



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE

“ Rita Levi Montalcini “

Sede Legale: Via Cherasco , 15- 10126 TORINO

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE “RITA LEVI MONTALCINI”

1. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” 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.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono i seguenti:

Uguaglianza

Il Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” 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

Il Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Il Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” 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 il Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” 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.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE

“ Rita Levi Montalcini ”

Sede Legale: Via Cherasco , 15- 10126 TORINO

Partecipazione

Il Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” 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 del Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini”, 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

Il Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” 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.

3. VALIDITA’ E REPERIBILITA’

La Carta dei Servizi del Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. Il documento è aggiornato al giorno 19/05/2015 e, salvo comunicazioni differenti, è valido fino a tutto il 2015.

È reperibile sul portale di Ateneo all’indirizzo:

http://www.unito.it/sites/default/files/cs_dipartimento_neuroscienze.pdf

nonché sul sito istituzionale del Dipartimento <http://www.neuroscienze.unito.it/do/home.pl> sotto il menu *Il Dipartimento* alla voce *Carta dei Servizi*.

4. IL DIPARTIMENTO

Il Dipartimento di Neuroscienze “Rita Levi Montalcini” è un Dipartimento di nuova formazione (2012) nato con l’obiettivo di riunire diverse tradizioni accademiche, cliniche e biomediche, in un insieme scientifico coerente in grado di fornire valore aggiunto sia ai gruppi di ricerca che ai singoli ricercatori che vi afferiscono al fine di sviluppare ulteriormente le interazioni tra la clinica e scienze di base quali anatomia, farmacologia, fisiologia, neuroendocrinologia e neuroimaging. Il Dipartimento deriva dalla fusione della sezione di Anatomia del ex Dipartimento di Anatomia, Farmacologia e Medicina Legale con



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE

“ Rita Levi Montalcini “

Sede Legale: Via Cherasco , 15- 10126 TORINO

le sezioni di Fisiologia, Neurologia, Neurochirurgia/Neuroradiologia, Psichiatria del vecchio Dipartimento di Neuroscienze.

La sede legale del Dipartimento è in Via Cherasco 15 e sono rimaste attive le sedi di Corso Massimo D'Azeglio 52 e Corso Raffaello 30 nelle quali viene svolta attività didattica e di ricerca.

Al dipartimento afferisce il *Centro Interdipartimentale di Studi Avanzati in Neuroscienze* dell'Università degli Studi di Torino, denominato anche NIT, acronimo di Neuroscience Institut of Turin, fondato nel 2006 per la promozione coordinata e visibile dell'attività di ricerca - applicata, sperimentale e teorica - nel campo delle Neuroscienze.

Il Dipartimento di Neuroscienze è organizzato in servizi al fine di supportare tutte le attività di didattica e di ricerca. Particolare attenzione viene rivolta al supporto agli studenti (sia nella fase pre che in quella post lauream) mentre i servizi offerti dalle due biblioteche, la Biblioteca Bergamini in Via Cherasco 15 e la Biblioteca del Polo Biologico in Corso Raffaello 30, si rivolgono non solo alla comunità accademica ma all'intera collettività.

Al fine di soddisfare le richieste degli utenti interni e esterni il Dipartimento è organizzato nei Servizi indicati di seguito:

- Servizi amministrativo-contabili;
- Servizi tecnici e generali e organizzativo-gestionali;
- Servizi di supporto alla didattica;
- Servizi tecnici di ricerca;
- Servizi assistenziali;
- Servizi bibliotecari e Servizi informatici.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE

“ Rita Levi Montalcini “

Sede Legale: Via Cherasco , 15– 10126 TORINO

5. SERVIZI EROGATI

- Servizi amministrativo-contabili.
 - Rimborso missioni, seminari;*
 - Servizio Trials Clinici;*
 - Adempimenti fiscali, emissione CUD;*
 - Servizio acquisti e pagamenti;*
- Servizi tecnici e generali e organizzativo-gestionali;
 - Servizi di supporto alla ricerca;*
 - Servizi di supporto al sistema di assistenza sanitaria;*
- Servizi di supporto alla didattica;
 - Servizi prenotazione aule Palazzo Istituti Anatomici, Palazzo di Fisiologia, Psichiatria e Neurologia;*
 - Servizio informazioni studenti CdL in Medicina e Chirurgia e tirocini;*
 - Servizio informazioni insegnamento di Patologia del Sistema Nervoso e Psichiatria;*
 - Servizio di supporto agli aspiranti specializzandi in Neurologia, Neurochirurgia e Psichiatria;*
 - Servizio di assistenza amministrativa ai medici in formazione specialistica in Psichiatria e Neurologia;*
 - Servizio preparati anatomici.*
- Servizi tecnici di ricerca;
 - Attività di supporto e consulenza relativa alla selezione di sottopopolazioni neuronali da colture e tessuto fresco murino;*
- Servizi assistenziali;
- Servizi bibliotecari e Servizi informatici.
 - Gestione della Biblioteca del Polo Biologico;*
 - Gestione della Biblioteca “L. Bergamini”;*
 - Servizio informativo dipartimentale;*
 - Siti web e piattaforme documentali.*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE

“ Rita Levi Montalcini “

Sede Legale: Via Cherasco , 15– 10126 TORINO

6. UTENTI

Gli utenti del Dipartimento di Neuroscienze sono:

- Famiglie
- Futuri Studenti
- Studenti
- Laureati
- Studenti Post-lauream
- Docenti
- Enti e Imprese
- Istituzioni nazionali e locali
- Altre Università

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE 2015



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
DESCRIZIONE	Rimborso missioni, seminari: il servizio cura la predisposizione della modulistica necessaria all'autorizzazione e al rimborso delle richieste di missione. Cura altresì le richieste e i relativi rimborsi per compensi a seminari, conferenze ecc.
DESTINATARI	esterni ed interni
RESPONSABILE	Sig.ra Donatella Amadori - Responsabile Servizio Amministrativo Contabile - donatella.amadori@unito.it - tel. 011 6709353
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Via Cherasco 15 - 1° piano - Dott.ssa Rosalia Tamburello email: rosalia.tamburello@unito.it 011/6709354 - Sig. Mario Giocoli email: mario.giocoli@unito.it - tel. 011-6709355
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 9-12.30 / 14-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio donatella.amadori@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO	
			2013	2014	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana		30		30
	Passaggio procedurale per ottenere il servizio di autorizzazione alla missione: verifica tipologia di missione e limite di spesa, eventuale emissione di buono d'ordine per servizi di agenzia	NR		2		2
	Passaggio procedurale per ottenere il servizio di rimborso missione: verifica documentazione ricevuta (dichiarazioni avvenuta missione, modulo di liquidazione missione e giustificativi di spesa)	NR		1		1
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR		3		3
	frequenza aggiornamento documentazione online	gg		30		30
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente per l'emissione di buono d'ordine per servizi di agenzia (biglietti di viaggio, spese alberghiere, iscrizione a convegno)	GG		5		5
	Tempo massimo intercorrente tra la consegna della documentazione di avvenuta missione con relativi giustificativi di spesa e ordinativo di pagamento	GG		30		30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
DESCRIZIONE	Servizio Trials Clinici: il servizio cura tutto l'iter preparatorio di sottomissione dei trials clinici al comitato etico interaziendale Citta della Salute e della Scienza
DESTINATARI	esterni ed interni
RESPONSABILE	Sig.ra Donatella Amadori - tel 011-6709353 donatella.amadori@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sig.ra Donatella Amadori - tel 011-6709353 donatella.amadori@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 9-11 / 14-15
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio <i>donatella.amadori@unito.it</i> e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <i>coordinamento.neuroscienze@unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO	
			2013	2014	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana		20		20
	passaggio procedurale per ottenere la stipula dell'accordo/convenzione	NR		1		1
	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio da tariffario	NR		1		1
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR		3		3
TEMPESTIVITÀ	tempo massimo intercorrente tra la richiesta del servizio e la stipula dell'accordo / convenzione e sottomissione in CEI	gg		30		30
	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione (ordini prodotti di laboratorio)	GG		3		3

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE 2015



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
DESCRIZIONE	<i>Servizio adempimenti fiscali: emissione CUD annuali, predisposizione all'Ateneo</i>
DESTINATARI	<i>esterni ed interni</i>
RESPONSABILE	Sig.ra Donatella Amadori - tel 011-6709353 donatella.amadori@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Dott.ssa Rosalia Tamburello email: rosalia.tamburello@unito.it 011/6709354 - Sig. Mario Giocoli email: mario.giocoli@unito.it - tel. 011-6709355</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì 9-11 / 14-15</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio <i>donatella.amadori@unito.it</i> e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <i>coordinamento.neuroscienze@unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	20		20
	Passaggio procedurale per la corretta emissione dei CUD: verifica su procedura contabilità: preparazione e stampa CUD	NR	3		3
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3		3
	frequenza aggiornamento documentazione online	gg	60		30
TEMPESTIVITÀ	tempo massimo per emissione CUD	GG	come da scadenze previste dall'Ateneo		come da scadenze previste dall'Ateneo

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE 2015



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
DESCRIZIONE	Servizio Acquisti/Pagamenti: il servizio provvede ad effettuare gli ordini di acquisto e i pagamenti fatture passive legate all'acquisto di beni e servizi
DESTINATARI	esterni ed interni
RESPONSABILE	Sig.ra Donatella Amadori - tel 011-6709353 donatella.amadori@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Via Cherasco 15 - 1° piano - Dott.ssa Rosalia Tamburello email: rosalia.tamburello@unito.it 011/6709354 - Sig. Mario Giocoli email: mario.giocoli@unito.it - tel. 011-6709355
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 9-11 / 14-15 (valido anche per la consegna dei beni)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio <i>donatella.amadori@unito.it</i> e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <i>coordinamento.neuroscienze@unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	20	20	20
	nr. Passaggi procedurali per ottenere il pagamento	NR	3	3	3
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3	3	3
	frequenza aggiornamento documentazione online	gg	60	60	30
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente per l'emissione di un ordinativo d'acquisto nei casi in cui il fornitore è in regola con tutti gli adempimenti richiesti dalle normative vigenti	GG	2	2	2
	Tempo intercorrente tra il ricevimento della fattura e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	GG	30	30	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze
"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	Servizi Tecnici Generali e Organizzativo-gestionali
DESCRIZIONE	Servizi di supporto alla ricerca. Supporto a fundraising, progettazione, management e rendicontazione progetti di ricerca - Individuazione fonti di finanziamento, supporto alla presentazione delle domande di finanziamento e alla stesura dei report periodici nel management del progetto
OUTPUT DEL SERVIZIO	- individuazione fonti di finanziamento per progetti locali (regione, fondazioni, etc.), nazionali e internazionali supporto a progettazione, presentazione, negoziazione, stipula del contratto management dei progetti, pianificazione di modalità e tempistiche di gestione del budget
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi, studenti post-lauream, enti e imprese, organizzazioni no-profit, altre università.
RESPONSABILE	Dott. Fabrizio Rioli - C.so Massimo D'Azeglio 52 - email fabrizio.rioli@unito.it - Tel. 011/6705997
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Fabrizio Rioli, C.so Massimo D'Azeglio 52 - email fabrizio.rioli@unito.it - Tel. 011/6705997; Sig.ra Nazzarena Carrer, C.so Massimo D'Azeglio 52 - email nazzarena.carrer@unito.it - Tel. 011/6705929; Sig.ra Monica Multari C.so Massimo D'Azeglio 52 - email monica.multari@unito.it - Tel. 011/6705930. Fax nr. 011/6705931
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun./ven. 9/12 14/15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo fabrizio.rioli@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@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	ore/settimana	/	/	22,5	22,5
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione da data ricevimento richiesta a data risposta	giorni	/	/	2	2
EFFICIENZA	reclami/richieste totali	%	/	/	0%	0%

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE 2015



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Servizi generali e logistici
NOME SERVIZIO	Servizi Tecnici Generali e Organizzativo-Gestionali
DESCRIZIONE	Servizio di assistenza alla compilazione delle schede di valutazione dei rischi e inserimento nel sistema di sorveglianza sanitaria per il personale non strutturato e per gli studenti delle Scuole di Specializzazione.
DESTINATARI	Studenti, Laureati, Studenti post lauream, altri contrattisti
RESPONSABILE	Dott. Fabrizio Rioli - C.so Massimo D'Azeglio 52 - email <i>fabrizio.rioli@unito.it</i> - Tel. 011/6705929
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sig. Mario Giocoli - Via Cherasco 15 - 1pt - email: <i>mario.giocoli@unito.it</i> - tel. 011-6709355
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 9-11 / 14-15
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio <i>fabrizio.rioli@unito.it</i> e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo <i>coordinamento.neuroscienze@unito.it</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	
			2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	15	15
	n° passaggi procedurali necessari all'inserimento nel sistema di sorveglianza	NR	2	2
	tipologia interazione con l'utente multicanale (fax,mail,tel)	NR	3	3
TEMPESTIVITA'	frequenza aggiornamento documentazione online	gg	30	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Servizi di supporto alla didattica
DESCRIZIONE	Prenotazione aule (presso Palazzo Istituti Anatomici) - Concessione della disponibilità delle aule di Corso Massimo d' Azeglio, 52 per attività interna/esterna e supporto all' utilizzo delle stesse (Sala anatomica - 75 posti, Aula A - 99 posti, Aula B - 50 posti)
OUTPUT DEL SERVIZIO	Prenotazione aule e supporto all' utilizzo delle stesse
DESTINATARI	Studenti, Docenti, Enti e Imprese, altra utenza esterna
RESPONSABILE	Graziella Gariglio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Vittorio Monasterolo, c.so M. d'Azeglio 52, tel 011 6705938, mail: vittorio.monasterolo@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9-12, 14-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza al responsabile del servizio (Graziella Gariglio, mail: graziella.gariglio@unito.it) e seconda istanza a coordinamento.neuroscienze@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	ore/settimana	/	/	30	30
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr.	/	/	3 (mail, tel, fax)	3 (mail, tel, fax)
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	/	/	1	1
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	richiesta utilizzo / concessione aula	/	/	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	servizio di concessione aule e supporto all' utilizzo delle stesse
DESCRIZIONE	Concessione della disponibilità delle aule di Corso Massimo d' Azeglio, 50 per attività interna/esterna e supporto all' utilizzo delle stesse
OUTPUT DEL SERVIZIO	Prenotazione aule e supporto all' utilizzo delle stesse
DESTINATARI	Studenti, Docenti, Enti e Imprese, altra utenza esterna
RESPONSABILE	Graziella Gariglio Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Novello Matteo Corso Raffaello, 30 - tel. 011.6708198 - email: matteo.novello@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 8,30 -13,00 + lun-gio 14,00-16,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@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	ore/settimana	/	/	31	31
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	immediato	/	/	100%	100%
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	concessione aula / richiesta utilizzo	/	/	90%	90%
EFFICIENZA	reclami/richieste totali	%	/	/	0%	0%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	servizio di concessione aule
DESCRIZIONE	Concessione della disponibilità delle aule site in via Cherasco, 11 per attività interna/esterna
OUTPUT DEL SERVIZIO	Prenotazione aula
DESTINATARI	Studenti, Docenti, Enti e Imprese, altra utenza esterna
RESPONSABILE	Graziella Gariglio, Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Laura Giannini Via Cherasco, 11 tel.011.6709181 - 011.6335425 laura.giannini@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven h 8,30 - 14,00 e 15 - 17,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

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/gg	/	/	3	3
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	IMMEDIATO	/	/	100%	100%
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	% richieste soddisfatte su richieste pervenute	/	/	100%	100%
EFFICIENZA	nr reclami	nr.	/	/	0	0



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze
"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	servizi di supporto alla didattica
DESCRIZIONE	SERVIZIO DI CONCESSIONE AULE Concessione della disponibilità delle aule di via Cherasco, 15 per attività interna/esterna
OUTPUT DEL SERVIZIO	Prenotazione aula
DESTINATARI	Studenti, Docenti, Enti e Imprese, altra utenza esterna
RESPONSABILE	Graziella Gariglio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Graziella Gariglio Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it Lucia Iannicella Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 lucia.iannicella@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 8,30 -13,00 + mer 14-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/gg	/	/	6	6
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	immediato	/	/	100%	100%
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	concessione aula / richiesta utilizzo	/	/	90%	90%
EFFICIENZA	reclami/richieste totali	%	/	/	0%	0%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze
"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	servizi di supporto alla didattica
DESCRIZIONE	SERVIZIO INFORMAZIONI AGLI STUDENTI / REGISTRAZIONE STATINI TIROCINIO/ADE Per gli studenti del CdL a ciclo unico in Medicina e Chirurgia - Tirocini obbligatori e facoltativi degli studenti e delle A:D.E. (presa di servizio e registrazione statini) - Informazioni in merito all'insegnamento di Patologia del Sistema Nervoso (IV anno)
OUTPUT DEL SERVIZIO	registrazioni tirocinio/ADE e informazioni
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Graziella Gariglio Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Graziella Gariglio Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it Lucia Iannicella Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 lucia.iannicella@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 10-12,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/gg	/	/	2H.1/2	2H.1/2
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	IMMEDIATO	/	/	100%	100%
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	% richieste soddisfatte su richieste pervenute	/	/	100%	100%
EFFICIENZA	nr reclami	nr.	/	/	0	0



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	servizio di supporto alla didattica
DESCRIZIONE	SERVIZIO INFORMAZIONI AGLI STUDENTI / REGISTRAZIONE STATINI TIROCINIO/ADE Per gli studenti del CdL a ciclo unico in Medicina e Chirurgia - Tirocini obbligatori e facoltativi degli studenti e delle A:D.E. (presa di servizio e registrazione statini) - Informazioni in merito all'insegnamento di Psichiatria (V anno)
OUTPUT DEL SERVIZIO	registrazioni tirocinio/ADE e informazioni
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Graziella Gariglio, Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Laura Giannini Via Cherasco, 11 tel.011.6709181 - 011.6335425 laura.giannini@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 11-14
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

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/gg	/	/	3	3
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	IMMEDIATO	/	/	100%	100%
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	% richieste soddisfatte su richieste pervenute	/	/	100%	100%
EFFICIENZA	nr reclami	nr.	/	/	0	0



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	servizi di supporto alla didattica
DESCRIZIONE	SERVIZIO ASSISTENZA AGLI ASPIRANTI SPECIALIZZANDI -Informazioni in merito alle procedure di accesso alle Scuole di Specializzazione in Neurochirurgia e in Neurologia
OUTPUT DEL SERVIZIO	informazioni (front office)
DESTINATARI	Studenti, Laureati
RESPONSABILE	Graziella Gariglio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Graziella Gariglio Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it Lucia Iannicella Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 lucia.iannicella@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven h. 10 - 12,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/gg	/	/	2h.1/2	2h. 1/2
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	immediato	/	/	100%	100%
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	% richieste soddisfatte su richieste pervenute	/	/	100%	100%
EFFICIENZA	nr reclami	nr.	/	/	0	0



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	SERVIZIO ASSISTENZA AGLI ASPIRANTI SPECIALIZZANDI
DESCRIZIONE	Informazioni in merito alle procedure di accesso alle Scuole di Specializzazione in Psichiatria
OUTPUT DEL SERVIZIO	informazioni (front office)
DESTINATARI	Studenti, Laureati
RESPONSABILE	Graziella Gariglio, Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Laura Giannini Via Cherasco, 11 tel.011.6709181 - 011.6335425 laura.giannini@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven h. 11 - 14
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

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/gg	/	/	3	3
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	IMMEDIATO	/	/	100%	100%
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	% richieste soddisfatte su richieste pervenute	/	/	100%	100%
EFFICIENZA	nr reclami	nr.	/	/	0	0



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze
"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	servizi di supporto alla didattica
DESCRIZIONE	SERVIZIO ASSISTENZA AI MEDICI IN FORMAZIONE SPECIALISTICA Per gli Specializzandi in Neurochirurgia e gli Specializzandi in Neurologia - Gestione del libretto-diario elettronico per l'attività didattica degli Specializzandi (lezioni frontali, periodi di formazione, attività professionalizzanti obbligatorie) - Gestione del calendario delle attività didattiche dei Dottori Specializzandi (lezioni, seminari, esami, tesi)
OUTPUT DEL SERVIZIO	INFORMAZIONI E GESTIONE CALENDARIO ATTIVITA' DIDATTICHE
DESTINATARI	Studenti, Laureati, Studenti post Lauream
RESPONSABILE	Graziella Gariglio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Graziella Gariglio Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it Lucia Iannicella Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 lucia.iannicella@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 10 - 12,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/gg	/	/	2H.1/2	2H.1/2
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG.	/	/	4	3
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	% richieste soddisfatte su richieste pervenute	/	/	100%	100%
EFFICIENZA	nr reclami	nr.	/	/	0	0



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	supporto alla didattica	
NOME SERVIZIO	servizi di supporto alla didattica	
DESCRIZIONE	SERVIZIO ASSISTENZA AI MEDICI IN FORMAZIONE SPECIALISTICA: Per gli specializzandi in psichiatria: gestione del libretto-diario elettronico per l'attività didattica degli Specializzandi (lezioni frontali, periodi di formazione, attività professionalizzanti obbligatorie); gestione del calendario delle attività didattiche dei Dottori Specializzandi (lezioni, seminari, esami, tesi)	
OUTPUT DEL SERVIZIO	amministrazione	
DESTINATARI	Studenti, Laureati, Studenti post Lauream	
RESPONSABILE	Graziella Gariglio, Via Cherasco, 15 011.670 9361 - 011.633.5430 graziella.gariglio@unito.it	
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Laura Giannini Cherasco, 11 tel. 011.6709181 - 011.6335425 laura.giannini@unito.it	Via
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 11-14	
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo graziella.gariglio@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it	
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	link a sezione portale con info sul servizio	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012		
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/gg	/	/	3	3
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg.	/	/	3/4	3/4
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	% richieste soddisfatte su richieste pervenute	/	/	100%	100%
EFFICIENZA	nr reclami	nr.	/	/	0	0



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica					
NOME SERVIZIO	Sala Anatomica					
DESCRIZIONE	Possibilità di visionare i preparati anatomici (osteologici e conservati in formalina)					
DESTINATARI	Docenti, studenti, laureati					
RESPONSABILE	Graziella Gariglio					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott. Vittorio Monasterolo, c.so M. d'Azeglio 52, tel 011 6705938, mail: vittorio.monasterolo@unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9-12, 14-16					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza al responsabile del servizio (Graziella Gariglio, mail: graziella.gariglio@unito.it) e seconda istanza a coordinamento.neuroscienze@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	ore/settimana	/	/	30	30
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/front office)	nr	/	/	3 (mail, tel, fax)	3 (mail, tel, fax)
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	/	/	1	1
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari			nessun reclamo da parte dell'utenza	nessun reclamo da parte dell'utenza



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Dipartimento di Neuroscienze
 "Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	Servizi Tecnici di Ricerca
DESCRIZIONE	Attività di supporto e consulenza relativa alla selezione di sottopopolazioni neuronali da colture e tessuto fresco murino
DESTINATARI	Docenti, Unità Organizzative, Enti e Imprese, Altre Università
RESPONSABILE	Dott.ssa Annarita de Luca
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Dott.ssa Annarita de Luca, annarita.deluca@unito.it , tel. 0116706615, Fax 0116706621, NICO - Neuroscience Institute Cavalieri Ottolenghi Azienda Ospedaliero-Universitaria San Luigi Gonzaga, Regione Gonzole, 10, 10043 Orbassano (Torino - Italy)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Tutti i giorni lavorativi 9-12 e 14-16 attraverso contatto mail o telefonico
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	in prima istanza via mail all'indirizzo annarita.deluca@unito.it e in seconda istanza all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.nico.ottolenghi.unito.it/index.php/it/ , http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti6/D057/D057_il_dipartimento1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012		
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale: numero canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (tel/fax/mail/web)	N. tipologia di canale				2 (tel., mail)
	Numero dei passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio (telefonata o mail)	Numero				1 (contatto diretto)
	Su richiesta, o a seconda della complessità del problema da affrontare, possibilità di incontri specifici su appuntamento	Giorni a settimana				tutti i giorni lavorativi attraverso contatto mail o telefonico
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo di risposta a richiesta di informazione / consulenza / appuntamento / documentazione	ore/settimane				1 ora / 1 settimana
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione. Numero di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche gestite)]	percentuale				100%
EFFICIENZA	tasso evasione pratiche annuale (n. pratiche evase / n. richieste su base annua)	percentuale				100%

CARTA SERVIZI DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE 2015



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	SERVIZIO BIBLIOTECARIO-INFORMATIVO
DESCRIZIONE	<i>Servizi Bibliotecari: Biblioteca Polo Biologico, Corso Raffaello, 30 - 10125 Torino 011.6707153 : sale studio, prestito e consultazione libri, prestito interbibliotecario in Italia e all'estero, fotocopie, scansioni e riproduzioni, ricerche bibliografiche assistite, fornitura articoli scientifici, supporto bibliografico nelle decisioni cliniche-assistenziali (per medici ospedalieri e personale sanitario), formazione all'uso delle risorse elettroniche, postazioni PC e Wi-Fi, distributore bevande e caffè.</i>
DESTINATARI	<i>Docenti, Tecnici-amministrativi, Studenti, Laureati, Studenti post Lauream, Enti e Imprese, Altre Università</i>
RESPONSABILE	<i>Cristian Lo Iacono</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Cristian Lo Iacono (011.6709359, cristian.loiacono@unito.it); Claudia Maero (claudia.maero@unito.it); Alessandro Rusigniolo (alessandro.rusigniolo@unito.it); Lina Foderaro: Biblioteca Polo Biologico, Corso Raffaello, 30 - 10125 Torino 011.6707153</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUNEDI-GIOVEDI 9.00-18.00, VENERDI 9.00-17.00 (ORARIO CONTINUATO)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>In prima istanza via mail a Cristian Lo Iacono (011.6709359, cristian.loiacono@unito.it); in seconda istanza via mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>www.unito.it/biblioberg, www.polobiologico.unito.it</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	qualitative/quantitative			100%	100%
	orari di apertura al pubblico,	ore/sett.			42,5	44
	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio				1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web),				tel/fax/mail/web	tel/fax/mail/web
	GIORNI DI APERTURA				5 gg settimanali	5 gg settimanali
	ACCESSI	persone/anno			10000	11000
	UTILIZZO PC	sessioni/anno			3000*	5000**
	TOTALE MOVIMENTI REGISTRATI SU CATALOGO SEBINA	volumi/anno			300 solo prestiti	2500
	PRESTITI ESTERNI	volumi/anno			300	500***
	CONSULTAZIONI	volumi/anno			dato non registrato in catalogo	2000
	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	volumi/anno			2	4
	RICERCHE BIBLIOGRAFICHE	sessioni/anno			95	100
	RICERCA ASSISTITA	sessioni/anno			2000	2000
	DOCUMENTE DELIVERY TOTALE	articoli/anno			2411	3000
	LENDING	articoli/anno			385	1000

	di cui locali	articoli/anno			385	250
	di cui ER	articoli/anno			nessun valore	750
	BORROWING	articoli/anno			776	800
	FORNITURA DIRETTA (Reference Delivery)	articoli/anno			1250	1200
	VOLUMI CATALOGATI	volumi/anno			2722	2800
	VOLUMI ACQUISTATI				0	50****
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			1	1
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	n° reclami/n° accessi			0	0
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO			928,27 mq	< 928,27 mq

Per il 2014 i dati sono stimati in base al trend del primo trimestre

* 3 PC

** dal 1 aprile 2014 6 PC

*** STIMIAMO DI AUMENTARE IL PRESTITO PERCHE' A BREVE METTEREMO A DISPOSIZIONE NUOVI LIBRI DI TESTO ACQUISTATI

****In attesa di acquisto



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
NOME SERVIZIO	SERVIZIO BIBLIOTECARIO-INFORMATIVO
DESCRIZIONE	Servizi Bibliotecari. Sale studio, prestito e consultazione libri, prestito interbibliotecario in Italia e all'estero, fotocopie, scansioni e riproduzioni, ricerche bibliografiche assistite, fornitura articoli scientifici, supporto bibliografico nelle decisioni cliniche-assistenziali (per medici ospedalieri e personale sanitario), formazione all'uso delle risorse elettroniche, postazioni PC e Wi-Fi. Dal 2014, dopo un anno di transizione nel nuovo Dipartimento, i servizi delle due Biblioteche sono stati armonizzati e resi complementari in modo da garantire la maggiore copertura possibile in termini di giorni di apertura e di erogazione dei servizi.
DESTINATARI	Docenti, Tecnici-amministrativi, Studenti, Laureati, Studenti post Lauream, Enti e Imprese, Altre Università
RESPONSABILE	Cristian Lo Iacono
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Biblioteca "L. Bergamini", Via Cherasco 15 - 10126 Torino, 011.6709360.
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	LUNEDI-GIOVEDI 9.00-18.00, VENERDI 9.00-17.00 (ORARIO CONTINUATO)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza via mail a Cristian Lo Iacono (011.6709359, cristian.loiacono@unito.it); in seconda istanza via mail all'indirizzo coordinamento.neuroscienze@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/biblioberg, www.polobiologico.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative			100%	100%
	orari di apertura al pubblico,	ore/sett.		45	45	44
	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio				1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web),	nr.			4	4
	GIORNI DI APERTURA			240	253	250
	ACCESSI	persone/anno		4021	3868	4000
	UTILIZZO PC	sessioni/anno		1011	957	957
	TOTALE MOVIMENTI REGISTRATI SU CATALOGO SEBINA	volumi/anno		531	597	597
	PRESTITI ESTERNI	volumi/anno		318	351	351
	CONSULTAZIONI	volumi/anno		179	188	188
	PRENOTAZIONI	volumi/anno		14	23	23
	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	volumi/anno		12	18	18
	RICERCHE BIBLIOGRAFICHE	sessioni/anno		10	34	34
	RICERCA ASSISTITA	sessioni/anno		10	44	44
	DOCUMENTE DELIVERY TOTALE	articoli/anno		1200	2282	2282
	LENDING	articoli/anno		869	1706	1706
	di cui locali	articoli/anno			419	419
	di cui ER	articoli/anno			1287	1287
	BORROWING	articoli/anno		303	343	343
	FORNITURA DIRETTA (Reference Delivery)	articoli/anno		28	233	233
	VOLUMI CATALOGATI	volumi/anno		807	380	380
	VOLUMI ACQUISTATI			50	20	20
	PRESTITO E-BOOK READER (SPERIMENTAZIONE 2012)			9	2	10
PORTATA VISIBILITA' PAGINA FACEBOOK BIBLIOTECA (da dicembre 2013)			0	766	1000	
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	n° reclami/n° accessi		0	0	0
EFFICIENZA	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG		1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Sistemi Informativi
NOME SERVIZIO	SERVIZIO BIBLIOTECARIO-INFORMATIVO
DESCRIZIONE	Servizio Informativo Dipartimentale. Supporto nella gestione dei software e delle reti e infrastrutture informative, nella gestione delle piattaforme e-learning, autenticazione utenti esterni. I servizi informativi del dipartimento sono rivolti, oltre che ai membri del Dipartimento, anche al personale medico ospedaliero convenzionato, agli studenti dei master e del dottorato di neuroscienze, nonché ai membri del NICO di Orbassano
DESTINATARI	Docenti, Tecnici-amministrativi, Studenti, Laureati, Studenti post lauream
RESPONSABILE	Cristian Lo Iacono
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Cristian Lo Iacono (011.6709359, cristian.loiacono@unito.it), Graziella Milano (011.6708176, graziella.milano@unito.it); Claudia Maero (011.6707153, claudia.maero@unito.it); Silvia Gariglio (011.6709358, silvia.gariglio@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì-Venerdì, 9.00-13.00.
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza via mail a Cristian Lo Iacono (011.6709359, cristian.loiacono@unito.it); in seconda istanza via mail all'indirizzo
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/neuroscienze , www.unito.it/centronit

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative			Gli addetti sono raggiungibili via telefono, mail o personalmente negli orari stabiliti. La modulistica è tutta online, sul sito del Dipartimento	Gli addetti sono raggiungibili via telefono, mail o personalmente negli orari stabiliti. La modulistica è tutta online, sul sito del Dipartimento
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			24-48 ore	entro le 24 ore
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari	nessun reclamo	nessun reclamo	nessun reclamo	implementazione di strumenti di misurazione oggettiva
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	nessun costo	nessun costo	nessun costo	nessun costo



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Neuroscienze

"Rita Levi Montalcini"

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	SERVIZIO BIBLIOTECARIO-INFORMATIVO
DESCRIZIONE	Siti web e piattaforme documentali. Gestione e aggiornamento delle informazioni, degli eventi, dei contenuti, dei documenti e della modulistica del Dipartimento. I servizi web del dipartimento sono rivolti, oltre che ai membri del Dipartimento, anche al personale medico ospedaliero convenzionato, agli studenti dei master e del dottorato di neuroscienze, nonché ai membri del NICO di Orbassano
DESTINATARI	Docenti, Tecnici-amministrativi, Studenti, Laureati, Studenti post lauream
RESPONSABILE	Cristian Lo Iacono
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Cristian Lo Iacono (011.6709359, cristian.loiacono@unito.it), Graziella Milano (011.6708176, graziella.milano@unito.it); Claudia Maero (011.6707153, claudia.maero@unito.it); Silvia Gariglio (011.6709358, silvia.gariglio@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì-Venerdì, 9.00-13.00.
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza via mail a Cristian Lo Iacono (011.6709359, cristian.loiacono@unito.it); in seconda istanza via mail all'indirizzo
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/neuroscienze , www.unito.it/centronit

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative			Gli addetti sono raggiungibili via telefono, mail o personalmente negli orari stabiliti. La modulistica è tutta online, sul sito del Dipartimento	Gli addetti sono raggiungibili via telefono, mail o personalmente negli orari stabiliti. La modulistica è tutta online, sul sito del Dipartimento
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			24-48 ore	entro le 24 ore
EFFICACIA	percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative)	vari	nessun reclamo	nessun reclamo	nessun reclamo	strumenti di misurazione oggettiva
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	nessun costo	nessun costo	nessun costo	nessun costo