



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

### CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

#### 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 Chirurgiche; 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 Chirurgiche 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 Dipartimento di Scienze Chirurgiche non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al Dipartimento di Scienze Chirurgiche);

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);



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

f. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Scienze Chirurgiche non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino e dei termini per la conclusione dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti (Legge 7 agosto 1990, n. 241 in materia di procedimenti amministrativi);

g. gli indicatori di qualità dei servizi sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento della Struttura e delle sue articolazioni interne (settori, staff, uffici etc)

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

i. la redazione della Carta in seno al Dipartimento di Scienze Chirurgiche 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 Chirurgiche 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 Chirurgiche sono:

#### **Uguaglianza**

Il Dipartimento di Scienze Chirurgiche 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.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## **DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE**

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

### **Imparzialità**

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

### **Continuità**

Il Dipartimento di Scienze Chirurgiche si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Dipartimento di Scienze Chirurgiche 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 Chirurgiche si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del Dipartimento di Scienze Chirurgiche, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

### **Efficienza ed Efficacia**

Il Dipartimento di Scienze Chirurgiche 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.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

### 4. ORGANIZZAZIONE DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

Il Dipartimento di Scienze Chirurgiche è costituito ai sensi dell'art. 10 dello Statuto dell'Università degli Studi di Torino, pubblicato sulla G.U. della Repubblica Italiana n. 87 del 13/4/2012, per delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5/2012/VII/1 del 14/5/2012, previo parere favorevole del Senato Accademico n. 11/2012/VII/1 del 7/5/2012, resa esecutiva dal Decreto Rettorale n. 2804 del 14/5/2012.

Esso organizza e gestisce le attività di ricerca e le attività didattiche per i corsi di studio di sua competenza e svolge tutte le funzioni previste dall'art. 11 dello Statuto, sulla base del Regolamento di Funzionamento, emanato con D.R. n. 6189 del 25/10/2013 e del Regolamento Didattico, emanato con D.R. n. 5458 del 13/09/2013.

Il Dipartimento è sito presso l'AO Città della Salute e della Scienza di Torino, l'AO Mauriziano, l'Ospedale Oftalmico-ASL TO 1 e l'Ospedale Maria Vittoria-ASL TO 2. La sede legale è sita presso l'AO Città della Salute e della Scienza di Torino, Corso Dogliotti, 14 – 10126 Torino.

L'indirizzo e l'attività del Dipartimento sono caratterizzati nei progetti scientifico-culturale e didattico, redatti al momento della costituzione del Dipartimento che si articolano come segue:

#### Progetto Scientifico e Culturale.

La costituzione di un Dipartimento di Scienze Chirurgiche, in cui convergano diverse branche specialistiche caratterizzate da un grado elevato di affinità (chirurgia generale e chirurgie specialistiche, anestesia e rianimazione, scienze radiologiche, scienze odontoiatriche), ha un preciso rationale che riguarda aspetti di ricerca, didattica e clinico-assistenziali.

Per quanto concerne la ricerca, la condivisione di interessi comuni da parte delle diverse discipline consentirà di ideare e definire progetti coordinati e condivisi, quali, ad esempio, l'implementazione di nuove tecnologie chirurgiche e rianimatorie, l'impiego di materiali innovativi, lo sviluppo di nuove metodiche diagnostiche e di radiologia interventistica, senza trascurare l'approfondimento degli aspetti specifici, anche non chirurgici, caratteristici di ciascuna disciplina.

Lo sviluppo di protocolli di ricerca comuni e multidisciplinari, sia nell'ambito della ricerca di base, sia in quello della ricerca applicata alla clinica, permetterà di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche. Inoltre, trarrà notevoli vantaggi l'aspetto clinico-assistenziale. Data l'enorme importanza

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

dei trattamenti chirurgici nel campo dell'assistenza sanitaria pubblica è sempre più sentita l'esigenza di un Dipartimento che rappresenti globalmente tutte le discipline in oggetto e la loro attività di ricerca proiettata al miglioramento dei risultati clinici. Ciò per consentire anche alle istituzioni politico-sanitarie di avere un unico interlocutore nell'impostazione e pianificazione delle strategie sanitarie riguardo l'assistenza ospedaliera e territoriale nonché l'organizzazione di percorsi formativi pre e post laurea che livellino l'offerta terapeutica su standard di eccellenza.

### Progetto didattico

Trattandosi di un Dipartimento a spiccata valenza clinica, il progetto didattico sarà incentrato sulla formazione all'attività clinico-assistenziale. Data l'enorme importanza dei trattamenti chirurgici nel campo dell'assistenza sanitaria pubblica è sempre più sentita l'esigenza di un Dipartimento che rappresenti globalmente tutte le discipline in oggetto. Ciò per consentire anche alle istituzioni politico-sanitarie di avere un unico interlocutore nell'impostazione e pianificazione delle strategie sanitarie riguardo l'assistenza ospedaliera e territoriale nonché l'organizzazione di percorsi formativi pre e post laurea che livellino l'offerta terapeutica su standard di eccellenza. In tale ambito sarà centrale non solo il ruolo delle lauree brevi e delle lauree magistrali, ma anche delle Scuole di Specializzazione che rappresentano attualmente il momento centrale del nostro sistema di formazione orientata all'assistenza. L'attività didattica potrà essere integrata e funzionale grazie alla condivisione di risorse e strumenti didattici (quali, ad esempio, "training center" con simulatori chirurgici per l'insegnamento della manualità chirurgica, aule didattiche, collegamenti in rete con le sale operatorie, di radiologia interventistica, ecc.), Il ruolo sinergico di discipline quali le scienze radiologiche e l'anestesia rianimazione in tale progetto appare evidente. Ciò comporterà un notevole miglioramento della qualità dell'insegnamento nei corsi di laurea triennale e specialistica, di laurea magistrale sia in Medicina e Chirurgia che in Odontoiatria, nelle numerose scuole di specializzazione afferenti e nel Dottorato.

I Corsi di Studio per i quali il Dipartimento di Scienze Chirurgiche è Dipartimento di riferimento sono i seguenti:

Corso di Laurea magistrale a ciclo unico in Odontoiatria e Protesi Dentaria (classe LM-46)

Corsi di laurea magistrale di II livello delle professioni sanitarie in

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

- Fisioterapia (classe L/SNT2)
- Logopedia (classe L/SNT2)
- Ostetricia (classe L/SNT1)
- Ortottica ed Assistenza Oftalmologica (classe L/SNT2)
- Tecniche Audiometriche (classe L/SNT3)
- Tecniche Audioprotesiche (classe L/SNT3)
- Igiene Dentale (classe L/SNT3)
- Tecniche di Radiologia Medica per Immagini e Radioterapia (classe L/SNT3)

Le Scuole di Specializzazione afferenti al Dipartimento di Scienze Chirurgiche sono le seguenti:

- Anestesia, Rianimazione e Terapia Intensiva
- Cardiochirurgia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Maxillo Facciale
- Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica
- Chirurgia Vascolare
- Ginecologia e Ostetricia
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Oftalmologia
- Ortognatodonzia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Radiodiagnostica
- Urologia

Al Dipartimento di Scienze Chirurgiche afferisce il Dottorato in Tecnologie Applicate alle Scienze Chirurgiche della Scuola di Dottorato in Scienza della Vita e della Salute.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

Il Dipartimento di Scienze Chirurgiche promuove l'organizzazione di Master di I e II livello per l'approfondimento delle attività formative caratterizzanti.

### Struttura Organizzativa

Gli organi del Dipartimento sono il Consiglio di Dipartimento, il Direttore del Dipartimento e la Giunta del Dipartimento. Agli organi del Dipartimento spetta ogni attribuzione in materia di organizzazione e gestione delle attività di ricerca e delle attività didattiche descritta nel Regolamento di Funzionamento del Dipartimento.

Sono istituite nel Dipartimento, ai sensi dell'articolo 15 comma 3 dello Statuto, la Commissione per la Ricerca e la Commissione per la Didattica. Tali Commissioni sono organi di programmazione e coordinamento rispettivamente delle attività di ricerca e di tutte le attività didattiche del Dipartimento e hanno il compito di fornire pareri alla Giunta e al Consiglio di Dipartimento e agli organi di valutazione.

Al Dipartimento afferiscono, ai sensi dell'art. 10 dello Statuto, professori ordinari, associati e ricercatori a tempo indeterminato e a tempo determinato appartenenti ai seguenti Settori Scientifico Disciplinari:

- MED/34 Medicina Fisica e Riabilitativa
- MED/02: Storia della Medicina
- MED/18: Chirurgia Generale
- MED/19: Chirurgia Plastica
- MED/21: Chirurgia Toracica
- MED/22: Chirurgia Vascolare
- MED/23: Chirurgia Cardiaca
- MED/24: Urologia
- MED/28: Malattie Odontostomatologiche
- MED/29: Chirurgia Maxillo-Facciale
- MED/30: Malattie Apparato Visivo
- MED/31: Otorinolaringoiatria



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

- MED/32: Audiologia e Foniatria
- MED/33: Malattie Apparato Locomotore
- MED/36: Diagnostica per Immagini e Radioterapia
- MED/40: Ginecologia e Ostetricia
- MED/41 Anestesiologia

Al Dipartimento afferisce inoltre il personale tecnico e amministrativo assegnato ai sensi della normativa vigente appartenente alle seguenti aree:

- Amministrativa
- Amministrativo Gestionale
- Biblioteca
- Socio Sanitaria
- Servizi Generali e Tecnici
- Tecnico, Tecnico Scientifica ed Elaborazione Dati

Tutto il Personale tecnico amministrativo riferisce al Coordinatore del Dipartimento ed è organizzato sulla base del seguente modello organizzativo:

Coordinatore EP

- Servizio amministrativo contabile
- Servizio di supporto alla didattica e alla ricerca
- Servizi generali e tecnici
- Servizio informatico
- Servizio bibliotecario
- Personale tecnico dedicato all'assistenza e alla ricerca

COORDINATORE EP

Dott.ssa Alessandra Tapra

Corso Dogliotti, 14 – piano terra – tel. 011.670.65.13 fax 011.236.10.78

E-mail: [coordinatore.dsc@unito.it](mailto:coordinatore.dsc@unito.it)

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

- Supporta gli Organi di Governo del Dipartimento nella programmazione e controllo delle attività del Dipartimento e procede alla relativa attuazione
- Attua le linee di indirizzo definite dagli Organi Collegiali del Dipartimento favorendo l'interazione tra tutti i servizi e propone le soluzioni organizzative migliori e più efficienti per raggiungere gli obiettivi decisi dagli Organi del Dipartimento
- Garantisce un sistema di relazioni tra il Dipartimento e le Strutture Centrali di Ateneo
- Coordina il personale tecnico-amministrativo afferente al Dipartimento
- Svolge la funzione di referente per la formazione
- Supporta il Direttore nella corretta gestione del Dipartimento assumendo la responsabilità dei procedimenti amministrativi di sua competenza
- Garantisce un servizio di segreteria tecnica alla Direzione del Dipartimento
- Cura la predisposizione della documentazione per l'approvazione negli Organi Collegiali e la predisposizione ed invio delle delibere agli uffici competenti supportato dai Servizi del Dipartimento
- Verifica la conformità della contrattualistica alle disposizioni vigenti
- Cura l'aggiornamento del sito web del Dipartimento in collaborazione con i Responsabili dei Servizi e con i RIF del Dipartimento

### SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE

Responsabile Sig.ra Fiorella Minelli

Corso Dogliotti, 14 – piano terra – tel. 011.670.65.19 fax 011.663.88.18

E-mail: [fiorella.minelli@unito.it](mailto:fiorella.minelli@unito.it)

Ufficio Acquisti

Corso Dogliotti, 14 – piano terra – tel. 011.670.65.22 – 65.32

E-mail: [ornella.salamone@unito.it](mailto:ornella.salamone@unito.it); [vanda.bellardi@unito.it](mailto:vanda.bellardi@unito.it)

Ufficio Missioni

Corso Dogliotti, 14 – piano terra – tel. 011.670.53.94

E-mail: [adolfo.zappi@unito.it](mailto:adolfo.zappi@unito.it); [salvatore.biondo@unito.it](mailto:salvatore.biondo@unito.it)

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

Le attività svolte dal servizio amministrativo contabile sono le seguenti:

- Predisposizione del Bilancio di Previsione e del Conto Consuntivo del Dipartimento
- Gestione contabile del Bilancio, variazioni e storni al Bilancio
- Creazione e gestione dei progetti di ricerca nella procedura contabile
- Gestione procedure per l'accertamento e incasso delle entrate e impegno e pagamento delle spese
- Monitoraggio dei flussi di cassa
- Gestione degli acquisti di beni e servizi nazionali e esteri
- Gestione del fondo economale
- Gestione e rendicontazione dei finanziamenti per la ricerca
- Gestione contabile dei Corsi di Master
- Gestione attività commerciale
- Gestione registri IVA
- Gestione delle procedure per l'istituzione di borse di studio e contratti e pagamento relativi compensi
- Pagamento compensi per incarichi di professore a contratto e per seminari
- Rilascio CUD annuale e certificazioni compensi corrisposti
- Gestione della procedura per il rimborso delle missioni al personale
- Gestione dell'inventario

### SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA E ALLA RICERCA

Responsabile Sig.ra Roberta Palombo

Corso Dogliotti, 14 – piano terra – tel. 011.670.6520, 6537, 6538, 5384, fax 011.326.10.77

E-mail: [didatticaricerca.dsc@unito.it](mailto:didatticaricerca.dsc@unito.it)

#### SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Le attività svolte dal servizio di supporto alla didattica sono le seguenti:

- Supporto del Vice-Direttore per la Didattica e della Commissione Didattica del Dipartimento nelle attività svolte. Verbalizza le riunioni della Commissione
- Gestione delle aule del Dipartimento

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

Per i Corsi di Studio (CdS):

- Supporto per le attività dei singoli Corsi di Studio tramite un coordinamento svolto insieme ai Presidenti e ai Coordinatori dei singoli CdS
- Archiviazione dei registri delle lezioni dei docenti dei CdS di cui il Dipartimento è capofila
- Supporto alla predisposizione della Scheda SUA e del rapporto di riesame dei singoli CdS
- Supporto all'aggiornamento dei siti CAMPUSNET dei singoli CdS
- Collaborazione con le Segreterie Didattiche e con le Segreterie Studenti di Ateneo
- Informazioni agli studenti
- Gestione modulistica relativa a tirocini, stage, internati, piani di studio, autorizzazione anticipo esami e tirocini/internati (fino al 31/12/13)
- Gestione calendari esami dei CdS e gestione del tirocinio libero (fino al 31/12/13)
- Registrazione esami e tirocini (fino al 31/12/13)

Per le Scuole di Specializzazione:

- Supporto per le attività delle Scuole di Specializzazione afferenti al Dipartimento tramite un coordinamento svolto insieme ai Direttori e ai Referenti Amministrativi delle singole Scuole
- Predisposizione verbali sedute dei Consigli delle singole Scuole di Specializzazione
- Supporto ai docenti e discenti
- Gestione calendari delle lezioni e degli esami
- Organizzazione della Commissione per discussione tesi e convocazioni

Per i Master di I e II livello:

- Supporto per le attività relative alle procedure di istituzione, attivazione e gestione dei Master di I e II livello afferenti al Dipartimento tramite un coordinamento svolto insieme ai Direttori e ai Referenti Amministrativi dei singoli Master
- Divulgazione delle informazioni sull'organizzazione, sull'attività didattica, sulle procedure d'iscrizione ed immatricolazione on-line
- Predisposizione dei verbali delle sedute dei Comitati Scientifici
- Supporto alle attività didattiche dei docenti e discenti
- Gestione calendari delle lezioni ed esami



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

- Organizzazione della Commissione per discussione tesi e convocazioni

### SUPPORTO ALLA RICERCA

Le attività svolte dal servizio di supporto alla ricerca sono le seguenti:

- Supporto al Vice-Direttore per la Ricerca e alla Commissione Ricerca del Dipartimento nelle attività svolte. Verbalizzazione delle riunioni della Commissione.
- Divulgazione ai vari gruppi di ricerca del Dipartimento delle opportunità di finanziamento comunicate dall'Università e dai vari enti finanziatori
- Supporto ai docenti del Dipartimento nella predisposizione delle domande per la partecipazione a finanziamenti nazionali ed internazionali
- Supporto al personale docente per l'aggiornamento costante del Catalogo dei Prodotti della Ricerca
- Supporto al personale docente per l'espletamento delle procedure per l'abilitazione scientifica e nazionale per i professori di I e II fascia
- Supporto alla predisposizione e aggiornamento della scheda SUA Ricerca

### SERVIZIO INFORMATICO

Responsabile Dott. Marco Pizzio

Città della Salute e della Scienza di Torino, Presidio Molinette, tel. 011.670.65.30, fax 011.236.65.30

E-mail [si.dsc@unito.it](mailto:si.dsc@unito.it)

La sua attività si rivolge a tutto il personale del dipartimento di appartenenza e a tutti quegli utenti che si trovano ad operare su risorse informatiche universitarie all'interno delle sue strutture, ovunque dislocate: medici in formazione specialista, tecnici e ricercatori a contratto, personale ospedaliero.

Le attività del servizio comprendono:

- Progettazione, sviluppo e gestione di sistemi di data management per la ricerca scientifica
- Gestione di progetti di informatizzazione dei processi lavorativi
- Sviluppo di soluzioni software ad hoc basate su tecnologie web
- Integrazione di sistemi di terze parti

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

- Supporto di primo e secondo livello alle postazioni di lavoro, in collaborazione con la Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti
- Distribuzione software licenziato dall'Ateneo, in collaborazione con la Direzione Sistemi Informativi
- Supporto allo sviluppo e alla gestione delle infrastrutture di rete locale, in collaborazione con la Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti e con la Direzione Sistemi Informativi

### SERVIZIO BIBLIOTECARIO

Responsabile Dott.ssa Carla Galea

L'attività viene svolta presso le quattro Biblioteche del Dipartimento:

- Biblioteca di Scienze Chirurgiche presso l'Azienda Ospedaliera Città della Salute e della Scienza, Presidio Molinette, Corso Dogliotti 14, 10126 Torino, Referente Dott.ssa Carla Galea, tel. 011.670.65.33, fax 011.670.84.47 e-mail: [carla.galea@unito.it](mailto:carla.galea@unito.it), orari di apertura lun.-ven. 8.30-12.30; 13.00-16.00
- Biblioteca di Ginecologia e Ostetricia presso l'Azienda Ospedaliera Città della Salute e della Scienza, Presidio Sant'Anna, Via Ventimiglia 3, 10126 Torino, Referente Sig.ra Annamaria Deplano, tel. 011.313.44.09, fax 011.313.45.99 e-mail: [annamaria.deplano@unito.it](mailto:annamaria.deplano@unito.it), orari di apertura lun.-ven. 9.30-13.00; 14.00-16.00. Dal 1/01/2014 lun 9.30-13.30/14.00-16.00; mar,gio: 10.00-13.00/13.30-15.30; mer, ven: 9.30-13.00/14.00-16.00
- Biblioteca di Odontostomatologia presso l'Azienda Ospedaliera Città della Salute e della Scienza, Dental School, Lingotto, Via Nizza 230, 10126 Torino, Referente Sig.ra Lorella Spertino, tel. 0116708445, fax 011.67084.47 e-mail: [lorella.spertino@unito.it](mailto:lorella.spertino@unito.it), orari di apertura lun-ven dalle 9.00 alle 18.00 Dal 1/01/2014 lun.-ven. 9.00-12.30; 13.30-17.00
- Biblioteca di Oculistica presso l'Ospedale Oftalmico dell'ASL TO1, Via Juvarra 19, 10122 Torino, Referente Dott.ssa Laura Valente, tel. 0115666070, fax 011.53.90.24 e-mail: [biblioteca.oculistica@unito.it](mailto:biblioteca.oculistica@unito.it), orari di apertura lun, merc, ven: 9.00-13.00/14.00-16.00; mar, gio: 9.00-13.00/14.00-16.30

L'attività offerta dalle Biblioteche consiste in:

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

- Servizio, in locale e in remoto, di ricerca bibliografica, di localizzazione delle risorse informative e di istruzione finalizzata all'uso autonomo delle risorse
- Servizio di ricerca bibliografica assistita organizzata in singole sessioni di affiancamento all'utente per l'impostazione dei quesiti di ricerca, l'interrogazione delle banche dati, la selezione critica dei documenti pertinenti e il supporto alla gestione della bibliografia, anche sulla base di profili di utenza personalizzati
- Supporto informativo sui parametri ed indicatori relativi alla valutazione bibliometrica dei prodotti della ricerca e sulla consultazione delle principali banche dati citazionali
- Offerta, nell'ambito delle attività di orientamento e istruzione degli utenti, di corsi introduttivi e/o avanzati sull'uso dei principali strumenti bibliografici e altre occasioni formative concordate con i docenti dell'area nell'ambito di specifiche ricerche tematiche
- Servizio di ricerca e fornitura di articoli di periodici, parti di volumi o altri documenti presenti nel suo patrimonio
- Servizio di document delivery per il recupero da altre biblioteche nazionali o estere di documenti non presenti nel suo patrimonio e servizio di document delivery sul proprio patrimonio verso le biblioteche interne ed esterne all'Ateneo di Torino
- Accesso a Internet e alle risorse elettroniche consultabili in rete
- Consultazione del materiale bibliografico in sede
- Prestito libri e prestito interbibliotecario
- Fotoriproduzione, stampa e scansione delle risorse bibliografiche

### SERVIZI GENERALI E TECNICI

Responsabile Sig.ra Maria D'Introno

Corso Dogliotti, 14 – piano terra – tel. 011.670.65.21, fax 011.326.10.81

E-mail: [servizigenerali.dsc@unito.it](mailto:servizigenerali.dsc@unito.it)

Le attività svolte dal servizio sono le seguenti:

- Gestione protocollo in arrivo e partenza

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

- Gestione del servizio di distribuzione della corrispondenza in entrata e di spedizione della corrispondenza in uscita
- Gestione pratiche infortuni sul lavoro attraverso la ricezione delle comunicazioni degli infortuni sul lavoro e la predisposizione delle denunce da inoltrare all'INAIL ed eventualmente all'Autorità di Pubblica Sicurezza. Gestione del registro infortuni
- Supporto alla compilazione delle schede di valutazione dei rischi e organizzazione della sorveglianza sanitaria al personale strutturato ed equiparato
- Verifica della conformità dei locali alla normativa sulla sicurezza
- Ricezione ed evasione delle richieste per manutenzioni attraverso l'intervento degli uffici competenti
- Pubblicazione dei bandi e delle graduatorie relative ai concorsi banditi dal Dipartimento di Scienze Chirurgiche sull'Albo Ufficiale di Ateneo
- Servizio di riprese audio video, di dirette video tra sale operatorie e aule didattiche e servizi di post-produzione con il montaggio dei filmati.
- Supporto alla realizzazione di videoconferenze
- Supporto al processo di disinventariazione beni mobili attraverso la ricezione delle richieste di scarico del materiale inventariato e dismissione dello stesso, previo espletamento delle procedure previste dal Regolamento apposito
- Raccolta ed invio, previa autorizzazione del Direttore, agli uffici competenti, delle richieste di autorizzazione ad incarichi retribuiti del personale docente
- Gestione interventi per telefonia attraverso la segnalazione al gestore telefonico di guasti e di problematiche inerenti le linee telefoniche del Dipartimento, la richiesta di nuove utenze o la dismissione delle utenze già in essere

### 5. SERVIZI EROGATI

#### AREA AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI

- SERVIZIO PREDISPOSIZIONE BOZZE DI DELIBERE
- SERVIZIO DI REVISIONE CONTRATTI

*Corso Dogliotti, 14 – 10126 TORINO*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## **DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE**

**DIRETTORE: Prof. Roberto Albera**

### **AREA CONTABILITA'**

- SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI
- SERVIZIO RIMBORSO MISSIONI

### **AREA SUPPORTO ALLA DIDATTICA**

- SERVIZIO INFORMAZIONI AGLI STUDENTI DEI CORSI DI MASTER
- SERVIZIO CONCESSIONE AULE

### **AREA SUPPORTO ALLA RICERCA**

- SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI
- SERVIZIO DI SUPPORTO PER CATALOGO PRODOTTI DI RICERCA

### **AREA SERVIZI GENERALI E LOGISTICI**

- SERVIZIO GESTIONE INFORTUNI
- SERVIZIO DI SORVEGLIANZA SANITARIA

### **AREA SISTEMI INFORMATIVI**

- SERVIZIO DI DATA MANAGEMENT PER LA RICERCA CLINICA

### **AREA BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE**

- SERVIZIO DI DOCUMENT DELIVERY NAZIONALE IN USCITA
- SERVIZIO DI DOCUMENT DELIVERY NAZIONALE IN ENTRATA
- SERVIZIO DI DOCUMENT DELIVERY INTERNAZIONALE IN ENTRATA

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

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





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

**DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE**

***DIRETTORE: Prof. Roberto Albera***

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



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	AREA CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI
DESCRIZIONE	Gestione delle procedure per l'acquisto di beni e servizi in economia nazionali ed esteri
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	BUONO D'ORDINE
DESTINATARI	UTENTI ESTERNI ED INTERNI
RESPONSABILE	Sig.ra Fiorella Minelli, Responsabile Amministrativo Contabile
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Settore Acquisti, Corso Dogliotti 14, piano terra - Sig.ra Bellardi Vanda, tel. 011.670.65.32, e-mail: vanda.bellardi@unito.it - Sig.ra Salamone Ornella, tel. 011.670.65.22, e-mail: ornella.salamone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Per utenti esterni dal Lunedì al Venerdì 8.30-12.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail agli indirizzi: vanda.bellardi@unito.it - ornella.salamone@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	2	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	23	28
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	70%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	-	-	1	1
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed invio dell'ordine al fornitore	Giorni	-	-	4	3



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	AREA CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	SERVIZIO RIMBORSO MISSIONI
DESCRIZIONE	Gestione delle procedure per il rimborso delle missioni effettuate dal personale afferente al Dipartimento ed esterno
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Mandato per rimborso missione
DESTINATARI	UTENTI INTERNI ED ESTERNI
RESPONSABILE	Sig.ra Fiorella Minelli, Responsabile Amministrativo Contabile
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Settore Missioni, Corso Dogliotti 14, piano terra - Sig. Zappi Adolfo, tel. 011.670.53.94 e-mail: adolfo.zappi@unito.it - Sig. Salvatore Biondo, e-mail: salvatore.biondo@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Per utenti esterni dal Lunedì al Venerdì 8.30-12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail agli indirizzi: adolfo.zappi@unito.it - salvatore.biondo@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	2	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	20	25
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	70%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	-	-	1	1
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed invio del mandato di pagamento all'istituto cassiere	Giorni	-	-	10	8



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI
NOME SERVIZIO	SERVIZIO GESTIONE INFORTUNI
DESCRIZIONE	Gestione delle pratiche di denuncia degli infortuni sul lavoro
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Denuncia di infortunio
DESTINATARI	UTENTI INTERNI ED ESTERNI
RESPONSABILE	Sig.ra Maria D'Introno - Responsabile Servizi Generali e Tecnici
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi Tecnici e Generali, Corso Dogliotti 14, piano terra - fax 011.236.10.81, e-mail <a href="mailto:servizigenerali.dsc@unito.it">servizigenerali.dsc@unito.it</a> - Sig.ra Maria D'Introno, Sig.ra Coda Zabetta Flavia, tel. 011.670.65.21
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Per utenti esterni dal Lunedì al Venerdì 9.00-12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <a href="mailto:servizigenerali.dsc@unito.it">servizigenerali.dsc@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dsc.unito.it">www.dsc.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	2	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	15	20
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	0%	50%
	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>	Tempo medio intercorrente tra comunicazione infortunio e compilazione denuncia	Giorni	-	-	2	2



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI
NOME SERVIZIO	SERVIZIO DI SORVEGLIANZA SANITARIA
DESCRIZIONE	Predisposizione scheda di valutazione dei rischi del personale interno ed esterno
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO
DESTINATARI	UTENTI ESTERNI ED INTERNI
RESPONSABILE	Sig.ra Maria D'Introno - Responsabile Servizi Generali e Tecnici
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Settore Sicurezza, Corso Dogliotti 14, piano terra - Dott.ssa Luciana Veneziano , tel. 011.633.50.15, fax 011.236.65.31 e-mail: luciana.veneziano@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. 8.30-12.30; 13.30-15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail all'indirizzo luciana.veneziano@unito.it, tramite invio per posta
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	2	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	25	25
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	0%	50%
	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>	Tempo medio intercorrente tra richiesta e compilazione scheda	Giorni	-	-	3	3



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

*Dipartimento di Scienze Chirurgiche*

AREA SERVIZI	SISTEMI INFORMATIVI
NOME SERVIZIO	DATA MANAGEMENT PER LA RICERCA CLINICA
DESCRIZIONE	Progettazione, sviluppo e gestione di sistemi informatizzati per la raccolta e l'analisi di dati clinici a valenza scientifica
DESTINATARI	UTENTI INTERNI
RESPONSABILE	Dott. M. Pizzio - Responsabile del Servizio Informatico
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Informatico, Corso Dogliotti 14 Torino, email: <a href="mailto:si.dsc@unito.it">si.dsc@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Giorni feriali, 8.30-16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare email a <a href="mailto:si.dsc@unito.it">si.dsc@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dsc.unito.it">www.dsc.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	orari, canali di interazione	8.30-16.30, email, telefono	8.30-16.30, email, telefono	8.30-16.30, email, telefono	8.30-16.30, email, telefono
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione: tempo di attribuzione	gg primo contatto	2	2	2	2
<b>EFFICACIA</b>	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari	indagini di custom satisfaction non eseguita		pianificare	pianificare
<b>EFFICIENZA</b>	percentuale progetti andati in produzione/richiesti	pct	80%	90%	90%	90%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	SERVIZI SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	SERVIZIO CONCESSIONE AULE
DESCRIZIONE	Concessione della disponibilità delle aule per attività esterna
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Prenotazione aula
DESTINATARI	UTENTI INTERNI ED ESTERNI
RESPONSABILE	Sig.ra Roberta Palombo - Responsabile Servizi di Supporto alla Didattica e alla Ricerca
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi di Supporto alla Didattica e alla Ricerca, Corso Dogliotti 14, piano terra - tel. 011.670.65.20 - 65.37 - 65.38 - 53.84 fax 011.236.10.77. e-mail <a href="mailto:didatticaricerca.dsc@unito.it">didatticaricerca.dsc@unito.it</a> : Ginecologia e Ostetricia. Via Ventimiglia 3. <a href="mailto:sabina.rollo@unito.it">sabina.rollo@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Per utenti esterni dal Lunedì al Venerdì 9.00-12.30; 14.00-15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <a href="mailto:didatticaricerca.dsc@unito.it">didatticaricerca.dsc@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dsc.unito.it">www.dsc.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura)	numero e tipologia di canale	-	-	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	2	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	25	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	0%	50%
	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>	Tempo medio intercorrente tra comunicazione infortunio e compilazione denuncia	Giorni	-	-	1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	SERVIZI SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	SERVIZIO INFORMAZIONI AGLI STUDENTI DEI CORSI DI MASTER
DESCRIZIONE	Informazioni agli studenti dei corsi di Master in merito alle modalità di iscrizione ai corsi
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Informativa
DESTINATARI	UTENTI ESTERNI
RESPONSABILE	Sig.ra Roberta Palombo - Responsabile Servizi di Supporto alla Didattica e alla Ricerca
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi di Supporto alla Didattica e alla Ricerca, Corso Dogliotti 14, piano terra - tel. 011.670.65.20 - 65.37 - 65.38 - 53.84 fax 011.236.10.77, e-mail didatticaricerca.dsc@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Per utenti esterni dal Lunedì al Venerdì 9.00-12.30; 14.00-15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail all'indirizzo didatticaricerca.dsc@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.dsc.unito.it">www.dsc.unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	25	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	-	-	4	4
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta e comunicazione informazioni	Giorni	-	-	1	1





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	SERVIZI SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA PRESENTAZIONE DI PROGETTI
DESCRIZIONE	Supporto al personale docente nella predisposizione delle domande per la partecipazione a finanziamenti nazionali e internazionali
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Domanda di finanziamento
DESTINATARI	UTENTI INTERNI
RESPONSABILE	Sig.ra Roberta Palombo - Responsabile Servizi di Supporto alla Didattica e alla Ricerca
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi di Supporto alla Didattica e alla Ricerca, Corso Dogliotti 14, piano terra - tel. 011.670.65.20 fax 011.236.10.77, e-mail didatticaricerca.dsc@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì al Venerdì 9.00-12.30; 14.00-15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail all'indirizzo didatticaricerca.dsc@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	25	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>	Tempo medio intercorrente tra richiesta di supporto e risposta alla prima richiesta	Giorni	-	-	2	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	SERVIZI SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	SERVIZIO DI SUPPORTO AL CATALOGO PRODOTTI DI RICERCA
DESCRIZIONE	Supporto al personale docente per l'aggiornamento della banca dati dei loro prodotti di ricerca
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Inserimento prodotti di ricerca
DESTINATARI	UTENTI INTERNI
RESPONSABILE	Sig.ra Roberta Palombo - Responsabile Servizi di Supporto alla Didattica e alla Ricerca
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi di Supporto alla Didattica e alla Ricerca, Corso Dogliotti 14, piano terra - tel. 011.670.65.20 fax 011.236.10.77, e-mail didatticaricerca.dsc@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì al Venerdì 9.00-12.30; 14.00-15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail all'indirizzo didatticaricerca.dsc@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	25	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	-	-	4	4
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta di supporto e risposta alla prima richiesta	Giorni	-	-	2	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI
NOME SERVIZIO	SERVIZIO DI PREDISPOSIZIONE BOZZE DI DELIBERE
DESCRIZIONE	Predisposizione delle bozze di delibere, previa istruttoria, per l'approvazione da parte degli Organi Collegiali, su richiesta del personale del Dipartimento
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Bozza di delibera
DESTINATARI	UTENTI INTERNI
RESPONSABILE	Dott.ssa Alessandra Tapra - Coordinatore EP
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Coordinatore, Corso Dogliotti 14, piano terra - tel. 011.670.65.13 fax 011.236.10.78, e-mail <a href="mailto:coordinatore.dsc@unito.it">coordinatore.dsc@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì al Venerdì 9.30-13.00; 14.00-16.30 previo contatto telefonico o via mail
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <a href="mailto:coordinatore.dsc@unito.it">coordinatore.dsc@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	25	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	0%	50%
	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>	Tempo medio intercorrente tra richiesta e risposta alla prima richiesta	Giorni	-	-	7	6



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI
NOME SERVIZIO	SERVIZIO DI REVISIONE CONTRATTI
DESCRIZIONE	Verifica della conformità dei contratti per finanziamenti conto terzi
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Contratti revisionati
DESTINATARI	UTENTI ESTERNI
RESPONSABILE	Dott.ssa Alessandra Tapra - Coordinatore EP
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Coordinatore, Corso Dogliotti 14, piano terra - tel. 011.670.65.13 fax 011.236.10.78, e-mail <a href="mailto:coordinatore.dsc@unito.it">coordinatore.dsc@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì al Venerdì 9.30-13.00; 14.00-16.30 previo contatto telefonico o via mail
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <a href="mailto:coordinatore.dsc@unito.it">coordinatore.dsc@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	-	-	3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	-	-	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	-	-	25	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	-	-	0%	50%
	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>	Tempo medio intercorrente tra richiesta e risposta alla prima richiesta	Giorni	-	-	10	8



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	DOCUMENT DELIVERY NAZIONALE IN USCITA
DESCRIZIONE	FORNITURA AD ALTRE BIBLIOTECHE NAZIONALI DI DOCUMENTI PRESENTI NEL PATRIMONIO DELLE BIBLIOTECHE DEL SERVIZIO. LE BIBLIOTECHE DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO ADERISCONO AL PROGETTO NILDE (NETWORK INTER-LIBRARY DOCUMENT EXCHANGE)
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	FORNITURA DOCUMENTI (ARTICOLI DI PERIODICI E/O PARTI DI VOLUMI)
DESTINATARI	UTENTI ESTERNI
RESPONSABILE	Dr.ssa Carla Galea - Responsabile Servizio Bibliotecario
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dr. Lorenzo Causarano, Biblioteca Scienze Chirurgiche, tel 011/670.6534, e-mail: lorenzo.causarano@unito.it, Sig.ra Lorella Spertino, Biblioteca Odontostomatologia tel 011/670.8445, e-mail: lorella.spertino@unito.it Sig.ra Annamaria Deplano, Biblioteca Ginecologia e Ostetricia tel 011/313.44.09 e-mail: annamaria.deplano@unito.it Dr.ssa Laura Valente, Biblioteca Oculistica tel 011/566.60.70 e-mail: laura.valente@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Biblioteca di Scienze Chirurgiche: lun.-ven. 8.30-12.30; 13.00-16.00 (35 ore/settimana) Biblioteca di Odontostomatologia: lun.-ven. 9.00-18.00 (45/settimana) Biblioteca di Ginecologia e Ostetricia: lun.-ven. 9.30-13.00; 14.00-16.00 (27,50/settimana) Biblioteca di Oculistica: lun, merc, ven: 9.00-13.00/14.00-16.00; mar, gio: 9.00-13.00/14.00-16.30 (31 ore/settimana)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="#">mail</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web)	numero e tipologia di canale			4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero (telefonata, mail o presentazione modulo allo sportello)			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			4	4
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio tra la richiesta delle biblioteche e la fornitura di articoli	Giorni			0,50	0,50



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	DOCUMENT DELIVERY NAZIONALE IN ENTRATA
DESCRIZIONE	RECUPERO DA ALTRE BIBLIOTECHE NAZIONALI DI DOCUMENTI NON PRESENTI NEL PATRIMONIO DELLE BIBLIOTECHE DEL SERVIZIO. LE BIBLIOTECHE DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO ADERISCONO AL PROGETTO NILDE (NETWORK INTER-LIBRARY DOCUMENT EXCHANGE)
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	FORNITURA DOCUMENTI (ARTICOLI DI PERIODICI E/O PARTI DI VOLUMI)
DESTINATARI	UTENTI INTERNI ED ESTERNI
RESPONSABILE	Dr.ssa Carla Galea - Responsabile Servizio Bibliotecario
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dr. Lorenzo Causarano, Biblioteca Scienze Chirurgiche, tel 011/670.6534, e-mail: lorenzo.causarano@unito.it, Sig.ra Lorella Spertino, Biblioteca Odontostomatologia tel 011/670.8445, e-mail: lorella.spertino@unito.it Sig.ra Annamaria Deplano, Biblioteca Ginecologia e Ostetricia tel 011/313.44.09 e-mail: annamaria.deplano@unito.it Dr.ssa Laura Valente, Biblioteca Oculistica tel 011/566.60.70 e-mail: laura.valente@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Biblioteca di Scienze Chirurgiche: lun.-ven. 8.30-12.30; 13.00-16.00 (35 ore/settimana) Biblioteca di Odontostomatologia: lun.-ven. 9.00-18.00 (45/settimana) Biblioteca di Ginecologia e Ostetricia: lun.-ven. 9.30-13.00; 14.00-16.00 (27,50/settimana) Biblioteca di Oculistica: lun, merc, ven: 9.00-13.00/14.00-16.00; mar, gio: 9.00-13.00/14.00-16.30 (31 ore/settimana)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="#">mail</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono)	numero e tipologia di canale			4	4
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero (telefonata, mail o presentazione modulo allo sportello)			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			4	4
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempio medio tra la richiesta delle biblioteche e la fornitura di articoli	Giorni			1	1



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	DOCUMENT DELIVERY INTERNAZIONALE IN ENTRATA
DESCRIZIONE	RECUPERO DA ALTRE BIBLIOTECHE INTERNAZIONALI DI DOCUMENTI NON PRESENTI NEL PATRIMONIO DELLE BIBLIOTECHE DEL SERVIZIO. LE BIBLIOTECHE DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO ADERISCONO AL PROGETTO NILDE (NETWORK INTER-LIBRARY DOCUMENT EXCHANGE)
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	FORNITURA DOCUMENTI (ARTICOLI DI PERIODICI E/O PARTI DI VOLUMI)
DESTINATARI	UTENTI INTERNI ED ESTERNI
RESPONSABILE	Dr.ssa Carla Galea - Responsabile Servizio Bibliotecario
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dr. Lorenzo Causarano, Biblioteca Scienze Chirurgiche, tel 011/670.6534, e-mail: lorenzo.causarano@unito.it, Sig.ra Lorella Spertino, Biblioteca Odontostomatologia tel 011/670.8445, e-mail: lorella.spertino@unito.it Sig.ra Annamaria Deplano, Biblioteca Ginecologia e Ostetricia tel 011/313.44.09 e-mail: annamaria.deplano@unito.it Dr.ssa Laura Valente, Biblioteca Oculistica tel 011/566.60.70 e-mail: laura.valente@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Biblioteca di Scienze Chirurgiche: lun.-ven. 8.30-12.30; 13.00-16.00 (35 ore/settimana) Biblioteca di Odontostomatologia: lun.-ven. 9.00-18.00 (45/settimana) Biblioteca di Ginecologia e Ostetricia: lun.-ven. 9.30-13.00; 14.00-16.00 (27,50/settimana) Biblioteca di Oculistica: lun, merc, ven: 9.00-13.00/14.00-16.00; mar, gio: 9.00-13.00/14.00-16.30 (31 ore/settimana)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:">mail</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero (telefonata, mail o presentazione modulo allo sportello)			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero			4	4
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempio medio tra la richiesta delle biblioteche e la fornitura di articoli	Giorni			1	1