



# Università degli Studi di Torino

## CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO SOCIALI

### 1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti della Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali. I servizi individuati sono attuali, reali e concreti. I 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 Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali 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 Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali 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 Scuola).
- 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 Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali 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. la redazione della Carta in seno alla Scuola 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).

## **OBIETTIVI**

La Carta dei Servizi, la Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali presenta in modo trasparente agli utenti 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 Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali sono:

### **Uguaglianza**

La Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali 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 Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

### **Continuità**

La Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali 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 Scuola 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 Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio sia attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della Scuola, sia 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 Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali persegue l'obiettivo del continuo miglioramento 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 SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO SOCIALI

La Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali è stata istituita ai sensi dello Statuto dell'Università di Torino, artt. 24 e sgg. Al momento della sua istituzione ad essa hanno aderito i Dipartimenti di Culture, Politica e Società, di Economia "S. Cogneetti De Martiis" e di Giurisprudenza. Ha in seguito chiesto di fare afferenza il Dipartimento di Studi storici.

I Corsi di studio assegnati alla Scuola dal Senato accademico sono:

- 1) Comunicazione interculturale TORINO
- 2) Cooperazione, sviluppo e innovazione nell'economia globale TORINO
- 3) Diritto per le imprese e le istituzioni TORINO
- 4) Economia dell'ambiente, della cultura e del territorio TO
- 5) Geografia e scienze territoriali TORINO
- 6) Produzione e organizzazione della comunicazione e della conoscenza TORINO
- 7) Scienze amministrative e giuridiche delle organizzazioni pubbliche e private TORINO
- 8) Scienze del governo TORINO
- 9) Scienze dell'amministrazione (on line) TORINO
- 10) Scienze dell'amministrazione e consulenza del lavoro TORINO
- 11) Scienze internazionali TORINO
- 12) Scienze internazionali, dello sviluppo e della cooperazione TORINO
- 13) Servizio sociale BIELLA – TORINO

### 5. SERVIZI EROGATI

Per gli studenti di questi Corsi di Studio e per quelli iscritti a tutti gli altri Corsi di Studio attivati dai tre Dipartimenti aventi sede nel Campus "Luigi Einaudi" la Scuola opera come facilitatore:

- a) fornendo servizi sul piano della logistica e dell'organizzazione della didattica (calendari lezioni, esami, lauree)
- b) orientando gli studenti nel rapporto con le strutture universitarie e favorendone l'avvicinamento al mercato del lavoro attraverso la proposta di un ampio ventaglio di iniziative nel campo dell'Orientamento, Tutorato e del Job placement
- c) favorendo l'internazionalizzazione attraverso il supporto agli studenti che vogliono recarsi all'estero per periodi di studio (Erasmus) o tirocinio (Erasmus Placement)

### VALIDITÀ E REPERIBILITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi della Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico Sociali validità dal momento della sua emissione (dicembre 2013) e durata annuale. Sarà pertanto valida – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al dicembre 2014. è reperibile sul portale d'Ateneo all'indirizzo

[http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta\\_servizi\\_standard\\_qualita1](http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta_servizi_standard_qualita1)

e sul sito della Scuola all'indirizzo

[http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U006/U006\\_la\\_scuola1](http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U006/U006_la_scuola1)

### 7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO-SOCIALI

AREA SERVIZI	Servizi agli Studenti					
NOME SERVIZIO	Servizi Integrati agli Studenti - Orientamento in ingresso					
DESCRIZIONE	Il servizio si rivolge in modo privilegiato agli studenti e alle loro famiglie, nella fase di approfondimento e conoscenza del mondo universitario con particolare attenzione al momento della scelta del primo e del secondo livello del percorso formativo universitario. L'attività è svolta attraverso: a) la creazione e distribuzione di materiale informativo; b) l'organizzazione di eventi a carattere orientativo; c) la produzione e pubblicazione di contenuti informativi sul sito e su Facebook per raggiungere meglio il pubblico dei più giovani.					
DESTINATARI	Famiglie, futuri studenti, presidi e docenti delle scuole superiori. Il Servizio si interfaccia con i docenti per la presentazione istituzionale dei CdL e si coordina con la Divisione Studenti di Ateneo					
RESPONSABILE	dott. Stefania Lavagnino					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Servizi Integrati agli Studenti Orientamento Tutorato e Job Placement, Campus Luigi Einaudi, Lungo Dora Siena 100, 1D1 stanza 24, e-mail: orientamento.scuolacle@unito.it; marilena.degiorgio@unito.it; stefania.lavagnino@unito.it; fax: 011/6703930; canale Fb: aggiornamento su attività ed eventi attraverso lo sportello virtuale "orientamento tutorato scuola cle" https://www.facebook.com/orientamentotutorato.culturepoliticasocietatorino?ref=tn_tnmn					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al giovedì, dalle 10 alle 12					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione della dott.sa Lavagnino mettendo in copia il direttore della Scuola all'indirizzo e-mail orientamento.scuolacle@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006?nfpb=true">www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006?nfpb=true</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Passaggi procedurali per ottenere il servizio: contatto telefonico, via fax, e-mail o Facebook, diretto tramite sportello	qualitative/quantitative			5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	ore			massimo 48 ore lavorative.	senza potenziamento del personale la prestazione non è migliorabile
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari			questionario sulla scelta universitaria: analisi dei dati, mail studenti, adesione iniziative organizzate (foto, filmati), sistema di controllo interno; report delle attività condiviso con gli organi della scuola e la Divisione Studenti di Ateneo [1]	progettazione partecipazione attiva delle Scuole Superiori in una serie di attività legate all'Innovazione e alla Creatività (attività legate ai programmi Europei Horizon 2020 e ad HackUnito)
	Nr. passaggi punti informativi	Nr. annuo			2000	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Nr. questionari compilati	Nr. annuo			1000	1000
	Nr. contatti su Facebook (pagina condivisa con Tutorato)	Nr.			900	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Nr. mi piace su Facebook (pagina condivisa con Tutorato)	Nr.			1600	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO-SOCIALI

AREA SERVIZI	Servizi agli Studenti					
NOME SERVIZIO	Servizi Integrati agli Studenti: Tutorato					
DESCRIZIONE	Il servizio si rivolge in modo privilegiato agli studenti dal momento dell'avvio del percorso formativo universitario di primo e secondo livello fino al suo completamento; testa la preparazione in ingresso al primo livello attraverso l'organizzazione del TARM, fornisce agli studenti informazioni sull'organizzazione dell'attività didattica e presenta ai docenti gli esiti delle prove di autovalutazione, organizza iniziative di tutorship per favorire il riallineamento e promuove momenti di incontro per illustrare l'offerta formativa post lauream					
DESTINATARI	Studenti e laureandi, docenti					
RESPONSABILE	dott. Stefania Lavagnino					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Servizi Integrati agli Studenti Orientamento Tutorato e Job Placement, Campus Luigi Einaudi, Lungo Dora Siena 100, 1D1 stanza 24 contatto telefonico: 011-6704998 o 011-6705596; e-mail: tutorato.scuolacle@unito.it; marilena.degiorgio@unito.it; stefania.lavagnino@unito.it fax: 011/6703930; canale Fb: aggiornamento su attività ed eventi attraverso lo sportello virtuale "orientamento tutorato scuola cle" https://www.facebook.com/orientamentotutorato.culturepoliticasocietatorino?ref=tn_tnmn					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 12					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione della dott.sa Lavagnino mettendo in copia il direttore della Scuola all'indirizzo tutorato.scuolacle@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico-Sociali <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006?_nfpb=true</a> ; Dipartimento di Culture Politica e Società <a href="http://www.didattica-cps.unito.it/do/home.pl">http://www.didattica-cps.unito.it/do/home.pl</a> ; Giurisprudenza <a href="http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl">http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl</a> ; Economia e Statistica <a href="http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl">http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Modalità per ottenere il servizio: contatto telefonico, via fax, e-mail o Facebook, diretto tramite sportello	nr. canali			5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			La risposta alle richieste avviene al massimo entro 48 ore lavorative.	in assenza di un potenziamento del personale la prestazione non è migliorabile e - anzi - dato il venir meno del personale a tempo determinato, il dato tenderà ad aumentare
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari			questionario sulla scelta universitaria: analisi dei dati, mail studenti, feedback social, passaggi presso infopoint, adesione iniziative organizzate (foto, filmati), sistema di controllo interno; report annuale delle attività condiviso con gli organi della scuola e la Divisione Studenti di Ateneo	progettazione di una serie di attività legate al tutoraggio all'"americana" seguenti alla verifiche Tarm e volte a coinvolgere neo-laureati e dottorandi nel supporto attivo alle matricole
	Nr. mi piace su Facebook (pagina condivisa con Tutorato)	Nr.			1600	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Nr. contatti su Facebook (pagina condivisa con Tutorato)	Nr.			900	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Nr. passaggi Ufficio	Nr. medio a settimana			20	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO-SOCIALI

AREA SERVIZI	Servizi agli Studenti					
NOME SERVIZIO	Servizi Integrati agli Studenti: Job Placement					
DESCRIZIONE	Il servizio promuove l'inserimento di studenti e laureati nel mondo del lavoro organizzando attività di tirocini e stage, in convenzione con enti ed aziende del territorio regionale.					
DESTINATARI	Famiglie, futuri studenti, studenti, laureati, studenti post lauream, enti e imprese, istituzioni nazionali e locali, altre università; il Servizio si interfaccia con i docenti per l'avvio di seminari in appoggio alla normale didattica e relativamente a momenti di presentazione istituzionale dei CdL; si interfaccia inoltre con i colleghi tecnici amministrativi che lavorano sul fronte della didattica e dell'internazionalizzazione, coordinandosi con la Divisione Studenti di Ateneo per le attività di OTP					
RESPONSABILE	dott. Stefania Lavagnino					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Servizi Integrati agli Studenti Orientamento Tutorato e Job Placement, Campus Luigi Einaudi, Lungo Dora Siena 100, 1D1 stanze 22, 23 e 25; contatto telefonico: Job Placement tel. 011/6704896-4897-4898; job.scuolacle@unito.it o luciano.cumino@unito.it; paola.gammino@unito.it; rebecca.rossati@unito.it; rosanna.triolo@unito.it; fax: 011/6703930 Facebook Job Placement Scuola Cle					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 12; lunedì e giovedì 14 - 16					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione della dott.sa Lavagnino mettendo in copia il direttore della Scuola all'indirizzo					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Scuola di Scienze Giuridiche, Politiche ed Economico-Sociali <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006?_nfpb=true</a> ; Dipartimento di Culture Politica e Società <a href="http://www.didattica-cps.unito.it/do/home.pl">http://www.didattica-cps.unito.it/do/home.pl</a> ; Giurisprudenza <a href="http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl">http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl</a> ; Economia e Statistica <a href="http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl">http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Passaggi procedurali per ottenere il servizio: contatto telefonico, via fax, e-mail, diretto tramite sportello	nr. Passaggi			4	4
	Percentuale di modulistica presente online	%			30	30
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			La risposta alle richieste avviene al massimo entro 48 ore lavorative.	in assenza di un potenziamento del personale la prestazione non è migliorabile e - anzi - dato il venir meno del personale a tempo determinato, il dato tenderà ad aumentare
EFFICACIA	Stage curriculari attivati	Nr. stage attivati			629*	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Stage extra-curriculari attivati	Nr. stage attivati			250	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Convenzioni stipulate	Nr. convenzioni stipulate			250	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Attività di sportello	Nr. contatti Mensili			200	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Candidature	Nr. candidature esaminate			1500	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
	Avvisi	Nr. annunci pubblicati			210	non decidibile in assenza di informazioni certe sul personale
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

\* 322, se si escludono i tirocini del CDL di servizio sociale gestiti dall'ufficio tirocini preposto

Tavola analitica servizi Job Placement

Ambito	Servizio erogato	Breve descrizione	Modalità di erogazione esempio: su richiesta degli utenti, promozione, su appuntamento...	Strumenti utilizzati	Tempi di erogazione/risposta/gesti del servizio (in base alla tipologia di servizio)	Livello (base o avanzato)
SERVIZI A STUDENTI/ LAUREATI	accoglienza ed erogazione di informazioni	Informazioni su modalità di svolgimento dei tirocini curriculari e extracurriculari, convenzioni; informazioni sulle attività organizzate dal Job Placement	colloquio orale, posta elettronica, sito web, sportello virtuale tramite profilo Facebook, telefono	telefono, web, pc, materiale cartaceo	sportello: una media di 15 minuti di colloquio, mail e sportello virtuale: entro le 24 ore lavorative	avanzato
	sostegno nella ricerca attiva di lavoro	colloquio con il personale del JP, seminario organizzato dall'ufficio e tenuto da un'esperta di politiche di lavoro, incontri con le imprese.	su richiesta degli utenti	web, telefono, materiale cartaceo	Per il colloquio: in media 40 minuti; per il seminario: due incontri di 3 ore l'uno più un colloquio individuale di 30 minuti	base
	supporto nella stesura del cv	colloquio con il personale del JP, seminario organizzato dall'ufficio e tenuto da un'esperta di politiche di lavoro	Il colloquio è su appuntamento previo invio del CV; il seminario si tiene con cadenza mensile ed accoglie un massimo di 10 studenti/laureati	pc, materiale cartaceo	Per il colloquio: in media 40 minuti; per il seminario: due incontri di 3 ore l'uno più un colloquio individuale di 30 minuti	avanzato
	preparazione al colloquio di lavoro	colloquio con il personale del JP, seminario organizzato dall'ufficio e tenuto da un'esperta di politiche di lavoro	Il colloquio è su appuntamento previo invio del CV; il seminario si tiene con cadenza mensile ed accoglie un massimo di 10 studenti/laureati	pc, materiale cartaceo	Per il colloquio: in media 40 minuti; per il seminario: due incontri di 3 ore l'uno più un colloquio individuale di 30 minuti	avanzato
	supporto nella definizione del progetto professionale	colloquio con il personale del JP, seminario organizzato dall'ufficio e tenuto da un'esperta di politiche di lavoro	Il colloquio è su appuntamento previo invio del CV; il seminario si tiene con cadenza mensile ed accoglie un massimo di 10 studenti/laureati	colloquio orale	30 minuti (diversi incontri)	base
	attivazione tirocini formativi e di orientamento	Disbrigo delle pratiche amministrative: stipula convenzione e supporto alla redazione del progetto formativo	L'attivazione prevede l'incontro/i con il tirocinante, eventualmente preceduto e seguito da scambio di mail/telefonate. Supporto nella ricerca del tutor universitario	materiale cartaceo, posta elettronica, pc	Circa 1 settimana per la convenzione; registrazione immediata del progetto formativo se compilato in tutte le sue parti	avanzato
ALTRI SERVIZI	pubblicazione offerte di lavoro e di tirocinio	Raccolta e pubblicazione delle richieste delle imprese ed enti attraverso un modulo di proposta, previa verifica della congruenza dell'offerta con il profilo richiesto	Pubblicazione su richiesta degli enti ospitanti	sito web, newsletter, Facebook	Tre giorni lavorativi	avanzato
SERVIZI AD ENTI ED IMPRESE	erogazione informazioni	Erogazione informazioni sulle diversità tra tirocini curriculari ed extracurriculari; erogazione informazioni sulle modalità di attivazione delle Convenzioni e svolgimento dei tirocini; erogazione di informazioni sulle modalità di richiesta degli elenchi dei laureati	Incontri presso ufficio JP, colloquio telefonico, posta elettronica	materiale cartaceo, mail, telefono	incontro su appuntamento, risposta alle mail entro 24 ore lavorative	avanzato
	definizione del job-profile					
	stipula e gestione di convenzioni	Compilazione e firma dell'ente ospitante e conseguente firma del docente responsabile dell'ufficio	Consegna della copia originale o invio per posta elettronica con fotocopia CI del firmatario	materiale cartaceo, mail, telefono, archiviazione e caricamento su Unijob	Registrazione in circa 1 settimana lavorativa	avanzato
	preselezione	Valutazione delle candidature pervenute sulla base dei criteri indicati dall'ente ospitante, eventuale contatto telefonico con i candidati per fissare il colloquio orale presso l'ente ospitante	Su richiesta espressa dell'ente ospitante	database, telefono, pc, posta elettronica	Circa 7 giorni lavorativi, in genere il tempo è concordato con l'ente ospitante	avanzato
COMUNICAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI DI SVILUPPO	aggiornamento sito pagine job-placement	pubblicazione offerte di tirocinio e lavoro, diffusione eventi ed iniziative di interesse per gli studenti (bandi, concorsi, progetti). Pubblicazione newsletter e incontri/seminari organizzati dal JP	Aggiornamento tramite pc con credenziali d'Ateneo	pc	Aggiornamento giornaliero	avanzato
	diffusione di newsletter, mailing-list...	Pubblicazione di una newsletter con cadenza bisettimanale	mailing-list, sito web, bacheche e spazi espositivi del JP, Facebook	pc, materiale cartaceo	Ogni due settimane	avanzato
GESTIONE PROCEDURE INTERNE E RACCOLTA DATI UNITO	monitoraggio attività dell'ufficio	Caricamento monitoraggio giornaliero su Unijob, compilazione del registro delle attività progettuali e dell'allegato A; archiviazione mail e materiale cartaceo dell'ufficio, simulazione periodica di controllo ispettivo. Aggiornamento dati tirocini (curriculari, extra) suddivisi per mese e comparazione con anni precedenti	Compilazione dei moduli cartacei e caricamento online	materiale cartaceo, pc	Aggiornamento giornaliero	avanzato
	analisi normativa nazionale, regionale e provinciale sui temi d'interesse	Letture e pubblicazione sul sito della normativa inerente i tirocini, scheda web sulle tipologie di contratti di lavoro	Aggiornamento pagine web del sito	pc		
	valutazioni del servizio JP nella gestione dei tirocini e delle offerte di lavoro (lato azienda e studente/laureato)	Aggiornamento con il responsabile dell'ufficio dei dati sui tirocini, convenzioni, partecipanti seminari e incontri con enti e società, valutazioni tirocini nelle riunioni quindicinali dello staff JP	Creazione di tabelle in formato excel	pc	quindicinali, mensili, annuali	avanzato



**NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO-SOCIALI

<b>AREA SERVIZI</b>	<i>INTERNAZIONALIZZAZIONE</i>					
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Mobilità e Progetti internazionali</b>					
<b>DESCRIZIONE</b>	Il servizio supporta gli studenti che vogliono recarsi all'estero per periodi di studio (Erasmus) o tirocinio (Erasmus Placement) attraverso: a) la pubblicazione di bandi, di notizie su borse di studio e di informazioni in merito alle opportunità di mobilità e finanziamento; b) la gestione amministrativa (raccolta candidature, preparazione documenti anche in traduzione, reperimento dati carriere studenti, redazione graduatorie a livello di Scuola, predisposizione pratiche e trasferimento agli Uffici competenti d'Ateneo per il pagamento). L'Ufficio lavora in collaborazione diretta con gli Uffici centrali di Ateneo che si occupano di mobilità internazionale (Settore Mobilità internazionale e Settore Rapporti Internazionali) e con la Segreteria studenti del Polo Giuridico-Socio-Politico che si occupa del caricamento dati nella carriera degli studenti.					
<b>DESTINATARI</b>	Studenti e laureati					
<b>RESPONSABILE</b>	Annarita Letizia					
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	Annarita Letizia, Ufficio Internazionalizzazione del Dipartimento CPS, stanza 3D322, tel. 011/6703108, internazionale.dcps@unito.it					
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	lun. 9.30-11.30, mar 14-16					
<b>MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO</b>	Tramite e-mail all'indirizzo internazionale.dcps@unito.it mettendo in copia il direttore della Scuola					
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI</b>	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U006/U006_servizi_post_laurea1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U006/U006_servizi_post_laurea1</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale (mail, fax, telefono, ricevimento in presenza)	nr. e tipologia canale	-	-	4	5 (integrazione con social network)
	Percentuale di modulistica presente online	%	-	-	88	90
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	-	-	24	31
	Nr. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	giorni	-	-	7	5
	Grado di interazione online: 0 assente 1 pdf scaricabile 2 form compilabile online 3 monitoraggio processo online 4 gestione intero processo online	grado	-	-	1	2
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza /appuntamento/documentazione	giorni	-	-	4 - 10	2 - 7
	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra richiesta (corretta) ed emissione della delibera (es. conversione esami sostenuti all'estero)	giorni	-	-	30	20
<b>EFFICACIA</b>	Nr. richieste soddisfatte (informazioni, supporto, raccolta dati, domande, interfaccia...)	nr. medio richieste giorno	-	-	10	12
<b>EFFICIENZA</b>	Nr. di passaggi procedurali a carico dell'utente	nr.	-	-	2	2

**NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO-SOCIALI

<b>AREA SERVIZI</b>	<i>SUPPORTO ALLA DIDATTICA</i>					
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Segreteria didattica</b>					
<b>DESCRIZIONE</b>	Orario delle lezioni: predisposizione, pubblicazione e aggiornamenti Calendario degli appelli d'esame: pubblicazione e aggiornamenti Organizzazione calendario delle sessioni di laurea: composizione delle commissioni e degli elenchi laureandi, pubblicazione e aggiornamento Concessione spazi per la didattica: assegnazione di aule e spazi per lezioni e altre attività correlate					
<b>DESTINATARI</b>	Studenti e docenti					
<b>RESPONSABILE</b>	Il Direttore della Scuola					
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	Campus Luigi Einaudi - Lungo Dora Siena 100 - Edificio D1 - I piano - stanza 28 telefono: 011 6704197-2641 Fax: 011 6703930 E-mail: scuolacle@unito.it Per la calendarizzazione delle sessioni di laurea: Giurisprudenza (Sig. Giovanni Cipriano - Tel.: 011/670.4178 Mail: giovanni.cipriano@unito.it) - Culture, politica e società e Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis" (dott.ssa Rossella Cacciatore - Tel: 011/670.3101 - Mail: rossella.cacciatore@unito.it)					
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	dal lunedì al venerdì ore 9 -13 14-17					
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	Tramite e-mail all'attenzione del direttore della Scuola all'indirizzo scuolacle@unito.it					
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006? nfls=false">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006? nfls=false</a>					
<b>DIMENSIONI DELLA QUALITA</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>TREND</b>		<b>ANNO IN CORSO</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale (sportello/telefono/mail/fax)	tipologia di canale	-	-	4	4
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione	Adempimenti obbligatori effettuati nei termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari. Tempo medio di risposta a richieste di informazioni/consulenza/a	-	-	1	1
<b>EFFICACIA</b>	n. orari lezioni caricati	Nr.	-	-	900	900
	n. esami caricati in Esse3	Nr.	-	-	1500	900
<b>EFFICIENZA</b>	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	-	-		

**NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO-SOCIALI

<b>AREA SERVIZI</b>	<i>SUPPORTO ALLA LOGISTICA</i>					
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Segreteria logistica</b>					
<b>DESCRIZIONE</b>	Attribuzione di aule per la didattica frontale e per iniziative realizzate da docenti interni e/o soggetti esterni					
<b>DESTINATARI</b>	Interni (docenti, tecnici amministrativi) ed esterni (studenti, dipartimenti extra-campus, enti e imprese,					
<b>RESPONSABILE</b>	Il direttore della Scuola					
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	Campus Luigi Einaudi - Lungo Dora Siena 100 - Edificio D1 - I piano - stanza 28 telefono: 011 6704197-2641 Fax: 011 6703930 E-mail: scuolacle@unito.it					
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	dal lunedì al venerdì ore 9 -12					
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	Tramite e-mail all'attenzione del direttore della Scuola all'indirizzo scuolacle@unito.it					
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006?_nfls=false">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006?_nfls=false</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale (sportello/telefono/mail/fax)	tipologia di canale			4	4
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione	gg.			3	2
<b>EFFICACIA</b>	Nr. medio richieste a settimana	nr.	-	-	5	5
<b>EFFICIENZA</b>	Nr. di passaggi procedurali a carico dell'utente	nr.	-	-	1	1

**NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO-SOCIALI

<b>AREA SERVIZI</b>	<b>COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB</b>
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Servizi informatici</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Gestione del Sito web e della pagina Facebook della Scuola, pubblicazione dei contenuti relativi alla didattica (calendari lezioni, esami, lauree), di avvisi e informazioni relative ad eventi promossi nel Campus su sito, canale Fb e multiwall
<b>DESTINATARI</b>	Interni (docenti, tecnici amministrativi) ed esterni (famiglie, futuri studenti, studenti, laureati,
<b>RESPONSABILE</b>	Il Direttore della Scuola
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	Campus Luigi Einaudi - Lungo Dora Siena 100 - Edificio D1 - I piano - stanza 28 telefono: 011 6703099 Fax: 011 6703930 E-mail: scuolacle@unito.it
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	dal lunedì al venerdì ore 9 -12
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	Tramite e-mail all'attenzione del direttore della Scuola all'indirizzo scuolacle@unito.it
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006? nls=false">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U006? nls=false</a> canale Facebook .....

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Modalità per ottenere il servizio di pubblicazione di informazioni ed eventi: contatto telefonico, via fax o e-mail	nr. canali			3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	-	-	24	31
	Nr. di giorni necessari per la pubblicazione su web, Facebook e multiwall	giorni	-	-	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Visite al sito della Scuola	Nr.			1237	in funzione del personale disponibile
	Nr. "Mi piace" cliccati su Facebook	Nr medio settiman			562	in funzione del personale disponibile

**NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
SCUOLA DI SCIENZE GIURIDICHE, POLITICHE ED ECONOMICO-SOCIALI

<b>AREA SERVIZI</b>	<i>SUPPORTO ALLA DIDATTICA</i>					
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Laboratorio di Autoapprendimento Linguistico</b>					
<b>DESCRIZIONE</b>	Il Laboratorio di Autoapprendimento Linguistico è una struttura all'interno della quale gli studenti potranno svolgere attività di recupero/consolidamento linguistico con l'ausilio di postazioni pc, postazioni audio-video, postazioni clients, in modalità free acces (accesso libero negli orari di apertura al pubblico fino ad esaurimento dei posti disponibili) con assistenza di tutors. Il servizio è in attesa di risorse di personale per l'apertura al pubblico.					
<b>DESTINATARI</b>	Studenti dei corsi di lingue					
<b>RESPONSABILE</b>	Franca Roncarolo					
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>						
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>						
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI</b>						
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>						
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>						
<b>TEMPESTIVITÀ</b>						
<b>EFFICACIA</b>						
<b>EFFICIENZA</b>						