



## **CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA SCUOLA DI SCIENZE UMANISTICHE**

### **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 Umanistiche; 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 Scuola di Scienze Umanistiche 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 Umanistiche 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 Scuola di Scienze Umanistiche );

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 Umanistiche 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 Scuola di Scienze Umanistiche 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 Scuola di Scienze Umanistiche 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 Scuola di Scienze Umanistiche sono:

### **Uguaglianza**

La Scuola di Scienze Umanistiche 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 Umanistiche si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

### **Continuità**



# Università degli Studi di Torino

La Scuola di Scienze Umanistiche 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 di Scienze Umanistiche 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 Umanistiche 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 Scuola di Scienze Umanistiche, 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 Scuola di Scienze Umanistiche 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 SCUOLA**

La Scuola di Scienze Umanistiche, istituita a seguito della riforma universitaria prevista dalla Legge 240/2010, è la struttura di coordinamento e gestione delle attività didattiche di nove corsi di laurea triennale, quindici corsi di laurea magistrale, un corso di laurea a ciclo unico.

I corsi sono istituiti dai **tre dipartimenti di Filosofia e Scienze dell'Educazione, Studi Storici e Studi Umanistici**; essi riguardano perciò l'area delle discipline letterarie, filologico-linguistiche, filosofiche, storiche, storico-artistiche, archeologiche e geografiche, oltre a quelle relative alle discipline dello spettacolo, alle scienze della comunicazione e alle scienze della formazione.



# Università degli Studi di Torino

Fruiscono dei servizi della Scuola anche il Dipartimento di Culture, Politiche e società e il Dipartimento di Informatica per i Corsi di studio i corsi di studi ad essi afferenti.

La Scuola ha sede al piano terra di Palazzo Nuovo (via Sant'Ottavio, 20) ed è il punto di riferimento per le informazioni relative ai corsi di studio, ai programmi e agli orari dei singoli corsi, ai progetti internazionali (Erasmus, corsi binazionali), ai tirocini e agli stages. Essa si occupa, infatti, di organizzare e curare i servizi comuni destinati agli studenti, con particolare riferimento alla coordinamento dell'offerta formativa e alla gestione del calendario delle lezioni, degli esami e delle tesi, oltre ai servizi per l'orientamento, il tutorato, il job placement e la mobilità.

Il Direttore della Scuola è la Prof.ssa Paola Cifarelli.

## 5. SERVIZI EROGATI

### SUPPORTO ALLA DIDATTICA:

- Programmazione didattica e qualità dei cds: adempimenti D.M. 47/13 e richieste Presidio di qualità di Ateneo;
- Gestione ordinaria cds (supporto ai consigli cds, verbali, pratiche studenti);
- U-GOV
- ESSE3

### SERVIZI GENERALI E LOGISTICI:

- Programmazione, organizzazione e gestione degli orari delle lezioni, dei laboratori a supporto degli insegnamenti e dei dottorati di lingua, dei calendari delle tesi. Assegnazione aule e spazi, collaborazione alla organizzazione degli appelli.

### SERVIZI AGLI STUDENTI:

- Orientamento in ingresso rivolto agli studenti delle Scuole Superiori;
- Tutorato;
- Tirocini e Job Placement;

### COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB:



- Mantenimento e sviluppo del network della Scuola di Scienze Umanistiche;
- Servizi didattici ai Dipartimenti: Aggiornamento contenuti pagine siti web dei cds;

## SISTEMI INFORMATIVI:

- Assistenza informatica alle postazioni di lavoro;
- Assistenza informatica nelle aule e laboratori didattici;

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

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

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



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SUPPORTO ALLA DIDATTICA</b>
NOME SERVIZIO	<b>Programmazione didattica e qualità dei Corsi di studio</b>
DESCRIZIONE	Attività di supporto nei processi relativi al sistema AVA (Autovalutazione, valutazione, accreditamento, ai sensi del D.M. 47/2013). Assistenza nella compilazione delle schede Sua-Cds e nella stesura dei rapporti di riesame annuale dei Cds
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Supporto ai Corsi di studio per adempimenti D.M. 47/2013 e richieste del Presidio di Qualità di Ateneo
DESTINATARI	Docenti, Unità organizzative, organi di governo e controllo
RESPONSABILE	Silvia Alberto, Alessandra Borello, Wilson Fiore, Mauro Gandiglio
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116704721/4722/4723/3133 Fax 0116704725. E' possibile contattare i responsabili del servizio via e-mail, tramite telefono oppure in orario d'ufficio
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Il personale dell'ufficio è disponibile via e-mail e telefonicamente dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30. E' allo studio la definizione di un orario di un orario di ricevimento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) telefono 2) e-mail	2	2	2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	28	28	28	30
<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	4	4	4	3
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	/	/	/	/
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	/	/	/	/
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	/	/	/	/
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	/	/	/	/

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013 - aggiornato al 14 novembre 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SUPPORTO ALLA DIDATTICA</b>
NOME SERVIZIO	<b>Gestione ordinaria dei Corsi di studio</b>
DESCRIZIONE	Assistenza ai docenti (in particolar modo ai presidenti dei Corsi di studio) nella gestione ordinaria dei Corsi di studio (Convocazioni, trasmissione verbali, assistenza su pratiche studenti). Il servizio di gestione ordinaria può subire dei rallentamenti nel periodo compreso tra febbraio e maggio di ogni anno in coincidenza con l'implementazione dei dati relativi all'offerta didattica.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Supporto ai corsi di studio per la redazione dei verbali di corso di laurea e gestione pratiche studenti
DESTINATARI	Docenti, Unità organizzative, Studenti
RESPONSABILE	Silvia Alberto, Alessandra Borello, Wilson Fiore, Mauro Gandiglio
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116704721/4722/4723/3133 Fax 0116704725. E' possibile contattare i responsabili del servizio via e-mail, tramite telefono oppure in orario d'ufficio
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Il personale dell'ufficio è disponibile via e-mail e telefonicamente dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30. E' allo studio la definizione di un orario di ricevimento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U004? nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U004? nfpb=true</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono,	1) e-mail 2) telefono	2	2	2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	30	30	30	32
<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	4	4	4	3
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	/	/	/	/
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	/	/	/	/
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	/	/	/	/
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	/	/	/	/



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SUPPORTO ALLA DIDATTICA</b>
NOME SERVIZIO	<b>Programmazione didattica e qualità dei Corsi di studio</b>
DESCRIZIONE	Attività di supporto nei processi relativi alla definizione della programmazione didattica, inserimento dei dati nella banca dati U-gov di ateneo e supporto in tutti i processi previsti dal sistema AVA (Autovalutazione, valutazione, accreditamento, ai sensi del D.M. 47/2013)
OUTPUT DEL SERVIZIO	Caricamento dati nella banca dati U-GOV di Ateneo
DESTINATARI	Docenti, Unità organizzative, organi di governo e controllo
RESPONSABILE	Silvia Alberto, Alessandra Borello, Wilson Fiore, Mauro Gandiglio
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116704721/4722/4723/3133 Fax 0116704725. E' possibile contattare i responsabili del servizio via e-mail, tramite telefono oppure in orario d'ufficio
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Il personale dell'ufficio è disponibile via e-mail e telefonicamente dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30. E' allo studio la definizione di un orario di un orario di ricevimento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) telefono 2) e-mail	2	2	2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	28	28	28	30
<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	4	4	4	3
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	/	/	/	/
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	/	/	/	/
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	/	/	/	/
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	/	/	/	/
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	/	/	/	/
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	/	/	/	/
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	/	/	/	/





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

<b>AREA SERVIZI</b>	<b>SUPPORTO ALLA DIDATTICA</b>
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>Gestione appelli on-line (piattaforma ESSE3)</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Pianificazione e gestione delle sessioni d'esame (creazione appelli e verbali d'esame, monitoraggio e aggiornamento dei dati, supporto a docenti/studenti). Il servizio svolto sulla piattaforma ESSE3 include anche la programmazione delle finestre relative alla domanda tesi on-line. Il servizio di gestione ordinaria può subire dei rallentamenti in concomitanza con altre scadenze didattiche e istituzionali.
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Consentire il regolare svolgimento delle sessioni d'esame (Pubblicazione e manutenzione del calendario appelli; abilitazione degli studenti all'iscrizione on-line e dei docenti alla gestione dei verbali d'esame; soluzione di eventuali problemi logistici e didattici)
<b>DESTINATARI</b>	Docenti, studenti; Segreteria Studenti (per quanto concerne l'eventuale rettifica dei verbali) e Dipartimenti non afferenti alla Scuola di Scienze umanistiche (per quanto concerne la gestione degli esami comuni)
<b>RESPONSABILE</b>	Rosa Corbelletto (programmazione; ricognizione esami relativi alle attività didattiche non più offerte; supporto docenti/studenti; gestione esami comuni; inserimento dati); Paolo Mastroeni e Karima Chainane (inserimento dati; supporto docenti/studenti); Sabina Camarca (programmazione; assegnazione aule per lo svolgimento degli esami; supporto docenti); Anna De Maio (invio e raccolta modulistica programmazione appelli)
<b>A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI</b>	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116703231 Fax 0116704725. E' possibile contattare i responsabili del servizio via e-mail (appelli.scienzeumanistiche@unito.it; canale preferenziale), tramite telefono oppure in orario di ricevimento.
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	LUN: 11-13; MAR: 15-17; MER: 11-13; GIO: 15-17; VEN: 11-13 (Nei periodi di programmazione e caricamento dati potrebbe subire variazioni, che saranno comunicate tempestivamente). In concomitanza delle sessioni d'esame l'orario di ricevimento sarà esteso; sarà inoltre garantita la possibilità di concordare appuntamenti oltre l'orario di apertura al pubblico.
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	(è in corso di redazione il materiale informativo rivolto agli studenti che sarà inserito nei siti della Scuola e dei corsi di studio)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30	30
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - a) variazioni date/orari/sedi esami	Giorni			2	1
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	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			4	4
	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			4/15 gg	1/7gg
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta e caricamento del dato	Giorni			90* 2/7**	90* 2/7**
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				

Nota: Alessandra Borello cura il servizio per quanto concerne i corsi di studio dell'ex Facoltà di Scienze della formazione

|

\*da intendersi relativo alla pianificazione di inizio a.a. (include il caricamento dati di più sessioni d'esame) \*\*tempo per l'aggiornamento del calendario esami di la soluzione a eventuali problemi segnalati in merito all'iscrizione degli studenti o alla gestione dei verbali d'esame)



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SERVIZI GENERALI E LOGISTICI</b>
NOME SERVIZIO	<b>Programmazione, organizzazione e gestione degli orari delle lezioni, dei laboratori a supporto degli insegnamenti e dei lettori di lingua, dei calendari delle tesi. Assegnazione aule e spazi, collaborazione alla organizzazione degli appelli.</b>
DESCRIZIONE	Programmazione orario delle lezioni, assegnazione aule, calendario tesi di laurea. Il servizio potrà subire dei rallentamenti in alcuni periodi dell'anno dovuti alla concomitanza con altre scadenze didattiche e istituzionali. E' allo studio il passaggio ad un sistema informatico per la pianificazione della prenotazione e assegnazione delle aule
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	pubblicazione orario delle lezioni, calendario delle tesi, assegnazione aule
DESTINATARI	Docenti, studenti, Enti e imprese (per convegni, seminari, presentazioni)
RESPONSABILE	Sabina Camarca
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116703636/3231 Fax 0116704725. E' possibile contattare il responsabile del servizio via e-mail, tramite telefono oppure in orario d'ufficio
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	LUN: 11-13, MAR: 15-17; MER: 11-13; GIO: 15-17; VEN:11-13 (Nei periodi di programmazione e caricamento dati potrebbe subire variazioni, che saranno comunicate tempestivamente). In concomitanza delle sessioni d'esame l'orario di ricevimento sarà esteso; sarà inoltre garantita la possibilità di concordare appuntamenti oltre l'orario di apertura al pubblico.
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana Modulistica disponibile on-line in percentuale	Ore %			20 80%	25 90%
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			10 gg. Lavorativi	7 gg. Lavorativi
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta e caricamento dei dati	Giorni			90	60
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SERVIZI AGLI STUDENTI</b>
NOME SERVIZIO	<b>Orientamento e tutorato - Orientamento in ingresso</b>
DESCRIZIONE	Progettazione e realizzazione di attività di orientamento informativo (Porte Aperte, Giornate di Orientamento, incontri con le scuole); supporto agli studenti e ai referenti dell'orientamento delle scuole secondarie di secondo grado nel reperimento di informazioni utili ad orientare le scelte
OUTPUT DEL SERVIZIO	Giornate porte aperte, Giornate di orientamento
DESTINATARI	Esterni: Famiglie, futuri studenti, studenti, laureati, Scuole secondarie di secondo grado
RESPONSABILE	Marina Merlino
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizio orientamento, tutorato e Placement - Scuola di Scienze Umanistiche, Via Sant' Ottavio 20 10124 Torino Tel. 011/6704724 mail: <a href="mailto:orientamento.scienze.umanistiche@unito.it">orientamento.scienze.umanistiche@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lu-me-gio-ve: 9:30-11:30 ma: 14:30-16:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U004/Orientamento1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U004/Orientamento1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			15 minuti	10 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana/orario di sportello (lu-me-gio-ve: 9:30-11:30 ma: 14:30-16:30)	Ore			10	10
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni			4	3
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			4	3
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SERVIZI AGLI STUDENTI</b>
NOME SERVIZIO	<b>Orientamento e tutorato - Tutorato</b>
DESCRIZIONE	<p>Il tutorato è un'attività diretta a orientare e assistere gli studenti lungo tutto il percorso degli studi, a renderli attivamente partecipi del processo formativo, a rimuovere gli ostacoli che impediscano una proficua frequenza dei corsi, anche attraverso iniziative rapportate alle necessità, alle attitudini e alle esigenze dei singoli. A tali esigenze vengono incontro le diverse forme di tutorato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- incontri accoglienza matricole: ogni settembre secondo il calendario pubblicato nel sito della Scuola (<a href="http://www.scienzeumanistiche.unito.it">www.scienzeumanistiche.unito.it</a>)</li> <li>- sportello informativo della Scuola: localizzato al piano terra di Palazzo Nuovo presso la Direzione della Scuola;</li> <li>- tutori del corso di studio: durante tutto il corso dell'anno accademico i singoli corsi di studio continueranno a svolgere attività di consulenza secondo le modalità indicate da ogni corso di laurea alla voce "tutori". Criticità: nel mese di settembre e a ridosso delle "finestre esami" il tempo di attesa allo sportello è più elevato rispetto allo standard medio a causa dell'elevato afflusso di utenti.</li> </ul>
OUTPUT DEL SERVIZIO	Assistenza diretta allo studente, accoglienza matricole, vademecum primo anno all'università, faq
DESTINATARI	studenti
RESPONSABILE	Marina Merlino
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizio orientamento, tutorato e placement - Scuola di Scienze Umanistiche, Via Sant' Ottavio 20 10124 Torino Tel. 011/6704724 mail: <a href="mailto:tutorato.scienzeumanistiche@unito.it">tutorato.scienzeumanistiche@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lu-me-gio-ve: 9:30-11:30 ma: 14:30-16:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAF/page/scuole1/U004/Tutorato1">http://www.unito.it/unitoWAF/page/scuole1/U004/Tutorato1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			15 minuti	10 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana/orario di sportello (lu-me-gio-ve: 9:30-11:30 ma: 14:30-16:30) ed orario ricevimento dei singoli docenti della Scuola	Ore			10	10
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%				
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni			4	3
	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	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			5	4
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SERVIZI AGLI STUDENTI - PLACEMENT</b>
NOME SERVIZIO	<b>Job Placement</b>
DESCRIZIONE	<i>Unijob - Gestione del processo di attivazione del tirocinio: redazione su Unijob della Convenzione e del progetto formativo, invio all'azienda, apposizione firme, comunicazioni obbligatorie.</i>
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	<i>avvio dei tirocini curriculari e extracurriculari</i>
DESTINATARI	<i>Studenti/Laureati, Enti/Imprese</i>
RESPONSABILE	<i>Paola Ferrari</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERE	<i>Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116704718/4727/4719/5795. indirizzo e-mail: <a href="mailto:jp.scienzeumanistiche@unito.it">jp.scienzeumanistiche@unito.it</a></i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA	<i>lu-me-gio-ve: 9:30-11:30 ma: 14:30-16:30 e su appuntamento</i>
MODALITA' PER PRESENTARE	<i>Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a></i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link)	<i>(è in corso di redazione il materiale informativo rivolto agli studenti che sarà inserito nei siti della Scuola e dei corsi di studio)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			4	4
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			15 minuti	10 minuti
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			In orario di ufficio	In orario di ufficio
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			10%	70%
<b>TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)</b>	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	1
	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			2 gg	2 gg.
<b>EFFICACIA</b>	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed avvio del tirocinio	Giorni			10 gg lavorativi	10 gg lavorativi
	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
<b>EFFICIENZA</b>	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SERVIZI AGLI STUDENTI - PLACEMENT</b>
NOME SERVIZIO	<b>INCROCIO DOMANDA E OFFERTA</b>
DESCRIZIONE	Supporto nell'analisi dei fabbisogni professionali dell'azienda e delle competenze richieste; definizione del Job-profile e valutazione dei corsi di studio pertinenti; Valutazione, presa in carico e pubblicazione degli annunci di tirocinio e di lavoro proposti dalle aziende e rivolti a studenti/laureati. Valutazione dei curricula su sulla base dei criteri e delle indicazioni fornite dall'azienda; invio a Enti e imprese delle candidature. I tempi di erogazione del servizio variano a seconda dei tempi di pubblicazione dell'offerta su Unijob richiesti da Enti/imprese (minimo 10 massimo 30 gg.)
OUTPUT DEL SERVIZIO	invio cv a Enti/imprese
DESTINATARI	Studenti/Laureati, Enti/Imprese
RESPONSABILE	Paola Ferrari
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116704718/4727/4719/5795. indirizzo e-mail: <a href="mailto:jp.scienzeumanistiche@unito.it">jp.scienzeumanistiche@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lu-me-gio-ve: 9:30-11:30 ma: 14:30-16:30 e su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/job_placement9">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/job_placement9</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			3	3
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			4	4
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			in orario di ufficio	in orario di ufficio
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	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			4	4
<b>TEMPESTIVITA'</b> (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			2 gg.	2 gg.
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta dell'utente e invio dei cv	Giorni			da 15 a 40 giorni	da 15 a 40 giorni
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB</b>
NOME SERVIZIO	<b>Web e Multimediale</b>
DESCRIZIONE	Il servizio si occupa di mantenere e sviluppare il network della Scuola di Scienze Umanistiche, costituito dai siti dedicati alla offerta formativa triennale e magistrale dei Corsi di Laurea, oltre al sito generale della Scuola. Parte integrante del network in architettura federata Unito.it, il servizio adotta alcune soluzioni di gestione di contenuti web come Campusnet e Bea/Weblogic contribuendo attivamente nel loro sviluppo e mantenimento. Attraverso la Redazione Web cura l'aggiornamento delle informazioni in stretta collaborazione con le altre realtà operative della Scuola e dei Dipartimenti ad essa afferenti. Alla struttura fanno capo anche le attività legate all' E-Ie@ming della Scuola.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Mantenimento e sviluppo del network della Scuola di Scienze Umanistiche
DESTINATARI	Personale Docente , Personale Tecnico/Amministrativo, Studenti
RESPONSABILE	Luca Giovanni Arese
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino, Tel. 011/6703396 - Fax: 011/6703402. - E-mail: web.scienzeumanistiche@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	LU, MA, GIO, VEN: dalle ore 09.00 alle ore 15.00. Chiuso il mercoledì. (L'orario di apertura può subire variazioni in base alle esigenze organizzative della struttura)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U004?nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U004?nfpb=true</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	e-mail e telefono	2	2	2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	e-mail e telefono	2	2	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	20 h	20 h	15 h	18 h
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: a) interventi di aggiornamento semplici b) interventi articolati 3) nuove implementazioni	A:ore B:giorni C: giorni	A:24-36 - B:2-5 - C:7-15	A:24-36 - B:2-5 - C:7-15	a)36 b) 3-6 c) 7-15	B:3-6 - C:7-15
	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	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			2	
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni				
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	%			95%	
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB</b>
NOME SERVIZIO	<b>Servizi didattici ai Dipartimenti</b>
DESCRIZIONE	Gestione siti web dei Corsi di studio della Scuola di Scienze umanistiche
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Aggiornamento contenuti pagine del sito web dei corsi di studi
DESTINATARI	Docenti e studenti
RESPONSABILE	Silvia Alberto, Mauro Gandiglio, Alessandra Borello, Wilson Fiore
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116704721/4722/4723/3133 Fax 0116704725. E' possibile contattare i responsabili del servizio via e-mail, tramite telefono oppure in orario d'ufficio
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Il personale dell'ufficio è disponibile via e-mail e telefonicamente dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30. E' allo studio la definizione di un orario di ricevimento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U004?_nfpb=true">http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/scuole1/U004?_nfpb=true</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	1) e-mail 2) telefono	2	2	2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1	1	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	28	28	28	30
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	10	10	10	20
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: informazioni relative ai Corsi di studio (avvisi, modifica documenti, ecc)	Giorni	4	4	4	3
	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	1, 2	1, 2	1, 2, 3
<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	4	4	4	3
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	/	/	/	/
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture/missioni/compensi	Giorni	/	/	/	/
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	/	/	/	/
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	/	/	/	/
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	/	/	/	/
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	/	/	/	/
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	/	/	/	/



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SISTEMI INFORMATIVI</b>
NOME SERVIZIO	<b>Assistenza informatica alle postazioni di lavoro</b>
DESCRIZIONE	Supporto al funzionamento di apparecchiature informatiche (PC, Server, Stampanti ecc) e della rete telematica presso gli uffici amministrativi della Scuola di Scienze Umanistiche. Assistenza sistemistica per il funzionamento delle apparecchiature informatiche presso le Aule Didattiche N. 3 - 13 - 14 - 15 - 30 - 33 - 37 - 38 - 39 in Palazzo Nuovo
OUTPUT DEL SERVIZIO	assicurare il regolare funzionamento delle attrezzature e delle postazioni di lavoro
DESTINATARI	Personale Tecnico / Amministrativo, Personale Docente
RESPONSABILE	Davide Biggin
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Scuola di Scienze Umanistiche - Via Sant'Ottavio 20, 10124 Torino - Tel. 0116703231. E' possibile contattare il responsabile del servizio presso il Laboratorio Multimediale "G.Quazza", Primo Seminterrato, Palazzo Nuovo mail <a href="mailto:davide.biggin@unito.it">davide.biggin@unito.it</a> , Telefono: 011 670 3397
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì, con orario: 08,00 - 12,30 / 13,00 - 15,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	Numero di Canali (Via telefono e via mail)	2	2	2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	Numero di Passaggi	2	2	2	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	18	18	18	18
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	50%	50%	50%	75%
	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	1	1	1
<b>TEMPESTIVITA'</b> (dalla ricezione della domanda / segnalazione al termine della lavorazione)	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza	Giorni Lavorativi	4	4	4	3
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta e fine lavorazione	Giorni Lavorativi	5	5	5	4
	Tempo massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni Lavorativi	5	5	5	4
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi di rete					
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	<b>SISTEMI INFORMATIVI</b>
NOME SERVIZIO	<b>Assistenza informatica nelle aule e laboratori didattici</b>
DESCRIZIONE	Assistenza informatica e audio/video nelle aule e laboratori didattici ed assistenza informatica e audio/video negli eventi culturali
<b>OUTPUT DEL SERVIZIO</b>	Risoluzione problemi tecnici per consentire il regolare svolgimento dell'attività didattica
DESTINATARI	Docenti e Enti e imprese per convegni esterni
RESPONSABILE	Rey Fabrizio
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Fabrizio Rey - presso Scuola di Scienze Umanistiche/via mail <a href="mailto:fabrizio.rey@unito.it">fabrizio.rey@unito.it</a> , tel 0116703029 cell. 3371020406
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì in orario di servizio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite mail all'attenzione del Direttore al seguente indirizzo: <a href="mailto:direttore.scienzeumanistiche@unito.it">direttore.scienzeumanistiche@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale			2	2
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			36	36
<b>TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)</b>	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento	Giorni			Tempo reale	Tempo reale
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni			Tempo reale	Tempo reale
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%				
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore				
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%				