



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali

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	esterni/interni				
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	2012	2013	2014	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica presente online	%	50%	80%	95%	96%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra inizio negoziazione atto e deliberazioni degli organi competenti universitari	GG	100	90	70	65
EFFICACIA	rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente(contestazioni/osservazioni)	%	/	/	/	<10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali

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	Esterni/interni
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	2012	2013	2014	VALORE PROGRAMMATO 2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	numero				4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	120	90	70	65
EFFICACIA	rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente(contestazioni osservazioni)	%	/	/		<10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali

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	Esterni/interni
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	e-mail da inviare ad attieconvenzioni.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Sito istituzionale

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	2012	2013	2014	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web);	numero	/	/	/	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta della stipulazione e effettiva sottoscrizione	GG	120	90	80	75
EFFICACIA	rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente(osservazioni/contestazioni	%	/	/		<10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali

AREA SERVIZI	Affari legali e istituzionali
NOME SERVIZIO	Schemi tipo convenzioni
DESCRIZIONE	Preparazione schemi tipo per convenzioni con strutture sanitarie e no - Scuola di Medicina, Psicologia, Farmacia, Veterinaria
DESTINATARI	Esterni/interni
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		UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO			
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica presente online	%	30%	60%	80%	85%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra inizio negoziazione atto e deliberazioni degli organi competenti universitari	GG	70	60	50	45
EFFICACIA	rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente(osservazioni/contestazioni)	%				<10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali

AREA SERVIZI	PERSONALE / ATTIVITA' ASSISTENZIALE
NOME SEZIONE	SEZIONE GESTIONE PERSONALE CONVENZIONATO S.S.N. - Responsabile Dott.ssa Rossella Postiglione
DESCRIZIONE	Elaborazione dati relativi al trattamento economico aggiuntivo ed alla libera professione intramoenia
DESTINATARI	Utenti interni/esterni
RESPONSABILE	Ufficio Trattamento Economico-D.ssa Rosa Maria Pilato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Trattamento Economico, Corso Dogliotti 38 Torino, email: convenzionati.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-Ven. 8,00- 16,00, su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare email a convenzionati.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Quantità dati analitici elaborabili da altri Uffici	%		/	/	95,00%
TEMPESTIVITA'	Tempo tra richiesta servizio ed erogazione	GG		15	10	10
EFFICACIA	Reclami/contestazioni	%		/	/	< 2%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Direzione Funzioni Assistenziali

AREA SERVIZI	PERSONALE / ATTIVITA' ASSISTENZIALE
NOME SEZIONE	SEZIONE GESTIONE PERSONALE CONVENZIONATO S.S.N. - Responsabile: Dott.ssa Rossella Postiglione
DESCRIZIONE	Gestione delle presenze in servizio del personale docente e ricercatore operante nei Presidi Ospedalieri
DESTINATARI	interni/esterni
RESPONSABILE	Responsabile Ufficio Trattamento Giuridico - Dott.ssa Angela Vecchiatti
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Trattamento Giuridico, Corso Dogliotti 38 Torino, email: convenzionati.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-Ven.8-16 ,su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare email a: convenzionati.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Servizi on line	%		75,00%	90,00%	95,00%
TEMPESTIVITA'	Tempo tra richiesta servizio ed erogazione	GG		15	10	10
EFFICACIA	Reclami	%		/	/	< 6%

CARTA DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	CONFERIMENTO DI INCARICHI DI INSEGNAMENTO
DESCRIZIONE	Avvio del procedimento per affidamenti di insegnamenti
DESTINATARI	utenti interni ed esterni
RESPONSABILE	Responsabile Ufficio Lauree Sanitarie: Elena PATRIARCA
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Lauree Sanitarie - Corso Dogliotti 38 - To - Tel. 011/6705957-5958 e-mail:laureesanmarie.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì-venerdì dalle 9,00 alle 12,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	accesso agli atti secondo la normativa vigente
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.medicina.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Pubblicazione on line	percentuale	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale		95%
TEMPESTIVITA'	Tempo occorrente dall'avvio del procedimento alla pubblicazione on line	giorni	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale		55
EFFICACIA EFFICIENZA	Corrispondenza della documentazione alle aspettative dell'utente (osservazioni/contestazioni)	percentuale	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale	Dato non disponibile perché era previsto un diverso iter procedurale		< 10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI

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	Responsabile Ufficio Lauree Sanitarie: Elena PATRIARCA
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Lauree Sanitarie - Corso Dogliotti 38 - To - Tel. 011/6705957-5958 e-mail:laureesanmarie.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Luned'-venerdì dalle 9,00 alle 12,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere all'indirizzo e-mail: laureesanmarie.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
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%	90%
TEMPESTIVITA'	Tempo occorrente dal ricevimento delle informazioni alla deliberazione del Consiglio della Scuola di Medicina, nel rispetto delle scadenze amministrative di ateneo.	giorni	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
EFFICACIA EFFICIENZA	Condivisione con i corsi di studio.	numero incontri	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altro ufficio.	Dato non disponibile e perché l'attività era svolta da altro ufficio.	Dato non disponibile	1	2

CARTA DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI

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, docenti.
RESPONSABILE	Responsabile Ufficio Lauree Sanitarie: Elena PATRIARCA
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Lauree Sanitarie - Corso Dogliotti 38 - To - Tel. 011/6705957-5958 e-mail:lauresanitarie.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Luned'-venerdì dalle 9,00 alle 12,00
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				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tipologia di canali di interazione Apertura al pubblico	numero ore settimanali	Dato non disponibile perché l'attività era svolta da altri uffici.	Dato non disponibile perché l'attività era svolta da altri uffici.	/	/	3 15
TEMPESTIVITA'	Predisposizione del Decreto dal ricevimento delle designazioni	giorni	Dato non disponibile perché l'attività era svolta da altri uffici.	Dato non disponibile perché l'attività era svolta da altri uffici.	23	18	17
EFFICACIA EFFICIENZA	Corrispondenza del risultato alle aspettative dell'utente(Osservazioni/contestazioni)	percentuale	Dato non disponibile perché l'attività era svolta da altri uffici.	Dato non disponibile perché l'attività era svolta da altri uffici.	/	<15%	<10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI

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	Responsabile Ufficio Lauree Sanitarie: Elena PATRIARCA
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Lauree Sanitarie - Corso Dogliotti 38 - To - Tel. 011/6705957-5958 e-mail:lauresanitarie.dam@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - venerdì dalle 9,00 alle 12,00
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				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Scambio di format, pre-compilati da aggiornare, mediante modalità elettronica.	percentuale	50%	70%	90%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra il ricevimento delle informazioni aggiornate e l'implementazione della banca dati MIUR	giorni	25	20	15	13	13
EFFICACIA	Corretta implementazione della banca dati ministeriale secondo le aspettative dell'utente (osservazioni/contestazioni)	percentuale					< 10%
EFFICIENZA							



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Sezione Formazione ECM - DFA

AREA SERVIZI	Formazione
NOME SERVIZIO	Accreditamento ECM
DESCRIZIONE	Accreditamento eventi c/o Ministero della Salute
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	Sezione Formazione ECM - Corso Dogliotti 38, 10126 Torino - ecm@unito.it - 0116705315 - 0112361062
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven orario 9-12
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Invio e-mail a ecm@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/ateneo/unito-e-il-servizio-sanitario-nazionale/servizio-formazione-educazione-continua-medicina

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Apertura al pubblico	Percentuale di ore di presenza del personale rispetto alle ore di apertura al pubblico	/	100%	100%	100%
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Pubblicazione online	Percentuale di numero eventi pubblicati online rispetto al numero di eventi con informazioni complete	/	100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo di risposta documentale al Proponente	gg lavorativi per risposta	/	/	/	3
EFFICACIA	Rispondenza del servizio erogato alle aspettative del Proponente	Percentuale accreditamenti effettuati	/	100%	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Sezione Formazione ECM - DFA

AREA SERVIZI	Formazione
NOME SERVIZIO	Gestione Eventi
DESCRIZIONE	Servizi di Segreteria Organizzativa ECM
DESTINATARI	interni (docenti e tecnici amministrativi) - esterni (enti e imprese, istituzioni nazionali e locali, altre Università, professionisti con obbligo ECM)
RESPONSABILE	Valentino Quarta
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Formazione ECM - Corso Dogliotti 38, 10126 Torino - eventiecm.dam@unito.it - 0116709549 - 0112361061
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven orario 9-12
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Invio e-mail a eventiecm.dam@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/ateneo/unito-e-il-servizio-sanitario-nazionale/servizio-formazione-educazione-continua-medicina

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Apertura al pubblico	Percentuale di ore di presenza del personale rispetto alle ore di apertura al pubblico	/	100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempi di invio rispetto ai tempi stabiliti ex lege (art. 124 D.L. 219/2006) della richiesta per approvazione elenco sponsor da parte dell'Agenzia del Farmaco (AIFA)	Percentuale	/	100%	100%	100%
EFFICACIA	Grado di Valutazione positiva della Segreteria Organizzativa per la gestione evento da parte del Responsabile Scientifico	Percentuale	/	/	/	>90%
EFFICACIA	Grado di Valutazione positiva della Segreteria Organizzativa per la gestione evento da parte dei discenti	Percentuale	/	/	/	>90%

CARTA DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI

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	Direzione Sistemi informativi, Portale e Orientamento: Letizia Cavallaro - Direzione Funzioni Assistenziali, Ufficio Servizi agli Studenti: Paola Ropolo
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Letizia Cavallaro, Tel. 011.6707974 - Fax 011.6707972 email: jobplacement.medicina@unito.it Paola Ropolo: Ufficio Servizi agli Studenti - C.so Dogliotti 38, Torino Tel.: 011/6705097/5098/8438/8441/6208 Fax.: 011/2361088
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Martedì, giovedì e venerdì 9:00-13:00 presso l'Ufficio Servizi agli Studenti in Corso Dogliotti, 38 - Torino
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	tramite posta elettronica
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U002/U002_JP_Inf1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND			ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	informazioni e documentazione reperibile sul sito istituzionale	percentuale	/	/	70%	90%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	/	/	10	6	entro 2 giorni per risposta a quesiti posti via e-mail da studenti/laureati e enti e aziende; entro 5 giorni per colloqui individuali con studenti/laureati; per l'attivazione del tirocinio: - predisposizione della convenzione e invio all'azienda: entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di attivazione da parte dell'azienda corredata dei dati necessari; - predisposizione del progetto formativo e invio all'azienda: entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di attivazione da parte dell'azienda corredata dei dati necessari.
EFFICACIA EFFICIENZA	questionari di valutazione (risultati positivi)	percentuale	/	/	/	/	90%

CARTA DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI

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	Responsabile Ufficio Servizi agli Studenti: Paola ROPOLO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Servizi agli Studenti C.so Dogliotti, 38 Torino Tel.: 011/6705097/5098/8438/8441/6208 Fax.: 011/2361088 e-mail: servizistudenti.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	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	incontri programmati con docenti e rappresentanti degli studenti per recepire esigenze e necessità in ordine alla formulazione di un calendario funzionale alla didattica	n° incontri	/	/	/	/	06 incontri
TEMPESTIVITA'	tempo per la pubblicazione on line del calendario delle lezioni	GG	/	/	5 giorni prima dell'inizio delle lezioni	15 giorni prima dell'inizio delle lezioni	15 giorni prima dell'inizio delle lezioni
EFFICACIA	Rispondenza del servizio alle esigenze (osservazioni/contestazioni)	percentuale	/	/	/	/	< 10%
EFFICIENZA							

CARTA DEI SERVIZI	
	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO <i>DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI</i>
AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	ORIENTAMENTO
DESCRIZIONE	Pubblicazione del Manifesto degli Studi e delle guide per lo studente; erogazione di informazioni relative all'orientamento in ingresso
DESTINATARI	utenti esterni: futuri studenti e studenti
RESPONSABILE	Responsabile Ufficio Servizi agli Studenti: Paola ROPOLO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Servizi agli Studenti C.so Dogliotti 38, Torino Tel.: 011/6705097/5098/8438/8441/6208 Fax.: 011/2361088 e-mail: servizistudenti.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	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	pubblicazione on line	percentuale	/	/	90%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Erogazione del servizio	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.	1 settimana prima dell'inizio delle iscrizioni per il Manifesto; 1 settimana prima dell'inizio delle lezioni per le Guide; 4 giorni dal ricevimento della richiesta di informazioni relative all'orientamento in ingresso
EFFICACIA	Rispondenza del servizio alle esigenze (osservazioni/contestazioni)	percentuale	/	/	/	/	< 10%
EFFICIENZA							

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2015


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali

AREA SERVIZI	Servizi agli studenti					
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 sepcialistica					
RESPONSABILE	Responsabile del Sezione 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)	http://www.unito.it/profilo/specializzando					

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND			VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	modulistica on line	percentuale	100%	100%	100%	100%	100%
	Tipologie di canali di interazione	Numero	2	2	2	2	3
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	5	5	5	5	5
EFFICACIA	Indagini di customer satisfaction(Osservazioni/contestazioni)	Percentuale	/	/	/	/	<10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Direzione Funzioni Assistenziali

AREA SERVIZI	Servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	Contratto di formazione specialistica
DESCRIZIONE	Predisposizione e sottoscrizione del contratto di formazione specialistica
DESTINATARI	Medici in formazione specialistica
RESPONSABILE	Responsabile del Sezione 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)	http://www.unito.it/profilo/specializzando

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Apertura al pubblico	N. Ore/settimana	/	/	/	/	27,30
	modulistica on line	percentuale	80%	85%	100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo per la stipula del contratto	GG	30	30	30	30	20
EFFICACIA	Indagini di customer satisfaction (gradimento del servizio)	percentuale	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	80%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali

AREA SERVIZI	SEGRETERIA DI DIREZIONE E ORGANI COLLEGIALI DELLA SCUOLA DI MEDICINA
NOME SERVIZIO	SEGRETERIA DIREZIONE DELLA SCUOLA DI MEDICINA
DESCRIZIONE	Funzioni di Segreteria del Direttore della Scuola; rapporti con la popolazione studentesca; rapporti con Strutture Ospedaliere.
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 Dogliotti, 38 - 10126 Torino - 011/6705955 - fax 011/2365955 - 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	tramite posta, via e-mail indirizzata a dam@unito.it , fax 011 6702990
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/medicina

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	2012	2013	2014	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	apertura al pubblico	ore/settimana	/	/		20
TEMPESTIVITA'	risposta	GG	/	/	/	7
EFFICACIA	Rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza (osservazioni/contestazioni)	%	/	/	/	<10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Funzioni Assistenziali

AREA SERVIZI	SEGRETERIA DI DIREZIONE E ORGANI COLLEGIALI DELLA SCUOLA DI MEDICINA
NOME SERVIZIO	ORGANI COLLEGIALI DELLA SCUOLA DI MEDICINA
DESCRIZIONE	Convocazione organi Collegiali (Consiglio, Giunta e Commissioni della Scuola);raccolta verbali
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 Dogliotti, 38 - 10126 Torino - 011/6705955 - fax 011/2365955 - 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	e-mail scuola.medicina@unito.it e dam@unito.it; fax 0116702990
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/medicina

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	2012	2013	2014	VALORE PROGRAMMATO
			2015			
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orario di apertura al pubblico	ore/settimana				20
TEMPESTIVITA'	disponibilità dei documenti	GG	/	30	26	20
EFFICACIA	Rispondenza alle esigenze della utenza(Osservazioni/contestazioni)/	/	/	/	/	<10%
EFFICIENZA	/					



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Funzioni Assistenziali
Sezione Servizi amministrativo-contabili

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Gestione degli acquisti di beni e servizi
DESCRIZIONE	Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili, registrazione in procedura contabile
DESTINATARI	interni/esterni
RESPONSABILE	Responsabile Sezione Servizi Amministrativo-contabili: Dott. Francesco Curcio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Servizi Amministrativo-contabili Scuola di Medicina-Corso Dogliotti, 38 Tel. 011/6706211 Fax 011/2361090 servizicontabili.sdm@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 15,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'indirizzo del Responsabile dei Servizi amministrativo-contabili (francesco.curcio@unito.it) e dam@unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO
			2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	ore/settimana	20
	Tipologia di interazione con l'utenza multicanale (fax, mail, telefono)	nr	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio ed effettiva erogazione (Buono d'ordine)	gg	5
EFFICACIA	rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza(osservazioni/contestazioni)	%	<10%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Funzioni Assistenziali
Sezione Servizi amministrativo-contabili

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	<i>Collaborazioni a tempo parziale</i>
DESCRIZIONE	<i>Conferimento a studenti di collaborazioni a tempo parziale</i>
DESTINATARI	<i>esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Responsabile Sezione Servizi Amministrativo-contabili: Dott. Francesco Curcio</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Sezione Servizi Amministrativo-contabili Scuola di Medicina-Corso Dogliotti, 38 Tel. 011/6706211 Fax 011/2361090 servizicontabili.sdm@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 15,00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite mail all'indirizzo del Responsabile dei Servizi amministrativo-contabili (francesco.curcio@unito.it) e dam@unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO
			2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	ore/settimana	20
	Tipologia di interazione con l'utenza multicanale (fax, mail, telefono)	nr	4

TEMPESTIVITA'	pubblicazione della graduatoria definitiva (dalla data di scadenza di presentazione delle domande)	GG	30
EFFICACIA	Rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza (osservazioni/contestazioni)	%	<10%



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 di Scienze Mediche e Scienze Chirurgiche
DESTINATARI	Interni
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 e in copia a 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
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	1) tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/mail/web), 2) percentuale di modulistica presente online	1) canali di interazione 2) modulistica on line	1) 3 2) 30%	1) 3 2) 30%	1) 3 2) 60%	1) 3 2) 75%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione: tempo di attribuzione	percentuali/ore	77% /24 ore, 93%/48 ore	80% /24 ore, 93%/48 ore	88,5% /24 ore, 97,1%/48 ore	88,5% /24 ore, 97,1%/48 ore
EFFICACIA	Indagine di customer satisfaction:	1=per nulla soddisfatto 5=totalmente soddisfatto	/	/	media >=4	media >=4
EFFICIENZA	costo per ticket	EURO	/	100	65	60

Gennaio 1, 2014 - Novembre 20, 2014

Username	Tickets assegn	Tickets risposti	Risposte	% tempo u costo annu costo per ticket assegnato		
Totale	2089	1775	2153			
Amministratore Hesk	0	0	0			
Mauro Maurino	7	8	8			
Emanuele Luca'	237	143	176	30	30000	38
Giuseppe Aiello	289	232	257	100	25000	87
Marco Pizzio	121	100	142	10	60000	50
Maurizio Barra	98	93	109	30	30000	92
Ornella Consani	221	206	255	75	30000	102
Marco Cannizzo	73	102	142	10	40000	55
Calogero Narese	135	102	109	30	30000	67
Michele Serra	238	235	265	75	30000	95
Marina Bosco	251	175	208	50	30000	60
Roberto Compare	251	224	294	100	25000	100
Valentina Brunzin	5	5	5	1	25000	50
Maria Galati	152	139	169	10	25000	16
Liliana Rizzo	5	4	4	1	25000	50
Valentino Quarta	5	5	8	1	25000	50
Totale	2089	1775	2153			65



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIREZIONE FUNZIONI ASSISTENZIALI

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>organizzazione del percorso formativo degli studenti.</i>
DESTINATARI	<i>interni: docenti - U.O. - organi di governo esterni: studenti - futuri studenti - Istituzioni nazionali e locali</i>
RESPONSABILE	<i>Marcella Iovino</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 ssst@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://ssst.campusnet.unito.it/do/home.pl

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA				VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	canali di interazione con l'utente (tel/fax/mail/web),	numero	/	/	/	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione agli studenti	GG	/	4	3	3
EFFICACIA	rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente (osservazioni/contestazioni)	percentuale	/	/	/	<15%