



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI MATEMATICA

1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce un reale impegno verso gli utenti del Dipartimento di Matematica; 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 Matematica non ha la pretesa di riportare e descrivere tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo una sezione di queste che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, d'interesse e d'impatto sull'utente stesso;

- d. La presente Carta del Dipartimento di Matematica non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento progressivo) ed è - di norma - soggetto ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al Dipartimento di Matematica);

- e. La presente Carta s'inserisce in un lavoro più ampio svolto in Ateneo nel corso degli ultimi anni, il quale ha come obiettivo finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi



dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza). La Carta costituisce dunque ad oggi un primo passo in vista di tale obiettivo finale;

f. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Matematica 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 valorizzati e quantificati 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, nei prossimi mesi, di valutazione nell'ambito di misurazione della Performance di Ateneo;

i. la redazione della Carta del Dipartimento di Matematica 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 Matematica 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 Matematica sono:



Uguaglianza

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

Continuità

Il Dipartimento di Matematica 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 Matematica 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 Matematica 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 Matematica 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



Università degli Studi di Torino

Il Dipartimento di Matematica 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 DI MATEMATICA

Il Dipartimento di Matematica “G. Peano” (DMGP) è costituito da 75 docenti (professori ordinari, associati, ricercatori universitari) e da 22 tecnici, di cui uno distaccato alla Scuola di Scienze della Natura.

La sua missione principale consiste nel promuovere l'eccellenza nella ricerca e nella didattica in tutti i settori scientifico-disciplinari delle Scienze Matematiche: Logica Matematica, Algebra, Geometria, Didattica e Storia della Matematica, Analisi Matematica, Calcolo delle Probabilità e Statistica, Fisica Matematica, Analisi Numerica e Ricerca Operativa.

Il DMGP si propone di garantire l'attività scientifica e didattica della Matematica, favorendone anche la visibilità nazionale e internazionale; facendosi promotore di interscambio scientifico e didattico sia a livello di Ateneo sia in contesti nazionali e internazionali.

Esso agisce con la più ampia disponibilità a rapporti interdisciplinari, culturali e operativi con tutte le altre aree e raggiunge i propri obiettivi mediante strategie che:

- promuovano l'eccellenza nel reclutamento di Professori, Ricercatori, Assegnisti e Dottorandi;
- favoriscano la partecipazione a progetti di ricerca di carattere nazionale e internazionale;
- motivino la realizzazione di azioni volte a creare sinergie tra aree diverse, al fine di creare gruppi di ricerca interdisciplinari, anche in collaborazione con altri Dipartimenti;
- favoriscano la qualità dell'offerta formativa anche con l'aggiornamento e lo sviluppo di laboratori;
- promuovano iniziative e ricerche atte a supportare e migliorare l'insegnamento della matematica a tutti i livelli pre-universitari;
- promuovano la divulgazione della cultura matematica;
- promuovano rapporti con industrie ed enti presenti sul territorio sia per incrementare l'uso della matematica al loro interno sia per favorire l'inserimento dei laureati in matematica.

I servizi tecnici e amministrativi di supporto al funzionamento delle attività istituzionali del Dipartimento sono articolati nei seguenti settori:

- Segreteria Amministrativa
- Segreteria Didattica
- Servizi ICT
- Servizi generali, tecnici e di riproduzione documenti
- Servizi Bibliotecari

5. SERVIZI EROGATI

Area: SERVIZI AMMINISTRATIVI-CONTABILI

Personale esterno: conferimento incarico/compensi per incarichi esterni di lavoro autonomo

Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili, adempimenti legali previdenziali, assicurativi, denunce ad autorità ed organi di vigilanza, registrazioni in procedura contabile registrazioni in procedura contabile (ordini, fatture passive, pagamenti)

Gestione accordi/convenzioni, finanziamenti da progetti esterni/interni e attività commerciale.



Università degli Studi di Torino

Finanziamenti da progetti esterni: Richieste finanziamenti, ripartizione fondi, preparazione atti, verifica regolarità dei documenti contabili, registrazioni in procedura contabile (fatture attive, incassi, ordini, fatture passive, pagamenti, distinte di trasmissione)

Approvvigionamenti (acquisti di beni e servizi) e Fondo Economale

Approvvigionamenti: Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili, registrazioni in procedura contabile (fatture attive, incassi, ordini, bolle consegna, verbale di collaudo, fatture passive, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale)

Personale esterno: conferimento incarico/ compensi per incarichi esterni di lavoro autonomo.

Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili, adempimenti legali previdenziali, assicurativi, denunce ad autorità ed organi di vigilanza, registrazioni in procedura contabile registrazioni in procedura contabile (ordini, fatture passive, pagamenti)

Gestione missioni personale interno/ esterno

Preparazione atti, autorizzazioni preventive, ricevimento documenti missione, verifica regolarità contabile e registrazioni in procedura contabile registrazioni in procedura contabile (liquidazione spese, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale). Rendicontazioni specifiche. Archiviazione.

Area: SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Gestione Corsi CdL

Elaborazione Orario Lezioni, gestione occupazione aule e laboratori informatici, gestione seminari e convegni nazionali e internazionali, e pubblicizzazione informazioni inerenti sulla piattaforma CampusNet, valutazione didattica su Edumeter.

Gestione Appelli CdL, esami e sessioni di laurea

Definizione calendario, occupazione aule, pubblicizzazione informazioni su piattaforma Campusnet per appelli dei corsi di studio (LT, LM, MATFIN), TARM, esami di Ammissione alla LM, esame finale per i corsi di laurea (LT, LM, MatFin). Inserimento su Esse3

Attivazione corsi a.a./ CdL

Scheda SUA, Guida dello Studente.

Pratiche studenti e attività di sportello

Aggiornamento fascicoli studenti, ricevimento-sportello studenti, gestione richieste assistenza e-mail, supporto studenti disabili, pubblicazione avvisi su Campusnet. Gestione dei Piani di Studio. Interazione con servizi esterni (es. Segreteria Studenti,...)

Gestione aule e laboratori informatici

Controllo dello stato delle aule (gessi, strumentazione informatica,...) prima dell'inizio delle lezioni delle ore 9:00. Configurazione, installazione sw, assistenza, manutenzione hw e sw nelle aule e nei laboratori informatici.

Area: SUPPORTO ALLA RICERCA



Università degli Studi di Torino

Supporto tecnico ai laboratori di ricerca

Configurazione e installazione sw su macchine per il calcolo scientifico, assistenza, manutenzione hw e sw.

Sviluppo applicativi Web based

Progettazione e sviluppo applicativi Web based

Servizi E-learning e videoregistrazioni

Progettazione e manutenzione piattaforme e-learning. Organizzazione servizio di videoregistrazioni. Conversione e caricamento videoregistrazioni sulle piattaforme

Gestione siti web Dipartimento, CCL, Dottorato, Biblioteca

Progettazione e aggiornamento siti web Dipartimento, CCL, Dottorato, Biblioteca

Progettazione e gestione server e rete

Configurazione e gestione server di dominio e per servizi di rete. Gestione rete dipartimentale. Configurazione e manutenzione pc. Installazione stampanti di rete. Installazione software.

Area: DIREZIONE RICERCA, RELAZIONI INTERNAZIONALI, BIBLIOTECHE E MUSEI

Consultazione in sede

Consultazione in sede di materiali di proprietà della biblioteca, informazione bibliografica e assistenza alla ricerca (Quick Reference e reference avanzato)

Prestito, document delivery, accesso elettronico

Prestito: sono ammessi di diritto al prestito tutti gli utenti interni, nonché gli utenti esterni autorizzati dal Direttore/Responsabile della biblioteca secondo le modalità riportate nel regolamento interno.

Document delivery: la fotocopia di un saggio, di un contributo o di una sezione di un periodico non reperibili presso la Biblioteca può essere richiesta tramite questo servizio ad altre biblioteche italiane. Il patrimonio documentario della Biblioteca può essere fotocopiato nei limiti previsti dalla Legge n.633 del 12/04/1941 e successive modificazioni ed integrazioni. È possibile usare una fotocopiatrice interna acquistando la scheda. Due PC a disposizione degli utenti con accesso alla rete tramite credenziali SCU (Sistema di Credenziali Unificato).

In biblioteca si può accedere direttamente alla rete WiFi tramite credenziali SCU (Sistema di Credenziali Unificato).

Formazione (Information Literacy)

Formazione specifica su richiesta degli interessati

Area: SERVIZI GENERALI E LOGISTICI

Riproduzione documenti



Fotocopie e scannerizzazione di dispense per corsi, appunti e materiali vari; rilegatura materiale cartaceo.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

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

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	SERVIZI AMMINISTRATIVI-CONTABILI
NOME SERVIZIO	Supporto Amministrativo al Dipartimento
DESCRIZIONE	<i>Gestione Bilancio. Gestione presenze del Personale e prese di servizio. Preparazioni riunioni Giunta e CdD, verbalizzazione delle sedute, preparazione estratti, invio a uffici competenti. Preparazione corrispondenza, protocollo, contatti con Ateneo, Scuola ed Enti esterni. Archiviazione</i>
DESTINATARI	<i>interni/esterni</i>
RESPONSABILE	<i>CdD, DIRETTORE, RESPONSABILE AMMINISTRATIVO</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>SEGRETERIA AMMINISTRATIVA VIA CARLO ALBERTO 10, TORINO</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>DAL LUNEDI' AL VENERDI' ORE 9,30-13,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>richiesta scritta/e-mail a segreteria.dmat@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>link a sezione portale con info sul servizio</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (raccolta dei dati, stesura, approvazione da parte di Giunta e Consiglio, pubblicazione sul sito, trasmissione delibere ai diversi destinatari, per il Bilancio: importazione nella procedura contabile, trasmissione alla Divisione competente);	qualitative/quantitative	5	5	5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione - (da Regolamento di Amm.ne Finanza e Contabilità)	GG	60	60	60	60
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	SERVIZI AMMINISTRATIVI-CONTABILI
NOME SERVIZIO	Gestione accordi/convenzioni, finanziamenti da progetti esterni/interni e attività commerciale.
DESCRIZIONE	<p><i>Finanziamenti da progetti esterni: Richieste finanziamenti, ripartizione fondi, preparazione atti, verifica regolarità dei documenti contabili, registrazioni in procedura contabile (fatture attive, incassi, ordini, fatture passive, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale), operatività economico/finanziaria. Rendicontazioni specifiche. Archiviazione</i></p> <p><i>Accordi/convenzioni: Preparazione atti, verifica conformità a regolamento Ateneo, registrazioni in procedura contabile (fatture attive, incassi, ordini, fatture passive, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale), operatività economico/finanziaria. Rendicontazioni specifiche. Archiviazione</i></p> <p><i>Attività commerciale: Preparazione e registrazioni in procedura contabile registrazioni in procedura contabile (fatture attive, incassi, ordini, fatture passive, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale). Rendicontazioni specifiche. Archiviazione</i></p>
DESTINATARI	Interni / esterni
RESPONSABILE	CdD, DIRETTORE, RESPONSABILE AMMINISTRATIVO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	SEGRETERIA AMMINISTRATIVA VIA CARLO ALBERTO 10, TORINO
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	DAL LUNEDI' AL VENERDI' ORE 9,30-13,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta scritta/e-mail a segreteria.dmat@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	<p>nr. passaggi procedurali per finanziamenti e convenzioni</p> <p>fase iniziale: fattibilità, approvazione da parte del Consiglio, lettere di assegnazione, importazione nella procedura contabile;</p> <p>fasi successive: accertamenti/crediti, verifica/termine lavori, reversali/incassi, rendicontazioni. Per attività commerciale: richiesta di beni/servizi, approvazione da parte del Direttore, CIG, selezione del fornitore, DURC, DUVRI, c/c dedicato, importazione nella procedura contabile con emissione buono d'ordine, impegno/debito, pubblicazione, verifica della consegna bene/effettuazione servizio, mandati/pagamenti, registro IVA, riparto costi.</p> <p>tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)</p>	qualitative/quantitative	8	8	8	8
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione: fase iniziale	GG	60	60	60	60
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	SERVIZI AMMINISTRATIVI-CONTABILI
NOME SERVIZIO	Approvigionamenti (acquisti di beni e servizi) e Fondo Economico
DESCRIZIONE	Approvigionamenti: Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili, registrazioni in procedura contabile (fatture attive, incassi, ordini, bolle consegna, verbale di collaudo, fatture passive, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale). Eventuali rendicontazioni specifiche. Archiviazione. Fondo Economico: Gestione piccole spese urgenti anticipate in contanti dall'interessato, registrazioni in procedura contabile (ordini, fatture passive, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale). Rendicontazione specifica. Archiviazione
DESTINATARI	Interni / esterni
RESPONSABILE	CdD, DIRETTORE, RESPONSABILE AMMINISTRATIVO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	SEGRETERIA AMMINISTRATIVA VIA CARLO ALBERTO 10, TORINO
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	DAL LUNEDI' AL VENERDI' ORE 9,30-13,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta scritta/e-mail a segreteria.dmat@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (Approvigionamenti: richiesta di beni/servizi, approvazione da parte del Direttore, CIG, selezione del fornitore, DURC, DUVRI, c/c dedicato, importazione nella procedura contabile con emissione buono d'ordine, impegno/debito, pubblicazione, verifica della consegna bene/effettuazione servizio, mandati/pagamenti. Fondo economico: Verifica regolarità documenti contabili, rimborso, registrazioni in procedura contabile, incasso reintegri, rendicontazione specifica) tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	qualitative/quantitative	approvigionamenti: 12; Fondo economico: 6	approvigionamenti: 12; Fondo economico: 6	approvigionamenti: 12; Fondo economico: 6	approvigionamenti : 12; Fondo economico: 6
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	approvigionamenti: 30; Fondo economico: 1	approvigionamenti: 30; Fondo economico: 1	approvigionamenti: 30; Fondo economico: 1	approvigionamenti : 30; Fondo economico: 1
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	SERVIZI AMMINISTRATIVI-CONTABILI
NOME SERVIZIO	Personale esterno: conferimento incarico/compensi per incarichi esterni di lavoro autonomo.
DESCRIZIONE	Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili, adempimenti legali previdenziali, assicurativi, denunce ad autorità ed organi di vigilanza, registrazioni in procedura contabile registrazioni in procedura contabile (ordini, fatture passive, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale), Rendicontazioni specifiche. Archiviazione
DESTINATARI	Interni / esterni
RESPONSABILE	CdD, DIRETTORE, RESPONSABILE AMMINISTRATIVO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	SEGRETERIA AMMINISTRATIVA VIA CARLO ALBERTO 10, TORINO
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	DAL LUNEDI' AL VENERDI' ORE 9,30-13,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta scritta/e-mail a segreteria.dmat@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (fattibilità, approvazione da parte del Consiglio, nomina commissione, attivazione procedura e bando interno, selezione esterna, stipula contratto, invio preventivo Corte dei Conti, importazione nella procedura contabile, impegno/debito, pubblicazione, denuncia GECO, denuncia INAIL, verifiche intermedie/termine prestazione, mandati/pagamenti) tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	qualitative/quantitative	11	11	11	11
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	90	90	90	90
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	SERVIZI AMMINISTRATIVI-CONTABILI
NOME SERVIZIO	Gestione missioni personale interno/esterno
DESCRIZIONE	Preparazione atti, autorizzazioni preventive, ricevimento documenti missione, verifica regolarità contabile e registrazioni in procedura contabile registrazioni in procedura contabile (liquidazione spese, pagamenti, distinte di trasmissione, firma digitale). Rendicontazioni specifiche. Archiviazione.
DESTINATARI	Interni / esterni
RESPONSABILE	DIRETTORE, RESPONSABILE AMMINISTRATIVO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	SEGRETERIA AMMINISTRATIVA VIA CARLO ALBERTO 10, TORINO
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	DAL LUNEDI' AL VENERDI' ORE 9,30-13,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta scritta/e-mail a segreteria.dmat@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (verifica limite di spesa, approvazione da parte del Direttore, emissione buono ordine per servizi di agenzia/ anticipo missioni, acquisizione documentazione della missione, importazione nella procedura contabile, impegno/debito, mandati/pagamenti) tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	qualitative/quantitative	7	7	7	7
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	45	45	45	45
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	Gestione Corsi CdL
DESCRIZIONE	Elaborazione Orario Lezioni, gestione occupazione aule e laboratori informatici, gestione seminari e convegni nazionali e internazionali, inserimento dei dati su procedura Esse3 e pubblicizzazione informazioni inerenti sulla piattaforma CampusNet, valutazione didattica su Edumeter.
DESTINATARI	Docenti e Studenti
RESPONSABILE	Mario GALLIANO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica, Sez. Docenti, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:ccs.mat@unito.it,tel 0116702801, fax 0116702878
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun., merc., ven. ore 13.00-15.00; Mart., Giov. ore 10.00-12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	per iscritto all'indirizzo e-mail ccs.mat@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.matematica.unito.it , http://matematicalm.campusnet.unito.it/do/home.pl , http://matematicafinanza.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (raccolta esigenze docenti, stesura orario evitando sovrapposizione lezioni fruibili dalla stessa coorte, mappatura disponibilità aule/capienze e relativa occupazioni aule per i corsi, occupazione aule libere per eventuali seminari/convegni, inserimento dati su Esse3 e su Campusnet, gestione	qualitative/quantitative	servizio erogato n. 6 volte nell'anno.	servizio erogato n. 6 volte nell'anno.	servizio erogato n. 6 volte nell'anno.	servizio erogato n. 6 volte nell'anno.
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	60	60	60	60
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	Gestione Appelli CdL, esami e sessioni di laurea
DESCRIZIONE	Definizione calendario, occupazione aule, pubblicizzazione informazioni su piattaforma Campusnet per appelli dei corsi di studio (LT, LM, MATFIN), TARM, esami di Ammissione alla LM, esame finale per i corsi di laurea (LT, LM, MatFin). Inserimento su Esse3 delle commissioni d'esame.
DESTINATARI	Docenti e Studenti
RESPONSABILE	Mario GALLIANO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica, Sez. Docenti, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:ccs.mat@unito.it,tel 0116702801, fax 0116702878
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun., merc., ven. ore 13.00-15.00; Mart., Giov. ore 10.00-12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	per iscritto all'indirizzo e-mail ccs.mat@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.matematica.unito.it , http://matematicalm.campusnet.unito.it/do/home.pl , http://matematicafinanza.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (raccolta esigenze docenti, elaborazione calendario evitando sovrapposizione esami sostenibili dalla stessa coorte, mappatura disponibilità aule/capienze, occupazione aule, inserimento dati su Esse3 e su Campusnet), percentuale di modulistica presente online (100%)	qualitative/quantitative	servizio erogato n. 9 volte nell'anno.	servizio erogato n. 9 volte nell'anno.	servizio erogato n. 9 volte nell'anno.	servizio erogato n. 9 volte nell'anno.
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	30	30	30	30
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	<i>SERVIZI AGLI STUDENTI</i>
NOME SERVIZIO	Attivazione corsi a.a./CdL
DESCRIZIONE	<i>Scheda SUA, Guida dello Studente.</i>
DESTINATARI	<i>Studenti e Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Ilenia BALLONE</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria Didattica, Sez. Studenti, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:ccs.mat@unito.it, tel 0116702943, fax 0116702878</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun., merc., ven. ore 10.00-12.00; Mart., Giov. ore 13.00-15.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>per iscritto all'indirizzo e-mail ccs.mat@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.matematica.unito.it , http://matematicalm.campusnet.unito.it/do/home.pl , http://matematicafinanza.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (predisposizione del Carico Didattico LT, LM e MATFIN, supervisione bandi artt. 76 e 13 e relativa gestione, stesura Guida dello Studente, interazione con Segreteria Studenti, Direzione Didattica, Scuola Scienze della Natura, pubblicizzazione informazioni inerenti sulla piattaforma CampusNet), percentuale di modulistica presente online (100%)	qualitative/quantitative				
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	60	60	60	60
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Pratiche studenti e attività di sportello
DESCRIZIONE	Aggiornamento fascicoli studenti, ricevimento-sportello studenti, gestione richieste assistenza e-mail, supporto studenti disabili, pubblicazione avvisi su Campusnet. Gestione dei Piani di Studio. Interazione con servizi esterni (es. Segreteria Studenti, Direzione Didattica, Scuola Scienze della Natura).
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Ilenia BALLONE
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica, Sez. Studenti, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail: ccs.mat@unito.it, tel 0116702943, fax 0116702878
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun., merc., ven. ore 10.00-12.00; Mart., Giov. ore 13.00-15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	per iscritto all'indirizzo e-mail ccs.mat@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.matematica.unito.it , http://matematicalm.campusnet.unito.it/do/home.pl , http://matematicafinanza.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (varia in base alla singola richiesta dello studente), percentuale di modulistica presente online (100%)	qualitative/quantitative	attività quotidiana	attività quotidiana	attività quotidiana	attività quotidiana
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	15	15	15	15
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	<i>supporto alla didattica</i>
NOME SERVIZIO	gestione aule e laboratori informatici
DESCRIZIONE	<i>Controllo dello stato delle aule (gessi, strumentazione informatica,...) prima dell'inizio delle lezioni delle ore 9:00. Configurazione, installazione sw, assistenza, manutenzione hw e sw nelle aule e nei laboratori informatici.</i>
DESTINATARI	<i>docenti e studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Cataldo D'Avanzo (aule); Michela Costanzo (laboratori)</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Aule: Uff. Affari Generali, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:cataldo.davanzo@unito.it,tel 0116702810, fax 0116702878. Laboratori: Servizi ICT, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:dm-cdc@unito.it,tel 0116702811/2812, fax 0116702878</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lun - ven 9:00 - 12:00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>richiesta e-mail</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti1/D005/D005_Centro_calcolo1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	<i>orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online</i>	<i>qualitative/quantitative</i>	<i>attività continua</i>	<i>attività continua</i>	<i>attività continua</i>	<i>attività continua</i>
TEMPESTIVITA'	<i>Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione</i>	<i>GG</i>	<i>15</i>	<i>15</i>	<i>15</i>	<i>15</i>
EFFICACIA	<i>indicatori di qualità oggettiva</i>	<i>vari</i>				
EFFICIENZA	<i>costo per mq/utenti/prodotti</i>	<i>EURO</i>				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	Supporto tecnico ai laboratori di ricerca
DESCRIZIONE	configurazione e installazione sw su macchine per il calcolo scientifico, assistenza, manutenzione hw e sw
DESTINATARI	Docenti, ricercatori, dottorandi e tesisti
RESPONSABILE	Michela Costanzo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizi ICT, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:dm-cdc@unito.it,tel 0116702811/2812, fax 0116702878
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9:00 - 12:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti1/D005/D005_Centro_calcolo1

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, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	attività periodica	attività periodica	attività periodica	attività periodica
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	15	15	15	15
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	Sviluppo applicativi Web based
DESCRIZIONE	Progettazione e sviluppo applicativi Web based
DESTINATARI	Docenti, studenti
RESPONSABILE	Michela Costanzo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizi ICT, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:dm-cdc@unito.it,tel 0116702811/2812, fax 0116702878
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9:00 - 12:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti1/D005/D005_Centro_calcolo1

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, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	attività su richiesta	attività su richiesta	attività su richiesta	attività su richiesta
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	30	30	30	30
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica - Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	Servizi E-learning e videoregistrazioni
DESCRIZIONE	Progettazione e manutenzione piattaforme e-learning. Organizzazione servizio di videoregistrazioni. Conversione e caricamento videoregis
DESTINATARI	Docenti, studenti, utenti esterni
RESPONSABILE	Tiziana Armano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizi ICT, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:dm-cdc@unito.it,tel 0116702811/2812, fax 0116702878
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9:00 - 12:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti1/D005/D005_Centro_calcolo1

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, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	attività continua	attività continua	attività continua	attività continua
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	10	10	10	10
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	Gestione siti web Dipartimento, CCL, Dottorato, Biblioteca
DESCRIZIONE	Progettazione e aggiornamento siti web Dipartimento, CCL, Dottorato, Biblioteca
DESTINATARI	Docenti, studenti, utenti esterni
RESPONSABILE	Tiziana Armano (Dip., CCL, Dottorato), Mario Galliano (CCL), Giuseppe Semeraro - Giulia Scarcia - Laura Garbolino (Biblioteca)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dip., CCL, Dottorato: Servizi ICT, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail: dm-cdc@unito.it, tel 0116702811/2812, fax 0116702878 Biblioteca: via Carlo Alberto 10 - bancone della biblioteca, e-mail: biblioteca.peano@unito.it, tel 0116702844, fax 0116702878 CCL: Segreteria Didattica, Sez. Docenti, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail: ccs.mat@unito.it, tel 0116702801, fax 0116702878
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dip., CCL, Dottorato: 9:00 - 12:00; Biblioteca: 9:00 - 18:30 CCL: Lun., merc., ven. ore 13.00-15.00; Mart., Giov. ore 10.00-12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Biblioteca: http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche2/B041?_nfls=false Altri: www.matematica.unito.it , http://matematicalm.campusnet.unito.it/do/home.pl , http://matematicafinanza.campusnet.unito.it/do/home.pl

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, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	attività continua	attività continua	attività continua	attività continua
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	10	10	10	10
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	Servizi informatici
NOME SERVIZIO	Progettazione e gestione server e rete
DESCRIZIONE	Configurazione e gestione server di dominio e per servizi di rete. Gestione rete dipartimentale. Configurazione e manutenzione pc. Installazione stampanti di rete. Installazione software.
DESTINATARI	Docenti, studenti
RESPONSABILE	Vincenzo Truden
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizi ICT, Via Carlo Alberto 10 Torino, e-mail:dm-cdc@unito.it,tel 0116702811/2812, fax 0116702878
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9:00 - 12:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	richiesta e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti1/D005/D005_Centro_calcolo1

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, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	attività periodica	attività periodica	attività periodica	attività periodica
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	20	20	20	20
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca Speciale di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali, Biblioteche e Musei
NOME SERVIZIO	Consultazione in sede
DESCRIZIONE	Consultazione in sede di materiali di proprietà della biblioteca, informazione bibliografica e assistenza alla ricerca (Quick Reference e reference avanzato)
DESTINATARI	Interni e Esterni
RESPONSABILE	tutto il personale
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Accesso alla struttura: via Carlo Alberto 10 - bancone della biblioteca
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì-venerdì, 9.00-18.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: biblioteca.peano@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B041/B041_consultazione1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	8.30-18.30. Numero passaggi procedurali: 1-2. Tipologia interazioni e con l'utente: tel/mail. Percentuale di modulistica online: 0%	8.30-18.30. Numero passaggi procedurali: 1. Tipologia interazioni e con l'utente: tel/fax/mail. Percentuale di modulistica online: 0	8.30-18.30. Numero passaggi procedurali: 1. Tipologia interazione con l'utente: tel/fax/mail. Percentuale di modulistica: 0	Orario: 8.30-18.30. Numero passaggi procedurali: 1. Tipologia interazione con l'utente: tel/fax/mail. Percentuale di modulistica: 0
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	0	0	0	0
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca Speciale di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali, Biblioteche e Musei
NOME SERVIZIO	Prestito, document delivery, accesso elettronico
DESCRIZIONE	<i>Prestito: sono ammessi di diritto al prestito tutti gli utenti interni, nonché gli utenti esterni autorizzati dal Direttore/Responsabile della biblioteca secondo le modalità riportate nel regolamento interno. Document delivery: la fotocopia di un saggio, di un contributo o di una sezione di un periodico non reperibili presso la Biblioteca può essere richiesta tramite questo servizio ad altre biblioteche italiane. Il patrimonio documentario della Biblioteca può essere fotocopiato nei limiti previsti dalla Legge n.633 del 12/04/1941 e successive modificazioni ed integrazioni. È possibile usare una fotocopiatrice interna acquistando la scheda. Due PC a disposizione degli utenti con accesso alla rete tramite credenziali SCU (Sistema di Credenziali Unificato). In biblioteca si può accedere direttamente alla rete WiFi tramite credenziali SCU (Sistema di Credenziali Unificato).</i>
DESTINATARI	Interni e Esterni
RESPONSABILE	tutto il personale
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Accesso alla struttura: via Carlo Alberto 10 - bancone della biblioteca
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì-venerdì, 9.00-18.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: biblioteca.peano@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B041/B041_prestito1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	Orario: 8.30-18.30 (sempre per accesso elettronico). Numero passaggi procedurali: 1. Tipologia dell'interazione: front-office	Orario: 8.30-18.30 (sempre per accesso elettronico). Numero passaggi procedurali: 1. Tipologia dell'interazione: front-office	Orario: 8.30-18.30 (sempre per accesso elettronico). Numero passaggi procedurali: 1. Tipologia dell'interazione: front-office	Orario: 8.30-18.30 (sempre per accesso elettronico). Numero passaggi procedurali: 1. Tipologia dell'interazione: front-office o tel/fax/mail. Percentuale di modulistica prodotta online: 100% (prestito), 20% (altri servizi)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	0	0	0	0
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio	vari				

EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				
-------------------	------------------------------	------	--	--	--	--

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca Speciale di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali, Biblioteche e Musei
NOME SERVIZIO	Formazione (Information Literacy)
DESCRIZIONE	Formazione specifica su richiesta degli interessati
DESTINATARI	Interni e Esterni
RESPONSABILE	Laura Garbolino
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Accesso alla struttura: via Carlo Alberto 10 - bancone della biblioteca
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì-venerdì, 9.00-18.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: biblioteca.peano@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche2/B041?_nfls=false

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	Numero di ore erogate annualmente: 100. Tipologia interazioni: lezioni frontali. Percentuale di modulistica presente online: 20%	Numero di ore erogate annualmente: 100. Tipologia interazioni: lezioni frontali. Percentuale di modulistica presente online: 20%	Numero di ore erogate annualmente: 100. Tipologia interazioni: lezioni frontali. Percentuale di modulistica presente online: 20%	Numero di ore erogate annualmente: 150. Tipologia interazione: lezioni frontali. Percentuale di modulistica presente online: 20%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	0	0	0	0
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Matematica "Giuseppe Peano"

AREA SERVIZI	<i>Servizi generali e logistici</i>
NOME SERVIZIO	Rirpoduzione documenti
DESCRIZIONE	<i>Fotocopie e scannerizzazione di dispense per corsi, appunti e materiali vari; rilegatura materiale cartaceo.</i>
DESTINATARI	<i>docenti/studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Centro Stampa</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Centro Stampa, Via Carlo Alberto 10 Torino, tel 0116702877, fax 0116702878</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lun - ven 8:00 - 13:00 e 14:00 - 16:15</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>reclamo telefonico o di persona</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti1/D005/D005_Centro_stampa1

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, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	attività quotidiana e continua	attività quotidiana e continua	attività quotidiana e continua	attività quotidiana e continua
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	15	15	15	15
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				