



## CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

### 1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del DSTF; 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 DSTF 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 DSTF 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 DSTF);
- 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 DSTF 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 DSTF 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 DSTF 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 DSTF sono:

### **Uguaglianza**

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

### **Continuità**

Il DSTF 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 del DSTF 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 DSTF 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 il DSTF, 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 DSTF 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. MISSIONE E ORGANIZZAZIONE DEL DIPARTIMENTO**

Il Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco si è formato nel 1984 su proposta di un gruppo di docenti dell'Istituto di Chimica Farmaceutica e Tossicologica. In esso sono confluiti tutti gli appartenenti al suddetto Istituto. In anni successivi hanno aderito al Dipartimento i docenti e il personale dell'Istituto di Chimica Farmaceutica Applicata e Farmacologia.

Attualmente il Dipartimento comprende circa il 75% dei docenti della ex-Facoltà di Farmacia, organizza e gestisce quasi tutti i Laboratori sperimentali didattici della ex-Facoltà.

Al Dipartimento, oltre a due corsi di laurea magistrale ("Farmacia" e "Chimica e Tecnologia farmaceutiche") ed un corso di laurea ("Tecniche erboristiche"), afferiscono anche i Corsi di Perfezionamento in "Farmacista ospedaliero di reparto" e "Farmacia di comunità", la Scuola di Specializzazione in "Farmacia Ospedaliera" e il Master in "Farmacia Territoriale".

Presso il Dipartimento operano i dottorandi del Dottorato in "Scienze Farmaceutiche e Biomolecolari".

Il DSTF condivide con altri dipartimenti le prestazioni erogate dal Centro Servizi.

## **5. SERVIZI EROGATI**

I servizi di seguito elencati sono offerti nella sede di Torino e, in alcuni casi, anche nella sede di Savigliano: per il dettaglio dei servizi erogati nella sede distaccata, si vedano le schede allegate.



## SERVIZI GENERALI E LOGISTICI:

- punto di prima accoglienza;
- manutenzione.

## SUPPORTO ALLA DIDATTICA:

- servizi amministrativi per docenti e studenti;
- management didattico – supporto informativo e tecnico;
- sportello mobilità internazionale;
- supporto Esse3;
- sportello tirocini;
- job placement;

## SUPPORTO ALLA RICERCA

- servizio stabulario;
- colture cellulari;
- approvvigionamento, stoccaggio e distribuzione solventi ;
- gestione smaltimento rifiuti;
- approvvigionamento e distribuzione gas compressi e liquefatti;
- servizio analisi risonanza magnetico nucleare;
- servizio analisi spettrometria di massa;

## SERVIZI BIBLIOTECARI

- prestito librario;
- document delivery;
- fotocopie;
- informazioni e assistenza;

## COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB

- aggiornamento del sito dell'offerta didattica;
- supporto tecnico per Campusnet e Moodle.

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

La Carta è stata aggiornata il 10 dicembre 2013 ed è valida, salvo differenti e ulteriori comunicazioni, fino al 31 dicembre 2014.



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

Nelle pagine seguenti sono allegate le schede dei servizi.



# I SERVIZI DELLA SEDE DI TORINO

## SERVIZI GENERALI E LOGISTICI



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	<i>Servizi generali e logistici</i>
NOME SERVIZIO	<i>Punto di prima accoglienza</i>
DESCRIZIONE	<i>Il punto di prima accoglienza fornisce informazioni generali agli studenti ed ai visitatori, soprattutto in relazione ad aule, orari, eventi in corso. Inoltre riceve posta e pacchi in entrata e gestisce la spedizione e la ricezione della posta interna.</i>
OUTPUT	<i>Informazioni - servizi postali</i>
DESTINATARI	<i>Esterni: studenti, futuri studenti, famiglie, visitatori - Interni: docenti e personale tecnico</i>
RESPONSABILE	<i>Prof. Giancarlo Cravotto</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Via Giuria 9, portineria</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>7.30 alle 19.30 da lunedì a venerdì</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>non prevista</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			2 (telefono, sportello)	2 (telefono, sportello)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			medio: 1 - max: 10	medio: 1 - max: 10
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			60	60
	Ore di apertura sportello a settimana	Ore			60	60
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione	Minuti			medio: 5	medio: 5
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	<i>Servizi generali e logistici</i>
NOME SERVIZIO	<i>Manutenzione</i>
DESCRIZIONE	<i>Il servizio è finalizzato ad effettuare le piccole manutenzioni ed interventi elettrotecnici sui macchinari in uso nei laboratori.</i>
OUTPUT	<i>Manutenzione</i>
DESTINATARI	<i>Interni</i>
RESPONSABILE	<i>Prof. Giancarlo Cravotto</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Giuseppe Fruci - Davide Antonio Tucci - Via Giuria 9</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1">Formulario sul sito: www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			2 (telefono, email)	3 (telefono, email, form)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			36	36
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			0	2
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e massimo di presa in carico richiesta di intervento	Giorni			medio: 1 - max: 5	medio: 1 - max: 5
	Tempo richiesto per intervento (nel caso non siano necessari particolari strumenti o componenti non disponibili)	Giorni			medio: 1 - max: 3	medio: 1 - max: 3
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuale	%				





**I SERVIZI DELLA SEDE DI TORINO**

**SUPPORTO ALLA DIDATTICA  
E  
SERVIZI AGLI STUDENTI**



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	Segreteria Didattica Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco - Ufficio Amministrativo
DESCRIZIONE	Pratiche amministrative inerenti didattica e docenti
OUTPUT	Pratiche amministrative
DESTINATARI	Personale Docente, Studenti, Assegnisti e Uffici dell'Amministrazione Centrale
RESPONSABILE	Claudio Vignolo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco - Via Giuria 15 - tel 011 6707975- fax 011 6707972
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30 - dalle 14 alle 16 (su appuntamento) - dalle 10 alle 12 accesso libero
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Formulario sul sito: <a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1">www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it">www.farmacia-dstf.unito.it</a> (è in previsione la realizzazione di una pagina specifica)

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, fax, email, sportello)	4 (telefono, fax, email, sportello)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			medio: 1 max: 10	medio: 1 max: 10
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			27,5	27,5
	Ore di apertura a settimana (su appuntamento)				27,5	27,5
	Ore di apertura a settimana (accesso libero)				10	10%
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su bandi e concorsi	Giorni			media: 1	media: 1
Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1	
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			medio: 1 max: 10	medio: 1 max: 10
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuale	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	<i>Management didattico - Supporto informativo e tecnico</i>
DESCRIZIONE	<i>Il servizio è finalizzato a fornire agli studenti assistenza ed informazioni relative al corso di studi, in particolar modo supporta lo studente nella compilazione del piano carriera, nell'iscrizione agli esami e nell'adempimento degli obblighi amministrativi. Fornisce inoltre informazioni relative a immatricolazione, test di ammissione, propedeuticità, trasferimenti, riconoscimento titoli esteri.</i>
OUTPUT	<i>Informazioni, supporto tecnico</i>
DESTINATARI	<i>Esterni: studenti, futuri studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Cristina Villa</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Via Giuria 9, 6° piano - segreteria didattica ufficio Management e AQ - Tel 011670.7886 - mail:dstf-redazione@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun-ven dalle 9 alle 12 e dalle 14.30 alle 16 su appuntamento</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Formulario sul sito: <a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1">www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i><a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it">www.farmacia-dstf.unito.it</a> (è in previsione la realizzazione di una pagina specifica)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Ore apertura a settimana (su appuntamento)	ore			22	22
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3 (telefono, email, sportello)	4 (telefono, email, sportello, form)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			Medio: 1 - Max: 15	Medio: 1 - Max: 15
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30	30
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			Medio: 1 - Max: 5	Medio: 1 - Max: 3
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	<i>Sportello Mobilità internazionale</i>
DESCRIZIONE	<i>Il servizio assiste gli studenti incoming ed outgoing lungo tutto il percorso di esperienza di studio o tesi all'estero.</i>
OUTPUT	<i>Assistenza, informazioni, pratiche amministrative</i>
DESTINATARI	<i>Esterni: studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Cristina Villa</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Via Giuria 9, 6° piano - segreteria didattica ufficio Management e AQ - Tel 011670.7886 - mail:dstf-redazione@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun-ven dalle 9 alle 12 e dalle 14.30 alle 16 su appuntamento - prevista una riduzione per il 2014</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1">Formulario sul sito: www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it">www.farmacia-dstf.unito.it</a> (è in previsione la realizzazione di una pagina specifica)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Ore apertura a settimana (su appuntamento)	ore			22	7
	Accessibilità multicanale				3	
	Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			(telefono, email, sportello)	4 (telefono, email, sportello, form)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			medio: 0 - max: 15	medio: 0 - max: 15
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30	7
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su bandi e graduatorie	Giorni			1	1
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			3 (verifica formale del learning agreement, verifica didattica del learning agreement, riconsegna dei documenti)	3
	Grado di interazione on line [0 assente, 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			medio: 1 - max: 5	medio: 1 - max: 5
	Tempo medio intercorrente tra la presentazione e l'approvazione del learning agreement (in caso di documentazione completa)	Giorni			5	5
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuali	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	Supporto Alla Didattica
NOME SERVIZIO	Supporto Esse3
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione appelli d'esame ed inserimento sulla piattaforma</li> <li>- Aiuto agli studenti per l'iscrizione agli appelli</li> <li>- Supporto tecnico ai docenti per la compilazione del registro on-line.</li> <li>- Supporto tecnico ai docenti per la verbalizzazione degli appelli</li> </ul>
OUTPUT	Inserimento appelli - Informazioni
DESTINATARI	Docenti e studenti
RESPONSABILE	Michela Palladino
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Segreteria Didattica Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco; Via P. Giuria 15 (presso ex Presidenza Facoltà di Farmacia), Torino - Tel. 011.670.79.74; Fax: 011.670.79.72; mail:dstf-redazione@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Mercoledì dalle 10 alle 12 aperto al pubblico per informazioni, altri giorni su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Formulario sul sito: <a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1">www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it">www.farmacia-dstf.unito.it</a> (è in previsione la realizzazione di una pagina specifica)

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Ore apertura a settimana (accesso libero)	ore			2	2
	Ore apertura a settimana (su appuntamento)				27	27
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, fax, email, sportello)	5 (telefono, email, sportello, fax, form)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana Modulistica disponibile on-line in percentuale	Ore %			27 n.p.	27 100% (form)
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			medio: 1 max: 3	medio: 1 max: 3
	Tempio medio e/o massimo per caricamento appello straordinario	Giorni			medio: 3 max: 14	medio: 3 max:10
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuale	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	Servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	Sportello tirocini curriculari
DESCRIZIONE	<p>Tutti i nostri Corsi di studio prevedono lo svolgimento di un periodo di tirocinio obbligatorio durante il percorso formativo. I tirocinii dei vari Corsi si differenziano tra loro per i crediti formativi attribuiti, per i tempi di svolgimento, per il programma.</p> <p><b>Principali servizi erogati:</b></p> <p>Per <b>STUDENTI, LAUREANDI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informazioni e aggiornamenti sulle modalità di attivazione e svolgimento del tirocinio e sulla normativa vigente.</li> <li>* Organizzazione del ricevimento per avviare le pratiche del tirocinio. Attivazione tirocinii extracurriculari post laurea</li> <li>* Attivazione tirocinii Curriculari</li> <li>* Consultazione database aziende convenzionate con l'Ateneo.</li> <li>* Supporto alla creazione e all'isperimento dati per gli eventuali test in itinere di valutazione del tirocinio</li> <li>* Supporto alla registrazione dell'avvenuto tirocinio</li> <li>* Aggiornamento Informazioni sul sito di Dipartimento</li> </ul> <p>Per <b>ENTI e AZIENDE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Predisposizione convenzioni per attivazione tirocinii</li> <li>* Confronto ed Aggiornamento costante con gli Ordini di Competenza</li> <li>* Aggiornamento Informazioni sul sito di Dipartimento</li> </ul>
OUTPUT	Attivazione tirocinio curricolare - informazioni
DESTINATARI	Esterni: studenti e imprese
RESPONSABILE	Referente amministrativo: Michela Palladino - Responsabile del procedimento: Antonella Di Stilo (vicedirettore vicario)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Segreteria Didattica Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco; Via P. Giuria 15 (presso ex Presidenza Facoltà di Farmacia), Torino - Tel. 011.670.79.74; Fax: 011.670.79.72; mail: michela.palladino@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Tutti i giorni dalle 10 alle 12 aperto al pubblico per informazioni; il Primo lunedì del mese 15.00 - 16.00 : ricevimento studenti per il CdL in Informatore Scientifico sul Farmaco - Tutti i martedì e giovedì 11.00 12.00 : Ricevimento studenti per i CdL in Farmacia e Chimica e Tecnologie Farmaceutiche
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Formulario sul sito: <a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1">www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=tirocinii.html">www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=tirocinii.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, fax, email, sportello)	4 (telefono, fax, email, sportello)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (compilazione progetto, ritiro approvazione)	2
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello per compilazione progetto	Minuti			medio: 10 max: 20	medio: 10 max: 20
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello per ritiro approvazione				medio: 1 max: 5	medio: 1 max: 5
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			27	27
	Ore di apertura per informazioni a settimana	Ore			10	10
	Ricevimento studenti per compilazione progetto				2	2
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su tirocini	Giorni			medio: 1	medio: 1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			1	1
EFFICACIA	Tempo minimo e massimo intercorrente tra compilazione progetto e consegna approvazione	Giorni			min: 2 max: 5	min: 2 max: 5
	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
EFFICIENZA	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuale	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	Servizi agli Studenti
NOME SERVIZIO	Job Placement
DESCRIZIONE	<p>Il Job Placement del Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco nasce per supportare le attività di Tutorato in uscita per laureandi e laureati. Obiettivo fondamentale del Job Placement è quello di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, fornendo a laureandi e laureati gli strumenti per affrontare nella maniera più efficace l'ingresso nel mondo del lavoro e stimolando i contatti con le aziende interessate ai profili professionali in uscita dai corsi di studio del Dipartimento.</p> <p><b>Principali servizi erogati:</b></p> <p>Per <b>STUDENTI, LAUREATI E LAUREATI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Attivazione tirocini extracurricolari post lauream</li> <li>* Consulenza sulla stesura del curriculum vitae e della lettera di presentazione e orientamento professionale.</li> <li>* Supporto alla definizione di percorsi professionali.</li> <li>* Preselezione e pubblicazione di annunci di stage e/o lavoro, bandi di concorso e borse di studio, segnalazione di eventi e news che riguardano l'orientamento e l'aggiornamento professionale e di link utili per cercare lavoro sia in Italia sia all'estero.</li> <li>* Informazioni e aggiornamenti su normativa vigente in tema di lavoro.</li> <li>* Consultazione database aziende convenzionate con l'Ateneo.</li> <li>* Distribuzione e/o consultazione di materiale utile alla ricerca del lavoro (elenchi aziende, guide professionali).</li> <li>* Organizzazione di eventi per favorire l'incontro con il mondo del lavoro e supportare l'orientamento in uscita</li> </ul> <p>Per <b>ENTI e AZIENDE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Predisposizione convenzioni per attivazione tirocini e stage post lauream.</li> <li>* Consultazione database laureati</li> <li>* Pubblicazione annunci di stage e/o lavoro.</li> <li>* Ricerca e selezione di personale su esigenze specifiche.</li> <li>* Presentazioni aziendali in Ateneo.</li> </ul>
OUTPUT	Informazioni e assistenza
DESTINATARI	Studenti Laureati Studenti post lauream Enti e Imprese
RESPONSABILE	Letizia Cavallaro
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Job Placement Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco; Via P. Giuria 15 (presso ex Presidenza Facoltà di Farmacia), Torino - Tel. 011.670.79.74; Fax: 011.670.79.72; mail: jobplacement.dtsf@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Tutti i giorni dalle 10 alle 12 aperto al pubblico per informazioni; lunedì 10.00-13.00: apertura al pubblico per consulenza su percorso professionale, revisione cv ...; fuori dall'orario di apertura al pubblico, si riceve su appuntamento.
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Formulario sul sito: <a href="http://www.farmacia-dtsf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1">www.farmacia-dtsf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti3/D025/D025_Job_Placement1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti3/D025/D025_Job_Placement1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, fax, email, sportello)	4 (telefono, fax, email, sportello)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			medio: 5 max: 30	medio: 5 max: 30
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			27	27
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su job placement (offerte di lavoro, iniziative ecc.)	Giorni			medio: 1 max: 2	medio: 1 max: 2
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazioni o consulenza	Giorni			medio: 1 max: 5	medio: 1 max: 5
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
EFFICIENZA	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuale	%				



**I SERVIZI DELLA SEDE DI TORINO**

**SUPPORTO ALLA RICERCA**





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE GAS COMPRESSI E LIQUEFATTI
DESCRIZIONE	Il servizio si occupa di garantire la fornitura dei gas (sostituzione bombole e interventi in caso di anomalie)
OUTPUT	Fornitura delle bombole di gas, verifica delle anomalie
DESTINATARI	Interni: docenti, ricercatori, borsisti, assegnisti, dottorandi, tesisti
RESPONSABILE	Luigi Donno
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Luigi Donno, via Giuria 9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9-12 14-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="#">non prevista</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti3/D025/D025_gas_compressi1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti3/D025/D025_gas_compressi1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3 (telefono, email, di persona)	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 (richiesta o segnalazione)	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25	
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di intervento	Minuti primi			medio: 30 max: 60	
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	COLTURE CELLULARI - DOTT. CLAUDIO FRANCHINO
DESCRIZIONE	Attività di supporto e consulenza sull'allestimento e gestione di colture cellulari primarie da espianti animali e di colture secondarie da linee cellulari.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Supporto e consulenza
DESTINATARI	Interni: Ricercatori, Borsisti, Personale Tecnico
RESPONSABILE	Dott. Franchino Claudio
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dr. Claudio Franchino - Afferenza: Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco (DSTF) Università degli Studi di Torino - Laboratorio di Fisiologia del Prof. Carbone C.so Raffaello 30 -10124 Torino Tel/FAX 011 6708498 E-mail: claudio.franchino@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 8:00 alle 12:00 - dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	E-mail: <a href="mailto:claudio.franchino@unito.it">claudio.franchino@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dstf.unito.it/">http://www.dstf.unito.it/</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Su richiesta, o a seconda della complessità del problema da affrontare, possibilità di incontri specifici su appuntamento.	giorni a settimana			1	2
	Durata media dell'appuntamento, a seconda della complessità dell'argomento trattato, con eventuale lezione pratica (min/max ore al giorno)	ore			da 1h a 7h	da 1h a 7h
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/ consulenza/ appuntamento/ documentazione	minuti/ore			da 15min a max 24h	da 15min a max 24h
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%			100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%			100%	100%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua	%			100%	100%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	SERVIZIO ANALISI SPETTROMETRIA DI MASSA
DESCRIZIONE	Il servizio è finalizzato a realizzare analisi per utenti interni o esterni.
OUTPUT	Risultato dell'analisi
DESTINATARI	Interni: docenti, ricercatori, borsisti, assegnisti, dottorandi, tesisti... Esterni: imprese, enti, ricercatori...
RESPONSABILE	Luigi Donno
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Luigi Donno, via Giuria 9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9-12 14-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="#">non prevista</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			1 (è necessari o recarsi di persona)	1
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (consegna del campione, ritiro dell'esito)	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25	
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo dell'analisi (dalla consegna del campione al ritiro dell'esito)	Minuti primi			medio: 30 max: 60	
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	GESTIONE SMALTIMENTO RIFIUTI
DESCRIZIONE	SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI DIPARTIMENTALI
OUTPUT	SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI DIPARTIMENTALI
DESTINATARI	PERSONALE AFFERENTE AL DIPARTIMENTO
RESPONSABILE	DOTT.SSA ANNALISA COSTALE
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	DOTT.SSA ANNALISA COSTALE - 0116707822/7675 - <a href="mailto:annalisa.costale@unito.it">annalisa.costale@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	DAL LUN AL VEN 8.00/12.30 13.30/16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	NON PREVISTO
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.codici-cer.it/">http://www.codici-cer.it/</a> <a href="http://www.sistri.it/">http://www.sistri.it/</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			36	36
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempio medio di erogazione del servizio	Giorni			1	1
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	SERVIZIO ANALISI RISONANZA MAGNETICO NUCLEARE
DESCRIZIONE	ANALISI NMR CON BRUKER 300 ULTRA SHIELD
OUTPUT	esito dell'analisi, con possibilità di stampa e visualizzazione online
DESTINATARI	PERSONALE DSTF/UTENZA ESTERNA
RESPONSABILE	DOTT. LIVIO STEVANATO
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	DOTT. LIVIO STEVANATO TEL 011/6707680 MAIL: LIVIO.STEVANATO@UNITO.IT
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	DAL LUN. AL VEN. ORE 8/12-13/16 SI RICEVE SU APPUNTAMENTO
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:LIVIO.STEVANATO@UNITO.IT">SCRITTO-VIA MAIL A: LIVIO.STEVANATO@UNITO.IT</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dstf.unito.it">www.dstf.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di erogazione del servizio	Giorni			0/2	0/2
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%			100	100
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%			100	100
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%			100	100



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	APPROVVIGIONAMENTO,STOCCAGGIO E DISTRIBUZIONE SOLVENTI
DESCRIZIONE	SOLVENTI USO COMUNE DIPARTIMENTO
OUTPUT	APPROVVIGIONAMENTO,STOCCAGGIO E DISTRIBUZIONE SOLVENTI
DESTINATARI	PERSONALE AFFERENTE AL DSTF
RESPONSABILE	DOTT.LIVIO STEVANATO
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	DOTT.LIVIO STEVANATO TEL.011/6707680-MAIL : LIVIO.STEVANATO@UNITO.IT
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	DAL LUN. AL VEN. ORE 8/12-13/16 SI RICEVE SU APPUNTAMENTO
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:LIVIO.STEVANATO@UNITO.IT">SCRITTO VIA MAIL A: LIVIO.STEVANATO@UNITO.IT</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dstf.unito.it">www.dstf.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di erogazione del servizio	Giorni			0/2	0/2
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%			100	100
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%			100	100
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%			100	100



# I SERVIZI DELLA SEDE DI TORINO

## COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZA E TECNOLOGIA DEL FARMACO

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	Comunicazione e servizi web
DESCRIZIONE	Supporto relativo alle piattaforme Campusnet e Moodle: ricezione di segnalazione di malfunzionamenti, informazione e sensibilizzazione sul tema dei requisiti di trasparenza, risoluzione di problemi, assistenza all'upload di materiale. Aggiornamento delle pagine relative ai corsi di studio afferenti al DSTF e alla scuola di specializzazione in Farmacia Ospedaliera (inserimento di avvisi e pubblicazione di tutte le informazioni relative al calendario delle lezioni, appelli, sessioni di laurea, prescrizione ed iscrizione ecc.)
OUTPUT	Assistenza - Pubblicazione - Aggiornamento
DESTINATARI	Interni: docenti - Esterni: studenti, futuri studenti, famiglie ecc.
RESPONSABILE	Angelo G. Ambrosio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Via Giuria 9, 6° piano - segreteria didattica ufficio Management e AQ - Tel 011670.7886 - mail:dstf-redazione@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-ven dalle 9 alle 16.30 su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Formulario sul sito: <a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1">www.farmacia-dstf.unito.it/do/forms.pl/FillOut?_id=4cw1</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it">www.farmacia-dstf.unito.it</a> (è in previsione la realizzazione di una pagina specifica)

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3 (telefono, email, sportello)	4 (telefono, email, sportello, form)
	Ore apertura a settimana (su appuntamento)	ore			27,5	27,5
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			Medio: 1 - Max: 15	Medio: 1 - Max: 15
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30	30
	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione	Giorni			Medio: 1 - Max: 3	Medio: 1 - Max: 3
	Tempio medio e/o massimo per aggiornamento/pubblicazione	Giorni			Medio: 1 - Max: 5	Medio: 1 - Max: 3
	Tempo medio e/o massimo per presa in carico problema tecnico	Giorni			Medio: 1 - Max: 2	Medio: 1 - Max: 2
	Tempo medio e/o massimo per soluzione problema tecnico	Giorni			Medio: 2 - Max: 10	Medio: 2 - Max: 5
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	%				





# I SERVIZI DELLA SEDE DI TORINO

**BENI MUSEALI, ARCHIVIO  
STORICO E BIBLIOTECHE**



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Prestito librario</i>
DESCRIZIONE	Fornitura di libri per un periodo variabile da uno a due mesi, a seconda della tipologia dei fondi librari e salvo deroghe previste da regolamento. Sono escluse dal prestito alcune tipologie di materiali: periodici in carta (sia singoli fascicoli sia più fascicoli rilegati in volume); CD-ROM; miscellanee; opere di consultazione generale e specialistica (farmacopee, enciclopedie, dizionari, repertori bibliografici e catalografici...); opere in precario stato di conservazione; libri antichi e rari.
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	<i>Esterni: studenti/laureati; Interni: docenti, ricercatori, borsisti, assegnisti di ricerca, personale non docente.</i>
RESPONSABILE	<i>Silvia Idrofano</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Sportello distribuzione prestito: corso Raffaello 31, 1° piano - Tel. 011-6707656 fax: 011-6707657</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lun-ven, 9.00-13.00 / 14.00-17.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:Scrivere a: biblio.dstf@unito.it">Scrivere a: biblio.dstf@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_prestito1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_prestito1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013	2014	
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	1 (sportello)	1 (sportello)	1 (sportello)	2 (prenotazione online e sportello)	
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1	
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	45	45	37,5	37,5	
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100	100	100	100%	
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento informazioni su web	Giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	0-2	0-2	0-2	0-2	
	<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
		Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore					
	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%					



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Informazioni e assistenza all'utenza</i>
DESCRIZIONE	Il servizio è erogato su più livelli, con finalità diverse e differente grado di complessità: 1) "Quick reference" ( informazioni di primo livello: orari di apertura, disponibilità di testi per il prestito, modalità di ricerca a catalogo ecc. ); 2) Reference avanzato (tra cui il servizio denominato "SOS Tesi": ricerche e consulenze bibliografiche finalizzate a scopi di studio o ricerca condotte su banche dati specializzate e altri repertori in carta); 3) Momenti formativi rivolti al pubblico sulle tecniche di "information retrieval", sull'uso delle fonti bibliografiche online e sulla stesura di tesi e bibliografie. La pagina Facebook della biblioteca è finalizzata principalmente all'aggiornamento e alla formazione continua dell'utente.
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	<i>Esterni: studenti/laureati, privati cittadini; Interni: docenti, ricercatori, borsisti, assegnisti di ricerca, personale non docente.</i>
RESPONSABILE	<i>Silvia Idrofano</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>corso Raffaello 31, 1 °piano - Tel. 011-6707656 fax: 011-6707657. E-mail per inoltrare della richiesta e/o per fissare appuntamento per consulenza: <a href="mailto:reference.bibliofarm@unito.it">reference.bibliofarm@unito.it</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lun-ven, 9.00-13.00 / 14.00-17.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:Scrivere a: biblio.dstf@unito.it">Scrivere a: biblio.dstf@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_reference1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_reference1</a> ; <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_sezione_variabale_11">http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_sezione_variabale_11</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	3 (e-mail, telefono, front-office)	3 (e-mail, telefono, front-office)	3 (e-mail, telefono, front-office)	4 (e-mail, telefono, front-office, piattaforma Moodle)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	45	45	37,5	37,5
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	95%	95%	95%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento informazioni su web	Giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni
	Grado di interazione on line [0 assente, 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	2	2	2	2
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1-5	1-5	1-5	1-5
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Fotoriproduzioni</i>
DESCRIZIONE	Il patrimonio documentario della Biblioteca può essere fotocopiato nei limiti previsti dalla Legge n.633 del 12/04/1941 e successive modificazioni ed integrazioni. Le fotocopie vengono fornite ad esclusivo uso personale per scopo di studio. Per le stampe da file è consentito un numero massimo giornaliero procapite di cinquanta pagine. Libri antichi, rari o in cattivo stato di conservazione non possono essere fotocopiati, ma soltanto fotografati senza l'uso di flash con mezzi propri o utilizzando la macchina fotografica digitale in uso al personale in servizio. E' obbligatorio per l'utente citare la Biblioteca quale fonte depositaria dell'informazione qualora le fotografie che riproducono parti di libri antichi o rari vengano utilizzate a scopo di studio ed inserite all'interno di pubblicazioni.
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	<i>Esterni: studenti/laureati, privati cittadini; Interni: docenti, ricercatori, borsisti, assegnisti di ricerca, personale non docente.</i>
RESPONSABILE	<i>Silvia Idrofano</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>corso Raffaello 31, 1° piano - Tel. 011-6707656 fax: 011-6707657</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lun-ven, 9.00-13.00 / 14.00-17.30</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:Scrivere a: biblio.dstf@unito.it">Scrivere a: biblio.dstf@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_riproduzione1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_riproduzione1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	1 (sportello)	1 (sportello)	1 (sportello)	1 (sportello)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	45	45	37,5	37,5
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	modulistica non prevista	modulistica non prevista	modulistica non prevista	modulistica non prevista
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento informazioni su web	Giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni
<b>TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)</b>	Grado di interazione on line [0 assente, 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1-5	1-5	1-5	1-5
	<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%			
Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo		%				
Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)		Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Document delivery</i>
DESCRIZIONE	La fotocopia di un saggio, di un contributo o di una sezione di un periodico non reperibili presso la Biblioteca può essere richiesta direttamente dal singolo utente o per il tramite della sua biblioteca di riferimento ad altre biblioteche. Il documento verrà fornito all'utente finale in formato cartaceo. Il servizio opera infatti nei limiti consentiti dalla legge vigente sul diritto d'autore e dagli accordi contrattuali sottoscritti con i diversi editori, che spesso disciplinano anche le modalità di invio dei documenti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	<i>Esterni: studenti/laureati, altre biblioteche; Interni: docenti, ricercatori, borsisti, assegnisti di ricerca, personale non docente, altre biblioteche italiane ed estere</i>
RESPONSABILE	<i>Silvia Idrofano</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>corso Raffaello 31, 1° piano - Tel. 011-6707656 fax: 011-6707657. E-mail per l'inoltro della richiesta: <b>biblio.dstf@unito.it</b></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lun-ven, 9.00-13.00 / 14.00-17.30</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:Scrivere a: biblio.dstf@unito.it">Scrivere a: biblio.dstf@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_document_delivery1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B017/B017_document_delivery1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	3	3	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti	min 5- max 15 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	45	45	37,5	37,5
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento informazioni su web	Giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni	1 giorno - 3 giorni
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	3	3	3	3
<b>TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	0-2	0-2	0-2	0-3
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



I SERVIZI DELLA SEDE DI  
SAVIGLIANO

SERVIZI GENERALI E LOGISTICI



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Servizi generali e logistici
NOME SERVIZIO	<b>Manutenzione - Approvvigionamento - Allestimento - Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche</b>
DESCRIZIONE	Supervisione lavori di manutenzione della struttura di Savigliano (videoproiettori, lavagne luminose, telefoni, computer, aule, laboratori, uffici, bagni, mensa, locali comuni) e approvvigionamento beni consumabili utili alla didattica, (lampadine lavagne luminose, fogli per lavagna cartacea, batterie per telecomandi videoproiettori, pennarelli per lavagne bianche, lucidi, cancellini, dossier, cartelline ed ogni altro bene utile ed indispensabile alla gestione della segreteria). Allestimento locali per attività di supporto alla didattica e/o alla promozione del corso di laurea e/o della struttura universitaria. Raccolta dei disservizi e/o malfunzionamenti e reattiva segnalazione agli uffici competenti
OUTPUT	Manutenzione - Approvvigionamento - Allestimento
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, futuri studenti, studenti, laureati, istituzioni locali
RESPONSABILE	Prof.ssa Rubiolo Patrizia
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sabina Fornetti e Silvia Barreri - Via Garibaldi 6 - 12038 Savigliano CN - tel. 011/6708339-8341 fax 011 6708340 mail: segreteria.tecniche-erboristiche@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	di persona e/o tramite mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html">http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, sportello, mail, fax)	4 (telefono, sportello, mail, fax)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			medio: 1 - max: 10	medio: 1 - max: 10
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
	Ore di apertura sportello a settimana	Ore			35	35
<b>TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione	Minuti			medio: 5	medio: 3-4
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Servizi generali e logistici
NOME SERVIZIO	<b>Punto di Prima Accoglienza - Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche</b>
DESCRIZIONE	Il punto di prima accoglienza fornisce informazioni generali agli studenti ed ai visitatori, soprattutto in relazione ad aule, orari, eventi in corso. Inoltre riceve posta e pacchi in entrata e gestisce la spedizione di posta interna.
OUTPUT	Informazioni - Pratiche Amministrative - Servizi Postali
DESTINATARI	docenti, futuri studenti, studenti, laureati, istituzioni locali, visitatori, famiglie
RESPONSABILE	Prof.ssa Rubiolo Patrizia
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sabina Fornetti e Silvia Barreri - Via Garibaldi 6 - 12038 Savigliano CN - tel. 011/6708339-8341 fax 011 6708340 mail: segreteria.tecniche-erboristiche@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	di persona e/o tramite mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html">http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat, etc)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, sportello, mail, fax)	4 (telefono, sportello, mail, fax)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			medio: 1 - max: 10	medio: 1 - max: 10
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
	Ore di apertura sportello a settimana	Ore			35	35
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione	Minuti			medio: 5	medio: 3-4
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				





I SERVIZI DELLA SEDE DI  
SAVIGLIANO

SERVIZI AGLI STUDENTI  
E  
SUPPORTO ALLA DIDATTICA



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

*Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco*

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli Studenti</i>
NOME SERVIZIO	<b>Management didattico - Supporto informativo e tecnico - Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche</b>
DESCRIZIONE	<i>Orientamento, counseling e tutoraggio agli studenti su: tipo di iscrizione, pianificazione piano carriera, stage, tirocini pre e post laurea, progetto Erasmus, presentazione della prova finale, tasse, edisu, borse di studio, passaggi, trasferimenti, iscrizione seconda laurea, iscrizione ai singoli corsi. Comunicazioni periodiche a studenti e laureati, organi di stampa, enti locali e nazionali su aggiornamenti formativi (convegni, seminari, corsi, tavole rotonde, ecc.), normativi (notiziari legislativi relativi al settore delle Tecniche Erboristiche) e lavorativi (offerte e prospettive lavorative o di consulenza per laureati). Gestione della Biblioteca di Tecniche Erboristiche (reperimento volumi, gestione prestito, monitoraggio sulla restituzione)</i>
OUTPUT	<i>Informazioni - Orientamento - Counseling - Tutoraggio - Supporto Tecnico - Pratiche Amministrative</i>
DESTINATARI	<i>futuri studenti, studenti, laureati, studenti post lauream, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università</i>
RESPONSABILE	<i>Prof.ssa Rubiolo Patrizia</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Sabina Fornetti e Silvia Barreri - Via Garibaldi 6 - 12038 Savigliano CN - tel. 011/6708339-8341 fax 011 6708340 mail:</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>di persona e/o tramite mail</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html">http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Ore apertura a settimana (su appuntamento)	ore				
	Ore apertura a settimana (accesso libero)	ore			35	35
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3 (telefono, email, sportello)	4 (telefono, email, sportello, form)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti			Medio: 1 - Max: 15	Medio: 1 - Max: 10
<b>TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)</b>	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			Medio: 1 - Max: 5	Medio: 1 - Max: 3
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	<b>Supporto Didattica - Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche</b>
DESCRIZIONE	Pianificazione ed organizzazione logistica e dei supporti in funzione di :orari della didattica, appelli, seminari, eventi, tavole rotonde, uscite didattiche. Coordinamento e gestione delle comunicazioni tra docenti e studenti, gestione del materiale didattico (dispense, slide, cd, libri e biblioteca del corso TE), comunicazioni relative a variazioni appuntamenti, appelli lezioni, rilevamento giornaliero delle presenze. Gestione appelli ordinari e straordinari (caricamento sulla piattaforma con pianificazione per apertura e chiusura iscrizione, comunicazione ai docenti su iscritti e memorandum luogo ora esame, assistenza gestione verbalizzazione appelli a docenti e collaboratori esterni). Supporto alla segreteria studenti su: idoneità frequenza al III anno, valutazione della didattica, verifica propedeuticità nel sostenimento degli esami, ecc... . Programmazione, organizzazione e certificazione attività didattiche svolte da docenti esterni
OUTPUT	Informazioni - Supporto Tecnico - Monitoraggio - Pratiche Amministrative
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, studenti, laureati, studenti post lauream, enti e imprese
RESPONSABILE	Prof.ssa Rubiolo Patrizia
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sabina Fornetti e Silvia Barreri - Via Garibaldi 6 - 12038 Savigliano CN - tel. 011/6708339-8341 fax 011 6708340 mail: segreteria.tecniche-erboristiche@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	di persona e/o tramite mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html">http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, fax, email, sportello)	4 (telefono, fax, email, sportello)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			medio: 1 max: 10	medio: 1 max: 7
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
	Ore di apertura a settimana (su appuntamento)					
	Ore di apertura a settimana (accesso libero)				35	35
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su bandi e concorsi	Giorni			media: 1	media: 1
Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1	
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/document	Giorni			medio: 1 max: 10	medio: 1 max: 7
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Servizi agli Studenti
NOME SERVIZIO	<b>Supporto Esse3 - Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche</b>
DESCRIZIONE	Controllo nella programmazione del calendario appelli d'esame, inserimento sulla piattaforma, monitoraggio degli iscritti, supporto alle iscrizioni ed alla verbalizzazione
OUTPUT	Inserimento Monitoraggio Informazione Appelli
DESTINATARI	studenti, docenti
RESPONSABILE	Prof.ssa Rubiolo Patrizia
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sabina Fornetti e Silvia Barreri - Via Garibaldi 6 - 12038 Savigliano CN - tel. 011/6708339-8341 fax 011 6708340 mail: segreteria.tecniche-erboristiche@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	di persona e/o tramite mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html">http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Ore apertura a settimana (accesso libero)	ore			35	35
	Ore apertura a settimana (su appuntamento)					
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, fax, email, sportello)	4 (telefono, fax, email, sportello)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			medio: 1 max: 3	medio: 1 max: 3
	Tempo medio e/o massimo per caricamento appello ordinario	Giorni			medio: 5 max: 10	medio: 5 max: 10
<b>EFFICACIA</b>	Tempo medio e/o massimo per caricamento appello straordinario	Giorni			medio: 1 max: 2	medio: 1 max: 2
	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Servizio agli Studenti
NOME SERVIZIO	<b>Supporto Tirocini Curricolari - Extra Curricolari - Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche</b>
DESCRIZIONE	Tutti i nostri Corsi di studio prevedono lo svolgimento di un periodo di tirocinio obbligatorio durante il percorso formativo. I tirocini dei vari Corsi si differenziano tra loro per i crediti formativi attribuiti, per i tempi di svolgimento, per il programma. Principali servizi erogati: Per STUDENTI, LAUREANDI: * Informazioni e aggiornamenti sulle modalità di attivazione e svolgimento del tirocinio e sulla normativa vigente. * Organizzazione del ricevimento per avviare le pratiche del tirocinio. * Attivazione tirocini Curricolari * Consultazione database aziende convenzionate con l'Ateneo. * Supporto alla registrazione dell'avvenuto tirocinio Per ENTI e AZIENDE: * Predisposizione convenzioni per attivazione tirocini Per LAUREATI: * Informazioni e aggiornamenti sulle modalità di attivazione e svolgimento del tirocinio e sulla normativa vigente. * Organizzazione del ricevimento per avviare le pratiche del tirocinio. * Attivazione tirocini Extra Curricolari * Consultazione database aziende convenzionate con l'Ateneo.
OUTPUT	Informazione - Assistenza - Attivazione Tirocini
DESTINATARI	studenti, laureandi, studenti post lauream, enti e imprese
RESPONSABILE	Referente amministrativo: Sabina Fornetti - Silvia Barreri - Responsabile del procedimento: Maria Laura Colombo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sabina Fornetti e Silvia Barreri - Via Garibaldi 6 - 12038 Savigliano CN - tel. 011/6708339-8341 fax 011 6708340 mail: <a href="mailto:segreteria.tecniche-erboristiche@unito.it">segreteria.tecniche-erboristiche@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	di persona e/o tramite mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html">http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura)	numero e tipologia di canale			4 (telefono, fax, email, sportello)	4 (telefono, fax, email, sportello)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2 (compilazione progetto, ritiro approvazione)	2
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello per compilazione progetto	Ore/Minuti			medio: 10 max: 20	medio: 10 max: 15
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello per ritiro approvazione					
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
	Ore di apertura per informazioni a settimana	Ore			35	35
	Ricevimento studenti per compilazione progetto				2	2
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su tirocini	Giorni			medio: 1	medio: 1
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Grado di interazione on line [0 assente, 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line]	numero			1	1
	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documento	Giorni			1	1
<b>EFFICACIA</b>	Tempo minimo e massimo intercorrente tra compilazione progetto e consegna approvazione	Giorni			min: 2 max: 5	min: 2 max: 5
	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne	%				
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# I SERVIZI DELLA SEDE DI SAVIGLIANO

## COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Comunicazioni e Servizi Web
NOME SERVIZIO	<b>Comunicazioni e Servizi Web - Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche</b>
DESCRIZIONE	Comunicazioni su convegni, seminari, corsi, tavole rotonde, ecc... Gestione della Pagina Web del Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche e delle pagine collegate: Eventi TE e Biblioteca TE Accesso diretto per le informazioni on-line, aggiornamenti tempestivi e pianificazione annuale per quelli che sono gli eventi ormai consueti organizzati/presenziati dal corso di laurea. Promozione del corso alle giornate di orientamento ed a manifestazioni e/o eventi strettamente collegati al nostro corso. Creazione e pubblicazione materiale informativo.
OUTPUT	Assistenza - Pubblicazione - Aggiornamento
DESTINATARI	docenti, futuri studenti, studenti, laureati, studenti post lauream, enti ed imprese, organi di stampa, altre università
RESPONSABILE	Prof.ssa Rubiolo Patrizia
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sabina Fornetti - Via Garibaldi 6 - 12038 Savigliano CN - tel. 011/6708339-8341 fax 011 6708340 mail: segreteria.tecniche-erboristiche@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	di persona e/o tramite mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html">http://www.farmacia-dstf.unito.it/do/home.pl/View?doc=Corso_TE.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3 (telefono, email, sportello)	3 (telefono, email, sportello)
	Ore apertura a settimana (su appuntamento)	ore			35	35
	Ore apertura a settimana (accesso libero)	ore			35	35
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			Medio: 1 - Max: 15	Medio: 1 - Max: 10
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35	35
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione	Giorni			Medio: 1 - Max: 3	Medio: 1 - Max: 2
	Tempo medio e/o massimo per aggiornamento/pubblicazione	Giorni			Medio: 1 - Max: 5	Medio: 1 - Max: 2
	Tempo medio e/o massimo per presa in carico problema tecnico	Giorni			Medio: 1 - Max: 2	Medio: 1 - Max: 2
	Tempo medio e/o massimo per soluzione problema tecnico	Giorni			Medio: 2 - Max: 10	Medio: 2 - Max: 5
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



**I SERVIZI DELLA SEDE DI TORINO**

**SERVIZI INTERDIPARTIMENTALI  
EROGATI DAL CSO**





## UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO

### Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	SETTORE BUDGET
DESCRIZIONE	Gestione entrate bilancio preventivo e consuntivo Rendicontazione progetti di ricerca Attività Commerciale (fatturazione, monitoraggio crediti)
OUTPUT	Bilancio Rendicontazioni e fatturazione
DESTINATARI	Esterni (Enti /Imprese) Interni (Docenti Tecnici-amministrativi)
RESPONSABILE	Sig.ra Claudia Salce
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sig. Claudia Salce- Centro Servizi, Via Valperga Caluso, n°35 - Il piano - Tel 011/6705781 Fax 0112365806 mail: bilancio.cso@unito.it - convnzezioni.cso@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 18,00 su appuntamento
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	Dal Lunedì al Venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite e-mail all'indirizzo <a href="mailto:bilancio.cso@unito.it">bilancio.cso@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimento.di.scienza.e.tecnologia.del.farmaco.unito.it">www.dipartimento.di.scienza.e.tecnologia.del.farmaco.unito.it</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	ore al giorno			4	4
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono)	tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Consegna/ Ritiro documentazione)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore al giorno			10	10
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			2	3
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Ore			min 4 max 8	min 4 max 8
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			1	1
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%			100	100
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%			100	100
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore			100	100
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%			100	100



# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO

## Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Approvvigionamenti
NOME SERVIZIO	GESTIONE ACQUISTI DI BENI E SERVIZI - FONDO ECONOMALE
DESCRIZIONE	<p>Ricevimento modulo "richiesta di beni/servizi, verifica contabile e approvazione da parte del Direttore del Dipartimento Ricerca e selezione del fornitore (rioritariamente tramite MEPA)                      Acquisizione/emissione documentazione relativa alle vigenti norme per forniture/pagamenti PA (CIG, DURC, C/C dedicato, pubblicazioni)                      Predisposizione Cottimo Fiduciario (GARE) per acquisti sotto soglia comunitaria                      Predisposizione contratti passivi                      Emissione buono d'ordine (fornitori Italiani ed Esteri) e gestione debito v/terzi Ricevimento bene/effettuazione servizio e documento "Verifica consegna bene/effettuazione servizio ed emissione ordinativo di pagamento, flusso bancario per liquidazione, verifica pagamenti (CRO)                      Compilazioni registri iva ( esteri e commerciali) con successivo passaggio alla Sede Centrale                      Apertura e successivi pagamenti tramite fondo economale, come previsto da regolamento e conseguenti operazioni di reintegro del fondo stesso.                      Gestione inventariale (Carico - Scarico - Trasferimenti)</p>
DESTINATARI	Esterni (Enti e Imprese)/Interni (Docenti, Tecnici-Amministrativi)
OUTPUT DEL SERVIZIO	Approvvigionamento del materiale richiesto
RESPONSABILE	Dott.ssa Paola Gaglioti
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott.ssa Paola Gaglioti - Centro Servizi, Via Valperga Caluso, n°35 - Il piano - Tel 011/6705806 Fax 0112365806 mail: acquisti.cso@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 18,00 su appuntamento
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	Dal Lunedì al Venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:tramite_e-mail_all'indirizzo_acquisti.cso@unito.it">tramite e-mail all'indirizzo acquisti.cso@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimento.di.scienza.e.tecnologia.del.farmaco.unito.it">www.dipartimento.di.scienza.e.tecnologia.del.farmaco.unito.it</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	ore al giorno			4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente compilazione della modulistica.	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore al giorno			10	10
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			2	3
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			2	2
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture	Giorni			30	30
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%			100	100
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%			100	100
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore %			100	100
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%			100	100



## UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO

### Dipartimento di Scienza e Tecnologia del Farmaco

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	SETTORE PERSONALE E COMPENSI
DESCRIZIONE	Gestione Amministrativo-Contabile Bandi di Borse di Studio (Pubblicazione, Verbali di Selezione Esterna, Conferimenti) Gestione Amministrativo-Contabile Bandi per Conferimento Contratti di Lavoro Autonomo (Pubblicazione, Verbali di Selezione Interna ed Esterna, Conferimenti) Gestione Amministrativo-Contabile Assegni di Ricerca Liquidazione e pagamento borse di studio, contratti di lavoro autonomo (CO.CO.CO., PRESTAZIONE D'OPERA OCCASIONALE, PRESTAZIONI PROFESSIONALI) Liquidazione e pagamento seminari Liquidazione e rimborso missioni Liquidazione e rimborsi spese di documentati analiticamente
OUTPUT	Consulenze Amministrativo Gestionali -Emissione Mandati di pagamento
RESPONSABILE	Dott.ssa Annalisa Scaravaglio
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott.ssa Annalisa Scaravaglio - Centro Servizi, Via Valperga Caluso, n°35 - Il piano - Tel 011/6705705 Fax 0116705672 mail: compensi.cso@unito.it e missioni.cso@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 18,00 su appuntamento
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	Dal Lunedì al Venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e Martedì e Giovedì dalle 14,00 alle 16,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:tramite_e-mail_all'indirizzo_compensi.cso@unito.it">tramite e-mail all'indirizzo compensi.cso@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dipartimento.di.scienza.e.tecnologia.del.farmaco.unito.it">www.dipartimento.di.scienza.e.tecnologia.del.farmaco.unito.it</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	ore settimanali			14	14
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente compilazione della modulistica.	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore al giorno			10	10
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			3	3
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			2	2
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed emissione del servizio	Giorni			3	3
	Tempo medio di pagamento compenso	Giorni			60	30
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%			100	100
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%			100	100
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore %			100	100
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%			100	100