



**CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA
DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università degli Studi di Torino; i servizi individuati sono attuali, reali e concreti; gli indicatori individuati sono stati selezionati in quanto ritenuti coerenti, puntuali e misurabili.
- b. I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e il più recente tra tutti, il D. Lgs n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";
- c. La Carta del Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università degli Studi di Torino non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso;
- d. La presente Carta del Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università degli Studi di Torino non intende descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al Dipartimento);
- e. La presente Carta costituisce un primo passo nella direzione di un obiettivo più ampio che avrà come risultato finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza);
- f. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università degli Studi di Torino 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, ecc.);
- h. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;
- i. la redazione della Carta in seno al Dipartimento è stato oggetto di confronto e approvazione finale da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura. Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli stakeholder (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).

2. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università degli Studi di



Torino presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università degli Studi di Torino sono:

Uguaglianza

Il Dipartimento si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

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

Continuità

Il Dipartimento si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Dipartimento si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione

Il Dipartimento si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del Dipartimento, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia

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

4. ORGANIZZAZIONE DEL DIPARTIMENTO

1.1. Il Progetto Scientifico-Culturale

La costituzione del Dipartimento di Scienze della Terra, avvenuta con D.R n° 2804 del 14.04.2012, risponde alla necessità di razionalizzare le infrastrutture e le risorse umane dei pre-esistenti dipartimenti di riferimento per l'Area CUN 04-Scienze della Terra presso l'Università di Torino. Tutti gli afferenti all'Area hanno sostenuto l'opportunità di unificare l'Area in una delle poche strutture dipartimentali di Scienze della Terra che, omogenee per contenuti scientifici, metodi conoscitivi e fini culturali, rimangono attive in Italia.

Proseguendo la linea già tracciata dai pre-esistenti dipartimenti, il Dipartimento di Scienze della Terra



Università degli Studi di Torino
Dipartimento di Scienze della Terra
Via Valperga Caluso, 35 - 10125 – Torino

intende sviluppare -accanto ai consolidati compiti di descrizione ed interpretazione del territorio, dello studio ed evoluzione del sistema Terra oltreché di minerali e rocce, del reperimento e corretto utilizzo delle risorse naturali (idriche e minerarie) che si avvalgono delle discipline tradizionali di tipo paleontologico, stratigrafico, geologico-strutturale geomorfologico, mineralogico-cristallografico, petrologico, geochimico-vulcanologico, giacimentologico, geofisico e delle loro applicazioni- anche ricerche interdisciplinari nell'ambito delle aree tematiche già individuate come strategiche e prioritarie in occasione dell'International Year of Planet Earth (UNESCO 2008) e per altro presenti anche in Horizon 2020.

Tra i compiti istituzionali del nuovo Dipartimento di Scienze della Terra vi è quindi quello di sviluppare le conoscenze scientifiche e tecniche per lo studio di un'ampia gamma di problematiche nell'ambito delle Scienze della Terra, con l'utilizzo di metodologie di indagine e di tecnologie tradizionali e innovative idonee alla loro risoluzione, sia sul piano teorico dello studio e della comprensione dei processi, sia sul piano del trasferimento delle conoscenze progressivamente acquisite e delle loro applicazioni alle professioni, alla società ed al territorio, in continuità con le tradizioni della Scuola torinese.

Per lo sviluppo del proprio progetto scientifico-culturale, il Dipartimento di Scienze della Terra usufruisce in modo sinergico di una fitta rete di relazioni e collaborazioni di ricerca, da tempo avviate e operanti a scala locale, nazionale ed internazionale. Oltre ad ospitare e collaborare con la sezione di Torino dell'Istituto di Geoscienze e Georisorse del C.N.R. (13 unità di personale), il DST fa parte dei seguenti Centri interdipartimentali:

- 1) Centro Interdipartimentale di Ricerca e Collaborazione Scientifica con i Paesi del Sahel e dell'Africa occidentale (CISAO, con sede amministrativa e direzione presso il DST);
- 2) Centro Interdipartimentale "G. Scansetti" per lo Studio degli Amianti e di altri Particolati Nocivi (di cui ospita due laboratori);
- 3) Centro Interdipartimentale di Ricerca per lo Sviluppo della Cristallografia Diffrattometrica (CrisDi);
- 4) Centro interdipartimentale sui rischi naturali in ambiente montano e collinare (NatRisk);
- 5) NIS, Nanostructured Interfaces and Surfaces, Centro interdipartimentale di Eccellenza.

Il DST fa inoltre parte del Centro Interuniversitario di Magnetismo delle Rocce (ALP- Alpine Laboratory of Paleomagnetism, situato presso la struttura dipartimentale di Peveragno, CN); collabora attivamente con il Comitato Glaciologico Italiano; è socio fondatore del Centro Servizi Lapideo del Verbano-Cusio-Ossola, laboratorio di prove e ricerca sui materiali in Crevoladossola; è incubatore dello spin-off IMAGEO e dello spin-off AG3, operanti rispettivamente nei settori geomatico e geotermico.

1.2. Il Progetto Didattico

Il Dipartimento di Scienze della Terra garantisce l'organizzazione e gestione delle attività didattiche dei professori e dei ricercatori ad esso afferenti, ed aderisce alla Scuola di Scienze della Natura. Si impegna ad assicurare, ai sensi del nuovo Statuto e in funzione delle disposizioni regolamentari vigenti:

- I) il ruolo di Dipartimento di riferimento per il CdL in Scienze Geologiche e il CdLM in Scienze Geologiche Applicate, cruciali nella formazione professionale del geologo (per cui è l'unico "ente" formativo a livello regionale con specifiche competenze);
- II) il ruolo di Dipartimento partecipante ("di riferimento non a fini amministrativi") per il CdL in Scienze Naturali, il CdLM in Scienze dei Sistemi Naturali, il CdLM a ciclo unico in Conservazione e Restauro dei Beni Culturali e il CdLM in Geografia e Scienze Territoriali;



Università degli Studi di Torino
Dipartimento di Scienze della Terra
Via Valperga Caluso, 35 - 10125 – Torino

III) il concorso all'offerta formativa di primo e secondo livello nelle realtà didattiche dell'Ateneo che necessitano di specifiche competenze nell'ambito delle Scienze della Terra;

IV) il concorso alla formazione avanzata, inclusa l'organizzazione e gestione del Dottorato di ricerca in Scienze della Terra.

In particolare, il Dipartimento di Scienze della Terra è coinvolto nei seguenti CdL e CdLM:

- CORSO DI LAUREA in Scienze Geologiche (Classe L-34); monodipartimentale per il Dipartimento di Scienze della Terra: 100%;
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE in Scienze Geologiche Applicate (Classe LM-74); monodipartimentale per il Dipartimento di Scienze della Terra: 100%;
- CORSO DI LAUREA in Scienze Naturali (Classe L-32); interdipartimentale con capofila il Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Naturali;
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE in Scienze dei Sistemi Naturali (Classe LM-60); interdipartimentale con capofila il Dipartimento di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi Naturali;
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO in Conservazione e Restauro dei Beni Culturali (Classe LMR-02); interdipartimentale con capofila il Dipartimento di Studi Storici.
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE INTERATENEO (UniTO e PoliTO) in Geografia e Scienze Territoriali (Classe LM-80).

Docenti e Ricercatori del Dipartimento svolgono inoltre insegnamenti presso:

- CORSO DI LAUREA in Chimica e Tecnologie Chimiche (Classe L-27);
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE in Scienze per i Beni Culturali (Classe LM-11);
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE in Biologia dell'Ambiente (Classe LM-6);
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE in Evoluzione del Comportamento Animale e dell'Uomo (Classe LM-60);
- CORSO DI LAUREA in Scienza e Tecnologia dei Materiali (Classe L-27);
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE in Scienze della Formazione Primaria (Classe LM-85 bis).

A supporto dell'attività formativa a diversi livelli il Dipartimento mette a disposizione presso le proprie strutture:

- due biblioteche che ospitano a oggi 201 abbonamenti a periodici/riviste scientifiche di settore e oltre 18000 monografie (i titoli presenti, in particolare i periodici scientifici in corso di abbonamento, sono unici a livello regionale);
- aule attrezzate di geologia, mineralogia-petrografia, paleontologia e informatica (ca 220 m²);
- sale studio corredate da collezioni geologiche, mineralogiche, paleontologiche e petrografiche a disposizione degli studenti (200 m² ca);
- laboratori, strumentazioni e attrezzature didattiche e di ricerca (700 m² ca).

1.3. I Settori Scientifico-Disciplinari

Il Dipartimento di Scienze della Terra si identifica con l'Area scientifico-formativa 05-Scienze della Terra, riconosciuta dallo Statuto dell'Università di Torino. Questa ricomprende undici Settori



Scientifico-Disciplinari (GEO/01-GEO/011) dell'area CUN 04-Scienze della Terra ed un Settore Scientifico-Disciplinare (ICAR/07) dell'Area CUN 08-Ingegneria Civile e Architettura.

1.4. Il Personale

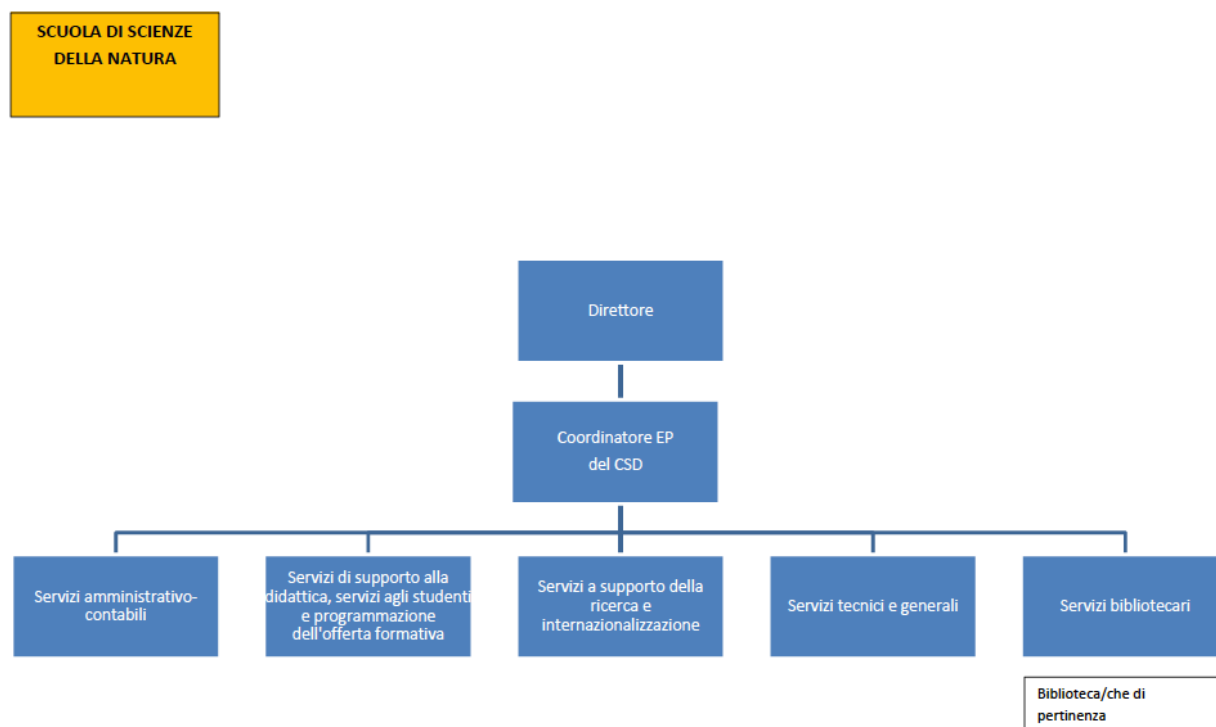
Ai fini della realizzazione dei compiti istituzionali ad esso affidati, afferiscono al Dipartimento di Scienze della Terra: Docenti di prima e seconda fascia, Ricercatori a tempo indeterminato e determinato (ricompresi nei citati SSD); Personale di ricerca non strutturato (Dottorandi, Assegnisti, Borsisti Post-Dottorato, Titolari di Borse di Studio di ricerca, Laureati Frequentatori) e Docenti a contratto.

La struttura si avvale inoltre di personale non docente incaricato di svolgere le essenziali funzioni di supporto alle attività sopra richiamate.

1.5. Organizzazione

Il Dipartimento di Scienze della Terra si caratterizza per attività di ricerca e didattiche a forte vocazione sperimentale, parimenti svolta in sede e in campo. Queste caratteristiche richiedono specifici servizi dedicati e con alta professionalità del personale addetto, prevedono una logistica spesso complessa, e comportano un notevole carico di lavoro per le strutture amministrativo-contabili. L'efficacia raggiunta, ancorché migliorabile, è strettamente connessa alla intercambiabilità dei ruoli ed al supporto reciproco sia tra il personale tecnico sia tra il personale amministrativo, indipendentemente dalla categoria di inquadramento. Per molti dei servizi di supporto alla ricerca, i responsabili tecnici di specifici laboratori sono inoltre necessariamente affiancati da responsabili scientifici individuati tra il personale docente.

Il funzionigramma del Dipartimento di Scienze della Terra, definito dall'Amministrazione Centrale e comprendente le funzioni di Direzione, di Coordinamento e i servizi, è il seguente:





Università degli Studi di Torino
Dipartimento di Scienze della Terra
Via Valperga Caluso, 35 - 10125 – Torino

Considerate le citate specificità operative, l'attuale Direzione, in accordo con il personale in ruolo afferente al Dipartimento, ha ritenuto di non richiedere la copertura della prevista funzione "Coordinamento EP del CSD".

Le strutture presso cui si esplica l'impegno lavorativo del personale tecnico, amministrativo, di biblioteca e dei servizi generali sono le seguenti:

- n. 1 Segreteria amministrativa;
- n. 2 Biblioteche di Dipartimento ("Roberto Malaroda" e "Giorgio Spezia");
- n. 23 Laboratori di complessità medio-alta (inclusi L. preparazioni campioni geologici, L. analisi chimico-isotopiche, L. microscopia ottica e microtermometria, L. microscopia elettronica, L. microscopia a scansione di sonda, L. diffrattometria, L. di crescita e/o sintesi minerali, L. spettroscopia microRaman, L. microfluorescenza, L. caratterizzazione tecnica campioni geologici);
- n. 1 Officina meccanica;
- n. 1 Reagentario;
- n. 2 Petroteche, con armadi compattati per la conservazione di campioni geologici;
- n. 3 Magazzini;
- n. 6 Aule, di cui quattro attrezzate con apparecchiature di microscopia ottica e collezioni didattiche;
- n. 4 Sale collezioni didattiche cartografiche, mineralogiche, paleontologiche e petrografiche per preparazione esami.

Si elenca nel seguito il Personale Tecnico-Amministrativo assegnato all'1/1/2014:

- Area amministrativa-gestionale: 2 unità (cat. D), D. Brandino, R. Petean*;
- Area amministrativa: 4 unità (cat. C), S. Aghilar, C. Gambacurta, L. Mastrototaro, G. Passambrone;
- Area biblioteche: 2 unità (cat. D), K. Blanc, E. Cianci;
- Area servizi generali e tecnici: 1 unità (cat. B), E. Migliaccio;
- Area tecnica/tecnico-scientifica ed elab. dati: 1 unità (cat. EP), R. Cossio**; 9 unità (cat. D), **S. Cavagna(***)**, **N. Curetti(***)**, **E. Destefanis**, **M. Dino**, **M. Lasagna**, **L. Pastero**, **M. Pavia**, **L. Perotti**, **E. Tema**; 4 unità (cat. C), **G. Carbotta**, D. Ceravolo, **C. Sibio**, W. Vanzetti

(*) A tempo determinato.

(**) In grassetto gli attuali Tecnici della Ricerca.

(***) In regime di tempo parziale.



5. SERVIZI EROGATI (SUDDIVISI PER AREA)

5.1. AREA APPROVVIGIONAMENTI

Acquisizione beni e servizi per le attività didattiche, scientifiche e di laboratorio

Acquisizione in economia beni e servizi per la attività didattiche, scientifiche e di laboratorio mediante il ricorso a sistemi di acquisizione centralizzata (Convenzioni CONSIP, MEPA) o mediante ricorso, previa eventuale comparazione di offerte, a operatori economici presenti sul mercato; rimborsi tramite fondo economale.

5.2. AREA PERSONALE

Contabilizzazione missioni e mobilità

Contabilizzazione rimborsi a piè di lista e diarie a personale docente e non docente strutturato e a personale esterno, inserito in progetti di ricerca gestiti dal Dipartimento, impegnato in trasferte per attività di formazione, ricerca e didattica; contabilizzazione rimborsi a piè di lista a studenti iscritti a Scuola di Dottorato impegnati in mobilità.

Gestione conferimento e erogazione borse di studio di ricerca

Gestione procedimento conferimento mediante selezione esterna, previa pubblicazione bando di concorso, e liquidazione compensi borse di studio di ricerca.

Gestione amministrativa contratti di lavoro autonomo

Gestione amministrativa contratti di lavoro autonomo (collaborazioni coordinate e continuative, contratti di prestazione professionale, contratti di prestazione occasionale) mediante ricognizione interna, selezione esterna, stipula, pubblicazioni obbligatorie, liquidazione compensi, certificazione fiscale.

5.3. AREA CONTABILITÀ

Gestione amministrativa finanziamenti e contributi

Gestione stipula accordi, predisposizione variazioni di bilancio, emissione note di addebito, operazioni di riparto, accertamento e incasso finanziamento, gestione processi di spesa, eventuale liquidazione compensi, rendicontazione.

Gestione amministrativa attività conto terzi

Gestione stipula accordi per convenzioni di ricerca ex art. 66 DPR 382/80 e per prestazioni a pagamento, predisposizione variazioni di bilancio, fatturazione, operazioni di riparto, accertamento e incasso corrispettivi, gestione processi di spesa, gestione IVA commerciale, liquidazione compensi.



5.4. AREA SUPPORTO ALLA DIDATTICA

AVA e Offerta Formativa

Assistenza alla predisposizione della documentazione per la valutazione e l'autovalutazione (Scheda SUA e Rapporto del Riesame); assistenza alla programmazione dell'offerta formativa e della organizzazione della didattica, all'aggiornamento dei regolamenti didattici, delle regole dei piani di studio, delle guide dello studente, dei manifesti degli studi; assistenza per la prova matricole; predisposizione degli orari dei corsi; caricamento degli appelli on-line; aggiornamento del sito Campusnet; supporto agli organi collegiali del CdS e del Dipartimento.

5.5. AREA SUPPORTO ALLA RICERCA

Servizi di Supporto alla Ricerca

Prestazioni analitico-strumentali dei seguenti Laboratori: diffrazione raggi X (polveri e cristallo singolo), microscopia elettronica a scansione con microanalisi (SEM-EDS), microscopia elettronica in trasmissione con microanalisi (TEM-EDS), microscopia ottica e microtermometria, microscopia a scansione di sonda SPM (AFM/STM), micro-fluorescenza (strumentazione del Centro Scansetti), spettroscopia MicroRaman (strumentazione del Centro Scansetti), spettrometria al plasma (ICP-OES) (strumentazione IGG-CNR), chimica dei suoli e soluzioni, sintesi idrotermale e ad alta pressione, taglio rocce, macinazione rocce e separazione minerali, sezioni sottili e preparati speciali, test climatici, calcolo e modellizzazione numerica, caratterizzazione tecnica delle rocce, analisi isotropiche (ISO4 - cooperativa esterna), preparazione campioni macropaleontologici, caratterizzazione terreni e serbatoi acquiferi, idrochimica, GEO.SIT.LAB. (cartografia geotematica e sistemi informativi territoriali), paleomagnetismo.

5.6. AREA SERVIZI AGLI STUDENTI

Sportello studenti

Assistenza agli studenti per rapporti con uffici centrali e per informazioni inerenti i corsi di laurea (orientamento e procedure di ammissione, orari lezioni, appelli, attività di stage, lauree).

5.7. AREA SISTEMI INFORMATIVI

Assistenza informatica postazioni, aule, laboratori

Installazione e configurazione apparecchiature informatiche (PC, server, stampanti, videoproiettori); interventi di assistenza in caso di malfunzionamenti e guasti; recupero e ripristino dati e sistemi operativi.



5.8. AREA SERVIZI GENERALI E LOGISTICI

Sicurezza

Servizio di dislocamento del Sistema di Gestione della Sicurezza in Ateneo, Servizio di Prevenzione e Protezione - Area Scienze MFN e Farmacia.

5.9. AREA BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE

Servizio di consultazione materiale biblioteca, informazione, orientamento bibliografico

Consultazione in sede dei materiali bibliografici, assistenza e supporto nell'utilizzo di strumenti di ricerca e di informazione bibliografica.

Prestito e Document Delivery

Prestito: prestito del materiale della biblioteca per un periodo di tempo stabilito a seconda delle tipologia di utenza; Document delivery: richiesta ad altre biblioteche della riproduzione di articoli o di parti di libri non disponibili presso una delle biblioteche dell'Università di Torino.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato all'1/1/2014; valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 31/12/2014.

7. ALLEGATO: SCHEDE DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Approvvigionamenti
NOME SERVIZIO	Acquisizione beni e servizi per le attività didattiche, scientifiche e di laboratorio
DESCRIZIONE	Acquisizione in economia beni e servizi per la attività didattiche, scientifiche e di laboratorio mediante il ricorso a sistemi di acquisizione centralizzata (Convenzioni CONSIP, MEPA) o mediante ricorso, previa eventuale comparazione di offerte, a operatori economici presenti sul mercato; rimborsi tramite fondo economale.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Acquisto beni, acquisizione servizi, rimborso piccole spese
DESTINATARI	Interni (docenti e tecnici-amministrativi)
RESPONSABILE	Dott. ssa Daniela Brandino (RAC)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott. ssa Daniela Brandino c/o segreteria amministrativa Dipartimento di Scienze della Terra - Via Valperga Caluso, 35 - TO - tel. 011 6705160- fax 011 6705317 - e-mail daniela.brandino@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì - ore 09:30 -12:00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite telefono (011 6705160), e-mail (daniela.brandino@unito.it); ricevimento utenza in orario di apertura o anche fuori dell'orario di apertura, previa richiesta di appuntamento per telefono o via e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti2/D011/D011_modulistica1

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	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2 (richiesta emissione ordine/richiesta rimborso, firma regolare esecuzione contratto/quietanza)	2 (richiesta emissione ordine/richiesta rimborso, firma regolare esecuzione contratto/quietanza)	2 (richiesta emissione ordine/richiesta rimborso, firma regolare esecuzione contratto/quietanza)	2 (richiesta emissione ordine/richiesta rimborso, firma regolare esecuzione contratto/quietanza)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio di risposta a richieste di informazione	Giorni	5	5	5	4
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed emissione ordine	Giorni	5	5	5	5
	Tempo medio di pagamento fatture a seguito di acquisizione di documentazione completa	Giorni	15	15	15	15
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n°pratiche evase/n°richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Contabilizzazione missioni e mobilità
DESCRIZIONE	Contabilizzazione rimborsi a piè di lista e diarie a personale docente e non docente strutturato e a personale esterno, inserito in progetti di ricerca gestiti dal Dipartimento, impegnato in trasferte per attività di formazione, ricerca e didattiche; Contabilizzazione rimborsi a piè di lista studenti iscritti a Scuola di Dottorato impegnati in mobilità.
OUTPUT DEL SERVIZIO	rimborso spese e corresponsione diaria per missioni e mobilità
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi)
RESPONSABILE	Dott. ssa Daniela Brandino (RAC)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sig. ra Santina Aghilar c/o segreteria amministrativa Dipartimento di Scienze della Terra - Via Valperga Caluso, 35 - TO - tel. 011 6705144 - fax 011 6705317 - e-mail santina.aghilar@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì - ore 09:30 - 12:00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite telefono (011 6705144), e-mail (daniela.brandino@unito.it); ricevimento utenza in orario di apertura o anche fuori dell'orario di apertura, previa richiesta di appuntamento per telefono o via e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti2/D011/D011_modulistica1

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	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	4 (mail, fax, telefono, procedura web)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2 (richiesta autorizzazione, richiesta rimborso)	2 (richiesta autorizzazione, richiesta rimborso)	2 (richiesta autorizzazione, richiesta rimborso)	2 (richiesta autorizzazione, richiesta rimborso)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio di risposta a richieste di informazione	Giorni	5	5	5	4
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio di pagamento missioni a seguito di acquisizione di documentazione completa	Giorni	15	15	15	15
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Gestione conferimento e erogazione borse di studio di ricerca
DESCRIZIONE	Gestione procedimento conferimento mediante selezione esterna, previa pubblicazione bando di concorso, e liquidazione compensi borse di studio di ricerca
OUTPUT DEL SERVIZIO	Assegnazione borse di studio di ricerca
DESTINATARI	(Esterni) Studenti post lauream
RESPONSABILE	Dott. ssa Daniela Brandino (RAC)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott. ssa Chiara Gambacurta - segreteria amministrativa Dipartimento di Scienze della Terra - Via Valperga Caluso, 35 - TO - tel. 011 6705147 - fax 011 6705317 - e-mail chiara.gambacurta@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì - ore 09:30 -12:00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite telefono (011 6705160), e-mail (daniela.brandino@unito.it); ricevimento utenza in orario di apertura o anche fuori dell'orario di apertura, previa richiesta di appuntamento per telefono o via e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

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	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero				
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100	100	100	100
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1 (pdf modello di domanda)	1 (pdf modello di domanda)	1 (pdf modello di domanda)	1 (pdf modello di domanda)
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio di risposta a richieste di informazione	Giorni	5	5	5	4
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio di pagamento compensi a seguito di acquisizione di documentazione completa	Giorni	10	10	10	10
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Gestione amministrativa finanziamenti e contributi
DESCRIZIONE	Gestione stipula accordi, predisposizione variazioni di bilancio, emissione note di addebito, operazioni di riparto, accertamento e incasso finanziamento, gestione processi di spesa, eventuale liquidazione compensi, rendicontazione
OUTPUT DEL SERVIZIO	Reperimento finanziamenti a sostegno dell'attività di ricerca istituzionale
DESTINATARI	Interni (Docenti)
RESPONSABILE	Dott. ssa Daniela Brandino (RAC)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott. ssa Chiara Gambacurta - segreteria amministrativa Dipartimento di Scienze della Terra - Via Valperga Caluso, 35 - TO - tel. 011 6705147 - fax 011 6705317 - e-mail chiara.gambacurta@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì - ore 09:30 -12:00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite telefono (011 6705160), e-mail (daniela.brandino@unito.it); ricevimento utenza in orario di apertura o anche fuori dell'orario di apertura, previa richiesta di appuntamento per telefono o via e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti2/D011/D011_Convenzioni1

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	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (richiesta approvazione C.d.D.)	1 (richiesta approvazione C.d.D.)	1 (richiesta approvazione C.d.D.)	1 (richiesta approvazione C.d.D.)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio di risposta a richieste di informazione	Giorni	5	5	5	4
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n°pratiche evase/n°richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Gestione amministrativa attività conto terzi
DESCRIZIONE	Gestione stipula accordi per convenzioni di ricerca ex art. 66 DPR 382/80 e per prestazioni a pagamento, fatturazione, operazioni di riparto, accertamento e incasso corrispettivi, gestione processi di spesa, gestione IVA commerciale, liquidazione compensi
OUTPUT DEL SERVIZIO	Attivazione convenzioni e effettuazione prestazioni a pagamento
DESTINATARI	Esterni (Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali)
RESPONSABILE	Dott. ssa Daniela Brandino (RAC)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott. ssa Chiara Gambacurta - segreteria amministrativa Dipartimento di Scienze della Terra - Via Valperga Caluso, 35 - TO - tel. 011 6705147 - fax 011 6705317 - e-mail chiara.gambacurta@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì - ore 09:30 - 12:00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite telefono (011 6705160), e-mail (daniela.brandino@unito.it); ricevimento utenza in orario di apertura o anche fuori dell'orario di apertura, previa richiesta di appuntamento per telefono o via e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti2/D011/D011_Convenzioni1

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	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (stipula contratto, emissione ordine)	1 (stipula contratto, emissione ordine)	1 (stipula contratto, emissione ordine)	1 (stipula contratto, emissione ordine)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
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	0	0	0	0
	Tempo medio di risposta a richieste di informazione	Giorni	5	5	5	4
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
EFFICACIA	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
	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	%				
EFFICIENZA	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 SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Gestione amministrativa contratti di lavoro autonomo
DESCRIZIONE	Gestione amministrativa contratti di lavoro autonomo (collaborazioni coordinate e continuative, contratti di prestazione professionale, contratti di prestazione occasionale)
OUTPUT DEL SERVIZIO	pagamento compensi a collaboratori esterni
DESTINATARI	Esterni (Laureati, Studenti post lauream)
RESPONSABILE	Dott. ssa Daniela Brandino (RAC)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott. ssa Chiara Gambacurta - segreteria amministrativa Dipartimento di Scienze della Terra - Via Valperga Caluso, 35 - TO - tel. 011 6705147 - fax 011 6705317 - e-mail chiara.gambacurta@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì - ore 09:30 - 12:00 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite telefono (011 6705160), e-mail (daniela.brandino@unito.it); ricevimento utenza in orario di apertura o anche fuori dell'orario di apertura, previa richiesta di appuntamento per telefono o via e-mail
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

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	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)	3 (mail, fax, telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (richiesta autorizzazione emissione fattura)	1 (richiesta autorizzazione emissione fattura)	1 (richiesta autorizzazione emissione fattura)	1 (richiesta autorizzazione emissione fattura)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)	12,5 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	0	0	0	0
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio di risposta a richieste di informazione	Giorni	5	5	5	4
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio di pagamento compensi a seguito di acquisizione di documentazione completa	Giorni	10	10	10	10
	Tempo medio e/o massimo di intervento di	Giorni				
	assistenza/manutenzione					
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	AVA e Offerta Formativa
DESCRIZIONE	Assistenza alla predisposizione della documentazione per la valutazione e l'autovalutazione (Scheda SUA e Rapporto del Riesame); Assistenza alla programmazione dell'offerta formativa e dell'organizzazione della didattica, all'aggiornamento dei regolamenti didattici, delle regole dei piani di studio, delle guide dello studente, dei manifesti degli studi; assistenza per la prova matricole; predisposizione degli orari dei corsi; caricamento degli appelli on-line; aggiornamento del sito Campusnet; supporto agli organi collegiali del CdS e del Dipartimento
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	(Interni) Docenti, Tecnici-amministrativi (Esterni) Studenti, Futuri studenti, Famiglie
RESPONSABILE	Rossana Petean
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Rossana Petean - Manager Didattico c/o Biblioteca Malaroda Via Valperga Caluso n. 35 tel 011-6705184 fax 011-6705146 e-mail: rossana.petean@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lu-ven 8.30-12.30 e 13.30-15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite e-mail al seguente indirizzo: rossana.petean@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://geologia.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	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 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero		1 (telefono)	1 (telefono)	1 (telefono)
	Tempo massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti		5	5	5
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore		30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%		non è prevista modulistica	non è prevista modulistica	non è prevista modulistica
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: orari delle lezioni, avvisi vari, offerta formativa	Giorni		2	2	2
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero		1 (pdf scaricabile)	1 (pdf scaricabile)	1 (pdf scaricabile)
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni		2	2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	Sportello studenti
DESCRIZIONE	Assistenza agli studenti per rapporti con uffici centrali e per informazioni inerenti i corsi di laurea (orientamento e procedure di ammissione, orari lezioni, appelli, attività di stage, lauree)
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	Esterni (Studenti, Futuri studenti, Famiglie)
RESPONSABILE	Rossana Petean
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Rossana Petean - Manager Didattico c/o Biblioteca Malaroda Via Valperga Caluso n. 35 tel 011-6705184 fax 011-6705146 e-mail: rossana.petean@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lu-ven 8.30-12.30 e 13.30-15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite e-mail al seguente indirizzo: rossana.petean@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://geologia.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	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 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero		1 (telefono)	1 (telefono)	1 (telefono)
	Tempo massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti		5	5	5
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore		30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%		non è prevista modulistica	non è prevista modulistica	non è prevista modulistica
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: scadenze amministrative, sessioni di laurea, avvisi vari	Giorni		2	2	2
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero		1 (pdf scaricabile)	1 (pdf scaricabile)	1 (pdf scaricabile)
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni		2	2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	Servizi di Supporto alla Ricerca
DESCRIZIONE	Prestazioni analitico-strumentali dei seguenti Laboratori: diffrazione raggi X (polveri e cristallo singolo), microscopia elettronica a scansione con microanalisi (SEM-EDS), microscopia elettronica in trasmissione con microanalisi (TEM-EDS), microscopia ottica e microtermometria, microscopia a scansione di sonda SPM (AFM/STM), micro-fluorescenza (strumentazione del centro Scansetti), spettroscopia MicroRaman (strumentazione del Centro Scansetti), spettrometria al plasma (ICP-OES) (strumentazione IGG-CNR), chimico suoli e soluzioni, sintesi idrotermale e ad alta pressione, taglio rocce, macinazione rocce e separazione materiali, sezioni sottili e preparati speciali, test climatici, calcolo e modellizzazione numerica, caratterizzazione tecnica delle rocce, analisi isotropiche (ISO4 - cooperativa esterna), preparazione campioni macropaleontologi, caratterizzazione terreni e serbatoi acquiferi, idrochimica, GEO.SIT.LAB., paleomagnetismo.
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	Interni (Docenti e Tecnici-amministrativi); Esterni (Laureandi e Dottorandi, altre Università).
RESPONSABILE	Prof. Daniele Castelli (direttore pro-tempore)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Direzione - Via Valperga Caluso, 35 - TO - tel. 6705160 -fax 011 6705317 - e-mail direzione.dsr@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Comunicazione per telefono o via e-mail al responsabile delle prestazioni (variabile in relazione al Laboratorio interessato)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti2/D011/D011_Laboratori

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	3 (tel., mail,web)	3 (tel., mail,web)	3 (tel., mail,web)	3 (tel., mail,web)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (Prenotazione)	1 (Prenotazione)	1 (Prenotazione)	1 (Prenotazione)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	12.5 (su 5 gg)	12.5 (su 5 gg)	12.5 (su 5 gg)	12.5 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	50	50	50	50
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	3 (monitoraggio processo on line)	3 (monitoraggio processo on line)	3 (monitoraggio processo on line)	3 (monitoraggio processo on line)
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	immediata (tel,web); 1 (e-mail)	immediata (tel,web); 1 (e-mail)	immediata (tel,web); 1 (e-mail)	immediata (tel,web); 1 (e-mail)
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n°pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	<i>Sistemi informativi</i>
NOME SERVIZIO	<i>Assistenza informatica postazioni, aule, laboratori</i>
DESCRIZIONE	<i>Installazione e configurazione apparecchiature informatiche (PC, server, stampanti, videoproiettori); interventi di assistenza in caso di malfunzionamenti e guasti; recupero e ripristino dati e sistemi operativi.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Garantire la funzionalità delle apparecchiature informatiche e multimediali presenti in Dipartimento</i>
DESTINATARI	<i>Interni (Docenti, Tecnici amministrativi) Esterni (laureati, studenti post-lauream)</i>
RESPONSABILE	<i>Giorgio Carbotta; Walter Vanzetti</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Giorgio Carbotta - Via Valperga Caluso n. 35 - tel. 011 6705340; fax 011 2365152; cellulare 347 7864977- e-mail giorgio.carbotta@unito.it - Walter Vanzetti Via - Valperga Caluso n. 35 - tel. 011 6705134; fax 011 6705128; e-mail walter.vanzetti@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal Lunedì al Venerdì - ore 08:00 - 16:00</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>tramite e-mail ai seguenti indirizzi: giorgio.carbotta@unito.it, walter.vanzetti@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO 2013	VALORE PROGRAMMA TO 2014
			2011	2012		
ACCESSIBILITÀ / 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	2 (tel., mail)	2 (tel., mail)	2 (tel., mail)	2 (tel., mail)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (telefono)	1 (telefono)	1 (telefono)	1 (telefono)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	1	1	1	1
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n°pratiche evase/n°richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	<i>Servizi generali e logistici</i>
NOME SERVIZIO	<i>Sicurezza</i>
DESCRIZIONE	<i>Servizio di dislocamento del Sistema di Gestione della Sicurezza in Ateneo, Servizio di Prevenzione e Protezione Area Scienze MFN</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	<i>Personale strutturato e non strutturato</i>
RESPONSABILE	<i>Sig. Fabrizio Siviero (RSPP), Dott. Enrico Destefanis (ASPP), Sig. Carmelo Sibio (ASPP)</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Enrico Destefanis, Sibio Carmelo</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

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	2 (tel., mail)	2 (tel., mail)	2 (tel., mail)	2 (tel., mail)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2	2	1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)	30 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	50	50	50%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni	0	0	0	0
	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
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	1	1	1	1
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	1	1	1	1
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	1	1	1%	1%

(*) valore riferito a quanto disponibile in materia di sicurezza sul sito di Ateneo e valido per i dipartimenti



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
NOME SERVIZIO	Servizio di consultazione materiale biblioteca, informazione, orientamento bibliografico
DESCRIZIONE	Consultazione in sede dei materiali bibliografici, assistenza e supporto nell'utilizzo di strumenti di ricerca e di informazione bibliografica
OUTPUT DEL SERVIZIO	
DESTINATARI	Interni (Docenti, Tecnici amministrativi) Esterni (Futuri studenti, studenti, laureati, studenti post-lauream, enti e imprese, istituzioni nazionali e locali, altre università)
RESPONSABILE	Emilia Cianci (Biblioteca R. Malaroda); Katia Blanc (Biblioteca G. Spezia).
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott. ssa Emilia Cianci c/o Biblioteca "Roberto Malaroda" - Via Valperga Caluso 35, 10125 Torino - tel. 0116705183, 011670 5185 fax 0116705146 e-mail bibliomalaroda.dst@unito.it; Dott. ssa Katia Blanc c/o Biblioteca "G. Spezia", Via Valperga Caluso 35, 10125 Torino; tel: 0116705145; fax: 0116705128; e.mail: bibliospezia.dst@unito.it;
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Biblioteca R. Malaroda: 9.00-17.00; Biblioteca G. Spezia: 9.00-13.00; 14.00-18.00
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere a: Biblioteca G. Spezia (bibliospezia.dst@unito.it); Biblioteca R. Malaroda (bibliomalaroda.dst@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti2/D011/D011_biblioteca1

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 (front-office, mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	3 (front-office, tel, mail)	3 (front-office, tel, mail)	3 (front-office, tel, mail)	3 (front-office, tel, mail)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (richiesta a operatore)	1 (richiesta a operatore)	1 (richiesta operatore)	1 (richiesta a operatore)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	contatto immediato	contatto immediato	contatto immediato	contatto immediato
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	40 (su 5 gg)	40 (su 5 gg)	40 (su 5 gg)	40 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	non è prevista modulistica	non è prevista modulistica	non è prevista modulistica	non è prevista modulistica
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	immediata (front office, tel); 0-2 (e-mail)	immediata (front office, tel); 0-2 (e-mail)	immediata (front office, tel); 0-2 (e-mail)	immediata (front office, tel); 0-2 (e-mail)
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA TERRA

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Prestito e Document Delivery</i>
DESCRIZIONE	<i>Prestito: prestito del materiale della biblioteca per un periodo di tempo stabilito a seconda delle tipologie di utenza; Document delivery: Richiesta ad altre biblioteche della riproduzione di articoli o di parti di libri non disponibili presso una delle biblioteche dell'Università di Torino</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Prestito materiale bibliografico e fornitura documenti</i>
DESTINATARI	<i>Interni (Docenti, Tecnici amministrativi) Esterni (Futuri studenti, studenti, laureati, studenti post-lauream, enti e imprese, istituzioni nazionali e locali, altre università)</i>
RESPONSABILE	<i>Emilia Cianci (Biblioteca R. Malaroda); Katia Blanc (Biblioteca G. Spezia).</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Dott.ssa Emilia Cianci - Biblioteca "Roberto Malaroda" - Via Valperga Caluso 35, 10125 Torino - tel. 0116705183, 011670 5185 fax 0116705146 e-mail bibliomalaroda.dst@unito.it; Dott.ssa Katia Blanc - Biblioteca "G. Spezia", Via Valperga Caluso 35, 10125 Torino; tel. 0116705145; fax: 0116705128; e.mail: bibliospezia.dst@unito.it;</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Biblioteca R. Malaroda: 9.00-17.00; Biblioteca G. Spezia: 9.00-13.00; 14.00-18.00</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Scrivere a: Biblioteca G. Spezia (bibliospezia.dst@unito.it); Biblioteca R. Malaroda (bibliomalaroda.dst@unito.it)</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti2/D011/D011_biblioteca1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / 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	Prestito 3 (tel., fax, mail); Doc. Delivery 4 (tel., fax, mail, web)	Prestito 3 (tel., fax, mail) Doc. Delivery 4 (tel., fax, mail, web)	Prestito 3 (tel., fax, mail) Doc. Delivery 4 (tel., fax, mail, web)	Prestito 3 (tel., fax, mail) Doc. Delivery 4 (tel., fax, mail, web)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (prestito: presentazione smartcard, documento di identità o malleveria; document delivery: richiesta scritta)	1 (prestito: presentazione smartcard, documento di identità o malleveria; document delivery: richiesta scritta)	1 (prestito: presentazione smartcard, documento di identità o malleveria; document delivery: richiesta scritta)	1 (prestito: presentazione smartcard, documento di identità o malleveria; document delivery: richiesta scritta)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)		contatto immediato	contatto immediato	contatto immediato	contatto immediato
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	40 (su 5 gg)	40 (su 5 gg)	40 (su 5 gg)	40 (su 5 gg)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni				
Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	3 (monitoraggio processo on line)	3 (monitoraggio processo on line)	3 (monitoraggio processo on line)	3 (monitoraggio processo on line)	
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	immediata (front office, tel); 0-2 giorni (e-mail)	immediata (front office, tel); 0-2 giorni (e-mail)	immediata (front office, tel); 0-2 giorni (e-mail)	immediata (front office, tel); 0-2 giorni (e-mail)
EFFICACIA	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				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es. buoni d'ordine)	%				

Aree servizi

Pianificazione, controllo e statistica
Affari legali e istituzionali
Contabilità
Comunicazione e servizi web
Personale
Servizi sociali e welfare
Edilizia
Approvvigionamenti
Servizi generali e logistici
Sistemi Informativi
Servizi agli studenti
Supporto alla Didattica
Internazionalizzazione
Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
Supporto alla Ricerca
Attività assistenziale (sanitaria e veterinaria)

Destinatari

Interni	docenti Tecnici-amministrativi Unità organizzative Organi di governo e controllo
Esterni	Famiglie Futuri studenti Studenti Laureati Studenti post lauream Enti e Imprese Organi di stampa Istituzioni nazionali e locali Altre Università