenti post-lauream					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email: dipartimento.lingue@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica e documentazione presente online	%	80%	90%	100%	100%
	Orari di apertura al pubblico	ore settimanali	20	20	20	22
TEMPESTIVITA'	Tempi di raccolta dei materiali per la Guida dello Studente	GG	60	60	45	30
	Tempi di redazione e pubblicazione per la Guida dello Studente	GG	60	60	30	30
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non quantificabile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Attività di tirocinio, tutorato e Job Placement</b>					
DESCRIZIONE	<p><i>Interazione mediante servizi di back-office e di front-office con interlocutori esterni all'Ateneo (studenti/aziende)</i>  <i>Gestione del processo di attivazione del tirocinio: redazione della Convenzione tra l'Azienda e l'Ateneo e del Progetto formativo</i>  <i>Archiviazione cartacea di progetti formativi e convenzioni con Enti/aziende e delle pratiche necessarie per lo svolgimento dei tirocini curriculari ed extra curriculari</i>  <i>Iscrizione on-line ai tirocini attivati e trasmissione alle aziende degli studenti candidati</i>  <i>Erogazione di informazioni relative ai servizi offerti dal Job Placement e sulle modalità di utilizzo;</i>  <i>informazioni sugli eventi e sulle iniziative organizzate; informazioni sulla normativa di riferimento</i>  <i>Supporto alle aziende nel processo di accreditamento al Portale di Ateneo (erogazione di informazioni generali e invio della Guida per la registrazione sul Portale); la preliminare registrazione e l'accreditamento al Portale sono necessari per poter accedere ai servizi offerti dall'Ateneo (pubblicazione di annunci di tirocinio/stage, consultazione delle candidature ricevute e dei cv degli studenti e dei laureati)</i>  <i>Valutazione, presa in carico e pubblicazione degli annunci di tirocinio e di lavoro proposti dalle aziende e rivolti a studenti/laureati</i>  <i>Tempestivo aggiornamento dei contenuti degli strumenti informatici e delle pagine web relative al Job Placement</i></p>					
DESTINATARI	Docenti, Unità organizzative, Studenti, Studenti post-laurea, Enti ed imprese					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
GRUPPO OPERATIVO	Marisa Lalà					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702023 - email <a href="mailto:tirocini.lingue@unito.it">tirocini.lingue@unito.it</a>					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì e mercoledì dalle 9.30 alle 13.00 martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email: <a href="mailto:dipartimento.lingue@unito.it">dipartimento.lingue@unito.it</a>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.lingue.unito.it/tirocini/">http://www.lingue.unito.it/tirocini/</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	n° ore di apertura	9	9	9	9
	percentuale di modulistica disponibile online	%	non disp.	70%	90%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta di tirocinio e la firma della convenzione	GG	8	6	4	2
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Attività di supporto agli studenti e tutorato</b>					
DESCRIZIONE	Assistenza ai servizi digitali Aggiornamento costante della bacheca elettronica di Dipartimento Attività finalizzate ad orientare ed assistere gli studenti lungo tutto il percorso degli studi (accoglienza, assistenza allo studio, consulenza sui piani di studio e sull'offerta formativa, promozione di modalità organizzative che favoriscano la partecipazione degli studenti lavorativi all'attività didattica) Consulenza nell'orientamento, nella compilazione del Piano Carriera, nell'iscrizione agli esami ed alle attività didattiche					
DESTINATARI	Docenti, unità organizzative, studenti					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
GRUPPO OPERATIVO	Antonella Borazio, Giorgio Girardi, Silvana Amara					
SPORTELLO DEDICATO	Infolingue - via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it, assistenza.lingue@unito.it, infolingue@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00 Infolingue: dal lun. al ven. dalle 10.00 alle 15.00					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email: dipartimento.lingue@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico - Direzione Dipartimento	n° ore di apertura	20	20	20	22
	orari di apertura al pubblico - Infolingue	n° ore di apertura	25	25	25	25
	percentuale di modulistica e documentazione online	%	non disp.	non disp.	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta	ore	24	dic-24	6-24	6-24
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari	non disponibile			
EFFICIENZA	studenti 150 ore dedicati al servizio	EURO	33	27	27	15



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Accreditamento e qualità dei Corsi di Studio</b>					
DESCRIZIONE	Supporto alla compilazione delle schede AVA/SUA per i Corsi di Studio attivati supporto alla stesura del Rapporto Annuale di Riesame					
DESTINATARI	Docenti, unità organizzative					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
GRUPPO OPERATIVO	Antonella Borazio, Giorgio Girardi					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00 o su appuntamento					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email: dipartimento.lingue@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	n° ore di apertura	20	20	20	22
	percentuale di modulistica e documentazione online	%	non disp.	non disp.	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempi per il completamento di ciascuna scheda	ore	non disp.		25	20
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non quantificabile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Attività di raccolta ed analisi del feed-back</b>					
DESCRIZIONE	Indagini di customer satisfaction e pubblicazione on-line dei risultati Spazio web dedicato ai Rappresentanti degli studenti per raccolta informazioni e pereri sull'attività erogata dal Dipartimento					
DESTINATARI	Docenti, unità organizzative, studenti, studenti laureati					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it, rappresentanti.lingue@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email ad: dipartimento.lingue@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica e documentazione online	%	non disp.	80%	90%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la raccolta delle indagini e la pubblicazione dei risultati	GG	90	60	30	15
	Tempi di presa in carico della segnalazione	ore	48	48	48	24
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non disponibile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Iscrizioni on-line alle attività di Dipartimento</b>					
DESCRIZIONE	Iscrizione online agli appelli d'esame (procedura Esse3) Iscrizione on-line alle attività didattiche e di supporto: test di accertamento, laboratori, lettori, ... Registrazione on-line e consegna del titolo della tesi					
DESTINATARI	Docenti, studenti, studenti laureandi					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email ad: dipartimento.lingue@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica e documentazione online	%	60%	70%	90%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	non quantificabile			
	Iscrizioni effettuate alle attività di frequenza (laboratori, lettori, tirocini)	n°	> 2500	> 2500	> 3500	non disp.
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non disponibile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica					
NOME SERVIZIO	<b>Raccolta/supporto alla compilazione dei registri delle attività</b>					
DESCRIZIONE	Raccolta, trasmissione ed archiviazione dei registri delle attività didattiche (fino al 2012/13) Supporto e revisione del carico didattico dei docenti sulla procedura U-Gov per la compilazione dei registri on-line					
DESTINATARI	Docenti, unità organizzative, organi di governo e controllo					
RESPONSABILE	sig.ra Rocchina Cornacchia					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione di Dipartimento, via Verdi 10, Palazzo Badini Confalonieri tel. 0116702000 - email rina.cornacchia@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email ad: dipartimento.lingue@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it">http://www.dipartimentolingue.unito.it</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	n° ore di apertura	20	20	20	22
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la raccolta e l'inoltro dei registri cartacei al personale	data ultima	10-ott	10-ott	31-ott	non disp.
	Tempo intercorrente tra la segnalazione e la correzione delle anomalie	ore	non disp.	non disp.	6-12	4-8
EFFICACIA	risultati delle indagini di customer satisfaction	vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non disponibile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	<b>Servizi di Supporto alla Ricerca</b>
DESCRIZIONE	<p><i>Il servizio Progetti di Ricerca viene istituito con il compito primario della gestione dei progetti di ricerca richiesti e finanziati ai membri del Dipartimento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Interfaccia con le strutture di Ateneo e le altre strutture dipartimentali.</i></li> <li>- <i>Consulenza e assistenza ai Docenti per la Ricerca Nazionale e Internazionale (PRIN, FIRB, progetti d'Ateneo, progetti regionali e transfrontalieri, progetti europei, network di eccellenza, borse internazionali, ecc.), comunicazione periodica ai responsabili dei finanziamenti della situazione e delle rispettive scadenze.</i></li> <li>- <i>Fund Raising (azioni strategiche finalizzate allo sviluppo del Settore).</i></li> <li>- <i>Promozione e supporto per l'organizzazione di congressi, convegni e seminari di ricerca.</i></li> <li>- <i>Supporto alla rendicontazione dei progetti di ricerca nazionali e internazionali.</i></li> <li>- <i>Attività di monitoraggio e pubblicazione dei progetti di internazionalizzazione, dei progetti di ricerca internazionali, nazionali e locali finanziati e delle attività di ricerca con creazione di un database di Dipartimento.</i></li> <li>- <i>Finalizzazione dei progetti e sostegno nella negoziazione dei principali Enti finanziatori</i></li> <li>- <i>Iter procedura approvazione progetti per il Consiglio di Dipartimento (in collaborazione con la Segreteria di Direzione)</i></li> </ul>
DESTINATARI	Docenti, Unità organizzative, Enti e Imprese
RESPONSABILE	dr. Alberto Baracco
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	email: alberto.baracco@unito.it - tel. 0116703865
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 12.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	email ad: dipartimento.lingue@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	n° ore	20	20	20	22
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra l'ideazione di un progetto e l'effettiva approvazione in Consiglio di Dipartimento	giorni				
EFFICACIA	Reperimento di risorse da enti finanziatori per la realizzazione dei Progetti	n° enti	non disp.	non disp.	non disp.	non disp.
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	euro	non disp.	non disp.	non disp.	non disp.



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne*

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<b>Amministrazione patrimonio - Biblioteca "Giorgio Melchiori"</b>
DESCRIZIONE	- Acquisto e catalogazione monografie e periodici - Servizio stampa e fotocopie per personale docente
DESTINATARI	<i>Docenti, Unità organizzative, Enti e Imprese</i>
RESPONSABILE	<i>Michele Gobello</i>
GRUPPO OPERATIVO	<i>Maria Cannone, Renato Longo</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	email: bib.dsl@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dalle 8,00 alle 16,00 dal lunedì al venerdì</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email ad: <i>dipartimento.lingue@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca">http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, statistica sugli ordini effettuati	ore settimanali	40	40	40	40
		n° passaggi procedurali	7	7	7	7
		n° ordini effettuati	1000	190	750	700
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	n° giorni intercorrenti tra acquisto e catalogazione	60	60	60	45
<b>EFFICACIA</b>	indicatori di qualità oggettiva e percepita	percentuale di libri ordinati effettivamente arrivati	85%	85%	90%	90%
<b>EFFICIENZA</b>	costo per prodotto	euro	30	30	35	35



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

<b>AREA SERVIZI</b>	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b><i>Biblioteca "Giorgo Melchiori"- Prestito e reference</i></b>
<b>DESCRIZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Prestito locale</i></li> <li>- <i>Prenotazione Prestito</i></li> <li>- <i>Assistenza ricerca bibliografica</i></li> <li>- <i>Document delivery</i></li> <li>- <i>Prestito interbibliotecario (verrà attivato a breve)</i></li> </ul>
<b>DESTINATARI</b>	<i>Docenti, Studenti, Unità organizzative, Laureati, Studenti post lauream</i>
<b>RESPONSABILE</b>	<i>Michele Gobello</i>
<b>GRUPPO OPERATIVO</b>	<i>Maria Cannone, Renato Longo</i>
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	email: <a href="mailto:bib.dsl@unito.it">bib.dsl@unito.it</a>
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	<i>La Biblioteca è aperta dalle 9,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.</i> <i>La sala periodici è aperta dalle 9,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì</i>
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	email biblioteca: <a href="mailto:bib.dsl@unito.it">bib.dsl@unito.it</a> ; email responsabile: <a href="mailto:michele.gobello@unito.it">michele.gobello@unito.it</a>
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca">http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, percentuale di modulistica presente online	ore settimanali	45	45	45	45
		n° passaggi procedurali	2	2	2	2
		percentuale di modulistica online	65%	65%	65%	65%
		n° prestiti effettuati	10100	10500	11000	12000
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	minuti	90	90	60	60
<b>EFFICACIA</b>	indicatori di qualità oggettiva e percepita	n° reclami pervenuti	non sono pervenuti reclami			non disp.
<b>EFFICIENZA</b>	costo per servizio	EURO	non disponibile			





**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
NOME SERVIZIO	<b>Risorse per il pubblico - Biblioteca "Giorgo Melchiori"</b>
DESCRIZIONE	- Postazioni studio - Postazioni ricerca bibliografica - Postazioni consultazione audiovisivi e prodotti digitali - Postazioni lettura e stampa microfiches - tirocini curriculari per studenti appartenenti a CdS triennale e magistrale
DESTINATARI	Docenti, Studenti, Unità organizzative, Laureati, Studenti post lauream
RESPONSABILE	Michele Gobello
GRUPPO OPERATIVO	Maria Cannone, Renato Longo, Mosè Conte, Miriam Sessa, Francesca Ferrero, Francesco Castaldo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	email: bib.dsl@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	La Biblioteca è aperta dalle 9,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì. La sala periodici è aperta dalle 9,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email ad: dipartimento.lingue@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca">http://www.dipartimentolingue.unito.it/biblioteca</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, percentuale di modulistica presente online	ore settimanali	45	45	45	45
		n° passaggi procedurali	non sono previsti passaggi procedurali			
		n° postazioni disponibili	70	70	70	70
		n° tirocini attivati	5	5	5	6
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	non disponibile			
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari	risultato dell'indagine molto soddisfacente			miglioramento del servizio
EFFICIENZA	spesa media di mantenimento della strumentazione	EURO	100	100	150	150



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	<b>Amministrazione servizi tecnici e generali</b>
DESCRIZIONE	<p>Elenco delle principali attività svolte dal settore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· la cura degli acquisti del materiale informatico (raccolta delle esigenze, definizione di proposte coerenti e selezione dei preventivi, scelta dei prodotti);</li> <li>· il recupero, il monitoraggio e la gestione delle licenze informatiche;</li> <li>· la gestione dell'accreditamento (e del rinnovo) nel sistema informativo dell'Ateneo e quindi sul Sistema di Credenziali Unificato (SCU) del personale "non strutturato" (Borsisti, Collaboratori esterni, Dipendenti di Cooperative, Professori a contratto, Tirocini Formativi – Stagisti, ecc.);</li> <li>· le attività preventive e protettive per la sicurezza e la salute.</li> </ul>
DESTINATARI	Docenti, tecnici amministrativi e bibliotecari, lettori e CEL, dottorandi e assegnisti
RESPONSABILE	Stefano Vannicelli
GRUPPO OPERATIVO	Stefano Vannicelli; Raffaele Adabbo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Stefano Vannicelli ; Raffaele Adabbo; stanza n. 27 al III piano di Palazzo Nuovo, tel. 0116709733
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	email: stefano.vannicelli@unito.it o presentarsi di persona o contatto telefonico
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	qualitative/quantitative	25	25	25	25
TEMPESTIVITA'	1 - 5 gg lavorativi, compatibilmente con il tipo di richiesta, la gravità, l'urgenza dell'intervento, le prenotazioni già acquisite. Fermo restando i tempi tecnici non dipendenti dalla volontà/efficienza del servizio (ad. es. tempi tecnici del fornitore, gli acquisti tramite MePa, i servizi in collaborazione con le strutture centrali dell'ateneo).	ore	72	48	48	24
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non disponibile			



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere e Culture Moderne

<b>AREA SERVIZI</b>	<i>Sistemi Informativi</i>
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Servizi tecnici e generali</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	<p><i>Elenco delle principali attività svolte dal settore</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>le piccole manutenzioni dei locali e delle attrezzature del Dipartimento;</i></li> <li>· <i>l'assistenza e la manutenzione hardware e software di tutti i pc, notebook, stampanti, fax e fotocopiatrici del Dipartimento;</i></li> <li>· <i>l'installazione dei prodotti acquistati e la configurazione di tutti i programmi necessari per la ricerca e la didattica per sistemi operativi Windows, Apple, Linux, Android;</i></li> <li>· <i>la configurazione dei programmi per l'attività tecnico-amministrativa del personale (sistemi di contabilità; gestione presenze, applicazioni on-line, ecc); compresa l'installazione dei lettori Smart Card e dei software per la firma digitale necessari per lo svolgimento delle attività amministrative/contabili (Direttore, Vice-Direttore, Responsabile Amministrativo, ecc);</i></li> <li>· <i>la gestione e la manutenzione della rete del Dipartimento (compresa la Biblioteca e le sedi distaccate), in collaborazione con le strutture centrali dell'ateneo;</i></li> <li>· <i>la gestione della telefonia del Dipartimento (compresa la Biblioteca e le sedi distaccate), in collaborazione con le strutture centrali dell'ateneo;</i></li> <li>· <i>la consulenza e l'assistenza a personale docente, personale tecnico-amministrativo, dottorandi e assegnisti, studenti su specifici problemi tecnici/informatici;</i></li> <li>· <i>l'attivazione di specifici servizi a supporto della didattica e della ricerca quali: digitalizzazione di documenti cartacei, montag</i></li> </ul>
<b>DESTINATARI</b>	<i>Docenti, tecnici amministrativi e bibliotecari, lettori e CEL, dottorandi e assegnisti</i>
<b>RESPONSABILE</b>	<i>Stefano Vannicelli</i>
<b>GRUPPO OPERATIVO</b>	<i>Stefano Vannicelli; Raffaele Adabbo</i>
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	<i>Stefano Vannicelli ; Raffaele Adabbo; stanza n. 27 al III piano di Palazzo Nuovo, tel. 0116709733</i>
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	<i>dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00</i>
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	<i>email: stefano.vannicelli@unito.it o presentarsi di persona o contatto telefonico</i>
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orari di apertura al pubblico	qualitative/quantitative	25	25	25	25
<b>TEMPESTIVITA'</b>	tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	ore	48	48	48	24
<b>EFFICACIA</b>	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction)	vari	non disponibile			