

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI STUDI STORICI

1. PREMESSE

a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Studi Storici; 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 Studi Storici non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso;

d. La presente Carta del Dipartimento di Studi Storici 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);

e. La presente Carta costituisce un primo passo nella direzione di un obiettivo più ampio che avrà come risultato finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza);



f. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Studi Storici 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 Studi Storici 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 Studi Storici 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 Studi Storici sono:

Uguaglianza

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



Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

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

Efficienza ed Efficacia

Il Dipartimento di Studi Storici 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

Il Dipartimento di Studi Storici si è costituito il 14 maggio 2012 e raccoglie in un'unica struttura organizzativa di ricerca e di didattica docenti e ricercatori che, pur nella diversità degli specifici ambiti disciplinari, condividono il metodo storico e riconoscono nei documenti, nei testi, nelle opere, nei



monumenti, nelle forme e nei processi dell'organizzazione territoriale, nelle testimonianze del passato come in quelle della contemporaneità un terreno comune di indagine.

La ricerca e la didattica del Dipartimento, articolato in otto sezioni - archeologia, geografia, storia antica, storia medievale, storia moderna, storia contemporanea, storia dell'arte, storia religiosa - si muovono in una prospettiva diacronica che va dall'antichità fino all'età contemporanea e che abbraccia una dimensione globale: dal Vicino Oriente antico all'area mediterranea, dalle origini dell'Europa fino a comprendere le Americhe, l'Asia e l'Africa.

La sede istituzionale del Dipartimento è al 4° piano di "Palazzo Nuovo" o "Palazzo delle Facoltà Umanistiche", via S. Ottavio 20, 10124 Torino.

Le informazioni sull'organizzazione, sulle attività del Dipartimento e i riferimenti relativi a tutto il personale sono reperibili all'indirizzo <http://www.unito.it/dipstudistorici>.

Le informazioni sui servizi alla didattica del Dipartimento, coordinati dalla Scuola di Scienze Umanistiche sono reperibili all'indirizzo: <http://www.unito.it/scienzeumanistiche>

Sono organi del Dipartimento il Consiglio di Dipartimento, il Direttore e la Giunta. I compiti e le funzioni sono definiti dallo Statuto (artt. 13-16) e dal Regolamento di funzionamento del Dipartimento. Il Dipartimento può inoltre istituire commissioni temporanee o permanenti con compiti istruttori e/o consultivi o con compiti operativi delegati dal Consiglio.

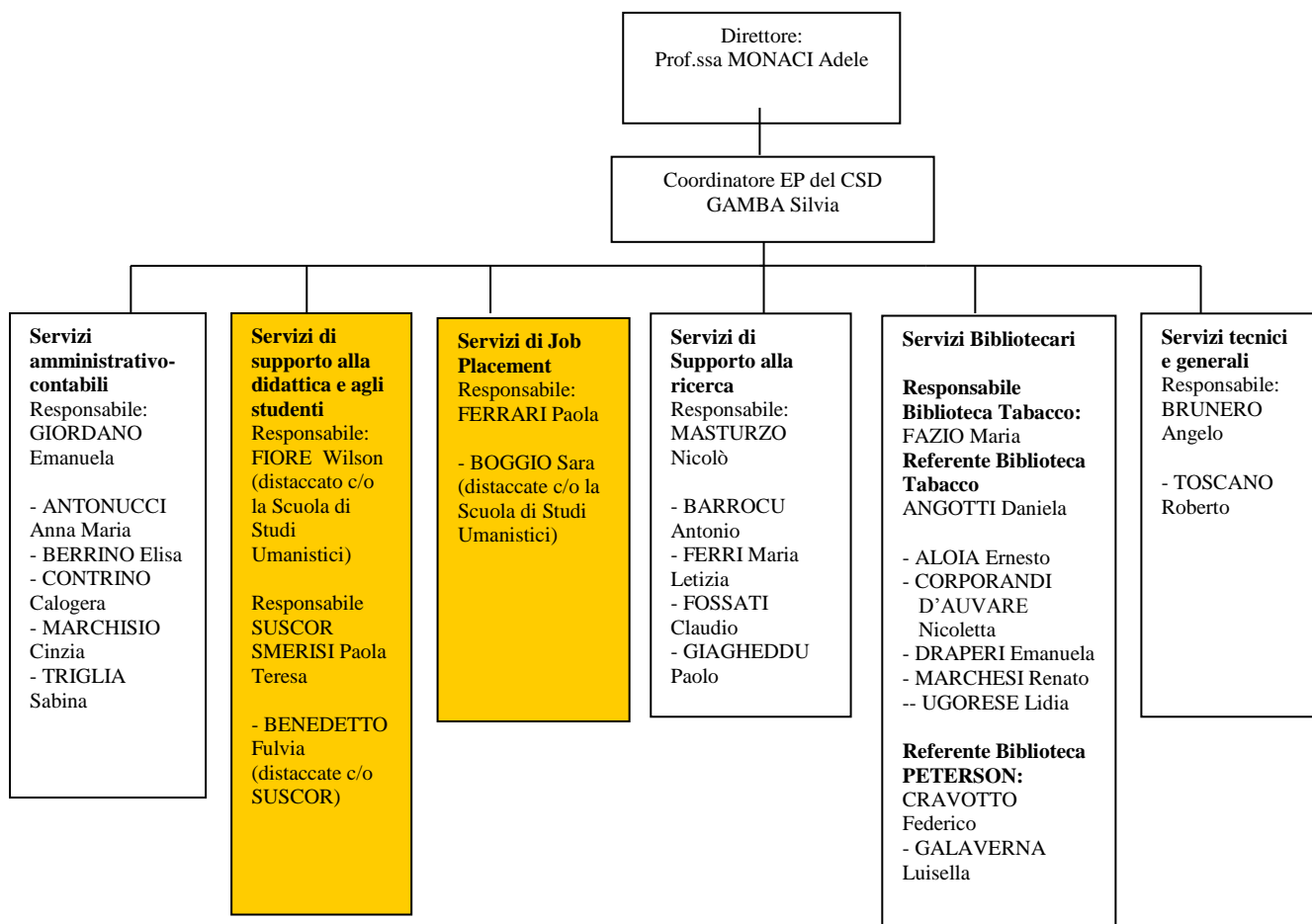
Il Dipartimento ha una struttura organizzativa articolata per aree funzionali alle quali fanno capo tutte le attività tecniche e amministrative atte a favorire il massimo dell'efficacia e a contribuire al raggiungimento degli obiettivi della ricerca e della didattica e che sono riassumibili come segue:

- Servizi amministrativi e contabili
- Servizi bibliotecari
- Servizi tecnici e generali
- Servizi di supporto alla ricerca
- Servizi di supporto alla didattica e agli studenti e Servizi di Job Placement (condivisi con la Scuola di Scienze Umanistiche)

Il coordinatore EP svolge funzioni di coordinamento del personale afferente al Dipartimento e supporta il Direttore e gli Organi Collegiali del Dipartimento nella programmazione e controllo delle attività del Dipartimento.

L'organigramma del Dipartimento di Studi Storici (aggiornato al 10 dicembre 2014) è il seguente:





UTENTI

I portatori di interesse (stakeholders) del Dipartimento di Studi Storici sono:

a) Utenti esterni:

- Famiglie, futuri studenti
- Studenti, laureati, studenti post lauream
- Enti e imprese
- Istituzioni nazionali e locali
- Altre Università e centri di ricerca
- I Cittadini e la Collettività

b) Utenti interni:



- Docenti
- Personale tecnico-amministrativo
- Unità organizzative (Direzioni centrali, Dipartimenti, Scuole, Centri)
- Organi di Governo e controllo

5. SERVIZI EROGATI

Di seguito si descrivono le caratteristiche dei servizi in termini di principali attività svolte di interesse dell'utenza.

AREA AMMINISTRATIVO - CONTABILE

➤ SERVIZIO ACCORDI E CONVENZIONI

- *Predisposizione di convenzioni o accordi con enti ed istituzioni esterne per fini didattici o di ricerca.*

➤ SERVIZIO CONTRATTI, BORSE, PREMI E COLLABORAZIONI

- *Predisposizione di bandi di selezione*
- *Predisposizione di contratti di collaborazione*

➤ SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI

- *Ricerca sul MEPA di beni e servizi.*
- *Emissione dei buoni d'ordine.*
- *Ricezione e consegna del bene richiesto all'interessato o accertamento dello svolgimento del servizio richiesto.*

➤ SERVIZIO PAGAMENTI

- *Pagamento di fatture ai fornitori del Dipartimento.*
- *Pagamento di compensi per collaborazioni o docenze a contratto*
- *Rimborsi delle missioni effettuate dal personale docente o tecnico-amministrativo.*
- *Piccoli rimborsi effettuati con la cassa economale.*

➤ SERVIZIO RENDICONTAZIONE

- *Il servizio gestisce finanziamenti locali, nazionali, internazionali e privati, attribuiti a singoli docenti e/o a gruppi di ricerca*



AREA SERVIZI BIBLIOTECARI

➤ **SERVIZIO DI FRONT OFFICE**

- *Informazioni bibliografiche*
- *Orientamento, assistenza e istruzione all'utenza.*

➤ **SERVIZIO DI PRESTITO LIBRARIO**

- *Prestito locale in SOL-Sebina open library;*
- *Prestito interbibliotecario;*
- *Document delivery (anche in adesione al programma NILDE-Network inter-library document Exchange)*

AREA INFORMATICA E MULTIMEDIALE

➤ **SERVIZI INFORMATICI**

- *Manutenzione infrastruttura di rete del Dipartimento ed delle Biblioteche; installazione, manutenzione e aggiornamento hardware/software; assistenza agli utenti sui principali sistemi operativi.*

➤ **SERVIZI MULTIMEDIALI**

- *Riprese e riproduzione fotografica di documenti cartacei e volumi; trattamento ed elaborazione digitale di immagini, negativi bianconero e colore, microfilm e microfiches, video e presentazioni elettroniche.*

AREA RICERCA

➤ **LABORATORIO TECNICO, DISEGNO ARCHEOLOGICO, TOPOGRAFIA E PROGETTAZIONE GRAFICA**

Ricognizione per immagini (elaborazione e analisi d'immagini aeree e satellitari); cartografia numerica; progettazione di applicativi e sistemi GIS; rilevamenti topografici (con stazione totale e GNSS); rilevamento e disegno di aree archeologiche, complessi monumentali ed edifici storici; analisi dello stato di conservazione per il restauro di strutture archeologiche; elaborazioni e ricostruzioni 3D; documentazione di scavo e restituzione grafica per la didattica e la pubblicazione scientifica; disegno e rilievo di materiali archeologici.

➤ **FUNDRISING E SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE**



Il servizio, costituito nel corso del 2014, si occupa di selezionare bandi di ricerca nazionali ed internazionali, di interesse dei docenti e dei gruppi di ricerca del Dipartimento. La comunicazione agli interessati avviene attraverso l'aggiornamento del sito dipartimentale ed attraverso mailing list dedicate.

Il servizio è di supporto anche alla progettazione di proposte di ricerca in risposta ai bandi di selezione.

AREA DIDATTICA

➤ **SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA**

I principali servizi a supporto della didattica ed il servizio di Job Placement sono forniti dalla Scuola di Scienze Umanistiche.

Il servizio fornito dal Dipartimento segue le fasi successive all'offerta formativa. Riguarda la predisposizione e trasmissione delle delibere relative ad affidamenti, mutuazioni e contratti di docenza. Attivazione e predisposizione di procedure di selezione interna ed esterna all'Ateneo al fine di garantire attività integrative alla didattica.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi del Dipartimento di Studi Storici è stata aggiornata al 10/12/2014 e sarà valida - salvo differenti e ulteriori comunicazioni - fino al 10/12/2015. È reperibile sul portale di Ateneo all'indirizzo:

<http://www.unito.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

e presso gli uffici del Dipartimento.

Le dimensioni relative alla qualità dell'efficacia e dell'efficienza verranno specificate nella successiva stesura della carta.

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI



AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Accordi e Convenzioni
DESCRIZIONE	A richiesta degli interessati si procede alla stesura della convenzione/accordo, prendendo contatti con l'ente esterno. La proposta di convenzione/accordo viene sottoposta a delibera del Consiglio di Dipartimento e, quindi, alla firma delle parti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Applicazione dell'accordo o della convenzione
DESTINATARI	Docenti, Enti e Imprese, Altre Università, Istituzioni Nazionali e locali
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile: Giordano Emanuela
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa Via S. Ottavio, 20 - IV piano 10124 TORINO Tel. 011 670 9678 Fax 011 670 9698 e-mail contabilita.studistorici@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 16 - Venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 15
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure telefonare o scrivere e-mail a contabilita.studistorici@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_servizi_amministrativo_contabili1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore settimanali	18	20	21	costante
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta e la stipula dell'atto	GG	60	60	costante	costante

EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Contratti di collaborazione, contratti editoriali, borse e premi di studio, stage, collaborazioni 150 ore
DESCRIZIONE	A richiesta degli interessati si procede all'istruzione della pratica al fine di sottoporla a delibera del Consiglio di Dipartimento. Viene predisposto il bando di selezione con pubblicazione sul sito d'Ateneo e dipartimentale. Segue procedura di valutazione comparativa, pubblicazione dei risultati ed infine la stipula del contratto, l'assegnazione del premio/borsa/stage/collaborazione 150 ore.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Stipula contratto, assegnazione premio/borsa/stage/collaborazione 150 ore
DESTINATARI	Docenti, Studenti, Studenti post-lauream, Enti e Imprese, Tecnici-amministrativi
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile: Giordano Emanuela
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa Via S. Ottavio, 20 - IV piano 10124 TORINO e-mail contabilita.studistorici@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 16 - Venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 15
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure telefonare o scrivere e-mail a contabilita.studistorici@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_servizi_amministrativo_contabili1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Ore di diponibilità telefonica a settimana	ore settimanali	18	20	21	costante
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	mai/fax/telefono	mai/fax/telefono	mai/fax/telefono	mai/fax/telefono
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di stipula del contratto o di assegnazione collaborazione/premio/borsa	GG	120	120	costante	costante
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Approvvigionamenti
DESCRIZIONE	Il servizio garantisce l'acquisto di beni e servizi. Comporta la ricerca sul MEPA del bene o servizio richiesto, emissione del buono d'ordine, ricezione e consegna del bene richiesto all'interessato o svolgimento del servizio richiesto.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Consegna del bene acquistato o svolgimento del servizio richiesto
DESTINATARI	Docenti, Tecnici-amministrativi
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile: Giordano Emanuela
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa Via S. Ottavio, 20 - IV piano 10124 TORINO Tel. 011 670 9678 Fax 011 670 9698 e-mail contabilita.studistorici@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 16 - Venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 15
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure telefonare o scrivere e-mail a contabilita.studistorici@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_servizi_amministrativo_contabili1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Ore di diponibilità telefonica a settimana	ore settimanali	18	20	21	costante
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra emissione buono d'ordine e consegna del bene o svolgimento del servizio	GG	60	60	costante	costante

EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Pagamenti
DESCRIZIONE	Il servizio consta nel pagamento di fatture ai fornitori, di compensi per collaborazioni o docenze a contratto ed al rimborso delle missioni effettuate dal personale docente o tecnico-amministrativo.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Pagamento fatture, compensi e rimborsi
DESTINATARI	Docenti, Tecnici-amministrativi, Studenti, Enti e Imprese
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile: Giordano Emanuela
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa Via S. Ottavio, 20 - IV piano 10124 TORINO Tel. 011 670 9678 Fax 011 670 9698 e-mail contabilita.studistorici@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 16 - Venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 15
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure telefonare o scrivere e-mail a contabilita.studistorici@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_servizi_amministrativo_contabili1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Ore di diponibilità telefonica a settimana	ore settimanali	18	20	21	costante
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	50%	60%	65%	costante
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra l'emissione della fattura/ consegna documentazione per compenso e il pagamento	GG	90	90	costante	costante
	Tempo massimo intercorrente fra presentazione documentazione ed il rimborso della missione	GG	50	50	costante	costante

EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Rendicontazione
DESCRIZIONE	Il servizio gestisce finanziamenti locali, nazionali, internazionali e privati, attribuiti ai gruppi di ricerca
OUTPUT DEL SERVIZIO	Resoconti sulla situazione del finanziamento
DESTINATARI	Docenti, Unità Organizzative, Enti finanziatori
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile: Giordano Emanuela
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa Via S. Ottavio, 20 - IV piano 10124 TORINO Tel. 011 670 9678 Fax 011 670 9698 e-mail contabilita.studistorici@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 16 - Venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 15
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure telefonare o scrivere e-mail a contabilita.studistorici@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_servizi_amministrativo_contabili1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Ore di diponibilità telefonica a settimana	ore settimanali	18	20	21	costante
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.	mai/fax/tel.
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di rendicontazione	GG	7	6	5	costante
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Servizio di front office</i>
DESCRIZIONE	<i>Servizio di informazione bibliografica, orientamento, assistenza e istruzione all'utenza;</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Informazioni</i>
DESTINATARI	<i>Docenti, studenti, laureati, studenti post lauream,</i>
RESPONSABILE	<i>Fazio Maria</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<p>Responsabile Biblioteca G. Tabacco: Fazio Maria Via S. Ottavio, 20 - 10124 Torino Tel. 011 670 3157 mariella.fazio@unito.it</p> <p>Referente Biblioteca G. Tabacco : Angotti Daniela Via S. Ottavio, 20 - 10124 Torino Tel. 011 670 4830 daniela.angotti@unito.it</p> <p>Referente Biblioteca Peterson: Cravotto Federico Via Giulia di Barolo, 3/A - 10124 Torino Tel. 011 670 3821 federico.cravotto@unito.it</p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<p>TABACCO: da lunedì a venerdì: 8,30 – 19,30 (è possibile accedere fino alle 19.15)sabato: 8,30 – 13,00 (è possibile accedere fino alle 12.45)</p> <p>PETERSON: da lunedì a venerdì: 9,00 - 19,00</p>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure scrivere e-mail ai referenti</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_Servizi_bibliotecari1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	Tipologia di canale	TABACCO: mail,telefono	TABACCO: mail, tel., web	TABACCO: mail, tel., web	TABACCO: mail, tel., web
			PETERSON: mail,tel.	PETERSON:m ail,tel.	PETERSON: mail,telefono	PETERSON:mail,tel efono
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di attesa allo sportello	ore/min	10'	10'	5'	costante

EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Servizio di prestito librario</i>
DESCRIZIONE	<i>Prestito locale in SOL-Sebina open library; prestito interbibliotecario; document delivery (anche in adesione al programma NILDE-Network inter-library document Exchange)</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Prestito di testi e documenti</i>
DESTINATARI	<i>Docenti, studenti, laureati, studenti post lauream,</i>
RESPONSABILE	<i>Fazio Maria</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<p>Responsabile Biblioteca G. Tabacco: Fazio Maria Via S. Ottavio, 20 - 10124 torino Tel. 011 670 3157 mariella.fazio@unito.it biblioteca.storia-ildd@unito.it</p> <p>Referente Biblioteca G. Tabacco: Angotti Daniela Via S. Ottavio, 20 - 10124 Torino Tel. 011 670 4830 daniela.angotti@unito.it</p> <p>Referente Biblioteca Peterson: Cravotto Federico Via Giulia di Barolo, 3/A - 10124 Torino Tel. 011 670 3821 federico.cravotto@unito.it</p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<p>TABACCO: da lunedì a venerdì: 8,30 – 19,30 (è possibile accedere fino alle 19.15) sabato: 8,30 – 13,00 (è possibile accedere fino alle 12.45)</p> <p>PETERSON: da lunedì a venerdì: 9,00 - 19,00</p>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure scrivere e-mail ai referenti</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_Servizi_bibliotecari1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	Tipologia di canale	TABACCO: mail,telefono	TABACCO: mail, telefono	TABACCO: mail, telefono	TABACCO: mail, telefono
			PETERSON:m ail,telefono	PETERSON:m ail,telefono	PETERSON: mail, telefono	PETERSON: mail, telefono
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del prestito locale ed effettiva erogazione	ore/min	30'	30'	costante	costante
	Tempo medio intercorrente tra richiesta del prestito interbibliotecario e effettiva erogazione	GG	10 - 15	10 - 15	costante	costante
	Tempo intercorrente fra la richiesta del documento e la spedizione (document delivery)	GG	3	3	costante	costante
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Sistemi informativi
NOME SERVIZIO	Servizi informatici
DESCRIZIONE	Manutenzione infrastruttura di rete del Dipartimento e delle Biblioteche; installazione, manutenzione e aggiornamento hardware/software; assistenza agli utenti sui principali sistemi operativi.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Manutenzione e assistenza informatica
DESTINATARI	Docenti e personale tecnico-amministrativo
RESPONSABILE	Brunero Angelo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Angelo Brunero (tel. 9686 stanza 16), Roberto Toscano (tel. 3124 stanza 18) 4° piano di Palazzo Nuovo, via S. Ottavio 20, 10124 - Torino
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12 e dalle 14 alle 16:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentarsi di persona, telefonare o mandare e-mail a staff-informatico.storia@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_Servizi_Tecnici_e_Generali1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	Tipologia di canale	mail, telefono	mail, telefono	mail, telefono	mail, telefono
	Ore di diponibilità telefonica a settimana	Ore	14	14	16	costante
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di intervento di assistenza / manutenzione	GG	8	7	7	costante
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Sistemi informativi
NOME SERVIZIO	Sistemi multimediali
DESCRIZIONE	Riprese e riproduzione fotografica di documenti cartacei e volumi; trattamento ed elaborazione digitale di immagini, negativi bianconero e colore, microfilm e microfiches, video e presentazioni elettroniche.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Assistenza multimediale
DESTINATARI	Docenti e personale tecnico-amministrativo
RESPONSABILE	Nicolò Masturzo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Paolo Giagheddu (tel. 9694 stanza 6); 4° piano di Palazzo Nuovo, via S. Ottavio 20, 10124 – Torino -
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12 e dalle 14 alle 16:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentarsi di persona, telefonare o mandare e-mail a paolo.giagheddu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_Servizi_Tecnici_e_Generali1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	Tipologia di canale	mail, telefono	mail, telefono	mail, telefono	mail, telefono
	Ore di diponibilità telefonica a settimana	Ore	14	14	16	costante
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di intervento di assistenza / manutenzione	GG	8	7	7	costante
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Supporto alla ricerca
NOME SERVIZIO	Laboratorio tecnico, disegno archeologico, topografia e progettazione grafica
DESCRIZIONE	Ricognizione per immagini (elaborazione e analisi d'immagini aeree e satellitari); cartografia numerica; progettazione di applicativi e sistemi GIS; rilevamenti topografici (con stazione totale e GNSS); rilevamento e disegno di aree archeologiche, complessi monumentali ed edifici storici; analisi dello stato di conservazione per il restauro di strutture archeologiche; elaborazioni e ricostruzioni 3D; documentazione di scavo e restituzione grafica per la didattica e la pubblicazione scientifica; disegno e rilievo di materiali archeologici.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Assistenza tecnica a progetti di ricerca
DESTINATARI	Docenti
RESPONSABILE	Masturzo Nicolò
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Nicolò Masturzo Via Giolitti 21/E Tel. 011 670 4841
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12 e dalle 14 alle 16:00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Comunicazione e-mail al responsabile del servizio
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_Servizi_supporto_ricerca1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	Tipologia di canale	mail, telefono	mail, telefono	mail, telefono	mail, telefono
	Ore di diponibilità telefonica a settimana	Ore	15	16	17	costante
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di intervento di assistenza	GG	18	16	15	costante
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Supporto alla ricerca
NOME SERVIZIO	Fundraising
DESCRIZIONE	Il servizio seleziona bandi di ricerca nazionali ed internazionali, di interesse dei docenti e dei gruppi di ricerca del Dipartimento. Il servizio è di supporto anche alla progettazione di proposte di ricerca in risposta ai bandi di selezione.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Segnalazione bandi di ricerca nazionali ed internazionali di interesse di docenti e gruppi di ricerca
DESTINATARI	Docenti
RESPONSABILE	Angotti Daniela
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Daniela Angotti daniela.angotti@unito.it Tel. 011 670 4830
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Martedì e Giovedì dalle ore 8 alle 13
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Comunicazione e-mail al responsabile del servizio
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_Servizi_supporto_ricerca1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	Tipologia di canale	non disponibile	non disponibile	mail, web, telefono	mail, web, telefono
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	non disponibile	non disponibile	15	16
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/documentazione	GG	non disponibile	non disponibile	4	3
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Servizio di contrattualizzazione della didattica
DESCRIZIONE	Il servizio segue le fasi successive all'offerta formativa. Predisposizione e trasmissione delle delibere relative ad affidamenti, mutazioni e contratti di docenza. Attivazione e predisposizione di procedure di selezione interna ed esterna all'Ateneo al fine di garantire attività integrative alla didattica.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Contestualizzazione dell'offerta formativa
DESTINATARI	Unità organizzative, docenti
RESPONSABILE	Gamba Silvia (ad interim)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Gamba Silvia 4° piano di Palazzo Nuovo, via S. Ottavio 20, 10124 – Torino silvia.gamba@unito.it Tel. 011 670 9674
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Comunicazione e-mail al responsabile del servizio
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.dipstudistorici.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_coordinatore_EP1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Ore di diponibilità telefonica a settimana	Ore settimanali		10	12	14
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/documentazione/accesso agli atti	GG		15	12	10
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

*Il servizio è stato attivato solo dall'anno 2013 poiché precedentemente veniva svolto dalla Facoltà di Lettere e Filosofia