



Università degli Studi di Torino

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA STRUTTURA DIDATTICA SPECIALE VETERINARIA

PREMESSE

a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti della Struttura Didattica Speciale Veterinaria (più avanti nominata SDSV); 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".



Università degli Studi di Torino

- c. La Carta della Struttura Didattica Speciale Veterinaria non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma soltanto 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 Struttura Didattica Speciale Veterinaria 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).
- 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 degli Studi di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza).
- f. I servizi riportati nella Carta della Struttura Didattica Speciale Veterinaria non vanno confusi con le tabelle contenenti l’elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell’Università degli Studi 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, unità operative, uffici ecc.).
- h. Gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica.



Università degli Studi di Torino

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, la Struttura Didattica Speciale Veterinaria presenta in modo trasparente agli aventi causa 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 della Struttura Didattica Speciale Veterinaria sono:

Uguaglianza

La Struttura Didattica Speciale Veterinaria 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, religione, lingua, opinione politica e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

La Struttura Didattica Speciale Veterinaria si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.



Università degli Studi di Torino

Continuità

La Struttura Didattica Speciale Veterinaria 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 Struttura Didattica Speciale Veterinaria 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 Struttura Didattica Speciale Veterinaria 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 Struttura stesso, 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 Struttura Didattica Speciale Veterinaria 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, tecnologiche e scientifiche ritenute più funzionali allo scopo.



ORGANIZZAZIONE DELLA SRUTTURA

Al fine del perseguimento dei propri compiti istituzionali la Struttura Didattica Speciale Veterinaria è dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, finanziaria e gestionale, nel rispetto della disciplina legislativa vigente.

Finalità

1. La Struttura Didattica Speciale Veterinaria ha l'obiettivo primario di fornire ai docenti gli strumenti e le strutture necessarie per effettuare l'attività didattica pratica e l'acquisizione dei CFU corrispondenti per gli studenti frequentanti i Corsi di primo, secondo e terzo livello nell'ambito delle discipline veterinarie e le attività di ricerca ad essa correlate del Dipartimento di Scienze Veterinarie e degli eventuali altri Dipartimenti partecipanti.
2. La SDSV ha altresì la finalità di costituire un punto di riferimento territoriale per lo studio, la diagnosi e la cura delle malattie degli animali, per l'allevamento degli stessi e per l'igiene e la sicurezza degli alimenti di origine animale
3. Per conseguire le finalità di cui ai commi precedenti la struttura eroga inoltre servizi per soggetti pubblici e privati
4. La SDSV si pone gli obiettivi di:
 - a) promuovere, organizzare e gestire, in stretta connessione con le attività istituzionali didattiche e scientifiche dei Dipartimenti partecipanti, attività assistenziali di base e specialistiche su specie animali domestiche e non, finalizzate alle attività didattiche e di cura;
 - b) consentire agli studenti dei Corsi di Studio attivati presso i Dipartimenti partecipanti di applicare nella pratica clinica, zootecnica, delle produzioni animali e dell'ispezione degli alimenti, le nozioni apprese nei corsi di insegnamento;



Università degli Studi di Torino

- c) garantire ai docenti e al soggetti operanti a qualunque titolo (dottorandi, specializzandi, borsisti, assegnisti, contrattisti, intern e resident dei College professionali internazionali) la possibilità di svolgere attività di ricerca, sperimentazione, cura ed allevamento in ambito universitario certificato su basi qualitative;
- d) contribuire all'innovazione tecnologica e allo sviluppo del sistema delle imprese zootecniche, agro-alimentari, farmaceutiche e delle strutture cliniche mediante azioni di formazione, divulgazione scientifica e assistenza tecnica agli operatori del settore
- e) promuovere e realizzare l'aggiornamento scientifico e professionale, sia per operatori interni sia per professionisti esterni, nell'ambito di iniziative proposte dalla Struttura e dai Dipartimenti partecipanti.

Partecipazione alle attività della SDSV

1. Il Dipartimento di Scienze Veterinarie è il Dipartimento che ha deliberato di promuovere la costituzione della SDSV e che ne assicura la sostenibilità.
2. Vengono considerati Dipartimenti partecipanti quei Dipartimenti che deliberino di aderire alle attività della SDSV e che ne garantiscano l'eventuale supporto finanziario in misura proporzionale al loro coinvolgimento nelle attività e nell'utilizzo delle strutture della SDSV
3. E' inoltre previsto che Enti pubblici e privati possano partecipare alle attività della SDSV attraverso specifiche forme di collaborazione, ivi compresa l'istituzione di apposite convenzioni secondo le modalità riportate dallo Statuto di Ateneo.
4. L'eventuale partecipazione di Dipartimenti ed Enti pubblici e privati avviene previa accettazione da parte del Consiglio della SDSV.



Università degli Studi di Torino

5. La SDSV predispone ed aggiorna l'elenco dei Dipartimenti e degli Enti partecipanti alle attività della struttura.

Regolamento

Il regolamento della Struttura Didattica Speciale Veterinaria, reso pubblico, determina le modalità di organizzazione interne relativamente all'utilizzo delle Risorse finanziarie, dei Locali e attrezzature, del Personale e collaborazioni, e ad ogni aspetto del funzionamento dei suoi organi di Amministrazione, Controllo, Gestione, Direzione e di Responsabilità con particolare riferimento alla Struttura organizzativa, ai Responsabili di sezione, agli Organi di gestione e di Direzione.

SERVIZI EROGATI

I servizi sono erogati da due sezioni:

1. Sezione clinica, comprendente l'Ospedale Veterinario Universitario (OVU) e le strutture ad esso correlate in stretta connessione con le attività istituzionali didattiche e scientifiche dei Dipartimenti partecipanti, organizza e gestisce attività assistenziali di base e specialistiche finalizzate alla didattica, su specie animali domestiche e non, consentendo agli studenti dei Corsi di Studio attivati presso i Dipartimenti partecipanti di applicare nella pratica clinica le nozioni apprese nei corsi di insegnamento, garantendo a docenti, allievi, ed altri soggetti operanti quali Dipartimenti ed Enti pubblici e privati partecipanti la possibilità di svolgere attività di ricerca, sperimentazione, cura e didattica in ambito universitario certificato su basi qualitative.



Università degli Studi di Torino

2. La Sezione zootecnica e di igiene degli alimenti, comprendente il Centro Interdipartimentale Servizio Ricovero Animali (già CISRA) e l’Impianto di Macellazione e Sezionamento Carni in stretta connessione con le attività istituzionali didattiche e scientifiche dei Dipartimenti partecipanti, organizza e gestisce attività assistenziali finalizzate alle attività didattiche e di cura consentendo agli studenti dei Corsi di Studio attivati presso i Dipartimenti partecipanti di applicare nella pratica, zootecnica, delle produzioni animali e dell’ispezione degli alimenti, le nozioni apprese nei corsi di insegnamento, garantendo a docenti, allievi, ed altri soggetti operanti quali Dipartimenti ed Enti pubblici e privati partecipanti la possibilità di svolgere attività di ricerca, sperimentazione, cura ed allevamento, didattica in ambito universitario certificato su basi qualitative.

PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

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




Università degli Studi di Torino

ALLEGATI: SCHEDE DEI SERVIZI

Allegato 1) Ospedale Veterinario Universitario

Allegato 2) Sezione Zootecnica e di igiene degli alimenti.



NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013	
	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO <i>Struttura Didattica Speciale Veterinaria</i>
AREA SERVIZI	<i>Supporto alla Didattica, Supporto alla ricerca, Attività assistenziale (sanitaria e veterinaria)</i>
NOME SERVIZIO	<i>Ospedale Veterinario Universitario</i>
DESCRIZIONE	<i>L'Ospedale Veterinario Universitario in stretta connessione con le attività istituzionali didattiche e scientifiche dei Dipartimenti partecipanti, organizza e gestisce attività assistenziali di base e specialistiche finalizzate alla didattica, su specie animali domestiche e non, consentendo agli studenti dei Corsi di Studio attivati presso i Dipartimenti partecipanti di applicare nella pratica clinica le nozioni apprese nei corsi di insegnamento, garantendo a docenti, allievi, ed altri soggetti operanti quali Dipartimenti ed Enti pubblici e privati partecipanti la possibilità di svolgere attività di ricerca, sperimentazione, cura e didattica in ambito universitario certificato su basi qualitative.</i>
OUTPUT	<i>Erogazione prestazione assistenziale sanitaria veterinaria</i>
DESTINATARI	<i>Dipartimenti, Enti partecipanti, Clienti esterni.</i>
RESPONSABILE	<i>prof. Domenico Bergero domenico.bergero@unito.it</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Utenti esterni: Via Leonardo da Vinci 44/48 10095 Grugliasco (TO) Accettazione lun-ven: 8.00–16.00 Tel. (+39) 011 6709157/8 Pronto soccorso 24h Tel. (+39) 011 6709331</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Utenti esterni: (attività di cura clinica) Lun-ven 8-16 Ospedale Veterinario. Pronto soccorso 24/24. Utenti didattica e ricerca: negli orari e nelle sedi delle strutture (Dipartimenti/Scuole Partecipanti) che organizzano la didattica e ricerca.</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>segreteria.sdsv@unito.it, indirizzo fisico: Struttura Didattica Speciale Veterinaria via L. Da Vinci 44/48 10095 Grugliasco (To). (Nota: Gli eventuali reclami relativi alla didattica devono essere presentati alla struttura di riferimento -Dipartimenti/Enti Partecipanti- che ha effettuato la gestione organizzativa dell'attività oggetto</i>




Università degli Studi di Torino

	del reclamo.)
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://sdsmv.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	hh		24/24	24/24
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione clienti esterni	hh:min			00:30
EFFICACIA	pratiche utenti esterni evase customer satisfaction Dipartimenti / Enti partecipanti customer satisfaction Clienti Esterni. Media fra i tre valori.	%			100 80 70
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti da rivedere				



\

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013					
		UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO <i>Struttura Didattica Speciale Veterinaria</i>			
AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica, Supporto alla Ricerca, Attività assistenziale (sanitaria e veterinaria)				
NOME SERVIZIO	Sezione zootecnica e di igiene degli alimenti				
DESCRIZIONE	L'Azienda zootecnica in stretta connessione con le attività istituzionali didattiche e scientifiche dei Dipartimenti partecipanti, organizza e gestisce attività assistenziali finalizzate alle attività didattiche e di cura consentendo agli studenti dei Corsi di Studio attivati presso i Dipartimenti partecipanti di applicare nella pratica, zootecnica, delle produzioni animali e dell'ispezione degli alimenti, le nozioni apprese nei corsi di insegnamento, garantendo a docenti, allievi, ed altri soggetti operanti quali Dipartimenti ed Enti pubblici e privati partecipanti la possibilità di svolgere attività di ricerca, sperimentazione, cura ed allevamento, didattica in ambito universitario certificato su basi qualitative.				
OUTPUT	Effettuazione prestazione assistenziale veterinaria zootecnica				
DESTINATARI	Dipartimenti, Enti partecipanti, Clienti esterni.				
RESPONSABILE	prof. Domenico Bergero domenico.bergero@unito.it				
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Azienda Zootecnica SDSV Via Leonardo da Vinci 44/48 10095 Grugliasco (TO) tel. (+39)011 670 8191 fax (+39)011 670 8188 email: cisra@unito.it				
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orari di apertura: 8.00 - 16.00 lun-ven tel. (+39)011 670 8191				



Università degli Studi di Torino

MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>cisra@unito.it, segreteria.sdsv@unito.it, indirizzofisico: Struttura Didattica Speciale Veterinaria via L. Da Vinci 44/48 10095 Grugliasco (Nota: Gli eventuali reclami relativi ai corsi ed alla didattica devono essere presentati alla struttura di riferimento -Dipartimenti/Enti Partecipanti- che ha effettuato la gestione organizzativa dell'attività oggetto del reclamo.)</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://sdsmv.campusnet.unito.it/

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	giorni a settimana ore giornaliere %	5 7.12 20	5 gg 8,00 50	5 8,00 70	5 100	8,00
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	4	3	2	1	
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)						
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti						