



Università degli Studi di Torino

SUISS

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA SUISS

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, la Scuola, in qualità di struttura didattica speciale di Ateneo, presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi della SUISS (per brevità Scuola) sono:

Uguaglianza

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

Continuità

La Scuola 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 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



Università degli Studi di Torino

SUISS

della Direzione, 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 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.

VALIDITA' E REPERIBILITA'

La Carta dei Servizi della Scuola ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. È reperibile sul portale di Ateneo all'indirizzo:

http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta_servizi_standard_qualita1

e presso gli uffici della Scuola.



Università degli Studi di Torino

SUISS

UTENTI

Gli utenti della Scuola sono:

- Organi di Governo e Controllo
- Unità organizzative
- Studenti
- Futuri Studenti;
- Laureati
- Studenti post lauream
- Enti e Imprese
- Docenti
- Istituzioni nazionali
-

DESCRIZIONE DELLE AREE DEI SERVIZI EROGATI

Di seguito si descrivono le caratteristiche dei servizi in termini di principali attività svolte di interesse dell'utenza.

➤ **Contabilità**

Il servizio è titolare di tutta la parte contabile e amministrativa della Scuola

In dettaglio, le attività del servizio sono:

- Gestione del budget: predisposizione del bilancio di previsione e redazione del conto consuntivo;
- Controllo dei flussi bancari sulla procedura (CIA) – regolarizzazione dei sospesi di entrata con emissione delle relative reversali – regolarizzazione dei sospesi di spesa con emissione dei mandati di copertura;
- Richiesta, alla Direzione Bilancio, di inserimento in CIA dei progetti con relative variazioni di bilancio;
- Rapporti con Enti esterni per le materie riguardanti il funzionamento della Scuola;
- Emissione di note di debito su contratti e convenzioni e su attività di tutoraggio;
- Gestione approvvigionamenti, rapporti con i fornitori, controllo documentazione e relativi adempimenti di legge;
- Convenzioni: gestione parte contabile con accertamenti fatture attive;
- Verifiche Equitalia, richieste CUP;
- GECO: gestioni on line delle comunicazioni obbligatorie relative ai rapporti di lavoro (CO.CO.CO.);



Università degli Studi di Torino

SUISS

- Predisposizione delle lettere d'incarico – compilazione dell'elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti ai quali sono stati affidati incarichi di consulenza da comunicare al Dipartimento della Funzione Pubblica;
 - Gestione inventario: - creazione buoni di carico – cura del registro scarichi inventariali;
 - Pagamento compensi – stampa dei CUD e dei certificati di ritenuta d'acconto;
-
- Pagamento delle collaborazioni a tempo parziale degli studenti;
 - Archiviazione di tutti i documenti contabili e amministrativi prodotti.

➤ **Supporto alla Didattica e Servizio agli Studenti**

I servizi di supporto alla didattica e del servizio agli studenti sono titolari di tutti le competenze legate alla programmazione della didattica globalmente intesa, comprensiva cioè dell'attività di programmazione e declinazione dell'offerta formativa, della programmazione e gestione dell'attività didattica frontale, degli appelli d'esame e delle tesi.

All'ufficio compete inoltre l'istruzione di tutte le pratiche relative a tali attività, che sono oggetto di discussione e deliberazione dei Consigli dei CDS e CDL nonché del Consiglio della Scuola.

Nello specifico, compiti essenziali dei servizi di supporto alla didattica sono:

- gestione della programmazione didattica attraverso l'implementazione dei dati nella procedura U-GOV, anche attraverso lo studio della normativa di riferimento ed a supporto delle decisioni in materia assunte dagli organi di governo della Scuola;
- procedure amministrative legate ai nuovi adempimenti prescritti dal documento AVA, ed in particolare supporto alla compilazione della scheda SUA dei Corsi di Studio e supporto all'attività di riesame;
- raccolta dati e istruzione pratiche amministrative per i Consigli CDS e CDL e per il Consiglio della Scuola e formalizzazione delle relative deliberazioni;
- raccolta dati e loro elaborazione per la creazione del calendario delle lezioni;
- raccolta dati e loro elaborazione per la redazione del Manifesto degli studi e della Guida dello studente;
- raccolta dati e loro elaborazione per la creazione dei calendari di appelli e tesi e composizione delle commissioni;



Università degli Studi di Torino

SUISS

- gestione pratiche tirocini curriculari, tirocini formativi e di orientamento, servizi di job placamento, servizi per i programmi di mobilità internazionale;
- gestione sportello informativo.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI ACCESSO AI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

Le schede seguenti riportano, per ogni servizio gestito dalla Scuola, le informazioni sintetiche sulle modalità di accesso ai servizi e alle informazioni, il responsabile di riferimento a cui rivolgersi, giorni ed orari di apertura degli uffici e gli standard di qualità adottati, da considerarsi come prima stesura soggetta a sviluppi annuali successivi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
SCUOLA UNIVERSITARIA INTERDIPARTIMENTALE IN SCIENZE
STRATEGICHE - SUISS

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	Programmazione didattica
DESCRIZIONE	<i>I servizi di supporto alla didattica sono intesi in termini di tutte le competenze legate alla programmazione della didattica globalmente intesa, comprensiva cioè dell'attività di programmazione e declinazione dell'offerta formativa, della programmazione e gestione dell'attività didattica frontale, degli appelli d'esame e delle tesi. All'ufficio compete inoltre l'istruzione di tutte le pratiche relative a tali attività, che sono oggetto di discussione e deliberazione nei Consigli dei CdL e del Consiglio della SUISS</i>
DESTINATARI	<i>Docenti; Organi di Governo e controllo; Studenti; Futuri studenti; Istituzione nazionali e locali</i>
RESPONSABILE	<i>da definire</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria didattica e servizio agli studenti, Corso Regina Margherita 60/A, Torino tel 011-6703035, 4313,4315 fax 011-6704309 - e-mail: scienze.strategiche@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>L'ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle ore 11</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>invio di mail a "scienze.strategiche@unito.it" segnalato sul sito della Scuola</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>link a sezione portale della Scuola con info sul servizio quali: programmazione didattica dei singoli CDS e CDL; orario delle lezioni; calendario appelli di esame</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Percentuale di modulistica presente online	%	70	85	85	90
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	90	90	70	70
EFFICACIA	Valutazione da parte degli studenti dei servizi a supporto della didattica	%	73	78	85	85
EFFICIENZA	costo per mq	euro				

Accessibilità/trasparenza: la maggior parte della modulistica presente on line ha come destinatari gli studenti.

L'obiettivo è quello di incrementare la pubblicazione della modulistica ad uso interno quale quella rivolta ai docenti

Tempestività: si è preso in considerazione l'attività di elaborazione e definizione della programmazione didattica ovvero dell'offerta formativa effettivamente erogata nell'a.a. di riferimento.

Il periodo indicato è stato determinato partendo dalla raccolta delle indicazioni provenienti da ciascun CDS e CDL, per arrivare all'approvazione finale da parte del Consiglio della Scuola.

Efficacia: è calcolata sulla percentuale di valutazioni positive sul totale delle valutazioni raccolte attraverso la compilazione di appositi questionari da parte degli studenti



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
SCUOLA UNIVERSITARIA INTERDIPARTIMENTALE IN SCIENZE
STRATEGICHE - SUISS

AREA SERVIZI	Servizi per la Didattica
NOME SERVIZIO	<i>Supporto agli utenti: erogazione informazioni</i>
DESCRIZIONE	<i>Presiede l'organizzazione e la gestione delle attività di orientamento erogate a favore dello studente volte ad offrire, allo stesso, un ufficio di riferimento al quale rivolgersi per ottenere informazioni su tutte le attività didattiche (obbligatorie e non), nonché sui servizi offerti dalla struttura didattica speciale quali: tirocini curriculari, tirocini formativi e di orientamento, servizi di job placement, servizi per i programmi di mobilità internazionale. Le attività sono organizzate in uno sportello informativo di front office dedicato agli studenti (in entrata, in corso e in uscita) e nei servizi di back office per tutti i destinatari e per la gestione dei processi di lavoro.</i>
DESTINATARI	<i>Studenti; Futuri Studenti; Laureati; Studenti post lauream; Istituzioni nazionali e locali; Enti e Imprese</i>
RESPONSABILE	<i>da definire</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria didattica e servizio agli studenti, Corso Regina Margherita 60/A, Torino tel 011-6703035, 4313,4315 fax 011-6704309 - e-mail: scienze.strategiche@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>L'ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle ore 11</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>invio di mail a "scienze.strategiche@unito.it" segnalato sul sito della Scuola</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>link a Sezione Didattica/Servizi per gli studenti presente sul portale della Scuola</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Richieste di informazioni da parte degli utenti	numero di contatti	1500	1350	1200	1200
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg lavorativi	4	3	3	3
EFFICACIA	Erogazione di informazioni esatte e tempestive	%	70%	75%	78%	80%
EFFICIENZA	costo per mq	euro				

Accessibilità/trasparenza: si tratta di uno specifico sportello dedicato agli studenti in entrata, in corso e in uscita, grado di fornire informazioni su tutti i servizi erogati dall'ufficio

Tempestività: si è preso in considerazione, come attività significativa del servizio, quella di erogazione di informazioni/gestione di situazioni problematiche riguardanti tutta la carriera degli studenti, da quando viene presentata la richiesta alla presa in carico da parte dell'UFFICIO.

Efficacia: percentuale stimata sul numero delle richieste ricevute per le quali vi è stata una informazione corretta e tempestiva sul totale delle richieste pervenute all'ufficio.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
SCUOLA UNIVERSITARIA INTERDIPARTIMENTALE IN SCIENZE
STRATEGICHE - SUISS

AREA SERVIZI	Servizio Contabilità
NOME SERVIZIO	<i>Incasso e Pagamenti</i>
DESCRIZIONE	<i>Il servizio predispone il budget di previsione ed il conto consuntivo; espleta tutti gli atti amministrativi relativi alla gestione del bilancio e della contabilità economica e patrimoniale, autorizza, controlla e liquida le spese, ha la gestione economica dei contratti e delle convenzioni. Inoltre, tiene costantemente i rapporti con i fornitori, con le banche, con gli uffici centrali, Regione, Corte dei Conti per tutto quello che riguarda le pratiche amministrative e contabili.</i>
DESTINATARI	<i>Docenti, Tecnici - amministrativi, Studenti, Studenti post lauream, Organi di Governo, Istituzioni Nazionali e locali, Enti e imprese</i>
RESPONSABILE	Claudia Margini
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria didattica e servizio agli studenti, Corso Regina Margherita 60/A, Torino tel 011-6703035, 4313,4315, 2993 fax 011-6704309 - e-mail: scienze.strategiche@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>L'ufficio osserva il seguente orario dalle ore 9,00 alle ore 16,00 tutti i giorni, in ogni caso si ricevono anche oltre a quanto indicato</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>invio di mail a "scienze.strategiche@unito.it" segnalato sul sito della Scuola</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>link a sezione Segreteria sul portale della Scuola</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore lavorative	1440	1440	1440	1440
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg lavorativi	5	5	5	5
EFFICACIA	erogazione dei pagamenti/incassi nelle scadenze stabilite	%	100	100	100	100
EFFICIENZA	costo per mq	euro				

Accessibilità/ trasparenza: calcolato su 144 ore lavorative mensili (36 ore settimanali) per 10 mesi lavorativi

Tempestività: si è presa in considerazione, quale attività significativa del servizio, quella dell' incasso e del pagamento. Il periodo indicato è stato determinato partendo dalla richiesta di pagamento/incasso all'effettiva erogazione.

Efficacia: percentuale calcolata sul numero dei pagamenti/incassi che rispettano le scadenze stabilite sul totale delle richieste pervenute di pagamenti/incassi.