



Università degli Studi di Torino

CARTA DEI SERVIZI erogati dalla STRUTTURA DIDATTICA SPECIALE

SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro, Valorizzazione dei Beni Culturali

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, la SUSCOR 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 SUSCOR sono:

Eguaglianza

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

Continuità

La SUSCOR 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 SUSCOR 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 SUSCOR 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 SUSCOR, 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 SUSCOR 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.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

*SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro, Valorizzazione dei Beni Culturali***PREMESSA -**

A seguito della Riforma Universitaria prevista dalla Legge 240/2010 e secondo quanto disposto, in seguito, dallo Statuto di Ateneo (art. 34), a decorrere dall' Anno Accademico 2012/13 è stata istituita la Struttura didattica speciale in Scienze per la Conservazione, Restauro Valorizzazione dei Beni Culturali (SUSCOR) - con la partecipazione dei Dipartimenti di Studi Storici, Chimica, Fisica, Scienze della Terra, Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi, ed in collaborazione con l'ente esterno convenzionato "Fondazione Centro Conservazione e Restauro La Venaria Reale" (CCR). La Struttura è stata costituita per la peculiarità della formazione impartita nel panorama nazionale dell'offerta didattica e per ragioni di particolare complessità organizzativa.

La SUSCOR coordina attività didattiche speciali in relazione a percorsi formativi complessi (Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico in Conservazione e Restauro dei Beni Culturali, abilitante ai sensi del D.Lgs. 42/2004, con possibilità di ampliare l'offerta formativa con programmi di alta formazione, specializzazione, master o altre attività, funzionali o connesse allo sviluppo delle competenze nel settore. La SUSCOR fornisce l'adeguato supporto tecnico-scientifico specialistico ed il coordinamento delle attività formative connesse ai Corsi di Studio e post-lauree alle Scienze per la conservazione, il restauro, la valorizzazione dei beni culturali; collabora nel sostegno ad attività formative, di aggiornamento e di ricerca nell'ambito delle medesime discipline; promuove il progresso delle scienze applicate oggetto della propria attività. La SUSCOR può pertanto essere considerata una "comunità" che vede comparire differenti tipi di "utenti" e differenti portatori di interessi (stakeholder) quali studenti, famiglie, Fondazione CCR, personale docente, personale tecnico-amministrativo, organi di Ateneo, Dipartimenti e Scuole coinvolti, organismi del Ministero Beni e Attività Culturali, operatori del settore. L'importanza fondamentale che riveste ormai da tempo il concetto di "trasparenza" all'interno dell'organizzazione dell'Ateneo richiede la redazione, anche per la SUSCOR, di una Carta dei Servizi che illustri, in modo sintetico, i servizi erogati e le relative modalità.

La Carta, per l'anno 2013, rappresenta un'indicazione di massima di quanto offerto dalla struttura UNIVERSITARIA SUSCOR: la Struttura è infatti un'entità di nuova istituzione la cui offerta e i cui compiti sono in continua evoluzione.

N.B.: In base alla Convenzione, alcuni servizi vengono erogati dalla Fondazione CCR (es.: SUPPORTO ALLA DIDATTICA e SUPPORTO ALLA RICERCA: concessione strumentazioni per la didattica

- allestimento dei Laboratori - SISTEMI INFORMATIVI: assistenza informatica alle postazioni di lavoro e alle aule e laboratori didattici - SERVIZI GENERALI E LOGISTICI: sicurezza, manutenzioni

- BENI MUSEALI ARCHIVIO E BIBLIOTECHE: prestito librario, informazioni e assistenza all'utenza, fotocopie e document delivery - CONTABILITA' per le borse di studio ed i rimborsi di competenza CCR).

ORGANIGRAMMA:

N. 1 cat EP (per i Servizi: Supporto alla didattica - Servizi agli Studenti - Comunicazione e servizi web - Internazionalizzazione - Personale) -

N. 1 cat D (per il Servizio Contabilità: Segreteria Amministrativa del Dipartimento di Studi Storici)

n. 1 cat EP + n. 1 cat D (per Servizi a Supporto della Ricerca)

- Nel redigere la Carta dei Servizi si è dovuto necessariamente tenere conto delle risorse umane effettivamente disponibili.

Si segnala inoltre che il numero degli studenti e laureati utenti della Struttura è in aumento.

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
**SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro,
 Valorizzazione dei Beni Culturali**

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	Orari Lezione - Viaggi di studio ed esercitazioni in campo - Calendario Appelli - Prove Finali Abilitanti - Supporto Informativo Studenti - Concessione Spazi
DESCRIZIONE	<p>Orari: Predisposizione e aggiornamenti</p> <p>Appelli: Pubblicazione calendario e trasmissione verbali a Segreteria Studenti per registrazione</p> <p>Prove Finali Abilitanti: supporto alla Commissione per verbali e rapporti con Uffici Compensi e Missioni e adempimenti finalizzati all'inserimento Laureati nell'Elenco Nazionale dei Restauratori di Beni Culturali</p> <p>Viaggi di studio ed esercitazioni in campo: provvedimenti autorizzativi (per coperture assicurative)</p> <p>Supporto Informativo Studenti: Informazioni e punto di intermediazione e contatto con vari Uffici siti in Torino (Segreteria Studenti, Borse e Premi di Studio ecc...); Convalide Esami e Riconoscimento CFU: raccolta documentazione, istruttoria, comunicazione esiti finali a studenti e Segreteria Studenti;</p> <p>Gestione amministrativa dei Tirocini Curricolari e Laboratori di Tesi, anche in interazione con Fondazione CCR</p> <p>Concessione spazi per la didattica: assegnazione di aule e spazi per lezioni e altre attività correlate</p>
DESTINATARI	Studenti, Laureati, Docenti
RESPONSABILE	Paola Smerisi
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ai responsabili via mail o contatto telefonico (info.crbc@unito.it; 011/4993027) - SUSCOR Via XX Settembre 18 - Venaria Reale
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via mail/telefono alla Direzione SUSCOR (info.crbc@unito.it; 011/4993027)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale	tipologia di canale			2	3
TEMPESTIVITA'	Adempimenti obbligatori effettuati nei termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari. Tempo medio di risposta a richieste di informazioni/consulenza/appuntamento/documentazione:	giorni			1	costante - non migliorabile
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro, Valorizzazione dei Beni Culturali

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	Supporto Tecnico-Scientifico per Attività didattiche pratico-laboratoriali e Laboratori di Tesi, on particolare riferimento alle attività svolte nei Laboratori della Fondazione CCR.
DESCRIZIONE	Supporto Tecnico-Scientifico per Attività didattiche pratico-laboratoriali e Laboratori di Tesi
DESTINATARI	Studenti, Laureati, Studenti post-lauream, Docenti
RESPONSABILE	Tommaso Poli e Paola Croveri
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ai responsabili via mail o contatto telefonico (tommaso.poli@unito.it - paola.croveri@unito.it; 011/4993016-17)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Al Direttore SUSCOR (mail: info.crbc@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti8/D101?_nfpb=true

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	N. ore di disponibilità telefonica a settimana	N. ore medie settimanali			36	costante - non migliorabile
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta alle richieste di appuntamento per definizione del piano di attività	giorni			1	costante - non migliorabile
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
*SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro,
 Valorizzazione dei Beni Culturali*

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	Materiale didattico
DESCRIZIONE	Materiale didattico: messa a disposizione del materiale didattico
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Docenti responsabili dei vari insegnamenti: http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it/do/corsi.pl/Home
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Via mail ai singoli docenti: http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it/do/docenti.pl/Search?title=In%20ordine%20alfabetico
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via mail/telefono alla Direzione SUSCOR (info.crbc@unito.it; 011/4993027)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Materiale disponibile on-line in percentuale	%			47	65
TEMPESTIVITA'	L'aggiornamento del materiale didattico viene effettuato dai docenti responsabili secondo tempistiche determinate dalle esigenze dei singoli insegnamenti					
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro, Valorizzazione dei Beni Culturali

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Orientamento - Concorso di Ammissione - Punto Informativo per Studenti (tutorato) - Punto Informativo Laureati
DESCRIZIONE	Orientamento e Tutorato: Organizzazione eventi di orientamento, anche in interazione con gli uffici dell'Ateneo e la Fondazione CCR - Punto informativo per futuri studenti e per famiglie - Pubblicazione Manifesto degli Studi e Guida dello Studente - Adempimenti AVA (Scheda SUA per portale UniversItaly) Concorso di ammissione: punto informativo di riferimento Placement: Punto di intermediazione e contatto con ufficio di Job Placement (Scuola di Scienze della Natura) - Diffusione informazioni per laureati - Autorizzazioni per Stage pre-laurea; Ricognizione pareri imprese ed enti ospitanti
DESTINATARI	Futuri studenti - Famiglie - Studenti - Laureati - Enti e imprese - Istituzioni nazionali e locali (CCR)
RESPONSABILE	Paola Smerisi
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ai responsabili via mail o contatto telefonico (info.crbc@unito.it; 011/4993027) - SUSCOR Via XX Settembre 18 - Venaria Reale
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via mail/telefono alla Direzione SUSCOR (info.crbc@unito.it; 011/4993027)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Frequenza aggiornamento modulistica online	giorni			30	20
TEMPESTIVITA'	Pubblicazione Manifesto degli Studi e Guida dello Studente e Adempimenti AVA: nelle scadenze previste dalle disposizioni ministeriali e di Ateneo. Tempi medi di risposta alle richieste di informazione via mail	gg			3	2
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
*SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro,
 Valorizzazione dei Beni Culturali*

AREA SERVIZI	COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB
NOME SERVIZIO	Gestione sito e Diffusione comunicazioni
DESCRIZIONE	Reperimento e ricezione di informazioni su argomenti di interesse per studenti e docenti della Struttura (seminari, eventi connessi ai Beni Culturali) e diffusione attraverso i canali comunicativi. Sito: Manutenzione del sito ai sensi di quanto previsto dalla normativa (DM 270/04 e Accreditamento Corsi di Studio); Pubblicazione Avvisi ed Eventi; Aggiornamento costante delle informazioni. Diffusione Comunicazioni: invio mail e di segnalazione di Eventi, Seminari, Opportunità ed informazioni varie - Aggiornamento bacheche.
DESTINATARI	Studenti, Docenti, Futuri Studenti, Famiglie, Laureati, Enti e imprese, Istituzioni nazionali e locali (CCR), Collettività, Organi di governo e controllo, Unità organizzative
RESPONSABILE	Paola Smerisi
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ai referenti via mail o contatto telefonico (info.crbc@unito.it 011/4993027)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via mail/telefono alla Direzione SUSCOR (info.crbc@unito.it; 011/4993027)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale	tipologia di canale			2	3
TEMPESTIVITA'	Sito del Corso di Studio: Pubblicazione delle informazioni obbligatorie effettuata nelle scadenze previste dalle disposizioni ministeriali e di Ateneo. Tempo medio di risposta a richieste di pubblicazione e/o diffusione di avvisi	giorni			1	costante - non migliorabile
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro, Valorizzazione dei Beni Culturali

AREA SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE
NOME SERVIZIO	Studenti Erasmus incoming
DESCRIZIONE	Punto informativo per studenti Erasmus incoming
DESTINATARI	Studenti, Docenti
RESPONSABILE	Paola Smerisi
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ai responsabili via mail o contatto telefonico (info.crbc@unito.it; 011/4993027) - SUSCOR Via XX Settembre 18 - Venaria Reale
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via mail/telefono alla Direzione SUSCOR (info.crbc@unito.it; 011/4993027)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale	tipologia di canale			2	3
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni/consulenza/appuntamento	giorni			2	1
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro, Valorizzazione dei Beni Culturali

AREA SERVIZI	PERSONALE
NOME SERVIZIO	Incarichi di docenza
DESCRIZIONE	Docenti a contratto: adempimenti amministrativi di competenza connessi alla gestione delle procedure di selezione (raccolta domande, pubblicazione graduatorie) Predisposizione documentazione utile per pagamento compensi a Docenti a contratto e Affidamenti
DESTINATARI	Docenti, Unità Organizzative
RESPONSABILE	Paola Smerisi
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ai responsabili via mail o contatto telefonico (info.crbc@unito.it; 011/4993027) - SUSCOR Via XX Settembre 18 - Venaria Reale
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di ufficio - Limitatamente ai termini di raccolta istanze previsti dagli Avvisi di Selezione per docenti a contratto: sportello LU-VE 9.00-11.00 - 14.30-15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via mail/telefono alla Direzione SUSCOR (info.crbc@unito.it; 011/4993027)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Ore di apertura sportello per raccolta istanze selezioni docenti a contratto	Ore settimanali			15	20
TEMPESTIVITA'	Tempo medio pubblicazione graduatorie di merito da ricevimento delibera dell'Organo Collegiale preposto	Giorni			10	8
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro, Valorizzazione dei Beni Culturali

AREA SERVIZI	CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	Pagamenti
DESCRIZIONE	Il servizio consta nel pagamento di fatture e compensi per collaborazioni o docenze a contratto
DESTINATARI	Docenti a contratto
RESPONSABILE	Responsabile Amministrativo Contabile: Giordano Emanuela
	Segreteria Amministrativa 10124 TORINO Via S. Ottavio, 20 - IV piano Tel. 011 670 9678
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	e-mail contabilita.studistorici@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 16 - Venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14 alle 15
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure telefonare o scrivere e-mail a contabilita.studistorici@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti7/D074/D074_servizi_amministrativo_contabili1

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 settimanali	non dispon	24	24	costante
	Frequenza aggiornamento modulistica presente online	Mesi/GG	non dispon	non disponib	mensile	15 GG
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra l'emissione della fattura /consegna documentazione per compenso ed il pagamento	GG		90	90	costante
	Tempo massimo intercorrente fra presentazione documentazione ed il rimborso della missione	GG		50	50	costante
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

SUSCOR - Struttura didattica speciale Universitaria in Scienze per la Conservazione, Restauro, Valorizzazione dei Beni Culturali

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	Supporto tecnico alla ricerca scientifica
DESCRIZIONE	Supporto tecnico alla ricerca scientifica nel settore dei Beni Culturali, con particolare riferimento alle attività di ricerca svolte nei Laboratori della Fondazione CCR.
DESTINATARI	Docenti, Studenti post-lauream, Altre Università, Istituzioni nazionali e locali
RESPONSABILE	Tommaso Poli e Paola Croveri
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ai responsabili via mail o contatto telefonico (tommaso.poli@unito.it - paola.croveri@unito.it; 011/4993016-17)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	orario di ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Al Direttore SUSCOR (mail: info.crbc@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://conservazionerestauro.campusnet.unito.it http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/dipartimenti8/D101?nfpb=true

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	N. ore di disponibilità telefonica a settimana	N. ore medie settimanali			36	costante - non migliorabile
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta alle richieste di appuntamento per definizione del piano di attività	giorni			1	costante - non migliorabile
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customersatisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO				