



## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI CARTA DEI SERVIZI

### Sommario:

#### 1. PREMESSE

#### 2. OBIETTIVI

#### 3. PRINCIPI FONDANTI

#### 4. ORGANIZZAZIONE DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

#### 5. SERVIZI EROGATI

##### 5.1 (Monitoraggio e reclami)

#### 6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

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

#### 1. PREMESSE

a. La Carta dei Servizi, di seguito Carta, costituisce una dichiarazione di impegno quanti-qualitativo dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari; 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 ilD. Lgs n. 150 del 2009e 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, ilD. 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 Agrarie, Forestali e Alimentari 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 Carta del Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento, che segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità, ha carattere di dinamicità ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari);

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 – così come previsto dal Programma Triennale Trasparenza;

f. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari – 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: conformemente alla Legge, n. 241 del 7 agosto 1990, le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti;

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;

h. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;

i. la redazione della Carta in seno al Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari è stato oggetto di confronto e approvazione finale da parte degli organi di governo e di gestione del Dipartimento medesimo.

## **2. OBIETTIVI**

Attraverso la Carta dei Servizi, il del Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari – presenta in modo trasparente i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso i portatori di interesse di riferimento – una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.



### 3. PRINCIPI FONDANTI

I principi fondanti a cui si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari sono:

#### **Uguaglianza**

Il Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari 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, religione, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

#### **Imparzialità**

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

#### **Continuità**

Il Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari si impegna in base alle possibilità concesse dalla disponibilità di personale, a garantire: la celerità delle procedure; la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti; la trasparenza e riservatezza nell'informazione, secondo le norme vigenti; la flessibilità degli orari di apertura al pubblico, secondo le necessità che dovessero emergere dalle necessità degli utenti sul territorio. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

#### **Partecipazione**

Il Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari 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 erogati mediante la



possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

## **Efficienza ed Efficacia**

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

## **4. ORGANIZZAZIONE DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI**

Il Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari (DISAFA), costituitosi, nel 2012, a seguito dell'entrata in vigore della L.210/2010. è sede di ricerca e didattica relativamente ai grandi temi della produzione primaria, della trasformazione industriale di prodotti vegetali e animali, oltre che delle interazioni tra tali attività con il territorio e l'ambiente. Il Dipartimento, tenendo in considerazione gli aspetti economici ed ambientali e utilizzando anche l'approccio biotecnologico, studia gli ecosistemi agrari e forestali e le filiere agroalimentari nei loro aspetti biologici, produttivi, ecologici, tecnologici, ingegneristici e gestionali.

Il Dipartimento afferisce, insieme al Dipartimento di Scienze Veterinarie, alla Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria (SAMEV), che si occupa del coordinamento delle attività di servizio agli studenti dei Dipartimenti e della gestione dei servizi comuni quali la mobilità, l'orientamento, il tutorato, il *job placement*.

Il DISAFA nasce dall'unione di 5 Dipartimenti ed una Facoltà, ognuno con proprie caratteristiche e modalità operative, ereditandone le numerose attività svolte anche in collaborazione con altri Enti. Per questi motivi la struttura del Dipartimento è in fase di adeguamento e di armonizzazione delle procedure e della rappresentazione verso l'esterno, anche attraverso gli strumenti multimediali.

I servizi del DISAFA sono rivolti agli studenti dei Corsi di Studio che afferiscono al Dipartimento a docenti, tecnici amministrativi, dottorandi, assegnisti e borsisti di ricerca che vi operano, enti e aziende nazionali ed internazionali interessati alla didattica e alla ricerca, nonché ai fornitori di beni e servizi.



I servizi tecnici e amministrativi di supporto al funzionamento delle attività istituzionali del Dipartimento sono articolati in quattro settori operativi:

Servizio Amministrativo Contabile

Segreteria Didattica

Servizio Supporto alla Ricerca

Servizi Generali e Informatici

I servizi bibliotecari sono svolti dalla Biblioteca Centralizzata di Agraria e Medicina Veterinaria

## **5. SERVIZI EROGATI**

Servizio Amministrativo Contabile

Acquisti di beni e servizi

Pagamento missioni e rimborsi

Emolumenti a personale non strutturato

Gestione rendicontazione progetti

Segreteria Didattica

Prenotazione e verbalizzazione degli appelli d'esame

Ammissione ai Corsi di Laurea Magistrale

Servizio Supporto alla Ricerca

Supporto alla ricerca e internazionalizzazione

Servizi Generali e Informatici

Gestione laboratori di ricerca e strumentazione complessa

Gestioni rifiuti speciali

Redazione e gestione delle pagine web relative alle attività di dipartimento

Gestione applicativi on line di supporto alla didattica

Gestione del sistema informatico di Dipartimento

Gestione delle aule informatiche e supporto alla didattica

I servizi bibliotecari

Informazioni e assistenza all'utenza

Prestito librario e accesso alle informazioni



Document delivery

Fotoriproduzione e stampa del materiale bibliografico

## **5.1 (Monitoraggio e reclami)**

Il monitoraggio dei servizi offerti, è finalizzato ad individuare le criticità e suggerire migliorie del servizio reso. Gli esiti dei monitoraggi e del riesame della direzione ed il conseguente piano di miglioramento vengono sottoposti all'attenzione della Giunta e del Consiglio di Dipartimento.

I reclami, raccolti attraverso apposita procedura mail, sono inoltrati al Direttore. Non sono ammessi reclami anonimi. Il Direttore, o un suo delegato, darà risposta scritta entro quindici giorni, raccolta ogni opportuna informazione in merito e sentite le persone che hanno prodotto il reclamo. Se il reclamo non fosse di competenza del Direttore, questi informa il proponente sulla corretta destinazione di esso. Dei reclami e dei relativi provvedimenti il Direttore dovrà redigere un annuale rendiconto da presentare al Consiglio di Dipartimento.

APERTURA DELL'UFFICIO DEL DIRETTORE: tutti i giorni su appuntamento.

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

La presente carta dei servizi è redatta in coerenza con le prescrizioni e i suggerimenti contenuti nei riferimenti normativi di cui al punto b) della premessa. Le rettifiche e le eventuali integrazioni non potranno contravvenire il senso della norma. Le indicazioni contenute hanno valore e si applicano secondo i criteri fissati dalla norma, fino a quando non intervengano disposizioni modificative. La presente Carta è aggiornata al 10 dicembre 2013 e, salvo differenti e ulteriori comunicazioni, ha valore fino al 10 dicembre 2014.

Ai seguenti documenti: Carta dei servizi, Regolamento di Funzionamento del Dipartimento, Regolamento Didattico del Dipartimento, Offerta Didattica e Manifesto degli Studi, è adeguata divulgazione mediante pubblicazione sul sito del Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari.

Il Dipartimento rende disponibili anche bacheche per l'informazione sindacale e per le comunicazioni tra e per gli studenti. Il materiale esposto dovrà essere conforme ai Principi fondanti della presente Carta dei Servizi.

**Sono allegato al presente documento le schede dei servizi.**



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	<b>Prenotazione e verbalizzazione degli appelli d'esame</b>
DESCRIZIONE	Procedura per la pubblicazione e l'iscrizione agli appelli e la registrazione degli esiti I docenti segnalano data, ora, luogo e modalità dell'appello La prenotazione agli appelli d'esame viene effettuata on line dagli studenti tramite applicazione web, cui si accede inserendo le credenziali (username e password) rilasciate all'atto della registrazione al portale di Ateneo. I Docenti verbalizzano via web gli esiti che verranno registrati automaticamente nel libretto dello studente
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	pubblicazione degli appelli ai quali lo studente può iscriversi registrazione degli esiti
DESTINATARI	studenti e docenti
RESPONSABILE	Mariangela Trovato
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Didattica - Via L. da Vinci, 44 10095 Grugliasco (TO) Tel.: 0116708911 - Fax: 0116708506 email: didattica.disafa@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,00; 14,30-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:didattica.disafa@unito.it">inviare mail all'indirizzo: didattica.disafa@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://agraria-offdid.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=prenotazione_esami.html">http://agraria-offdid.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=prenotazione_esami.html</a> <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/appelli_esame1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/appelli_esame1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			4 mail, fax, telefono, procedura web	4 mail, fax, telefono, procedura web

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1 (docenti) 1 (studenti)	1 (docenti) 1 (studenti)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20.00	20.00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: modalità di utilizzo della procedura scadenze operative	Giorni			7	5
	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 (docenti) 4 (studenti)	1 (docenti) 4 (studenti)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			3	2
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta e pubblicazione degli appelli	Giorni			10	7



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	<b>Ammissione ai Corsi di Laurea Magistrale</b>
DESCRIZIONE	Presentazione all'ufficio o tramite posta della domanda di ammissione e dell'eventuale documentazione richiesta Accettazione e validazione della domanda di ammissione alla Laurea Magistrale Comunicazione ai candidati degli esiti deliberati dalle Commissioni Didattiche
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	delibera di ammissione al corso di Laurea Magistrale
DESTINATARI	futuri studenti
RESPONSABILE	Mariangela Trovato
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Segreteria Didattica - Via L. da Vinci, 44 10095 Grugliasco (TO) Tel.: 0116708911 - Fax: 0116708506 email: didattica.disafa@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,00; 14,30-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:didattica.disafa@unito.it">inviare mail all'indirizzo: didattica.disafa@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://agraria-offdid.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=iscr_lauree_iliv.htm">http://agraria-offdid.campusnet.unito.it/do/home.pl/View?doc=iscr_lauree_iliv.htm</a> <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/appelli_esame1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/appelli_esame1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			3 mail, fax, telefono	3 mail, fax, telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20.00	20.00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	100%

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: modalita' e scadenze per la presentazione delle domande	Giorni			10	7
	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	2
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			3	2
	Tempo medio intercorrente tra la data di scadenza per la presentazione della domanda e la comunicazione dell'esito	Giorni			30	25



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Approvvigionamenti</i>
NOME SERVIZIO	<b>Acquisti di beni e servizi</b>
DESCRIZIONE	<i>Il richiedente presenta all'ufficio un pre-buono, vistato dal titolare dei fondi e l'eventuale dichiarazione di non utilizzo delle convenzioni Consip. L'ufficio acquisisce l'ulteriore documentazione necessaria DURC, DUVRI, ecc.) e provvede all'emissione del buono d'ordine anche mediante utilizzo del MEPA (mercato elettronico della Pubblica Amministrazione). L'ufficio provvede al pagamento dietro presentazione della fattura da parte della ditta fornitrice.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>buono d'ordine ordinativo di pagamento</i>
DESTINATARI	<i>docenti, personale tecnico amministrativo aziende fornitrici</i>
RESPONSABILE	<i>Responsabile Amministrativo Contabile</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Servizi amministrativi - Acquisti - Via L. da Vinci, 44 10095 Grugliasco (TO) tel.: 0116708766-8561 fax: 0116708798 mail: <a href="mailto:acquistidisafa@unito.it">acquistidisafa@unito.it</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:acquistidisafa@unito.it">inviare mail all'indirizzo: acquistidisafa@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/acquisti.html">http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/acquisti.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			3 mail, fax, telefono	3 mail, fax, telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			2 (richiedente) 1 (fornitore)	2 (richiedente) 1 (fornitore)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			11.30	11.30

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: regolamenti e procedure acquisti	Giorni			10	7
	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>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			10	7
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed emissione del buono d'ordine	Giorni			10	7
	Tempo massimo di pagamento da ricevimento fattura	Giorni			30	30



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	<b>Pagamento missioni e rimborsi spese</b>
DESCRIZIONE	L'interessato presenta all'ufficio la richiesta di autorizzazione della missione, vistata dal titolare dei fondi ed eventualmente la richiesta di anticipo. Successivamente all'effettuazione della missione, presenta la richiesta di rimborso con la documentazione necessaria. L'ufficio provvede al pagamento.
OUTPUT DEL SERVIZIO	ordinativo di pagamento
DESTINATARI	docenti, personale tecnico amministrativo, dottorandi, assegnisti di ricerca, borsisti
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi amministrativi - Missioni - Via L. da Vinci, 44 10095 Grugliasco (TO) tel.: 0116708756-8634-8657 fax: 0116708658 mail: missioni.disafa@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:missioni.disafa@unito.it">inviare mail all'indirizzo: missioni.disafa@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/missioni.html">http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/missioni.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' 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	numero e tipologia di canale			3 mail, fax, telefono	3 mail, fax, telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			11.30	11.30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su regolamenti e modalità di richiesta di rimborso	Giorni			7	5

	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>	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			5	3
	Tempo medio di pagamento missioni	Giorni			40	30



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	<b>Attivazione Borse di studio di ricerca</b>
DESCRIZIONE	<i>Su richiesta dei responsabili scientifici delle ricerche, procedure per l'attivazione delle borse, la pubblicazione dei bandi e il conferimento delle borse</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Deliberazioni per l'attivazione e l'istituzione delle commissioni Bandi di selezione Lettere d'incarico</i>
DESTINATARI	<i>Responsabili scientifici, futuri borsisti</i>
RESPONSABILE	<i>Responsabile Amministrativo Contabile</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Servizi amministrativi - Compensi - Via L. da Vinci, 44 10095 Grugliasco (TO) tel.: 0116708877-8501-8794 fax: 0116708658 mail: <a href="mailto:compensi.disafa@unito.it">compensi.disafa@unito.it</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:compensi.disafa@unito.it">inviare mail all'indirizzo: compensi.disafa@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/borse_contratti.html">http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/borse_contratti.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			3 mail, fax, telefono	3 mail, fax, telefono

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1 (responsabili scientifici) 2 (candidati borsisti)	1 (responsabili scientifici) 2 (candidati borsisti)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			11.30	11.30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su bandi e regolamenti	Giorni			7	5
	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>	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			10	7
	Tempi per la pubblicazione dei bandi, dalla deliberazione del Consiglio di Dipartimento	Giorni			10	8
	Tempi per il conferimento della borsa, dall'approvazione della graduatoria	Giorni			7	7



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	<b>Emolumenti a personale non strutturato</b>
DESCRIZIONE	<i>Pagamenti periodici degli emolumenti per borse di studio e contratti di collaborazione coordinata continuativa, sulla base di decreti di attribuzione o contratti e dei documenti presentati dagli interessati (dati anagrafici, modalità di pagamento ecc.) e della dichiarazione dei responsabili dei progetti. Liquidazione compensi a professori a contratto e lavoratori autonomi, dietro presentazione di parcella o nota di debito ed eventuale documentazione che certifichi la prestazione (calendario lezioni, ecc.)</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	ordinativo di pagamento certificazioni fiscali e contributive
DESTINATARI	personale non strutturato
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi amministrativi - Compensi - Via L. da Vinci, 44 10095 Grugliasco (TO) tel.: 0116708877-8501-8794 fax: 0116708658 mail: <a href="mailto:compensi.disafa@unito.it">compensi.disafa@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:compensi.disafa@unito.it">inviare mail all'indirizzo: compensi.disafa@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/borse_contratti.html">http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/borse_contratti.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	numero e tipologia di canale			3 mail, fax, telefono	3 mail, fax, telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			11.30	11.30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	50%

	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su regolamenti e polizze assicurative	Giorni			7	5
	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	1
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			10	7
	Tempi per il pagamento di emolumenti periodici	Giorni			rispetto delle scadenze	rispetto delle scadenze
	Tempo medio di pagamento compensi dal ricevimento parcella/nota di debito	Giorni			30	25



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	<b>Rendicontazione progetti di ricerca</b>
DESCRIZIONE	<i>Servizio erogato su richiesta dei responsabili delle ricerche o degli Enti finanziatori o alle scadenze previste dai progetti. Il servizio provvede alla raccolta dei dati e della documentazione necessaria per la rendicontazione (intermedia e/o finale) delle spese sui fondi dei progetti di ricerca e provvede alla stesura della rendicontazione finale del progetto. Risponde a rilievi e richieste di chiarimenti e integrazione della documentazione. Partecipa agli auditing.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Report contabile intermedio e/o finale
DESTINATARI	Docenti responsabili delle ricerche, Enti e Aziende finanziatori.
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi amministrativi - Rendicontazioni - Via L. da Vinci, 44 10095 Grugliasco (TO) tel.: 0116708710-8756-8902 fax: 0116708658 mail: <a href="mailto:rendicontazioni.disafa@unito.it">rendicontazioni.disafa@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:rendicontazioni.disafa@unito.it">inviare mail all'indirizzo:rendicontazioni.disafa@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/missioni.html">http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/missioni.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			3 mail, fax, telefono	3 mail, fax, telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			11.30	11.30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			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			0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			15	12



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Redazione e gestione delle pagine web relative alle attività di dipartimento.</b>
DESCRIZIONE	<i>Redazione e aggiornamento dei contenuti web relativi al dipartimento e alla didattica dei corsi di studio, su richiesta dei docenti e degli organi di governo, via mail.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>pagine web</i>
DESTINATARI	<i>docenti, organi di governo.</i>
RESPONSABILE	<i>Ilaria Galasso - tel. 0116708503</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>mail a: set-inf.disafa@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,00; 14,30-15,30 previo appuntamento richiesto via mail</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>mail a: set-inf.disafa@unito.it</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	numero e tipologia di canale			2 mail, telefono	2 mail, telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20.00	20.00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%

	Tempo medio per l'aggiornamento su web di info su didattica, organizzazione del dipartimento, avvisi.	Giorni			7	5
	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 di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			7	5



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione applicativi on line di supporto alla didattica.</b>
DESCRIZIONE	<i>Gestione di applicativi on line di supporto alla didattica. Interventi di assistenza all'uso, su richiesta degli utilizzatori. Sviluppo di procedure per la semplificazione dei processi amministrativi relativi alla didattica e delle attività d'interazione docenti/studenti.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Soluzione di criticità sviluppo software</i>
DESTINATARI	<i>docenti, personale amministrativo, studenti.</i>
RESPONSABILE	<i>Ilaria Galasso - tel. 0116708503</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>mail a: set-inf.disafa@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,00; 14,30-15,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>mail a: set-inf.disafa@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			2 mail, telefono	2 mail, telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20.00	20.00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su didattica, organizzazione del dipartimento, avvisi.	Giorni			7	5
	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
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo per la presa in carico del problema	Giorni			1	1
	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			7	5



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione del sistema informatico di Dipartimento</b>
DESCRIZIONE	<i>Gestione tecnica della rete informatica, manutenzione e configurazione delle postazioni. Supporto tecnico alle segreterie e adeguamento delle postazioni alle nuove procedure di Ateneo. Sviluppo software per la gestione di procedure interne al dipartimento, consulenze per l'acquisizione di nuovo software e hardware.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Soluzione dell'inconveniente tecnico. Individuazione di soluzioni tecniche e consulenze.</i>
DESTINATARI	<i>docenti, personale amministrativo, studenti.</i>
RESPONSABILE	<i>Antonino Varetto - tel. 0116708808</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Richiesta tramite Help desk di Dipartimento</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,00; 14,30-16,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>inviare mail all'indirizzo <a href="mailto:set-inf.disafa@unito.it">set-inf.disafa@unito.it</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.agraria.unito.it/intranet/helpdesk">http://www.agraria.unito.it/intranet/helpdesk</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	numero e tipologia di canale			3 mail, telefono, help desk	3 mail, telefono, help desk
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20.00	20.00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			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			3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo per la presa in carico del problema	Giorni			1	1
	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			7	5



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione delle aule informatiche e supporto alla didattica</b>
DESCRIZIONE	<i>Gestione tecnica della aule informatiche hardware e software, gestione sistemi thin client. Su richiesta, supporto tecnico alla realizzazione di materiale didattico con metodologie L2L, al caricamento e alla gestione di contenuti e procedure su Moodle.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Interventi tecnici. Individuazione di soluzioni tecniche e consulenze.</i>
DESTINATARI	<i>docenti, personale amministrativo, studenti.</i>
RESPONSABILE	<i>Massimo Boaretto - tel 0116708605</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Mail a: set-inf.disafa@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,00; 14,30-16,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Mail a: set-inf.disafa@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

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	numero e tipologia di canale			2 mail, telefono	2 mail, telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20.00	20.00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			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			0	0
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo per la presa in carico del problema	Giorni			1	1
	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			7	5



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Supporto alla ricerca e internazionalizzazione</i>
NOME SERVIZIO	<b>Progetti di ricerca Nazionali e Internazionali</b>
DESCRIZIONE	<i>Monitoraggio dei bandi nazionali ed internazionali. Segnalazione e diffusione delle opportunità di finanziamento della ricerca. Supporto e consulenza per i progetti di Ricerca Internazionale ed Europea, Regionale, Nazionale, accordi per studio e ricerca all'estero, convenzioni con imprese.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Informazione e supporto per i progetti di Ricerca</i>
DESTINATARI	<i>docenti, personale tecnico, dottorandi e assegnisti</i>
RESPONSABILE	<i>Cristina Tortia</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Spokes di Dipartimento mail a <a href="mailto:spoke.disafa@unitc">spoke.disafa@unitc</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lun-ven dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.45 previo appuntamento via mail</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>inviare mail a <a href="mailto:spoke.disafa@unito">spoke.disafa@unito</a> tel. 0116708845</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/spoke.html">http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/spoke.html</a> <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti9/D106/D106_Commissione_Ricerca1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti9/D106/D106_Commissione_Ricerca1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			3 mail, sito web, seminari	3 mail, sito web, seminari

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			80%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su bandi e opportunità di finanziamento della ricerca	Giorni			5	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'</b>	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			3	2
	Tempo medio per la pubblicizzazione dei bandi di progetto	Giorni			3	2



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Supporto alla ricerca</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione laboratori di ricerca e strumentazione complessa</b>
DESCRIZIONE	<i>Sorveglianza del buon funzionamento delle attrezzature, gestione delle attività di laboratorio e della manutenzione programmata ai fini del rispetto delle norme di sicurezza</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>mantenimento dello standard ottimale di funzionamento dei laboratori e delle attrezzature interventi tecnici, individuazione di soluzioni tecniche e consulenze.</i>
DESTINATARI	<i>personale utilizzatore dei laboratori</i>
RESPONSABILE	<i>Guido Boetto</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	mail a <a href="mailto:laboratori.disafa@unito.it">laboratori.disafa@unito.it</a> tel. 0116705545 contatti con referenti della strumentazione
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Previo appuntamento richiesto via mail</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>inviare mail a <a href="mailto:laboratori.disafa@unito.it">laboratori.disafa@unito.it</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/ricerca.html">http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/ricerca.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			2 mail telefono	2 mail telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			36	36

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su modalità funzionamento del servizio e di richiesta di intervento	Giorni			5	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			0	2
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			3	2
	Tempo per la presa in carico del problema	Giorni			2	2



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Supporto alla ricerca</i>
NOME SERVIZIO	<b>Gestioni rifiuti speciali</b>
DESCRIZIONE	<i>Gestione del deposito temporaneo dei rifiuti speciali derivati dalle attività di laboratorio. Gestione del servizio di raccolta e delle registrazioni collegate. Interventi su richiesta del personale. Consulenza sulla normativa e le modalità di smaltimento dei rifiuti.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>stoccaggio temporaneo dei rifiuti richiesta di intervento della ditta incaricata dello smaltimento documentazione richiesta dalla normativa vigente</i>
DESTINATARI	<i>personale utilizzatore dei laboratori</i>
RESPONSABILE	<i>Giovanni De Luca</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>inviare mail a: <a href="mailto:smaltimento.disafa@unito.it">smaltimento.disafa@unito.it</a> tel. 0116708513</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Previo appuntamento via mail</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>inviare mail a: <a href="mailto:smaltimento.disafa@unito.it">smaltimento.disafa@unito.it</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/ricerca.html">http://www.divapra.unito.it/intra_disafa/ricerca.html</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	n. mail, telefono, fax			2 mail telefono	2 mail telefono
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			36	36

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	40%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su modalità funzionamento del servizio e di richiesta di intervento	Giorni			5	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			0	2
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			3	2
	Tempo medio intercorrente tra richiesta e intervento	Giorni			1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
NOME SERVIZIO	<b>Informazioni e assistenza all'utenza</b>
DESCRIZIONE	SERVIZIO CHE SI RICHIEDE AL BANCONE DELL'ACCOGLIENZA OPPURE TRAMITE TELEFONO O TRAMITE WEB, NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA BIBLIOTECA . NON E' PREVISTA MODULISTICA SPECIFICA AD ECCEZIONE DEL SERVIZIO "CHIEDI AL BIBLIOTECARIO" CHE PREVEDE LA COMPILAZIONE DI UN FORM ACCESSIBILE DAL SITO DELLA BIBLIOTECA ( <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/G101/G101_chiedi_al_bibliotecario1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/G101/G101_chiedi_al_bibliotecario1</a> )
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Informazione e supporto all'utenza Formazione sull'utilizzo della Biblioteca e sulle principali strategie di ricerca e impiego di risorse bibliografiche elettroniche e non.
DESTINATARI	STUDENTI, DOCENTI, PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO, STUDENTI POST LAUREAM, CULTORI DELLA MATERIA E LIBERI PROFESSIONISTI
RESPONSABILE	PAOLA PISCAZZI
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	BIBLIOTECA CENTRALIZZATA DI AGRARIA E MEDICINA VETERINARIA - VIA L. DA VINCI 44 - GRUGLIASCO (TO) Tel.: 0116705500 - Fax: 0116705504
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	LUN-GIOV 9.00-18.00 / VEN 9.00-17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail all'indirizzo: <a href="mailto:biblioteca.agrivet@unito.it">biblioteca.agrivet@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/G101?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/G101?_nfpb=true</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	numero e tipologia di canale			5 bancone mail, fax, telefono, procedura web	5 bancone mail, fax, telefono, procedura web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			44.00	44.00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			20%	20%

	Tempo medio per l'aggiornamento su web di info sulle modalita' di utilizzo della procedura	Giorni			7	5
	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
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
NOME SERVIZIO	<b>Accesso, consultazione e prestito del materiale bibliografico e e-book reader</b>
DESCRIZIONE	IL SERVIZIO SI RICHIEDE AL BANCONE DELL'ACCOGLIENZA, NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA BIBLIOTECA (LUN-GIOV 9.00-18.00; VEN 9.00-17.00); IL RINNOVO DEL PRESTITO E LA PRENOTAZIONE DEI VOLUMI NON DISPONIBILI SI OTTENGONO AL BANCONE, TRAMITE MAIL, TELEFONO O WEB; NON E' PREVISTA MODULISTICA SPECIFICA PER OTTENERE I SERVIZI, AD ECCEZIONE DEL PRESTITO E-BOOK READER. OCCORRE DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO OPPURE AUTENTICAZIONE ON LINE, PER OTTENERE PRESTITO, PRENOTAZIONE E PRESTITO E-BOOK READER. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO: IL SERVIZIO SI RICHIEDE TRAMITE MAIL (prestito.libri-agrivet@unito.it). CONSULTAZIONE BANCHE DATI DALLE POSTAZIONI PC DELLA BIBLIOTECA CON ACCESSO TRAMITE SMART CARD DI ATENEIO (PER UTENTI NON ISTITUZIONALI E' PREVISTO IL RILASCIO DI UN PASS TEMPORANEO PREVIA COMPILAZIONE DI UN MODULO.
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Accesso a tutto il materiale bibliografico e prestito di quanto previsto dal regolamento. Consultazione banche dati
DESTINATARI	STUDENTI, DOCENTI, PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO, STUDENTI POST LAUREAM, CULTORI DELLA MATERIA E LIBERI PROFESSIONISTI
RESPONSABILE	PAOLA PISCAZZI
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	BIBLIOTECA CENTRALIZZATA DI AGRARIA E MEDICINA VETERINARIA - VIA L. DA VINCI 44 - GRUGLIASCO (TO) Tel.: 0116705500 - Fax: 0116705504
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	LUN-GIOV 9.00-18.00 / VEN 9.00-17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail all'indirizzo: biblioteca.agrivet@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/G101?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/G101?_nfpb=true</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero e tipologia di canale			4 bancone mail, procedura web telefono	4 bancone mail, procedura web telefono

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			44.00	44.00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			20%	20%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info sulle modalità di utilizzo della procedura	Giorni			7	5
	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
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			3	2



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<b>Document delivery</b>
DESCRIZIONE	DOCUMENT DELIVERY: SI RICHIEDE IL SERVIZIO TRAMITE MAIL O FORM SUL SITO DELLA BIBLIOTECA <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/G101/G101_document_delivery1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/G101/G101_document_delivery1</a> il documento viene fornito con modalità dipendenti dal formato consentito dalla licenza dell'editore
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Fornitura del documento richiesto</i>
DESTINATARI	<i>BIBLIOTECHE INSERITE NEL CANALE NAZIONALE DI SCAMBIO, DOCENTI, PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO.</i>
RESPONSABILE	<i>PAOLA PISCAZZI</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>BIBLIOTECA CENTRALIZZATA DI AGRARIA E MEDICINA VETERINARIA - VIA L. DA VINCI 44 - GRUGLIASCO (TO) Tel.: 0116705500 - Fax: 0116705504</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUN-GIOV 9.00-18.00 / VEN 9.00-17.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>inviare mail all'indirizzo: <a href="mailto:biblioteca.agrivet@unito.it">biblioteca.agrivet@unito.it</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/G101?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/G101?_nfpb=true</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	numero e tipologia di canale			2 mail, procedura web	2 mail, procedura web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20	36
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info sulle modalità di utilizzo della procedura	Giorni			7	5

	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
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			3	2



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, FORESTALI E ALIMENTARI

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<b>Fotoriproduzione e stampa del materiale bibliografico</b>
DESCRIZIONE	<i>Possibilità di effettuare fotoriproduzioni e stampe da internet</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>Fornitura fotoriproduzioni e stampe</i>
DESTINATARI	<i>STUDENTI, DOCENTI, PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO, STUDENTI POST LAUREAM, CULTORI DELLA MATERIA E LIBERI PROFESSIONISTI</i>
RESPONSABILE	<i>PAOLA PISCAZZI</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>BIBLIOTECA CENTRALIZZATA DI AGRARIA E MEDICINA VETERINARIA - VIA L. DA VINCI 44 - GRUGLIASCO (TO) Tel.: 0116705500 - Fax: 0116705504</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUN-GIOV 9.00-18.00 / VEN 9.00-17.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>inviare mail all'indirizzo: <a href="mailto:biblioteca.agrivet@unito.it">biblioteca.agrivet@unito.it</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/G101?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/G101?_nfpb=true</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	numero e tipologia di canale			1 bancone	1 bancone
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero			1 fotoripr. 3 stampe	1 fotoripr. 3 stampe
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			44	44
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info sulle modalita' di utilizzo della procedura	Giorni			7	5

	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 fotoripr. 3-4 stampe	0 fotoripr. 3-4 stampe
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			3	2