



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### **CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE RICERCA, RELAZIONI INTERNAZIONALI**

---

#### **OBIETTIVI**

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, 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.

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, sono:

##### Uguaglianza

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, 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 Ricerca, Relazioni internazionali, si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

##### Continuità

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, 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 Ricerca, Relazioni internazionali, 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 Ricerca, Relazioni internazionali, 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 Ricerca, Relazioni internazionali, 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 Ricerca, Relazioni internazionali, 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.

#### **ORGANIZZAZIONE DELLA DIREZIONE RICERCA, RELAZIONI INTERNAZIONALI**

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, presidia i processi relativi al supporto alla ricerca di rilevanza nazionale, allo sviluppo dei rapporti internazionali dell'Ateneo e alla mobilità internazionale dei docenti e gestisce le attività progettuali di carattere internazionale. In particolare, le principali macrocompetenze riguardano:

- servizi per i dottorati di ricerca, per le scuole di dottorato e per gli assegni di ricerca
- servizi per la ricerca scientifica
- gestione brevetti e trasferimento tecnologico

- sviluppo e gestione relazioni internazionali
- sostegno ai programmi di finanziamento della ricerca, formazione e sviluppo tecnologico dell'UE e ai "grandi progetti di Ateneo": informazione, consulenza ed assistenza alla presentazione dei progetti nell'ambito dei programmi di ricerca, formazione e cooperazione dell'Unione Europea, etc.
- servizi di gestione, management e audit di progetto. Comunicazione dei risultati ottenuti
- sviluppo di progetti integrati sulle grandi sfide sociali (social challenges) identificati da UE
- trasferimento al sistema produttivo di giovani qualificati nell'ambito della ricerca (dottori di ricerca e assegnisti)
- studi di best practice per la promozione dello sviluppo territoriale
- partecipazione alle attività per l'Accreditamento (A.V.A.) e qualità della ricerca
- convenzioni con soggetti ed enti esterni di competenza della Direzione

### **VALIDITA' E REPERIBILITA'**

La Carta dei Servizi della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. È reperibile sul portale di Ateneo nella sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE <http://www.unito.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita> e presso gli uffici della Direzione;

### **ORGANIGRAMMA**

L'organigramma della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali è consultabile all'indirizzo [http://www.unito.it/sites/default/files/organigramma\\_ricerca.pdf](http://www.unito.it/sites/default/files/organigramma_ricerca.pdf)



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA					
NOME SERVIZIO	Programmazione, audit e valutazione della Ricerca					
DESCRIZIONE	Gestione finanziamenti istituzionali riferiti alla Ricerca Nazionale e Regionale/Locale					
DESTINATARI	Interni/Esterni					
RESPONSABILE	Mariarosaria MUCI					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione programmazione, audit e valutazione della Ricerca - Via Bogino, 9 - Torino - tel 011-670.4389/4386/4391/4376; fax 011-670.4380; arearicerca-fondi@unito.it;					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 12,30 - 13,00 / 16,00. Si riceve su appuntamento					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:arearicerca-fondi@unito.it">arearicerca-fondi@unito.it</a> ;					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/ricerca/progetti-e-iniziative/ricerca-nazionale-e-regionale">http://www.unito.it/ricerca/progetti-e-iniziative/ricerca-nazionale-e-regionale</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA				VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6,5	6,5	6,5	6,5
	tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni/documentazione/accesso agli atti	gg	5	5	5	5
<b>EFFICACIA</b>	Tempo massimo di aggiornamento su pagine UniTo delle informazioni sui principali finanziamenti per i programmi di ricerca nazionali e regionali	gg	7	5	5	5
	Totale progetti gestiti (nazionali, regionali e locali)	numero	691	547	147	325
<b>EFFICIENZA</b>	addetti dedicati/totale progetti gestiti	numero	0,006	0,007	0,027	0,012

CARTA DEI SERVIZI 2015



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
 Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA					
NOME SERVIZIO	ASSEGNI RICERCA					
DESCRIZIONE	Gestione bandi e attività concorsuali per l'attribuzione degli assegni di ricerca cofinanziati e a totale carico delle strutture d'Ateneo - Gestione carriere degli assegnisti					
DESTINATARI	Esterni					
RESPONSABILE	Laura FERRO					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Formazione alla Ricerca - Assegni di Ricerca - via Bogino, 9 Torino - tel 011-670.4492/4392/3907; fax 011-670.4380; email arearicerca-assegni@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì, mercoledì, venerdì 9.00-11.00 martedì e giovedì 9.00-11.00 / 14.00-15.30					
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:arearicerca-assegni@unito.it">arearicerca-assegni@unito.it</a>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca2/Ricerca_assegni1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca2/Ricerca_assegni1</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA				VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore settimanali	13	13	13	13
	tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo	gg	8	7	7	7
	Tempo medio intercorrente tra la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo e l'attivazione degli assegni	gg	8	7	7	7
EFFICACIA	Assegni attivati	numero	395	392	390	390
EFFICIENZA	addetti dedicati / numero assegni gestiti	numero	0,008	0,008	0,008	0,008

CARTA DEI SERVIZI 2015



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
 Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA - Convenzioni ricerca nazionali					
NOME SERVIZIO	Programmazione, audit e valutazione della ricerca					
DESCRIZIONE	Gestione finanziamenti istituzionali riferiti alla Ricerca Nazionale e Regionale/Locale					
DESTINATARI	Interni/Esterni					
RESPONSABILE	Mariarosaria MUCI					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Supporto alla Ricerca - Convenzioni di ricerca nazionali - via Bogino, 9 Torino - tel 011.670-4383/4377; fax 011.670-4380; email arearicerca-convenzioni@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 12,30 - 13,00 / 16,00. Si riceve su appuntamento					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:arearicerca-convenzioni@unito.it">arearicerca-convenzioni@unito.it</a>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/ricerca/accordi-e-convenzioni">www.unito.it/ricerca/accordi-e-convenzioni</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA				VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6,5	6,5	6,5	6,5
	tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di comunicazione della delibera degli Organi Collegiali ai richiedenti (convenzioni nazionali)	gg	5	5	5	5
<b>EFFICACIA</b>	Convenzioni nazionali attive	numero	32	37	32	80
<b>EFFICIENZA</b>	addetti dedicati / n. convenzioni nazionali attive	numero	0,063	0,054	0,063	0,025



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA, ALLA DIDATTICA, ALLA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE					
NOME SERVIZIO	RAPPORTI INTERNAZIONALI Sezione Relazioni Internazionali - Unità di Processo Relazioni Esterne Internazionali					
DESCRIZIONE	Gestione accordi internazionali dell'Ateneo di ricerca, di didattica, di mobilità internazionale; Progettazione e Gestione progetti di cooperazione internazionale finanziati da Unione Europea, Ministeri, Enti pubblici, Fondazioni Private ed altre Istituzioni; Accoglienza delegazioni internazionali; Organizzazione e partecipazione ad eventi					
DESTINATARI	Interni/Esterni					
RESPONSABILE	Rosa Tamburro (Sez. Relazioni Internazionali) Fernanda Negro (Unità Processo Relazioni Esterne Internazionali)					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Rapporti Internazionali - via Bogino, 9 Torino - tel 011.670.4393/4397/4387/9615/9621/4171 - fax 011.670.4436					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 13,00 - 14,00 / 16,30. Si riceve su appuntamento					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO						
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/internazionalita/cooperazione-internazionale">http://www.unito.it/internazionalita/cooperazione-internazionale</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA				VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6,5	6,5	6,5	6,5
	Tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
TEMPESTIVITA'	Programmi di cooperazione internazionale: Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni	gg	4	3	2	2
	Per gli accordi internazionali. Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio all'invio agli OO.CC. per l'approvazione	gg	5	4	4	4
	Per gli accordi internazionali. Tempo medio intercorrente tra ricezione della delibera da parte degli Organi Competenti e invio alla controparte	gg	5	4	4	4
EFFICACIA	Borse di mobilità internazionale erogate sia incoming sia outgoing	numero	76	84	108	108
	Delegazioni accolte	numero	13	21	20	25
	Organizzazione e partecipazione eventi internazionali	numero	1	5	15	20
	Convenzioni internazionali sottoscritte	numero	62	42	50	70
EFFICIENZA	Addetti dedicati / borse mobilità erogate	numero	0,026	0,030	0,032	0,032



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali

AREA SERVIZI	Supporto alla ricerca
NOME SERVIZIO	Brevetti e Spin off d'Ateneo
DESCRIZIONE	Richiesta di brevettazione dei risultati della ricerca universitaria - Verifica requisiti di brevettabilità - Gestione procedure Brevetti di Ateneo - Gestione rapporti con le imprese per la sottoscrizione di contratti di licenza e/o cessione brevetti d'Ateneo Richiesta verifica requisiti e gestione delle procedure di approvazione per la costituzione delle società Spin off d'Ateneo
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Chiara Benente
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Brevetti e Trasferimento di Conoscenze - Via Bogino, 9 Torino - tel 011.670.4381/4170/4172 - email: ufficio.brevetti@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 12,30 - 13,00 / 16,00. Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:ufficio.brevetti@unito.it">ufficio.brevetti@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/ricerca/brevetti-e-spin">http://www.unito.it/ricerca/brevetti-e-spin</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO			
			2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6,5	6,5	6,5	6,5
	canali di interazione con l'utente finale	numero	4 (presenza, form online, mail, tel)	4 (presenza, form online, mail, tel)	4 (presenza, form online, mail, tel)	4 (presenza, form online, mail, tel)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di comunicazione esito della Commissione Brevetti ai richiedenti	gg	2	1	1	1
	Tempo medio di comunicazione esito della Commissione Spin off ai richiedenti	gg	2	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Domande di brevettazione depositate	numero	13	11	6	6
	Società Spin off approvate	numero	6	4	3	3
<b>EFFICIENZA</b>	addetti dedicati / n. richieste brevetti pervenute	numero	0,062	0,15	0,18	0,18
	addetti dedicati / n. richieste Spin off pervenute	numero	0,14	0,25	0,83	0,83



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA					
NOME SERVIZIO	DOTTORATI					
DESCRIZIONE	Gestione Dottorati di Ricerca; procedure di reclutamento dottorandi, gestione carriere studenti, borse di studio e conseguimento titoli. Internazionalizzazione percorsi					
DESTINATARI	Interni/Esterni					
RESPONSABILE	Laura Ferro					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Ricerca e Formazione Avanzata - Via Bogino, 9 10123 Torino - tel. 011.670.4420/4371/4385/4373/4390 (phd) - fax 011.6704380 email: arearicerca-dottorati@unito.it ; phdprogrammes@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.00 martedì e giovedì 9.00 - 11.00 / 14.00 - 15.30					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:arearicerca-dottorati@unito.it">arearicerca-dottorati@unito.it</a> ; <a href="mailto:phdprogrammes@unito.it">phdprogrammes@unito.it</a>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca2/Ricerca_dottorandi1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca2/Ricerca_dottorandi1</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA				VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orario di apertura al pubblico	ore settimanali	13	13	13	13
	totale passaggi procedurali per ottenere il servizio,	numero	2	2	2	2
	tipologia interazione con l'utente multicanale	numero	4 (tel/fax/mail/web)	4 (tel/fax/mail/web)	4 (tel/fax/mail/web)	4 (tel/fax/mail/web)
	modulistica presente online (rispetto al totale della modulistica necessaria per aver il servizio)	%	100	100	100	100
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione del servizio	giorni lavorativi	4	4	4	4



<b>EFFICACIA</b>						
	totale corsi di Dottorato gestiti	numero	31	35	29	29
<b>EFFICIENZA</b>						
	numero addetti/ totale iscritti ai corsi di Dottorato	numero	0,004	0,004	0,004	0,004



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
 Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali

AREA SERVIZI	Supporto alla ricerca
NOME SERVIZIO	Progetto Common Strategic Task Force (CSTF)
DESCRIZIONE	Sostegno ai programmi di finanziamento della ricerca, formazione e sviluppo tecnologico dell'UE e ai "Grandi Progetti" di Ateneo: informazione, consulenza ed assistenza alla presentazione dei progetti nell'ambito dei programmi di ricerca, formazione, cooperazione dell'Unione Europea, etc. Servizi di gestione, management e audit di progetto. Comunicazione dei risultati ottenuti sviluppo di progetti integrati sulle grandi sfide sociali (Social Challenges) identificate dall'UE trasferimento al sistema produttivo dei giovani in possesso di qualificata esperienza nell'ambito della ricerca (Dottori di ricerca/Assegnisti) Studi di best practice per la promozione dello sviluppo territoriale Programmazione gestionale ed economico-finanziaria per le attività di propria competenza Sviluppo e gestione sistemi informativi per la gestione attività di competenza
DESTINATARI	utenti interni e esterni
RESPONSABILE	Dott. Marco Degani
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Via Po 35, piano amezzo e Via Po 31 III piano ; Torino Telefono: 0116709616/7/8 - 0116709624 Fax: 0112361057; cstf@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	orario di servizio su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:cstf@unito.it">cstf@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/ricerca/progetti-e-iniziative/ricerca-internazionale/common-strategic-task-force">http://www.unito.it/ricerca/progetti-e-iniziative/ricerca-internazionale/common-strategic-task-force</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	2012	2013	2014	VALORE PROGRAMMATO
						2015

**Attività di progettazione europea: informazione; co-redazione delle parti non scientifiche, assistenza tecnica nella fase di presentazione, rilettura della proposta; follow-up**

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	2012	2013	2014	VALORE PROGRAMMATO
						2015
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	mail, telefono, fax via skype			mail, telefono, fax via skype, + videoconferenza	mail, telefono, fax via skype, + videoconferenza
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero		da 1 a 5	da 1 a 4	da 1 a 4
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	non applicabile				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore		8-16	8-16	8-16
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%		75%	80%	80%

	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	non applicabile				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero		1	2	2
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	giorni		3	2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	non applicabile				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	non applicabile				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	non applicabile				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%		100%	100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%		100%	100%	100%
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	non applicabile				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%		100%	100%	100%

**training su progettazione e rendicontazione europea**

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	mail, telefono, fax via skype, doodle			mail, telefono, fax via skype, + videoconferenza	mail, telefono, fax via skype, + videoconferenza
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero		da 1 a 4	da 1 a 3	da 1 a 3
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	non applicabile				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore		8-16	8-16	8-16
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%		50%	80%	80%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	non applicabile				
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	giorni		3	2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	non applicabile				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	non applicabile				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	non applicabile				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%		100%	100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%		100%	100%	100%
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	non applicabile				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%		100%	100%	100%

**attività di management-assistenza della gestione dei progetti europei nelle varie fasi: presentazione, gestione in itinere, rendicontazione**

	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	mail, telefono, fax via skype, doodle			mail, telefono, fax via skype, + videoconferenza	mail, telefono, fax via skype, + videoconferenza
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero		da 1 a 4	da 1 a 3	da 1 a 3
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	non applicabile				

<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore		8-16	8-16	8-16
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%		70%	70%	70%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	non applicabile				
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero		1	2	2
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	giorni		3	2	2
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	non applicabile				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	non applicabile				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	non applicabile				
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%		100%	100%	100%
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%		100%	100%	100%
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	non applicabile				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%		100%	100%	100%