



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti della Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti; 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 della Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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 della Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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 alla Direzione);

- 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 della Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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 alla Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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, la Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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 della Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti sono:

Uguaglianza

La Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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

La Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.



Continuità

La Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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 la Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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

La Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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 della Direzione, 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

La Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti 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 DELLA Direzione

La Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti ha al vertice un Dirigente quale Direttore e al suo interno si articola in tre Settori e in tre Servizi a loro volta articolati in Settori. Inoltre vi è l'Ufficio di Segreteria di Direzione, uno Staff e un Ufficio di Segreteria e di gestione degli organi collegiali della Scuola di Medicina.

La missione fondamentale della Direzione riguarda in modo particolare i rapporti con la Sanità, in relazione all'attività assistenziale svolta dall'Università connessa ai fini didattici e di ricerca.

La Direzione pertanto gestisce i rapporti in ambito sanitario con la Regione Piemonte, la Regione Valle d'Aosta e le Aziende Ospedaliere e Sanitarie del S.S.N., si occupa della gestione dei rapporti del personale universitario convenzionato con il S.S.N., cura la gestione dei rapporti



dei medici in formazione specialistica e degli specializzandi in area sanitaria, cura la programmazione e la gestione della Formazione Continua in Medicina.

La Direzione inoltre cura la gestione amministrativa e contabile della Scuola di Medicina, oltre al coordinamento e la gestione amministrativa della didattica della stessa Scuola, si occupa della gestione della Scuola di Studi Superiori dell'Università degli Studi di Torino (SSST) e infine della costituzione e avvio delle Scuole e delle Strutture Didattiche Speciali.

5. SERVIZI EROGATI

Area Affari legali e istituzionali

- Protocolli d'Intesa in materia sanitaria per i Corsi di Laurea, le Scuole di Specializzazione e l'apporto della Scuola di Medicina all'assistenza, con la Regione Piemonte e la Regione Valle d'Aosta.
- Convenzioni con Aziende Sanitarie per l'attribuzione di direzioni di strutture semplici o complesse.
- Convenzioni con strutture sanitarie nazionali, private e no, per le Scuole di specializzazione della Scuola di Medicina.
- Predisposizione schemi tipo per convenzioni in materia di Scuole di Specializzazione con strutture sanitarie e non - Scuola di Medicina, Psicologia, Farmacia, Veterinaria.

Area Personale/Attività Assistenziale

- Gestione personale universitario convenzionato con il S.S.N.: inserimento in convenzione e modifiche delle posizioni nei rispettivi quadri convenzionali, applicazione dei C.C.N.L. Comparto Sanità e Dirigenza Sanitaria e dei Contratti integrativi aziendali al personale universitario, monitoraggio e controllo tabulati di presenza dei Dirigenti Medici e non Medici Universitari, calcolo delle competenze accessorie.
- Gestione flussi economici legati all'attività assistenziale: elaborazione dati economici, controllo e monitoraggio dei flussi di cassa tra l'Ateneo e le Aziende Sanitarie del S.S.N.
- Gestione aspetti normativi del rapporto convenzionale con il S.S.N.: rapporti con le Aziende del S.S.N. per questioni riguardanti il rapporto convenzionale, monitoraggio per il conferimento degli incarichi Dirigenziali, monitoraggio anzianità convenzionale e controllo delle scadenze dei contratti individuali di incarico. Gestione delle presenze del personale docente che opera nei presidi sanitari. Supporto agli organi di verifica Aziendali.



Area Supporto alla didattica

- Nomina Commissioni Esami finali Corsi di laurea Professioni sanitarie: predisposizione dei Decreti Rettorali di nomina delle Commissioni per gli Esami finali con valore di esame di stato dei corsi di laurea delle Professioni sanitarie afferenti alla Scuola di Medicina. Richiesta designazione rappresentanti Ordini ed Associazioni professionali e rappresentanti MIUR e Ministero della Salute.
- Compilazione Banca Dati MIUR Potenziale Formativo per tutti i Corsi di studio programmati a livello nazionale afferenti alla Scuola di Medicina: raccolta, controllo e implementazione dati.
- Programmazione didattica: coordinamento di tutte le attività di competenza in campo didattico della Scuola di Medicina e dei Dipartimenti afferenti e dei relativi corsi di studio.
- Servizi agli studenti: orientamento, tutorato e job placamento per tutti i corsi.
- Procedure per gli incarichi di insegnamento al personale del S.S.N., al personale universitario e ad altre figure.

Area Formazione

- Project management, informazioni, iscrizioni, consulenze, conferme di partecipazione, gestione logistica, gestione presenze degli eventi ECM.
- Accredimento eventi ECM c/o Ministero della Salute: accredimento su database ministeriale, informazioni, consulenze, archiviazione documentazione ministeriale, project management, analisi dei questionari di gradimento, data entry, trasmissione dati Age.Na.S e CoGeAPS.

Area Servizi agli Studenti

- Pubblicazione del Manifesto degli Studi e delle guide per lo studente.
- Rapporti con Aziende ed Enti con finalità di avvio al lavoro dei laureati dei corsi di studio della Scuola di Medicina, attività amministrativa concernente l'attivazione di tirocini extra curriculari (post lauream).

Area Attività Assistenziali

- Sospensione del percorso formativo dei medici in formazione specialistica: Applicazione degli istituti contrattuali dei medici in formazione specialistica previsti dal D.Lgs 368/99.
- Contratto di formazione specialistica: predisposizione e sottoscrizione.

Area Segreteria e gestione organi collegiali della Scuola di Medicina

- Organi collegiali della Scuola di Medicina: funzioni di gestione delle attività degli Organi Collegiali (Gestione Consiglio, Giunta e Commissione Didattica Paritetica (CDP) della Scuola.



Area Sistemi Informativi

- Creazione e gestione di applicativi per i procedimenti di competenza della Direzione.
- Help desk informatico: supporto agli utenti e alle postazioni di lavoro informatiche della Scuola e dei Dipartimenti di area biomedica.

Area Servizi agli studenti/Supporto alla didattica

- Scuola di Studi Superiori dell'Università degli Studi di Torino – SSSST: Struttura didattica speciale con propria autonomia didattica, scientifica, organizzativa, finanziaria e contabile, che offre corsi che integrano il percorso formativo seguito dagli studenti iscritti ai Corsi di Studio dell'Ateneo.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato al 30/11/13, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 31/12/2014).

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

(contiene le singole schede dei servizi)

.....



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti

AREA SERVIZI	Affari legali e istituzionali
NOME SERVIZIO	Convenzioni per direzioni strutture sanitarie
DESCRIZIONE	Stipula convenzioni con Aziende Sanitarie per l'attribuzione di direzioni di strutture semplici o complesse
DESTINATARI	Docenti, Tecnici Amministrativi, Unità organizzative, organi di governo e controllo, istituzioni nazionali e locali
RESPONSABILE	Dott.ssa Giovanna Segreto
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Staff Atti e Convenzioni con il SSN - Via Verdi, 8 - 011.670.29.77 - 011.670.28.26 - attieconvenzioni.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun.- Ven 9.00-12.00 /14.30-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Mail da inviare ad attieconvenzioni@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Sito istituzionale

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	%	/	40%	60%	70%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	/	120	90	70
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	%	/	60%	80%	90%
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti

AREA SERVIZI	Affari legali e istituzionali
NOME SERVIZIO	Stipula convenzioni extra protocollo D. Lgs. 502/92
DESCRIZIONE	Stipula convenzioni con strutture sanitarie nazionali, private e no, per le Scuole di specializzazione della Scuola di Medicina
DESTINATARI	Docenti, Tecnici Ammin., Unità org., organi di governo e controllo, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali
RESPONSABILE	Dott.ssa Giovanna Segreto
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Staff Atti e Convenzioni con il SSN - Via Verdi, 8 - 011.670.29.77 - 011.670.28.26 - attieconvenzioni.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun.- Ven 9.00-12.00 /14.30-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Mail da inviare ad attieconvenzioni@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Sito istituzionale

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web); documentazione presente on line	%	/	40%	70%	80%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta della stipulazione e effettiva sottoscrizione	GG	/	120	90	80
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	%	/	60%	80%	90%
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti

AREA SERVIZI	<i>Affari legali e istituzionali</i>		
NOME SERVIZIO	<i>Schemi tipo convenzioni</i>		
DESCRIZIONE	<i>Preparazione schemi tipo per convenzioni con strutture sanitarie e no - Scuola di Medicina, Psicologia, Farmacia, Veterinaria</i>		
DESTINATARI	<i>Docenti, Tecnici Ammin., Unità org., organi di governo e controllo, studenti, studenti post lauream, istit.nazionali e locali</i>		
RESPONSABILE	<i>Dott.ssa Giovanna Segreto</i>		
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Staff Atti e Convenzioni con il SSN - Via Verdi, 8 - 011.670.29.77 - 011.670.28.26 - attieconvenzioni.dam@unito.it</i>		
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun.- Ven 9.00-12.00 /14.30-16.00</i>		
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Mail da inviare ad attieconvenzioni@unito.it</i>		
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Sito istituzionale</i>		

DIMENSIONI DELLA QUALITA		UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	%	/	30%	60%	80%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra inizio negoziazione atto e deliberazioni degli organi competenti universitari	GG	/	70	60	50
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	%	/	30%	70%	80%
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti

AREA SERVIZI	Affari legali e istituzionali					
NOME SERVIZIO	Protocolli d'Intesa ex D.Lgs 502/92 e D. Lgs 517/99 e relativi accordi attuativi e disciplinari attuativi					
DESCRIZIONE	Protocolli d'intesa in materia sanitaria con la Regione Piemonte e la Regione Valle d'Aosta					
DESTINATARI	Docenti, Tecnici Ammin., Unità org., organi di governo e controllo, studenti, studenti post lauream, istit.nazionali e locali					
RESPONSABILE	Dott.ssa Giovanna Segreto					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Staff Atti e Convenzioni con il SSN - Via Verdi, 8 - 011.670.29.77 - 011.670.28.26 - attieconvenzioni.dam@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun.- Ven 9.00-12.00 /14.30-16.00					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Mail da inviare ad attieconvenzioni.dam@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Sito istituzionale					

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	%	/	50%	80%	95%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra inizio negoziazione atto e deliberazioni degli organi competenti universitari	GG	/	100	90	70
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	%	/	/	60%	70%
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	PERSONALE/ATTIVITA' ASSISTENZIALE
NOME SERVIZIO	Gestione personale universitario convenzionato con il S.S.N.
DESCRIZIONE	Inserimento in convenzione e modifiche delle posizioni nei rispettivi quadri convenzionali, applicazione dei C.C.N.L. Comparto Sanità e Dirigenza Sanitaria e dei Contratti integrativi aziendali al personale universitario, monitoraggio e controllo tabulati di presenza dei Dirigenti Medici e non Medici Universitari, calcolo delle competenze accessorie
DESTINATARI	Interni: Personale Universitario Convenzionato, altre Unità Organizzative. Esterni: Aziende del S.S.N., Regione Piemonte, altri Atenei
RESPONSABILE	Rossella POSTIGLIONE
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	C.so DOGLIOTTI 38 10126 Torino, convenzionati.dam@unito.it, 0116706662 -0116705941 Fax 0112361058
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-Ven 9,00 -12,00 o su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	invio e-mail a: convenzionati.dam@unito.it oppure invio fax al 0112361058
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it , www.dam.unito.it/pegasus , www.dam.unito.it/festinalente

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero di passaggi procedurali, tipologia di interazione con l'utenza, servizi on line	%			65%	90%
TEMPESTIVITA'	Tempo tra richiesta servizio ed erogazione	GG			15	10
EFFICACIA	Qualità oggettiva percepita	%			70%	90%
EFFICIENZA						

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	PERSONALE/ATTIVITA' ASSISTENZIALE
NOME SERVIZIO	Gestione flussi economici legati all'attività assistenziale
DESCRIZIONE	Elaborazione dati economici , controllo e monitoraggio dei flussi di cassa tra l'Ateneo e le Aziende Sanitarie del S.S.N.
DESTINATARI	Interni: Personale Universitario Convenzionato, altre Unità Organizzative. Esterni: Aziende del S.S.N.
RESPONSABILE	Rossella POSTIGLIONE
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Economico, C.so DOGLIOTTI 38 10126 Torino, convenzionati.dam@unito.it, 0116706662 -0116705941 Fax 0112361058
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-Ven 9,00 -12,00 o su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	invio e-mail a convenzionati.dam@unito.it invio fax al 0112361058
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it , www.dam.unito.it , www.dam.unito.it/pegasus , www.dam.unito.it/festinalente

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero di passaggi procedurali, tipologia di interazione con l'utenza, servizi on line	%			75%	90%
TEMPESTIVITA'	Tempo tra richiesta servizio ed erogazione	GG			15	10
EFFICACIA	Qualità oggettiva percepita	%			85%	95%
EFFICIENZA						

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	PERSONALE/ATTIVITA' ASSISTENZIALE
NOME SERVIZIO	Gestione aspetti normativi del rapporto convenzionale con il S.S.N.
DESCRIZIONE	Rapporti con le Aziende del S.S.N. per questioni riguardanti il Rapporto Convenzionale, monitoraggio e attività di supporto alle strutture ospedaliere per il conferimento degli incarichi Dirigenziali, monitoraggio anzianità convenzionale e controllo delle scadenze dei contratti individuali di incarico. Gestione delle presenze del personale docente che opera nei presidi sanitari. Supporto agli organi di verifica Aziendali
DESTINATARI	Interni: Personale Universitario Convenzionato, altre Unità Organizzative. Esterni: Aziende del S.S.N., altri Atenei
RESPONSABILE	Rossella POSTIGLIONE - Franco ORTA
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Normativo, C.so DOGLIOTTI 38 10126 Torino, convenzionati.dam@unito.it, 0116706662 -0116705941 Fax 0112361058
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-Ven 9,00 -12,00 o su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	invio e-mail a convenzionati.dam@unito.it invio fax al 0112361058 - HELP DESK
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it , www.dam.unito.it / pegasus , www.dam.unito.it/festinalente

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero di passaggi procedurali, tipologia di interazione con l'utenza, servizi on line	%			65%	90%
TEMPESTIVITA'	Tempo tra richiesta servizio ed erogazione	GG			15	10
EFFICACIA	Qualità oggettiva percepita	%			70%	90%
EFFICIENZA						

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Nomina Commissioni Esami finali Corsi di laurea Professioni sanitarie
DESCRIZIONE	Predisposizione dei Decreti Rettorali di nomina delle Commissioni per gli Esami finali con valore di esame di stato dei corsi di laurea delle Professioni sanitarie afferenti alla Scuola di Medicina, previa comunicazione da parte dei Presidenti dei Corsi di laurea. Richiesta designazione rappresentanti Ordini ed Associazioni professionali e rappresentanti MIUR e Ministero della Salute.
DESTINATARI	Utenti interni: unità organizzative e docenti - Utenti esterni: Ordini e associazioni professionali - Ministero della Salute - MIUR
RESPONSABILE	Laura Gallici
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Management Didattico - Via Verdi, 8- To - Tel. 011/6702949-2973 - fax 011/6702952 - e-mail:lauresanitarie.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì in orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere all'indirizzo e-mai: lauresanitarie.dam@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	Coordinamento delle attività necessarie alla predisposizione del Decreto Rettorale di nomina delle Commissioni	percentuale	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altri uffici.	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altri uffici.	85	90
TEMPESTIVITA'	Dal momento del ricevimento delle commissioni da parte dei Presidenti dei cds e dal ricevimento delle designazioni dei rappresentanti di categoria e ministeriali.	giorni	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altri uffici.	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altri uffici.	23	18
EFFICACIA	Riduzione del numero dei passaggi procedurali per ottenere il	percentuale	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altri uffici.	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altri uffici.	80	85
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti					

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Compilazione Banca Dati MIUR Potenziale Formativo Corsi di studio programmati a livello nazionale afferenti alla Scuola di Medicina
DESCRIZIONE	Raccolta, controllo e implementazione dati nella Banca dati MIUR del Potenziale formativo per tutti i corsi di studio afferenti alla Scuola di Medicina programmati a livello nazionale ex Legge 264/1999
DESTINATARI	Utenti interni: unità organizzative
RESPONSABILE	Laura Gallici
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Management Didattico - Via Verdi, 8- To - Tel. 011/6702949-2973 - fax 011/6702952 - e-mail:lauresanitarie.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì in orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere all'indirizzo e-mail: lauresanitarie.dam@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	Scambio di format, pre-compilati da aggiornare, mediante modalità elettronica.	percentuale	50	70	90	96
TEMPESTIVITA'	Nel rispetto delle scadenze ministeriali dall'apertura della Banca dati e dal successivo ricevimento delle credenziali per accedervi rilasciate dalla Direzione Didattica e Segreterie Studenti	giorni	25	20	15	13
EFFICACIA	Semplificazione delle operazioni di competenza dei Presidenti dei Cds nell'aggiornamento dei format. Semplificazione delle attività e conseguente miglioramento nella rapidità da parte dell'ufficio nella fase di inserimento dati.	percentuale	50	75	85	90
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti					

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Programmazione didattica
DESCRIZIONE	Coordinamento di tutte le attività di competenza della Scuola di Medicina con riferimento alla programmazione didattica dei corsi di studio ad essa afferenti
DESTINATARI	Utenti interni: unità organizzative e docenti
RESPONSABILE	Laura Gallici
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Management Didattico - Via Verdi, 8- To - Tel. 011/6702949-2973 - fax 011/6702952 - e-mail:lauresanitarie.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì in orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere all'indirizzo e-mail: lauresanitarie.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Scambio di format, pre-compilati da aggiornare, mediante modalità elettronica.	percentuale	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altro ufficio.	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altro ufficio.	60	70
TEMPESTIVITA'	Rispetto delle scadenze amministrative di ateneo a decorrere dal momento della richiesta da parte delle Direzioni competenti.	GG	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altro ufficio.	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altro ufficio.	60	55
EFFICACIA	Disponibilità, per ogni corso di studio, dei dati riferiti a ciascuno di essi, raccolti in un unico format riepilogativo e non dispersi in cartelle diversificate per argomento.	percentuale	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altro ufficio.	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altro ufficio.	85	95
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti					

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	Formazione
NOME SERVIZIO	Segreteria Organizzativa
DESCRIZIONE	Servizi di Segreteria Organizzativa ECM: project management, informazioni, iscrizioni, consulenze, conferme di partecipazione, gestione logistica, gestione presenze
DESTINATARI	interni (docenti e tecnici amministrativi) - esterni (enti e imprese, istituzioni nazionali e locali, altre Università, professionisti con obbligo ECM)
RESPONSABILE	Massimo Crestani
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Formazione ECM - Corso Dogliotti 38, 10126 Torino - eventiecm.dam@unito.it - 0116709549 - 0112361061
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven orario 9-12 su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Invio e-mail a eventiecm.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/unito-ssn/P81801295881295886189318

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orario di apertura al pubblico	Ore di presenza del personale/Ore di apertura al pubblico*100	/	/	100%	100%
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Eventi pubblicati su sito di iscrizioni online con modulo di iscrizione per ogni evento	(Numero eventi pubblicati online/ Numero eventi gestiti)*100	/	/	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempistica di invio della richiesta di approvazione elenco sponsor Agenzia del Farmaco (AIFA) (il valore deve essere superiore a 60 giorni)	Media (Data inizio evento - Data invio richiesta) espressa in gg	/	/	73	65
EFFICACIA	Valutazione della Segreteria Organizzativa da parte del Responsabile Scientifico nel modulo della qualità percepita ORG03-M3 della certificazione di qualità	n° valutazioni Buona-Ottima/n° totale valutazioni*100	/	/	80%	100%
EFFICACIA EFFICIENZA	Valutazione della Segreteria Organizzativa da parte dei discenti nel modulo della qualità percepita ORG03-M2 della certificazione di qualità	n° valutazioni Buona-Elevata/n° totale valutazioni*100	/	/	80%	100%

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	Formazione
NOME SERVIZIO	Accreditamento ECM
DESCRIZIONE	Accreditamento eventi c/o Ministero della Salute: accreditamento su database ministeriale, informazioni, consulenze, archiviazione documentazione ministeriale, project management, analisi dei questionari di gradimento, data entry, trasmissione dati Age.Na.S e CoGeAPS
DESTINATARI	interni (docenti e tecnici amministrativi) - esterni (enti e imprese, istituzioni nazionali e locali, altre Università, professionisti con obbligo ECM)
RESPONSABILE	Teresa Cristiano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Formazione ECM - Corso Dogliotti 38, 10126 Torino - ecm@unito.it - 0116705315 - 0112361062
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven orario 9-12 su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Invio e-mail a ecm@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/unito-ssn/P81801295881295886189318

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orario di apertura al pubblico	Ore di presenza del personale/Ore di apertura al pubblico*100	/	/	100%	100%
	Eventi pubblicati su sito istituzionale con programma ed informazioni correlate	(Numero eventi pubblicati online/ Numero eventi accreditati)*100	/	/	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempistica di invio del report xml di assegnazione crediti ai discendenti presso il Ministero Salute (il valore deve essere inferiore a 90 gg)	Media (Data invio report-data fine evento) espressa in gg	/	/	40	30
EFFICACIA EFFICIENZA	Valutazione del Provider da parte del Responsabile Scientifico nel modulo della qualità percepita ORG03-M3 della certificazione di qualità	n° valutazioni Buona-Elevata/ n° totale valutazioni*100	/	/	80%	100%
	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente	Numero di accreditamenti effettuati/numero di accreditamenti richiesti*100	/	/	100%	100%

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	ORIENTAMENTO
DESCRIZIONE	Pubblicazione del Manifesto degli Studi e delle guide per lo studente.
DESTINATARI	utenti esterni: futuri studenti e studenti
RESPONSABILE	Dott.ssa Paola ROPPOLO, Responsabile Settore Servizi agli Studenti
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Servizi agli Studenti Via Pietro Giuria, 15 Torino Tel.: 011/6707808/9/10 Fax.: 011/6707811 e-mail: didattica.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	trattandosi di materiale pubblicato on line il supporto è fornito telefonicamente o mediante posta elettronica in orario di servizio ai riferimenti più sopra indicati
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Segnalazione tramite posta elettronica
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.medicina.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	documentazione e informazioni utili reperibili sui siti istituzionali	percentuale	/	/	90%	100%
TEMPESTIVITA'	tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	/	/	2-3 giorni prima dell'inizio delle iscrizioni per la pubblicazione del Manifesto. La pubblicazione delle guide è prevista per l'inizio delle lezioni (variabile in relazione al corso di studio)	1 settimana prima dell'inizio delle iscrizioni per il Manifesto; 1 settimana prima dell'inizio delle lezioni per le Guide
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)					DATO NON DISPONIBILE
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti					DATO NON DISPONIBILE

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	CALENDARIO DELLE LEZIONI
DESCRIZIONE	servizio agli studenti iscritti al corso di Laurea Magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia Torino mediante la predisposizione del calendario delle lezioni, previa consultazione con i docenti titolari degli Insegnamenti, con annesso servizio di prenotazione aule
DESTINATARI	utenti interni: docenti utenti esterni: studenti
RESPONSABILE	Dott.ssa Paola ROPOLO, Responsabile Settore Servizi agli Studenti
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Servizi agli Studenti Via Pietro Giuria, 15 Torino Tel.: 011/6707808/9/10 Fax.: 011/6707811 e-mail: didattica.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	trattandosi di servizio on line il supporto è fornito telefonicamente o mediante posta elettronica in orario di servizio ai riferimenti più sopra indicati
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	segnalazione tramite posta elettronica
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://medchirurgia.campusnet.unito.it/do/lezioni.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di informazioni presente on line	percentuale	/	/	80%	90%
TEMPESTIVITA'	pubblicazione on line del calendario delle lezioni	GG	/	/	5 giorni prima dell'inizio delle lezioni	15 giorni prima dell'inizio delle lezioni
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)					pianificare
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	DATO NON DISPONIBILE				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	JOB PLACEMENT
DESCRIZIONE	rapporti con Aziende ed Enti con finalità di avvio al lavoro dei laureati dei corsi di studio della Scuola di Medicina attività amministrativa concernente l'attivazione di tirocini extra curricolari (post lauream)
DESTINATARI	utenti esterni: laureati, studenti post lauream, enti e imprese
RESPONSABILE	Dott.ssa Letizia Cavallaro, Direzione Studenti e Servizi Web - Dott.ssa Paola Ropolo, Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti, Settore Servizi agli Studenti
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott.ssa Letizia Cavallaro, Tel. 011.6707974 - Fax 011.6707972 email: jobplacement.medicina@unito.it Dott.ssa Paola Ropolo Settore Servizi agli Studenti Via Pietro Giuria, 15 Torino Tel.: 011/6707808/9/10 Fax.: 011/6707811
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	il supporto è fornito telefonicamente o mediante posta elettronica in orario di servizio ai riferimenti più sopra indicati e per l'apertura degli sportelli, variabili in relazione al corso di laurea, consultare il sito http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U002/U002_JP_Inf1
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite posta elettronica
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U002/U002_JP_Inf1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	informazioni, documentazione e modulistica reperibile sul sito istituzionale	percentuale	/	/	70%	90%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	/	/	10	6
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)					
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti					

DATO NON DISPONIBILE

DATO NON DISPONIBILE

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti/supporto alla didattica</i>
NOME SERVIZIO	<i>Scuola di Studi Superiori dell'Università degli Studi di Torino - SSST</i>
DESCRIZIONE	<i>Struttura didattica speciale con propria autonomia didattica, scientifica, organizzativa, finanziaria e contabile, che offre corsi che integrano il percorso formativo seguito dagli studenti iscritti ai Corsi di Studio dell'Ateneo.</i>
DESTINATARI	<i>interni: docenti - U.O. - organi di governo esterni: studenti - futuri studenti - Istituzioni nazionali e locali</i>
RESPONSABILE	<i>Giovanna Segreto</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria didattica e amministrativa - via Verdi 8 - tel. 011.6702962/60 - fax 011.6702963 - account di posta: ssst@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì - orari: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>e-mail</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://ssst.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	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	percentuale	/	/	35	50
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione agli studenti	GG	/	/	4	3
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	percentuale	/	/	40	50
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti

AREA SERVIZI	SEGRETERIA E GESTIONE ORGANI COLLEGIALI DELLA SCUOLA DI MEDICINA
NOME SERVIZIO	ORGANI COLLEGIALI DELLA SCUOLA DI MEDICINA
DESCRIZIONE	Funzioni di gestione delle attività degli Organi Collegiali (Gestione Consiglio, Giunta e Commissione Didattica Paritetica (CDP) della Scuola
DESTINATARI	Interni ed Esterni
RESPONSABILE	Sig.ra Monica Maria Ferrua
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Direzione della Scuola di Medicina - c/o AO Città della Salute e della Scienza di Torino - C.so Bramante, 88/90 - 10126 Torino - 011/6705955-57 - fax 011/6705956 - scuola.medicina@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/medicina

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; deliberazioni e decreti secondo le esigenze della Scuola, dell'Ateneo e delle Aziende Sanitarie; interazione con l'utente tramite telefono, fax e e-mail; modulistica online non presente	percentuale	/	/	90%	95%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	/	/	30	26
EFFICACIA	per ora non sono state ancora eseguite indagini di customer satisfaction	vari	/	/	/	/
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI, SCUOLE E DIPARTIMENTI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	PUBBLICAZIONE ELENCO IDONEI CONFERIMENTI INCARICHI DI DOCENZA
DESCRIZIONE	pubblicazione del documento contenente i vincitori e gli idonei in ordine di punteggio a seguito di procedura di selezione esterna per il conferimento di incarichi per attività di insegnamento in coerenza con la programmazione didattica dei corsi di studio afferenti alla Scuola di Medicina
DESTINATARI	utenti esterni
RESPONSABILE	Elena PATRIARCA
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Lauree Sanitarie e a Ciclo Unico-Scuola di Medicina C.so Bramante 88/90 tel.: 011/6705955-7-8 fax: 011/6705956 e-mail: scuola.medicina@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Luned'-venerdì dalle 9,00 alle 12,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	accesso agli atti in coerenza con la normativa vigente
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/medicina

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, percentuale di informazioni on line	percentuale	60%	70%	70%	80%
TEMPESTIVITA'	pubblicazione entro 40 giorni dall'atto ufficiale di conferimento (deliberazione del Consiglio della Scuola di Medicina)	GG	/	/	30	26
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)					
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti					

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti

AREA SERVIZI	Attività Assistenziale
NOME SERVIZIO	Sospensione del percorso formativo dei medici in formazione specialistica
DESCRIZIONE	Applicazione degli istituti contrattuali dei medici in formazione specialistica previsti dal D.Lgs 368/99
DESTINATARI	Medici in formazione specialistica
RESPONSABILE	Responsabile del Settore Scuole di Specializzazione, dott.ssa S. Mazzone
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Scuole di Specializzazione, c.so Dogliotti 38, tel: 0116708480, fax: 0116708484, email: specializzandi.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, orario dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una email a specializzandi.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it -> esplora unito -> Unito e il Servizio Sanitario Nazionale -> Medici in formazione specialistica, http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/unito-ssn/P81801195881295886045550

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	numero di passaggi procedurali	numero	4	4	4	4
	moduli on line	percentuale	98%	99%	99%	100%
	canali di interazione	tipologia	fax email	fax email	fax email	fax email
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	5	5	5	5
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				pianificare
EFFICIENZA	costo per prodotto	EURO				

4 comunicazioni attraverso i canali disponibili
 tutta la modulistica necessaria è sul sito
 comunicazioni via fax e email

abitualmente in 1 giorno lavorativo, al peggio
 entro la settimana lavorativa

non disponibili
 una persona, costo standard 30 k€/anno, per 80
 sospensioni/anno

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti

AREA SERVIZI	Attività Assistenziale
NOME SERVIZIO	Contratto di formazione specialistica
DESCRIZIONE	Predisposizione e sottoscrizione del contratto di formazione specialistica
DESTINATARI	Medici in formazione specialistica
RESPONSABILE	Responsabile del Settore Scuole di Specializzazione, dott.ssa S. Mazzone
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Scuole di Specializzazione, c.so Dogliotti 38, tel: 0116708480, fax: 0116708484, email: specializzandi.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, orario dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una email a specializzandi.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it -> esplora unito -> Unito e il Servizio Sanitario Nazionale -> Medici in formazione specialistica, http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/unito-ssn/P81801195881295886045550

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	contratti digitali	percentuale	50%	70%	85%	100%
	modulistica on line	percentuale	80%	85%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	30	30	30	25
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 prodotto	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali, Scuole e Dipartimenti

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	Help desk informatico
DESCRIZIONE	supporto agli utenti e alle postazioni di lavoro informatiche della Scuola e dei Dipartimenti Medici
DESTINATARI	Unità organizzative, Docenti, tecnici - amministrativi, studenti post-lauream
RESPONSABILE	Responsabile del Settore Informatica, dott. M. Pizzio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Informatica, Corso Dogliotti 38 Torino, email: informatica.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Giorni feriali, 8.30-16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare email a informatica.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	https://informatica.dam.unito.it/

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica presente online	percentuale	30%	30%	30%	60%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione: tempo di attribuzione	percentuali/giorno	77% /24 ore, 93%/48 ore	77% /24 ore, 93%/48 ore	80% /24 ore, 93%/48 ore	88% /24 ore, 97%/48 ore
EFFICACIA	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
EFFICIENZA	costo per postazioni di lavoro	EURO	NA	138	131	122