



## **CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE TECNICA**

### **1. PREMESSE**

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti della Direzione Tecnica; 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 Tecnica 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 Tecnica 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 Tecnica);
- 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 Tecnica 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 Tecnica 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 Tecnica 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 Tecnica sono:

### **Uguaglianza**

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

### **Continuità**

La Direzione Tecnica 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 Tecnica 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 Tecnica 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 Tecnica 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 Tecnica 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 Tecnica

La Direzione Tecnica presidia i processi relativi alla programmazione e gestione degli interventi edili e di manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le sedi dell'Ateneo.

In particolare, le principali macrocompetenze riguardano:

- sviluppo e gestione di presidi logistici territoriali organizzati per poli geografici
- acquisizione e gestione finanziamenti e relative rendicontazioni
- sviluppo e gestione dei grandi cantieri
- manutenzione straordinaria immobili, impianti, aree verdi
- manutenzione ordinaria immobili, impianti, aree verdi
- adempimenti in tema di programmazione edilizia



# Università degli Studi di Torino

- proposte per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi per la gestione attività di competenza
- programmazione gestionale ed economico-finanziaria per le attività di propria competenza.

La struttura è organizzata in Staff, Servizi, Settori ed Uffici cui competono le seguenti macro-attività:

- **Staff Grandi Opere:** attua il supporto tecnico al Dirigente come Responsabile Unico del Procedimento.
- **Servizio Procedure Attuative:** presidia i processi di natura amministrativa, giuridica, economico-finanziaria e contabile relativi alla realizzazione di lavori, servizi e forniture di competenza della Divisione.
- **Ufficio Segreteria Dirigente e Grandi Opere:** supporto segretariale al Dirigente e allo Staff Grandi Opere
- **Ufficio Segreteria Generale:** supporto segretariale alla Divisione
- **Settore Programmazione Finanziaria:** effettua la gestione economico-finanziaria e gestione amministrativo-contabile interna alla Divisione
- **Settore Amministrativo:** effettua attività amministrativa diretta alla elaborazione, analisi e stesura dei documenti amministrativi
- **Settore Giuridico:** effettua consulenza legale alla Divisione
- **Servizio Interventi Edilizi:** presidia i processi di natura tecnica diretti all'attuazione degli interventi per nuove costruzioni e ristrutturazioni.
- **Settore Edilizia ed Allestimenti:** sviluppa tematiche di urbanistica, edilizia, cura la pianificazione e la realizzazione degli interventi di costruzione, conservazione del patrimonio immobiliare attraverso la pianificazione, l'esecuzione e il controllo delle attività di progettazione
- **Settore Impianti Fluidomeccanici:** sviluppa tematiche relative ad impianti termici, di condizionamento, di climatizzazione ed idro-sanitari.
- **Settore Impianti Elettrici e Speciali:** sviluppa tematiche relative ad impianti elettrici, fonia, trasmissione dati, rilevazione, controllo ed elevazione
- **Settore Manutenzione Ordinaria Locali ed Impianti Grugliasco ed Economia:** si occupa della manutenzione ordinaria di immobili e impianti idrico sanitari
- **Settore Manutenzione Ordinaria Locali ed Impianti Torino Nord:** si occupa della manutenzione ordinaria di immobili e impianti idrico sanitari
- **Settore Manutenzione Ordinaria Locali ed Impianti Torino Sud:** si occupa della manutenzione ordinaria di immobili e impianti idrico sanitari
- **Settore Manutenzione Ordinaria Impianti Elettrici e Speciali:** si occupa della manutenzione ordinaria impianti elettrici e speciali

## 5. SERVIZI EROGATI

I servizi erogati da questa Direzione consistono in interventi di manutenzione ordinaria sulle opere già esistenti e appartengono all'area EDILIZIA:

- Manutenzione ordinaria impianti elettrici
- Manutenzione ordinaria edile
- Manutenzione ordinaria impianti termici e meccanici
- Manutenzione ordinaria impianti antincendio e di sicurezza
- Manutenzione ordinaria impianti elevatori
- Manutenzione ordinaria aree verdi



## **6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA**

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

## **7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI**



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Tecnica

AREA SERVIZI	EDILIZIA
NOME SERVIZIO	Manutenzione ordinaria edile
DESCRIZIONE	Interventi per la manutenzione ordinaria di opere già esistenti necessari per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici
DESTINATARI	utenti interni
RESPONSABILE	Arch. Franco Melano (per immobili Torino Nord) Arch. Daniele Cappello (per immobili Torino Sud) Geom. Nicolò Cesarò (per immobili Grugliasco e Economia)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione Tecnica, Via Po 31 - Torino, fax 011 6704306, <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a> Direzione Tecnica c/o comprensorio Grugliasco - Via Leonardo Da Vinci, 44 geom. Davide Moresco tel. 0116704444, mail: <a href="mailto:davide.moresco@unito.it">davide.moresco@unito.it</a> (per immobili Torino Nord) dott. Mauro Musso tel 0116704339 mail: <a href="mailto:mauro.musso@unito.it">mauro.musso@unito.it</a> (per immobili Torino Sud) sig. Rosario Sgambati tel 0116704967, mail: <a href="mailto:rosario.sgambati@unito.it">rosario.sgambati@unito.it</a> (per immobili Grugliasco e Economia)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9-12 14-16 Poiché trattasi di tecnici spesso fuori ufficio, è possibile la reperibilità telefonica attraverso le segreterie: tel 0116704316/17/01
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI	mail: <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per richiedere un intervento di manutenzione occorre fare <b>Help Desk</b> seguendo questo percorso: Link diretto: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt</a> Link tramite la Intranet d'Ateneo nelle sezioni relative a ""Applicazioni on line » Sistemi di help desk"": <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk</a> oppure ""Servizi per le Unità Organizzative » Sicurezza e interventi tecnici"" <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Help Desk online	n. HD ricevuti			545	1300
	contatto telefonico diretto o attraverso le segreterie	ore giornaliere			5	6
TEMPESTIVITA'	tempo di presa in carico della richiesta (l'evasione della stessa dipende dalla tipologia dell'intervento richiesto)	GG			entro 3 gg	entro 2 gg
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio di help desk (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere			7	7
EFFICIENZA	evasione delle richieste di intervento	% di HD evasi rispetto a quelli richiesti			50%	90%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Tecnica

AREA SERVIZI	EDILIZIA
NOME SERVIZIO	Manutenzione ordinaria impianti elettrici
DESCRIZIONE	Interventi per la manutenzione ordinaria di impianti elettrici
DESTINATARI	utenti interni
RESPONSABILE	Arch. Franco Melano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sig. Armando Conte - Direzione Tecnica, Via Po 31 - Torino, tel. 0116704878, fax 011 6704306, mail: <a href="mailto:armando.conte@unito.it">armando.conte@unito.it</a> e <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9-12 14-16 Poiché trattasi di tecnici spesso fuori ufficio, è possibile la reperibilità telefonica attraverso le segreterie: tel 0116704316/17/01
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail: <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per richiedere un intervento di manutenzione occorre fare <b>Help Desk</b> seguendo questo percorso: Link diretto: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt</a> Link tramite la Intranet d'Ateneo nelle sezioni relative a ""Applicazioni on line » Sistemi di help desk"": <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk</a> oppure ""Servizi per le Unità Organizzative » Sicurezza e interventi tecnici"" <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Help Desk online	n. HD ricevuti			353	850
	contatto telefonico diretto o attraverso le segreterie	ore giornaliere			5	6
TEMPESTIVITA'	tempo di presa in carico della richiesta (l'evasione della stessa dipende dalla tipologia dell'intervento richiesto)	GG			entro 3 gg	entro 2 gg
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio di help desk (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere			7	7
EFFICIENZA	evasione delle richieste di intervento	% di HD evasi rispetto a quelli richiesti			60%	90%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Tecnica

AREA SERVIZI	EDILIZIA
NOME SERVIZIO	Manutenzione ordinaria impianti termici e meccanici
DESCRIZIONE	Interventi per la manutenzione ordinaria di impianti termici e meccanici
DESTINATARI	utenti interni
RESPONSABILE	Ing. Andrea Tartaglino
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sig. La Sana Carmelo - Direzione Tecnica, Via Po 31 - Torino, tel. 0116704442, fax 011 6704306, mail: <a href="mailto:carmelo.lasana@unito.it">carmelo.lasana@unito.it</a> e <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9-12 14-16 Poiché trattasi di tecnici spesso fuori ufficio, è possibile la reperibilità telefonica attraverso le segreterie: tel 0116704316/17/01
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail: <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per richiedere un intervento di manutenzione occorre fare <b>Help Desk</b> seguendo questo percorso: Link diretto: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt</a> Link tramite la Intranet d'Ateneo nelle sezioni relative a ""Applicazioni on line » Sistemi di help desk"": <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk</a> oppure ""Servizi per le Unità Organizzative » Sicurezza e interventi tecnici"" <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Help Desk online	n. HD ricevuti			203	490
	contatto telefonico diretto o attraverso le segreterie	ore giornaliere			5	6
TEMPESTIVITA'	tempo di presa in carico della richiesta (l'evasione della stessa dipende dalla tipologia dell'intervento richiesto)	GG			entro 3 gg	entro 2 gg
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio di help desk (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere			7	7
EFFICIENZA	evasione delle richieste di intervento	% di HD evasi rispetto a quelli richiesti			80%	90%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Tecnica

AREA SERVIZI	EDILIZIA
NOME SERVIZIO	Manutenzione ordinaria impianti antincendio e di sicurezza
DESCRIZIONE	Interventi per la manutenzione ordinaria di impianti antincendio e di sicurezza
DESTINATARI	utenti interni
RESPONSABILE	ing. Giuseppe Formica
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	p.i. Sergio Mascia - Direzione Tecnica, Via Po 31 - Torino, tel. 0116704330 fax 011 6704306, mail: <a href="mailto:sergio.mascia@unito.it">sergio.mascia@unito.it</a> e <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9-12 14-16 Poiché trattasi di tecnici spesso fuori ufficio, è possibile la reperibilità telefonica attraverso le segreterie: tel 0116704316/17/01
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail: <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per richiedere un intervento di manutenzione occorre fare <b>Help Desk</b> seguendo questo percorso: Link diretto: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt</a> Link tramite la Intranet d'Ateneo nelle sezioni relative a ""Applicazioni on line » Sistemi di help desk"": <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk</a> oppure ""Servizi per le Unità Organizzative » Sicurezza e interventi tecnici"" <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Help Desk online	n. HD ricevuti			89	240
	contatto telefonico diretto o attraverso le segreterie	ore giornaliere			5	6
TEMPESTIVITA'	tempo di presa in carico della richiesta (l'evasione della stessa dipende dalla tipologia dell'intervento richiesto)	GG			entro 3 gg	entro 2 gg
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio di help desk (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere			7	7
EFFICIENZA	evasione delle richieste di intervento	% di HD evasi rispetto a quelli richiesti			93%	95%





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Tecnica

AREA SERVIZI	EDILIZIA
NOME SERVIZIO	Manutenzione ordinaria impianti elevatori
DESCRIZIONE	Interventi per la manutenzione ordinaria di impianti elevatori
DESTINATARI	utenti interni
RESPONSABILE	ing. Giuseppe Formica
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	ing. Jr Gianfranco Talarico Direzione Tecnica, Via Po 31 - Torino, tel. 0116704450, fax 011 6704306, mail: <a href="mailto:gianfranco.talarico@unito.it">gianfranco.talarico@unito.it</a> e <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9-12 14-16 Poiché trattasi di tecnici spesso fuori ufficio, è possibile la reperibilità telefonica attraverso le segreterie: tel 0116704316/17/01
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail: <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per richiedere un intervento di manutenzione occorre fare <b>Help Desk</b> seguendo questo percorso: Link diretto: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt</a> Link tramite la Intranet d'Ateneo nelle sezioni relative a ""Applicazioni on line » Sistemi di help desk"": <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk</a> oppure ""Servizi per le Unità Organizzative » Sicurezza e interventi tecnici"" <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Help Desk online	n. HD ricevuti			109	270
	contatto telefonico diretto o attraverso le segreterie	ore giornaliere			5	6
TEMPESTIVITA'	tempo di presa in carico della richiesta (l'evasione della stessa dipende dalla tipologia dell'intervento richiesto)	GG			entro 3 gg	entro 2 gg
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio di help desk (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere			7	7
EFFICIENZA	evasione delle richieste di intervento	% di HD evasi rispetto a quelli richiesti			93%	95%



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Tecnica

AREA SERVIZI	EDILIZIA
NOME SERVIZIO	Manutenzione ordinaria aree verdi
DESCRIZIONE	Interventi per la manutenzione ordinaria delle aree verdi
DESTINATARI	utenti interni
RESPONSABILE	Arch. Franco Melano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	sig. Michele Cagnano - Direzione Tecnica, Via Po 31 - Torino, tel. 0116704914, fax 011 6704306, mail: <a href="mailto:michele.cagnano@unito.it">michele.cagnano@unito.it</a> e <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun - ven 9-12 14-16 Poiché trattasi di tecnici spesso fuori ufficio, è possibile la reperibilità telefonica attraverso le segreterie: tel 0116704316/17/01
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail: <a href="mailto:tecnica@unito.it">tecnica@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Per richiedere un intervento di manutenzione occorre fare <b>Help Desk</b> seguendo questo percorso: Link diretto: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_dt</a> Link tramite la Intranet d'Ateneo nelle sezioni relative a ""Applicazioni on line » Sistemi di help desk"": <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sistemi-help-desk</a> oppure ""Servizi per le Unità Organizzative » Sicurezza e interventi tecnici"" <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/sicurezza-e-interventi-tecnici</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Help Desk online	n. HD ricevuti			4	8
	contatto telefonico diretto o attraverso le segreterie	ore giornaliere			5	6
TEMPESTIVITA'	tempo di presa in carico della richiesta (l'evasione della stessa dipende dalla tipologia dell'intervento richiesto)	GG			entro 3 gg	entro 2 gg
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio di help desk (da intendere come effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere			7	7
EFFICIENZA	evasione delle richieste di intervento	% di HD evasi rispetto a quelli richiesti			60%	90%