



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE

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 Veterinarie; 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 Veterinarie non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma soltanto quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso.

d. La presente Carta del Dipartimento di Scienze Veterinarie 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).

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 degli Studi di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza).

f. I servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Scienze Veterinarie non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università degli Studi 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, unità operative, uffici ecc.).

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

i. Carta dei Servizi 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 Veterinarie presenta in modo trasparente agli aventi causa 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 Veterinarie sono:

Uguaglianza

Il Dipartimento di Scienze Veterinarie 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, opinione politica e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

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

Continuità

Il Dipartimento di Scienze Veterinarie 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 Veterinarie 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 Veterinarie 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 stesso, 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 Veterinarie 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

Al fine del perseguimento dei propri compiti istituzionali il Dipartimento di Scienze Veterinarie è dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, finanziaria e gestionale, nel rispetto della disciplina legislativa vigente.

Il Dipartimento di Scienze Veterinarie organizza e gestisce le attività di ricerca e le attività didattiche nel campo delle scienze veterinarie e svolge tutte le funzioni previste dall'art. 11 dello Statuto dell'Ateneo torinese:

- a) definisce, in linea con le determinazioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo, gli obiettivi da conseguire in un dato periodo e contestualmente, ove necessario, i criteri di autovalutazione integrativi rispetto a quelli definiti dagli organi centrali di Ateneo;
- b) elabora un piano triennale, aggiornabile annualmente, delle attività di ricerca e delle attività didattiche, ove sono definite le aree di attività e gli impegni di ricerca di preminente interesse di gruppi o di singoli afferenti, ferma restando la garanzia di ambiti di ricerca a proposta libera e la



disponibilità di strutture, servizi e strumentazione per l'effettiva realizzazione dei progetti di ricerca;

c) promuove collaborazioni e convenzioni con soggetti pubblici e privati, anche a livello internazionale, allo scopo di creare sinergie e reperire fondi per la ricerca e la didattica;

d) partecipa alla costituzione, all'attivazione e alle attività dei Corsi di Studio in cui è coinvolto, come specificato all'art. 21 dello Statuto;

e) concorre all'organizzazione delle Scuole di Specializzazione, ove presenti;

f) concorre, in collaborazione con le Scuole di Dottorato, all'organizzazione e alla gestione dei Corsi di Dottorato;

g) propone al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione – previa verifica delle risorse disponibili e assicurando il prioritario funzionamento dei Corsi di Studio e dei Dottorati di Ricerca – l'attivazione di Master di primo e di secondo livello, ed è responsabile della loro gestione;

h) promuove – previa verifica delle risorse disponibili e assicurando il prioritario funzionamento dei Corsi di Studio e dei Dottorati di Ricerca – attività di alta formazione o formazione permanente, ed è responsabile della gestione delle attività di alta formazione promosse;

i) definisce annualmente le esigenze di reclutamento (articolate per settori scientifico-disciplinari) di nuovi professori e ricercatori e di personale tecnico-amministrativo, per garantire lo sviluppo delle attività di ricerca e la sostenibilità dell'offerta formativa, nonché le esigenze finanziarie ad esse connesse;

j) delibera le richieste di messa a concorso o di trasferimento di posti per professori di ruolo o ricercatori, nell'ambito delle risorse loro attribuite e in armonia con la politica di Ateneo sulla ripartizione di tali risorse fra i vari ruoli;

k) delibera le chiamate dei professori di ruolo e le chiamate per trasferimento dei ricercatori, sulla base delle risultanze delle procedure di cui alla lettera j;

l) organizza le attività di insegnamento dei componenti del Dipartimento per competenza specifica, assicurando una equa ripartizione dei carichi didattici;

m) provvede alla cura dei locali e delle attrezzature ad esso assegnate per lo svolgimento delle attività di ricerca scientifica e delle attività didattiche;

n) si avvale per il raggiungimento dei propri obiettivi di personale tecnico-amministrativo assegnato alla struttura secondo le norme vigenti dagli organi centrali dell'Università e affida



Università degli Studi di Torino

attività di ricerca e supporto alla didattica al personale tecnico-amministrativo in possesso di specifiche e qualificate competenze;

o) svolge ogni altra funzione ad esso attribuita dallo Statuto, dai Regolamenti o da altre disposizioni vigenti.

L'indirizzo e l'attività del Dipartimento sono caratterizzati nel progetto scientifico-culturale e nel progetto didattico, che specificano altresì i settori scientifico-disciplinari ritenuti omogenei a tale progetto per contenuto e fini o mezzi, e i settori scientifico-disciplinari per i quali il Dipartimento si impegna ad assicurare, nella misura dell'impiego efficiente delle proprie risorse, la didattica anche nei corsi di laurea per i quali non è Dipartimento di riferimento.

Il Dipartimento di Scienze Veterinarie conferisce i titoli delle lauree e delle lauree specialistiche/magistrali indicate negli ordinamenti didattici del Dipartimento.

Il Dipartimento può organizzare corsi di studio e altre attività formative in sedi decentrate, nel rispetto della normativa vigente, sulla base di apposite convenzioni stipulate con enti pubblici e privati che ne garantiscano il finanziamento continuativo e approvate dai competenti organi accademici.

Sono organi del Dipartimento:

- 1) il Consiglio di Dipartimento;
- 2) il Direttore del Dipartimento;
- 3) la Giunta del Dipartimento.

1) Il **Consiglio di Dipartimento** è organo di programmazione e di gestione del Dipartimento.

In particolare il Consiglio:

- a) detta i criteri generali per l'utilizzazione dei fondi assegnati al Dipartimento;
- b) detta i criteri per l'impiego delle risorse e degli spazi assegnati al Dipartimento;
- c) delibera sulla ripartizione delle risorse ad esso assegnate, su proposta del Direttore e in armonia con il sistema di contabilità economico-patrimoniale dell'Ateneo;
- d) approva, in conformità con i Regolamenti di Ateneo, il Regolamento di Dipartimento;
- e) delibera, in accordo con il piano organico di Ateneo, sulle esigenze di reclutamento e sulle proposte di messa a concorso o di trasferimento di posti per professori di ruolo o ricercatori,



nonché sulle esigenze di personale tecnico-amministrativo, da sottoporre al Senato Accademico e al Consiglio d'Amministrazione;

- f) delibera sulle proposte di chiamata dei professori e sulle proposte di chiamata per trasferimento dei ricercatori;
- g) delibera sulle proposte di istituzione, attivazione e disattivazione dei Corsi di Studio in cui è coinvolto; assume altresì le deliberazioni in merito alla proposta di attivazione o di modifica dei Dottorati di Ricerca afferenti al Dipartimento, in accordo con le Scuole di Dottorato di Ateneo, e approva i relativi programmi;
- h) assume le deliberazioni in merito alla definizione e all'approvazione del piano dell'offerta formativa;
- i) approva l'Ordinamento didattico e il Regolamento Didattico dei Corsi di Studio in cui è coinvolto;
- l) delibera sulla attribuzione di responsabilità didattiche ai docenti del Dipartimento e sulla copertura di tutti gli insegnamenti attivati;
- m) vigila sul buon andamento e sulla qualità delle attività didattiche e di ricerca;
- n) approva le relazioni periodiche sull'attività scientifica e didattica dei professori e dei ricercatori;
- o) esprime un parere sui congedi per ragioni di studio o di ricerca scientifica;
- p) promuove l'internazionalizzazione dell'offerta formativa e della ricerca;
- q) approva i Programmi di ricerca interdipartimentali sulla base di accordi reciproci tra i Dipartimenti interessati;
- r) trasmette agli organi competenti, con la periodicità prevista dai Regolamenti di Ateneo, una relazione sull'attività svolta dal Dipartimento in materia di ricerca e di didattica;
- s) svolge ogni altra funzione ad esso attribuita dal presente Statuto, dai Regolamenti o da altre disposizioni vigenti.

Fanno parte del Consiglio di Dipartimento, con diritto di voto, tutti i professori di ruolo e tutti i ricercatori a tempo determinato e a tempo indeterminato afferenti al Dipartimento. Ne fanno altresì parte, con modalità di partecipazione diretta ovvero di rappresentanza definite nello specifico Regolamento di Ateneo, il personale tecnico-amministrativo, gli studenti, i dottorandi di ricerca, gli assegnisti di ricerca e le altre figure individuate dal Regolamento di Ateneo. Alle deliberazioni sulle materie che riguardano le persone e le procedure per la copertura dei posti di professori di prima fascia partecipano soltanto i professori di prima fascia. Alle deliberazioni relative alle persone e alle



procedure per le coperture dei posti di professore di seconda fascia partecipano soltanto i professori di prima e seconda fascia. Alle deliberazioni relative alle persone e alle procedure per la copertura dei posti di ricercatore partecipano soltanto i professori di prima e seconda fascia, i ricercatori a tempo indeterminato e quelli a tempo determinato di cui all'art. 24, comma 3, lett. b) della Legge 30 dicembre 2010, n. 240. Gli studenti, il personale tecnico-amministrativo e le altre componenti partecipano a tutte le deliberazioni, ad eccezione di quelle concernenti le procedure per la copertura dei posti e le persone dei professori e dei ricercatori nonché il conferimento di incarichi, supplenze e contratti d'insegnamento.

2) Il **Direttore del Dipartimento** è eletto dai componenti del Consiglio di Dipartimento tra i professori ordinari che abbiano optato per il regime di impegno a tempo pieno e dura in carica tre anni accademici. In caso di indisponibilità di professori ordinari può essere eletto Direttore del Dipartimento un professore associato, che abbia optato per il regime di impegno a tempo pieno.

Il Direttore è eletto a maggioranza assoluta dei votanti in prima e in seconda votazione. Qualora nelle due prime votazioni questa maggioranza non sia raggiunta, si procede ad una terza votazione, con obbligo di estensione dell'elettorato passivo ai professori associati. Qualora anche nella terza votazione non sia raggiunta la maggioranza assoluta dei votanti, si procede al ballottaggio fra i due candidati che, nell'ultima votazione, hanno ottenuto il maggior numero di voti; in caso di parità è eletto il più anziano in ruolo ovvero, in subordine, il più anziano di età. Le sedute per l'elezione del Direttore sono convocate e presiedute dal Decano del Consiglio.

3) La **Giunta del Dipartimento** è l'organo propositivo ed esecutivo che affianca il Direttore.

Sono componenti di diritto della Giunta il Direttore, i due Vice-Direttori e il Responsabile della contabilità del Dipartimento, con funzioni di Segretario della Giunta.

Sono eletti a fare parte della Giunta:

- a) un numero di componenti pari ad un minimo di tre e un massimo di nove, appartenenti al personale docente, di cui un terzo scelto tra i professori ordinari, un terzo scelto tra i professori associati e un terzo scelto tra i ricercatori, con modalità previste nel Regolamento di Dipartimento;
- b) un numero di rappresentanti del personale tecnico-amministrativo pari al 10% del personale presente nel Dipartimento, e comunque non superiore a tre, con competenze differenziate di tipo didattico, organizzativo e tecnico-scientifico.



A integrazione e supporto degli organi del Dipartimento vi sono le seguenti cariche, uffici e servizi:

Il **ViceDirettore Vicario** viene designato dal Direttore del Dipartimento fra i due responsabili della Commissione per la Ricerca e la Commissione per la Didattica. Il Vice Direttore Vicario sostituisce il Direttore in sua assenza.

Il **ViceDirettore per la Didattica** viene designato dal Direttore e presiede la Commissione per la Didattica.

Il **ViceDirettore per la Ricerca** viene designato dal Direttore e presiede la Commissione per la Ricerca.

Il **ViceDirettore per l'Organico** viene designato dal Direttore e presiede la Commissione per l'Organico.

Il **Coordinatore EP** viene incaricato dal Direttore Generale dell'Ateneo torinese a svolgere le seguenti funzioni:

1. Supportare gli Organi di Governo del Dipartimento nella programmazione e controllo delle attività del Dipartimento e procedere alla relativa attuazione.
2. Attuare le linee di indirizzo definite dagli OO.GG. del Dipartimento favorendo l'interazione tra tutti i servizi che compongono il Centro Servizi e proporre le soluzioni organizzative migliori e più efficienti per raggiungere gli obiettivi decisi dagli Organi del Dipartimento, in considerazione delle risorse disponibili, delle priorità e dei vincoli esistenti.
3. Garantire un sistema di relazioni tra il Centro Servizi e tutte le Strutture Centrali in una logica di miglioramento continuo dei processi.
4. Coordinare il personale tecnico-amministrativo afferente al Dipartimento e proporre al Direttore il fabbisogno formativo del personale assegnato (il processo di valutazione della produttività collettiva e individuale rimane in capo al Direttore secondo la normativa vigente). Autorizzare ferie, permessi, congedi, ecc., dei Responsabili delle Unità Organizzative della struttura o, in assenza di questi, del personale tecnico-amministrativo assegnato al Dipartimento.
5. Supportare il Direttore nella corretta gestione del Dipartimento assumendo la responsabilità dei procedimenti amministrativi, fatta salva diversa attribuzione ad altro personale tecnico amministrativo prevista da atti o regolamenti interni.



6. Garantire un servizio di segreteria tecnica alla Direzione del Dipartimento.

Ad integrazione di quanto sopra, sono di sua competenza la verifica della corretta comunicazione ed esecuzione delle delibere; la supervisione della gestione del registro infortuni, del registro dei rifiuti speciali, dei DPI, in collaborazione con gli addetti locali alla sicurezza.

L'attribuzione dell'incarico di Coordinatore EP risponde alla finalità dell'Amministrazione di assicurare ai Dipartimenti, costituiti ai sensi dello Statuto, funzionalità coerente con le nuove competenze, nonché livelli di attività e risultati crescenti e conformi ai programmi strategici di Ateneo.

Funzioni degli uffici:

Segreteria del Direttore e Supporto degli Organi Collegiali.

Redazione dei verbali del Consiglio di Dipartimento - convocazione, acquisizione e predisposizione documenti necessari.

Segreteria Amministrativo-Contabile

Gestione del bilancio/budget.

Attività contabile: bandi per approvvigionamenti – gestione dei contratti esterni - gestione contabile e fiscale - gestione delle convenzioni, sia per attività istituzionale che commerciale - accordi di collaborazione - gestione missioni, gestione patrimoniali dei beni.

Gestione fondo economale.

Verbalizzazione, preparazione documenti ed estratti e pubblicazione dei verbali delle riunioni della Giunta di Dipartimento e servizio di segreteria per le Commissioni dipartimentali di competenza.

Supporto alla redazione dei verbali del Consiglio di Dipartimento.

Gestione Centri e Servizi di Competenza.

Protocollo documenti amministrativi e contabili.

Rendicontazione dei fondi di ricerca. Gestione contabile dei progetti in riferimento alle normative vigenti, in ENTRATA (accertamenti – reversali). Gestione contabile e fiscale dei progetti, in riferimento alle normative vigenti, in USCITA (gestione dei contratti esterni - liquidazione fatture – mandati di pagamento - missioni- co.co.co.- borse di studio di addestramento alla ricerca, assegni di ricerca) gestione patrimoniali dei beni.



Pubblicazione on-line materiale di competenza richiesto dalla normativa vigente.

Funzioni dei Servizi:

Supporto della didattica e servizi agli studenti

Gestione programmazione offerta formativa, requisiti minimi e relativa gestione dei dati.

Servizio di segreteria per le Commissioni dipartimentali di competenza.

Predisposizione pratiche per l'assegnazione di contratti docenza e retribuzione insegnamenti ai docenti universitari per corsi di laurea, scuole di specializzazione, master, ECM.

Gestione banche dati relative alla didattica: U-Gov, CINECA, Edumeter e banche dati locali relative all'attività didattica e ai docenti.

Pubblicazione on-line materiale di competenza richiesto dalla normativa vigente.

Raccolta e trasmissione dati CENSIS.

Gestione Convenzioni per la didattica con enti esterni, per la realizzazione dei tirocini e corsi a scelta per attività pratiche professionalizzanti a piccoli gruppi come previsto da EAEVE, predisposizione turni per le attività didattiche a piccoli gruppi.

Sportello di tutorato e assistenza agli utenti interni ed esterni per la didattica.

Attività preventive e protettive della sicurezza per gli studenti.

Coordinamento con la Scuola per Manifesto Guida agli Studi, orientamento, tirocini extracurricolari, tutorato, Job-placement e Servizi di Biblioteca.

Supporto ai processi relativi alle certificazioni della Gestione in Qualità (accreditamento EAEVE e certificazione ISO), raccolta dati e trasmissione al Nucleo di Valutazione di Ateneo.

Funzioni di segreteria delle commissioni di competenza per la Gestione della Qualità, supporto alla stesura dei documenti necessari per gli audit interni ed esterni legati alla gestione in qualità, raccolta e analisi dei dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate.

Creazione ed aggiornamento delle pagine web relative all'erogazione della didattica e dei servizi agli studenti.

Supporto della ricerca

Attività di progettazione e gestione di progetti di ricerca e di formazione europea,

Gestione delle convenzioni di ricerca.

Gestione in sicurezza degli stabulari, laboratori e reagentari (tra cui laboratorio RIA) per i locali e per il personale.



Servizio di segreteria per le Commissioni dipartimentali di competenza e per il Dottorato di Ricerca.

Pubblicazione on-line materiale di competenza richiesto dalla normativa vigente.

Servizi tecnici e generali

Servizi informatici, apparecchiature di rete e telefonia di interesse locale; sviluppo, pubblicazione e manutenzione del sito web di Dipartimento; editing di materiale scientifico, promozionale, informativo e multimediale per eventi e manifestazioni organizzati dal Dipartimento; servizio materiale didattico e-learning del Dipartimento.

Attività preventive e protettive della sicurezza e della salute e gestione del Registro infortuni.

Gestione rifiuti tossici.

Gestione laboratori didattici e servizio audiovisivi.

Gestione aule del dipartimento compresa la piccola manutenzione dei locali e delle attrezzature per tutto ciò che non è di competenza della Scuola.

Servizio per la protezione degli animali utilizzati a fini sperimentali.

Coordinamento con la Scuola per i Servizi di Accoglienza e Guardiania

Il Dipartimento si dota delle seguenti Commissioni, come previsto nel proprio Regolamento di funzionamento:

1. La **Commissione per la Ricerca**, composta dal ViceDirettore per la Ricerca, dal Coordinatore del Dottorato di ricerca, da un rappresentante per ciascuno dei macrosettori H1, H2, H3, H4, H5, G1, B1 e da un rappresentante del personale tecnico-amministrativo. Il Regolamento di funzionamento del Dipartimento disciplina la costituzione e il funzionamento della Commissione per la ricerca, organo di programmazione e coordinamento delle attività di ricerca del Dipartimento.

2. La **Commissione per la Didattica**, organo di programmazione e coordinamento di tutte le attività didattiche del Dipartimento di cui all'art. 19 del Regolamento di funzionamento, assicura la comunicazione e la collaborazione con le Commissioni paritetiche docenti-studenti della Scuola di Agraria e di Medicina Veterinaria, e con la Commissione del riesame. Essa è composta dal Vice Direttore per la didattica, dal Presidente del CLM in Medicina Veterinaria, dal Presidente del CI in PAAGS, da due rappresentanti per i docenti del CL in PAAGS, da quattro rappresentanti dei docenti del CLM in Medicina Veterinaria, dal Manager didattico CLM, dal



Manager didattico CL, da un rappresentante del personale Tecnico-Amministrativo e da una rappresentanza paritetica degli studenti (rispetto ai docenti).

3. La **Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti** è composta, secondo quanto indicato dall'art.19 del Regolamento di funzionamento del Dipartimento da un pari numero di docenti di ruolo afferenti al Dipartimento e di studenti dei corsi di studio per i quali il Dipartimento è dipartimento unico di riferimento.

Essa è competente a svolgere attività di monitoraggio e verifica dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei docenti. È inoltre competente a individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle attività citate. La Commissione formula pareri sull'istituzione, sull'attivazione, sulla modificazione e sulla soppressione di Corsi di Studio, anche in riferimento ai requisiti di docenza. Tali pareri sono comunicati tempestivamente al Corso di Studio e ai Dipartimenti di riferimento.

4. La **Commissione organico** è composta dal Vice Direttore per l'organico, un rappresentante dei docenti per ogni settore scientifico disciplinare VET e AGR, un rappresentante per i settori BIO/03, BIO/10 e un rappresentante per INF01. Essa definisce i criteri per la formazione della pianta organico del Dipartimento, le priorità di ampliamento dell'organico, le esigenze di reclutamento e formula le proposte di messa a concorso o di trasferimento di posti per professori di ruolo e ricercatori nonché le esigenze di personale tecnico amministrativo, formula inoltre le proposte di chiamata dei professori e le proposte di chiamata per trasferimento dei ricercatori; infine propone al Consiglio di Dipartimento l'attivazione delle procedure relative alla copertura dei posti di ruolo.

5. La **Commissione ECM/LLP** è formata da un responsabile delegato del Direttore, un rappresentante per i SSD VET03 e VET04, un rappresentante per i SSD VET05, VET 06 e VET07; un rappresentante per i SSD VET08, VET09 e VET10 animali da reddito; un rappresentante per i SSD VET08, VET09 e VET10 animali da compagnia; un rappresentante per i SSD AGR; un rappresentante dei SSD VET 01, VET 02 e BIO 10 e un rappresentante del personale tecnico amministrativo. I suoi compiti sono di organizzare e gestire i corsi ECM (Educazione Continua in Medicina) e le altre iniziative inerenti la formazione permanente alle quali partecipa il Dipartimento.



6. La **Commissione Programma Erasmus e relazioni internazionali** è formata da un responsabile delegato del Direttore, un rappresentante per il SSD VET03 e VET04, un rappresentante per i SSD VET05, VET06, e VET07; un rappresentante per i SSD VET08, VET09 e VET10; un rappresentante per i SSD AGR17, AGR18, AGR19 e AGR20; un rappresentante del personale tecnico-amministrativo, un rappresentante degli studenti. I suoi compiti sono di organizzare e gestire la mobilità internazionale di docenti e studenti nell'ambito del programma Erasmus e di fornire assistenza agli studenti che intendono svolgere attività formative all'estero.

7. La **Commissione attività studentesche** è formata da un responsabile delegato del Direttore, dal Presidente CCLM, il Presidente CCL, un delegato del Direttore per i diversamente abili, cinque docenti, il Manager didattico CLM, il Manager didattico CL, un rappresentante personale TA segreteria studenti, un rappresentante TA segreteria didattica e tre rappresentante degli studenti. I suoi compiti sono di accertare le conoscenze della lingua italiana per gli studenti stranieri; predisporre il bando e definisce la graduatoria per la collaborazione a tempo parziale degli studenti; definire le iniziative culturali, sociali, sportive e ricreative degli studenti; fornire le attività di supporto per gli studenti diversamente abili e fornire supporto per l'espletamento delle prove di ammissione ai corsi di laurea.

8. La **Commissione Laboratori didattici** è formata da un responsabile delegato del Direttore, un rappresentante SSD: BIO/03, BIO/10, VET/01, VET 02; un rappresentante SSD: VET/03, VET/04, VET/05, VET/06, VET/07, VET/08, VET 09, VET/10, AGR/17, AGR18, AGR19, AGR20; il responsabile per i microscopi e un rappresentante personale tecnico-amministrativo. I suoi compiti sono di definire il regolamento laboratori; organizzare la fruizione delle strutture e lo smaltimento dei rifiuti biologici e tossici; individuare le necessità per il funzionamento; organizzare l'operato del personale di supporto alla didattica pratica.

9. La **Commissione Tirocinio** è formata da un responsabile delegato del Direttore, un docente per ciascuno dei seguenti gruppi di competenze disciplinari: chirurgia e ostetricia degli animali da compagnia e non convenzionali, medicina degli animali da compagnia, attività cliniche sui bovini, attività cliniche sugli equini, attività zootecniche, attività anatomo-patologiche, attività ispettive, attività diagnostiche nel campo delle malattie infettive, attività diagnostiche nel campo della parassitologia; dal Manager didattico CLM e quattro rappresentanti degli studenti. I suoi compiti



di individuare i contenuti minimi delle attività di tirocinio, aggiornandoli periodicamente; coordinare l'attività di tirocinio in collaborazione con la Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria; definire le modalità di richiesta di tirocinio e verifica le propedeuticità necessarie; indicare i criteri e organizza la gestione dei turni di tirocinio presso le strutture del Dipartimento e della Struttura Didattica Speciale; definire i requisiti di idoneità per la selezione delle strutture esterne presso cui è possibile svolgere le attività di tirocinio; esprimere pareri sull'accreditamento e/o la stipula di convenzioni con enti esterni pubblici e/o privati; esamina i questionari di soddisfazione delle parti interessate (valutazione sulle attività offerte dalle strutture pubbliche e/o private convenzionate e sul tirocinante) ed esprimere un parere sul rinnovo, la sospensione e/o cessazione degli accreditamenti e delle convenzioni; organizzare le attività pratiche a piccoli gruppi effettuate come turnazioni cliniche - round interni - per gli studenti del V° anno ed esamina i questionari di soddisfazione degli studenti.

10. La **Commissione di etica e benessere animale** è formata da un responsabile delegato del Direttore, dal docente di Medicina Legale, il docente di Benessere animale, il responsabile Servizio Centralizzato Animali sperimentali, il responsabile Sezione zootecnica e igiene degli alimenti della SDSV, il responsabile Sezione clinica e strutture collegate della SDSV, il responsabile dello stabulario per le piccole specie, il responsabile stabulario animali zootecnici. I suoi compiti sono di valutare il rispetto del benessere animale nell'ambito delle attività pratiche effettuate nelle strutture operanti nel Dipartimento.

11. La **Commissione consultiva paritetica e del riesame CLM** è presieduta dal Presidente CCLM ed è composta dal past President CCLM, un delegato del Direttore per la qualità, un delegato del direttore orientamento, tutorato e job placement, un docente, il Manager didattico, il referente per la gestione in qualità nell'ambito della SAMEV e cinque rappresentanti degli studenti. Le sue funzioni sono di svolgere compiti di istruzione e di proposta; esaminare i dati relativi all'efficacia dei processi legati all'erogazione dell'attività didattica; proporre eventuali attività didattiche integrative; gestire le procedure per l'accreditamento ministeriale AVA (compilazione scheda SUA-CdS, elaborazione rapporto del riesame) e collaborare con il Responsabile Gestione Qualità.

12. La **Commissione consultiva paritetica e del riesame CL** è presieduta dal Presidente CCL ed è composta dal past President CCL, quattro docenti, il Manager didattico, personale di



supporto della segreteria didattica e cinque rappresentanti degli studenti. I suoi compiti sono di svolgere compiti di istruzione e di proposta; esaminare i dati relativi all'efficacia dei processi legati all'erogazione dell'attività didattica; proporre eventuali attività didattiche integrative; gestire le procedure per l'accreditamento ministeriale AVA (compilazione scheda SUA-CdS, elaborazione rapporto del riesame).

13. La **Commissione Tecnica di Dipartimento per l'informatica** è formata da un responsabile delegato del Direttore, un delegato per la commissione didattica, un delegato per i laboratori didattici, il responsabile servizi generali e tecnici, l'incaricato della gestione delle reti di dipartimento, l'incaricato della gestione dei computer delle segreterie e sale informatiche di dipartimento, l'incaricato del servizio di E-learning di dipartimento, l'incaricato della gestione del sito web di dipartimento e un rappresentante degli studenti.

14. La **Commissione per l'orientamento** viene nominata dai Consigli dei Dipartimenti di Scienze Agrarie e Scienze Veterinarie, con la partecipazione di rappresentanti degli studenti. La Commissione ha lo scopo di curare le attività di orientamento e ogni iniziativa da assumere in questo ambito sia in collaborazione con strutture interdipartimentali sia in collaborazione con la scuola secondaria.

La Commissione per l'orientamento viene costituita presso la Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria.

5. SERVIZI EROGATI

Supporto alla didattica

- a. *Management didattico.*
- b. *Creazione ed aggiornamento delle pagine web relative al sito dei Corsi di Studio afferenti al Dipartimento.*
- c. *Gestione laboratori didattici.*

Supporto alla ricerca

- a. *Servizio veterinario centralizzato per la protezione degli animali utilizzati a fini sperimentali o altri fini scientifici e didattici. (Scheda del servizio in elaborazione)*

Personale

- a. *Conferimento e gestione incarichi esterni di lavoro autonomo di supporto alle attività didattiche e di ricerca, borse di studio pagamento e gestione incarichi esterni per attività didattica di addestramento alla ricerca e stage. (Scheda del servizio in elaborazione)*



b. Pagamento e gestione incarichi esterni per attività didattica. (Scheda del servizio in elaborazione)

c. Gestione missioni. (Scheda del servizio in elaborazione)

Servizi generali e logistici

a. Portierato e vigilanza.

Comunicazione e servizi web

a. Servizi informatici ed audiovisivi (Scheda del servizio in elaborazione)

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento redatto il 10/12/13, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 31/12/2014).

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Scienze Veterinarie

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	SERVIZIO DI MANAGEMENT DIDATTICO
DESCRIZIONE	<i>Supporto gli studenti per attività di informazione ed assistenza sul percorso formativo, sui servizi didattici offerti dai Corso di Studio, sugli aspetti burocratici (es. compilazione del piano carriera, iscrizione agli esami etc.). Attività di tutoring calendarizzato con gli studenti. Supporto tecnico all'Alta Direzione per la gestione dei processi organizzativi legati alla pianificazione, all'organizzazione ed all'erogazione delle attività didattiche, supporto ai processi legati alla gestione in qualità del corso di studi (ISO, AVA, EAEVE). Collaborazione con la Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria all'organizzazione ed alla gestione delle attività di orientamento e tutorato ed alla gestione delle attività di tirocinio curricolare e al monitoraggio del loro andamento.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Relazione semestrale</i>
DESTINATARI	<i>Studenti, Alta Direzione, Docenti, Unità organizzative, Organi di governo e di controllo</i>
RESPONSABILE	<i>Manager Didattici dei Corsi di Studio afferenti al Dipartimento di Scienze veterinarie (dott.ssa Alessandra Rota per CLM in Medicina Veterinaria, faunista Roberto Giannatelli per CL in Produzioni e gestione degli animali in allevamento e selvatici)</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Manager didattico del CLM in Medicina Veterinaria: Alessandra Rota, mail: alessandra.rota@unito.it, tel. 011/6708950 - Manager didattico del CL in Produzione e gestione degli animali in allevamento e selvatici: Roberto Giannatelli, mail: roberto.giannatelli@unito.it, tel. 011/6709259</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>dei reclami (modalità e tempistiche) è definita nell'ambito dei processi per la gestione in qualità prevista dalla norma ISO 9001:2008</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://veterinaria.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALOR E PROG RAMM ATO
			2011	2012		
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Il Servizio è accessibile in orario di ufficio tramite mail e/o telefono e di persona previo appuntamento.					
TEMPESTIVITA'	Tempestività nella comunicazione e nella trasmissione delle informazioni.	Giorni (lavorativi) per la presa in carico del problema segnalato/della richiesta di informazioni			3	2

EFFICACIA	Assenza di reclami relativi al servizio di management didattico	Numero di reclami pervenuti	0	0	0	0
------------------	---	-----------------------------	---	---	---	---



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

di Scienze Veterinarie

Dipartimento

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Creazione e aggiornamento delle pagine web relative al sito dei corsi di Studio afferenti al Dipartimento di Scienze Veterinarie (Campusnet)
DESCRIZIONE	Redazione dei contenuti relativi alla didattica erogata dai corsi di studio afferenti al Dipartimento di Scienze Veterinarie, monitoraggio della completezza delle informazioni secondo quanto previsto dalla normativa vigente (requisiti di trasparenza, procedure AVA). Supporto a docenti e studenti per l'utilizzo delle funzionalità degli applicativi online di supporto alla didattica.
OUTPUT	Aggiornamento del sito su Campusnet
DESTINATARI	Docenti, Studenti, utenti esterni
RESPONSABILE	RIF di Campusnet
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	webmaster.veterinaria@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Utilizzo del modulo pubblicato su Campusnet, da inviare all'indirizzo: segreteria.scienzevet@unito.it . La procedura per la gestione dei reclami (modalità e tempistiche) è definita nell'ambito dei processi per la gestione in qualità prevista dalla norma ISO 9001:2008
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://veterinaria.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	mail a: webmaster.veterinaria@unito.it					
TEMPESTIVITA'	tempo medio per la pubblicazione delle informazioni sul sito web 24 ore per la presa in carico del problema	GG		1	1	1
EFFICACIA	Tempestività nell'aggiornamento delle informazioni. Verifica da parte del Nucleo di valutazione/Presidio Qualità sull'aggiornamento dei contenuti presenti sul sito e sulla loro rispondenza ai requisiti di trasparenza previsti dal DM 544/2007	Valutazione da parte del Nucleo/Presidio per la Qualità		Giudizio del Nucleo: pienamente soddisfacente	Giudizio non ancora pervenuto	Mantenimento del giudizio positivo del Nucleo/Presidio
EFFICIENZA	Numero di interventi/anno certificabili con archivio mail.	n°			Valore disponibile a fine anno	



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Scienze Veterinarie

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	gestione laboratori didattici
DESCRIZIONE	<p>organizzazione e gestione dei laboratori didattici utilizzati dai docenti e dagli studenti per le esercitazioni pratiche in ambito della Laurea Magistrale in Medicina Veterinaria e della Laurea Triennale in Produzioni e Gestione degli animali in allevamento e selvatici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verifica necessità di acquisto e raccolta ordini (reagenti, consumabili, DPI, apparecchiature, materiale vario, noleggio pulmini) di tutte le attività pratiche relative ai corsi di laurea e smistamento materiale ordinato, - coordinamento con i docenti referenti, con la Commissione Didattica, con la Giunta e con il Consiglio di Dipartimento, - coordinamento degli studenti part time destinati all'affiancamento dei docenti durante lo svolgimento delle esercitazioni pratiche, - manutenzione ordinaria periodica di strumentazione, attrezzatura, materiale didattico , - verifica giornaliera delle anomalie/non conformità segnalate con conseguente riparazione o richiesta preventivo a ditta specializzata, - inventario semestrale apparecchiature, reagentario, materiale - aggiornamento semestrale schede di sicurezza (MSDS) del reagentario dei laboratori didattici - gestione smaltimento rifiuti speciali e pericolosi prodotti durante le esercitazioni, - gestione controlli periodici cappe chimiche e biologiche - gestione documentazione prevista per accreditamento gestione della qualità (ISO, EAEVE, AVA)
OUTPUT DEL SERVIZIO	Registri delle esercitazioni, registro manutenzioni ordinarie, registro non conformità
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi, studenti
RESPONSABILE	Commissione laboratori didattici: dott.ssa Patrizia Robino (delegato del Direttore), prof. Marco Galloni (responsabile Microscopi), dott.ssa Raffaella De Maria , dott. Daniele Pattono , dott.ssa Claudia Castagna , dott.ssa Luisa Rambozzi , dott.ssa Patrizia Ponzio , dott.ssa Barbara Miniscalco , dott.ssa Flavia Girolami , prof.ssa Mitzi Mauthe von Degerfeld , dott.ssa Dominga Soglia , dott.ssa Fulvia Cerruti (coordinatore EP laboratori didattici)
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Dott.ssa Fulvia Cerruti via L. Da Vinci 44, 10045 Grugliasco (TO). Tel 0116709113 fax 0116709138. e-mail: fulvia.cerruti@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 15,30 previo appuntamento telefonico o via e-mail
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	ogni laboratorio è dotato di apposito registro dove segnalare eventuali anomalie o non conformità, nell'eventualità inviare una mail a fulvia.cerruti@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://my.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti9/D108?_nfls=false

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, telefono, compilazione registro)	numero canali			3	4
TEMPESTIVITA'	tempo medio intercorrente tra la compilazione del registro presente in ogni laboratorio/invio e-mail e presa in carico del problema	gg			5	3
EFFICACIA	pratiche risolte	nr pratiche risolte/nr pratiche aperte			0,8	0,9
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Scienze Veterinarie

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI
NOME SERVIZIO	PORTIERATO E VIGILANZA
DESCRIZIONE	Il servizio si occupa della 1. attivazione e disattivazione degli allarmi anti-intrusione delle aule e apertura e chiusura delle stesse 2. prenotazione delle aule
DESTINATARI	Docenti, Tecnici-amministrativi, Studenti part-time 150ore, Esterni preventivamente autorizzati
RESPONSABILE	Paolo Pollicino o, in sua assenza, Peter John Mazzoglio (EP Coordinatore)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Reception Dipartimento - Ferdinando Bitossi, tel. 011.670.9091; Alfio Maccarone, tel. 011.670.9091 int.9295 mail: aule.veterinaria@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.30 e dalle 14 alle 19
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare e-mail al Responsabile del servizio: paolo.pollicino@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	mail a: aule.veterinaria@unito.it					
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			3	2
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio	gg/anno			ND	
EFFICIENZA	Numero di interventi/ricieste di intervento	n°			ND	