



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE "AMEDEO AVOGADRO"
POLITECNICO DI TORINO

C I F I S - Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

TFA Piemonte - Tirocinio Formativo Attivo

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL
CENTRO INTERATENEEO DI INTERESSE REGIONALE PER LA FORMAZIONE
DEGLI INSEGNANTI SECONDARI (CIFIS)

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari (di seguito CIFIS) 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 del CIFIS sono:

Uguaglianza

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

Continuità

Il CIFIS 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 Direzione CIFIS si



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE "AMEDEO AVOGADRO"
POLITECNICO DI TORINO

C I F I S - Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

TFA Piemonte - Tirocinio Formativo Attivo

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

Il CIFIS 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 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

Il CIFIS 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 del CIFIS 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 amministrativi del Centro.



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE “AMEDEO AVOGADRO”
POLITECNICO DI TORINO**

C I F I S - Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

TFA Piemonte - Tirocinio Formativo Attivo

UTENTI

Gli utenti del CIFIS sono:

- Studenti
- Personale docente e tecnico-amministrativo
- Amministrazione Centrale
- Enti fornitori
- Istituzioni nazionali (Ministero Università e Ricerca, Ufficio Scolastico Regionale, Ufficio Scolastico Territoriale, Istituzione Scolastiche del Sistema nazionale dell’Istruzione)

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

AREA SERVIZI AGLI STUDENTI

➤ **SERVIZIO DI FRONT OFFICE**

- *Fornire informazioni sui percorsi formativi per il conseguimento dell’abilitazione per l’insegnamento nella Scuola secondaria di I e II grado;*
- *Orientamento sui requisiti di ammissione ai corsi di TFA*

➤ **COMUNICAZIONI MASSIVE**

- *Invio informazioni generiche o dettagliate, comunicazioni urgenti della Segreteria e dei docenti, avvisi e scadenze.*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE "AMEDEO AVOGADRO"
POLITECNICO DI TORINO

C I F I S - Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

TFA Piemonte - Tirocinio Formativo Attivo

➤ **SERVIZI MULTIMEDIALI**

- *Predisposizione e aggiornamento sito del Centro.*
- *Aggiornamento sezione dedicata alla Formazione Insegnanti Piemonte sul Portale di Ateneo.*

AREA SUPPORTO ALLA DIDATTICA

➤ **SUPPORTO PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI TIROCINIO FORMATIVO ATTIVO (TFA)**

- *Organizzazione e coordinamento delle prove di selezione in ingresso agli aspiranti all'anno di formazione e tirocinio.*

➤ **GESTIONE CORSI DI TFA**

- *Coordinamento delle attività didattiche e le attività di tirocinio.*

➤ **GESTIONE ESAMI FINALI DI ABILITAZIONE**

- *Organizzazione e coordinamento degli esami finali di abilitazione all'insegnamento.*

AREA AMMINISTRATIVO – CONTABILE

➤ **SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI**

- *Ricerca sul MEPA di beni e servizi.*
- *Emissione dei buoni d'ordine.*
- *Ricezione e consegna del bene richiesto all'interessato o accertamento dello svolgimento del servizio richiesto.*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE “AMEDEO AVOGADRO”
POLITECNICO DI TORINO

C I F I S - Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

TFA Piemonte - Tirocinio Formativo Attivo

➤ **SERVIZIO PAGAMENTI**

- *Pagamento di fatture ai fornitori del Dipartimento.*
- *Pagamento di compensi per collaborazioni o docenze a contratto, compensi incarichi esterni di lavoro autonomo.*
- *Piccoli rimborsi effettuati con la cassa economale.*

AREA INFORMATICA

➤ **SERVIZI INFORMATICI**

- *Manutenzione infrastruttura di rete del Centro; installazione, manutenzione e aggiornamento hardware/software; assistenza agli utenti sui principali sistemi operativi.*

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

Le schede allegate riportano, per ogni servizio gestito dal CIFIS, 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

CIFIS

Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI 1
NOME SERVIZIO	Servizio di Front office per la formazione degli insegnanti
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • fornire informazioni richieste prevalentemente allo sportello, via telefono e via posta elettronica sui percorsi formativi per il conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento nella scuola secondaria di I e II grado. • orientamento a studenti iscritti ai corsi di laurea triennale e magistrale sui requisiti necessari per l'ammissione ai percorsi formativi per il conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento nella scuola secondaria di I e II grado ai fini della compilazione del piano di studi. • orientamento rivolto a laureati magistrali o V.O. sui requisiti necessari per l'ammissione ai percorsi formativi per il conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento nella scuola secondaria di I e II grado ai fini di colmare eventuali debiti con l'iscrizione a corsi singoli; • orientamento a laureati triennali sui requisiti necessari per l'ammissione ai percorsi formativi per il conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento nella scuola secondaria di I e II grado ai fini della scelta della classe di laurea magistrale.
DESTINATARI	esterni: laureati, laureandi e diplomati aspiranti al conseguimento di abilitazione all'insegnamento nella scuola secondaria di I e II grado attraverso il TFA
RESPONSABILE	Xenia BELLETICH
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica CIFIS, Via Po 29, tel.011 670 2887-2970; fax 011 670 2888 tfa.piemonte@unito.it;
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 10,00-12,00; martedì, mercoledì e venerdì anche 14,00-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.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	distribuzione oraria studiata per una maggiore fruibilità	ORE/settimana	non presente	14,30	14,30	COSTANTE
	interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) con parità di trattamento, disponibilità	linea telefonica dedicata al pubblico e Fax	N°	non presente	1	1	2
		indirizzo mail dedicato	N°	non presente	1	1	COSTANTE
		sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.unito.it		non presente	presente	presente	COSTANTE
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Per informazioni: risposta immediata allo sportello o al telefono e max 24 ORE via mail, salvo necessità di ulteriori approfondimenti;	ORE	non presente	max 24	max 24	COSTANTE
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)		vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti		EURO	non disponibile			



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CIFIS

Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI 2
NOME SERVIZIO	Comunicazioni massive e richiesta aggiornamento contenuti sezione dedicata Formazione insegnanti Piemonte
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • fornire informazioni generiche e dettagliate sui percorsi formativi per il conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento nella scuola secondaria di I e II grado, normativa di riferimento e comunicazioni ministeriali. • inviare informazioni generiche e dettagliate sui percorsi formativi, comunicazioni urgenti delle Segreterie e dei docenti, avvisi, scadenze.
DESTINATARI	esterni: tirocinanti TFA, candidati iscritti alle prove di selezione per l'ammissione ai corsi di TFA per il conseguimento dell' abilitazione all'insegnamento nella scuola secondaria di I e II grado
RESPONSABILE	Xenia BELLETICH
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica CIFIS, Via Po 29, tel.011 670 2887-2970; fax 011 670 2888 tfa.piemonte@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 10,00-12,00; martedì, mercoledì e venerdì anche 14,00-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1 sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012			2013
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	distribuzione oraria studiata per una maggiore fruibilità	ORE/settimana	non presente	14,30	14,30	COSTANTE
	interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) con parità di trattamento, disponibilità	linea telefonica dedicata al pubblico e Fax	N°	non presente	1	1	2
		indirizzo mail dedicato	N°	non presente	1	1	COSTANTE
		sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.unito.it		non presente	presente	presente	COSTANTE
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Per informazioni: risposta immediata allo sportello o al telefono e max 24 ORE via mail, salvo necessità di ulteriori approfondimenti;	ORE	non presente	max 24	max 24	COSTANTE
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)		vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti		EURO	non disponibile			



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CIFIS

Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA 1
NOME SERVIZIO	Prove di ammissione ai corsi di Tirocinio Formativo Attivo
DESCRIZIONE	<p>Organizzazione e coordinamento delle prove di selezione in ingresso agli aspiranti all'anno di formazione e tirocinio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provvedere ad allestire spazi adeguati per lo svolgimento delle prove, servizi di accoglienza e vigilanza e relative commissioni di Concorso; • attrezzare le aule, acquistare la cancelleria necessaria e prendere le misure necessarie per l'accoglienza dei disabili. • fornire sostegno alle Commissioni Giudicatrici proponendo soluzioni alle problematiche che emergono nel corso delle diverse fasi della procedura concorsuale; • raccolta e verifica delle autocertificazioni relative ai titoli valutabili; • curare e custodire l'archivio di tutti gli elaborati delle rispettive prove, conservare copia dei verbali e rispondere alle richieste di accesso agli atti del concorso di ammissione; • pubblicare informazioni, commissioni e graduatorie online.
DESTINATARI	<p>esterni: candidati iscritti alle prove selettive per l'ammissione ai corsi di TFA interni: docenti membri delle Commissioni Giudicatrici delle selezioni e personale tecnico amministrativo in qualità di segretari di commissione</p>
RESPONSABILE	Xenia BELLETICH
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica CIFIS, Via Po 29, tel.011 670 2887-2970; fax 011 670 2888 tfa.piemonte@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 10,00-12,00; martedì, mercoledì e venerdì anche 14,00-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<p>http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1 sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it/Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.unito.it</p>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012			2013
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	(distribuzione oraria studiata per una maggiore fruibilità)	ORE/settimana	non presente	14,30	14,30	COSTANTE
	interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) con parità di trattamento, disponibilità	linea telefonica dedicata al pubblico e Fax	N°	non presente	1	1	2
		indirizzo mail dedicato	N°	non presente	1	1	COSTANTE
		sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it/Didattica >>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo http://www.tfa-piemonte.unito.it		non presente	presente	presente	COSTANTE
TEMPESTIVITA'	Organizzazione logistica (predisposizione spazi, attrezzature, segnalazione presenza disabili): GG dalla pubblicazione del bando	GG	GG	non presente	max 60	non attivato	COSTANTE
	supporto alle Commissioni Giudicatrici tempestivo, salvo necessità di approfondimenti (max 36 ORE)	ORE	ORE	non presente	max 36	non attivato	max 24
	Richiesta accesso atti (GG)	GG	GG	non presente	max 30	max 30	COSTANTE
	aggiornamento sito entro max 24 ORE; comunicazioni inviate entro max 24 ore dalla richiesta;	ORE	ORE	non presente	max 24	non attivato	COSTANTE
	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	graduatorie pubblicate entro max 5 ORE dalla comunicazione della Commissione	ORE	ORE	non presente	max 5	non attivato
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)		vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti		EURO	non disponibile			



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CIFIS

Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA 2
NOME SERVIZIO	Gestione corsi di TFA
DESCRIZIONE	<p>Coordinare le attività didattiche e le attività di tirocinio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reperire/prenotare aule idonee per lo svolgimento dei corsi e laboratori (eventualmente stipulare convenzioni con strutture esterne); • predisporre e pubblicare i calendari delle lezioni • gestire gli appelli online, ai fini di perseguire i criteri di dematerializzazione (accreditamento docenti, inserimento commissioni, creazione appelli), avvalendosi della procedura ESSE3; • curare la stipula delle convenzioni con le istituzioni scolastiche per le attività di tirocinio; • curare i rapporti con l'USR; • coordinare le selezioni per docenti e tutor
DESTINATARI	<p>esterni: tirocinanti iscritti ai corsi di TFA interni: docenti (affidamenti e contratti) dei corsi TFA; tutor coordinatori; tutor dei tirocinanti (nelle istituzioni scolastiche)</p>
RESPONSABILE	Xenia BELLETICH
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica CIFIS, Via Po 29, tel.011 670 2887-2970; fax 011 670 2888 tfa.piemonte@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 10,00-12,00; martedì, mercoledì e venerdì anche 14,00-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<p>http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1 sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it>>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.unito.it</p>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO 2013	VALORE PROGRAMMATO 2014	
			2011	2012			
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	(distribuzione oraria studiata per una maggiore fruibilità)	ORE/settimana	non presente	14,30	14,30	COSTANTE
	interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) con parità di trattamento, disponibilità	linea telefonica dedicata al pubblico e fax	N°	non presente	1	1	2
		indirizzo mail dedicato	N°	non presente	1	1	COSTANTE
		sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo http://www.tfa-piemonte.unito.it		non presente	presente	presente	COSTANTE
TEMPESTIVITA'	Organizzazione logistica (predisposizione spazi per le lezioni, attrezzature, segnalazione presenza disabili): GG	GG	non presente	non attivato	min 1 max 20	COSTANTE	
	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	supporto ai docenti tempestivo, salvo necessità di approfondimenti (max 36 ORE)	ORE	non presente	max 36	max 36	max 24
	Richiesta accesso atti (GG)	GG	non presente	max 30	max 30	COSTANTE	
	aggiornamento sito entro max 24 ORE; comunicazioni inviate entro max 24 ore dalla richiesta; pubblicazione appelli online entro max 24 ORE dalla comunicazione dei docenti	ORE	non presente	non attivato	max 24	COSTANTE	
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)		vari				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti		EURO				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

CIFIS

Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA 3
NOME SERVIZIO	Gestione esami finali di abilitazione all'insegnamento
DESCRIZIONE	<p>Coordinare l'organizzazione degli esami finali di abilitazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reperire/prenotare aule idonee per lo svolgimento degli esami; • predisporre e pubblicare i calendari delle prove finali; • predisporre materiale e documentazine necessari per le Commissioni esaminatrici; • predisporre i decreti di nomina delle commissioni; • curare i rapporti con l'USR per la nomina del loro rappresentante all'interno delle Commissioni esaminatrici;
DESTINATARI	<p>esterni: tirocinanti iscritti ai corsi di TFA interni: docenti (affidamenti e contratti) dei corsi TFA; tutor coordinatori; tutor dei tirocinanti (nelle istituzioni scolastiche)</p>
RESPONSABILE	Xenia BELLETICH
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Didattica CIFIS, Via Po 29, tel.011 670 2887-2970; fax 011 670 2888 tfa.piemonte@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 10,00-12,00; martedì, mercoledì e venerdì anche 14,00-15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<p>inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1 sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it>>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.unito.it</p>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	distribuzione oraria studiata per una maggiore fruibilità	ORE/settimana	non presente	14,30	14,30	COSTANTE
	interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) con parità di trattamento, disponibilità	linea telefonica dedicata al pubblico e fax	N°	non presente	1	1	2
		indirizzo mail dedicato	N°	non presente	1	1	COSTANTE
		sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it>>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo		non presente	presente	presente	COSTANTE
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Organizzazione logistica (predisposizione spazi per gli esami, attrezzature, segnalazione presenza disabili): GG	GG	non presente	non attivato	min 1 max 20	COSTANTE
		supporto ai docenti tempestivo, salvo necessità di approfondimenti (max 36 ORE)	ORE	non presente	non attivato	max 36	max 24
		Richiesta accesso atti (GG)	GG	non presente	non attivato	max 30	COSTANTE
		aggiornamento sito entro max 24 ORE; comunicazioni inviate entro max 24 ore dalla richiesta; pubblicazione calendari esami finali online entro max 24 ORE dalla comunicazione dei docenti	ORE	non presente	non attivato	max 24	COSTANTE
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)		vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti		EURO	non disponibile			



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CIFIS

Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

AREA SERVIZI	CONTABILITA' 1
NOME SERVIZIO	Pagamenti
DESCRIZIONE	Il servizio consta nel pagamento di fatture ai fornitori, di compensi per collaborazioni e docenze, compensi incarichi esterni di lavoro autonomo, tutor (docenti nelle istituzioni scolastiche del sistema nazionale dell'Istruzione)
DESTINATARI	esterni: Enti fornitori interni: docenti (affidamenti e contratti) dei corsi TFA; tutor dei tirocinanti (nelle istituzioni scolastiche), Personale Tecnico-Amministrativo, Stagisti (tirocinio post-lauream)
RESPONSABILE	Direttore / Esperto Amministrativo Contabile Anna MASSARI
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa CIFIS, C.so Regina Margherita,60 tel.011 670 2867; fax 011 670 2888; amministrativa.cifis@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	martedì e giovedì 10,00-12,00; si riceve anche per appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1 sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.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	non presente	4	4	6	
	interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) con parità di trattamento, disponibilità	indirizzo mail dedicato e fax	N°	non presente	non presente	1	1
		sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo		non presente	presente	presente	COSTANTE
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Tempo massimo intercorrente tra l'emissione della fattura/consegna documentazione per compenso ed il pagamento nel rispetto dei tempi previsti (GG)	GG	non presente	max 90	max 90	COSTANTE
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)		vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti		EURO	non disponibile			



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CIFIS
 Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

AREA SERVIZI	CONTABILITA' 2
NOME SERVIZIO	Approvvigionamenti
DESCRIZIONE	Il servizio garantisce l'acquisto di beni e servizi. Comporta la ricerca sul MEPA del bene o servizio richiesto, selezione del fornitore, CIG, DURC emissione del buono d'ordine, pubblicazione sul portale di ateneo amm.ne aperta, ricezione e consegna del bene richiesto all'interessato o svolgimento del servizio richiesto.
DESTINATARI	interni: docenti, Personale Tecnico-amministrativo
RESPONSABILE	Esperto contabile amm.vo Anna MASSARI
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa CIFIS, C.so Regina Margherita,60 tel.011 670 2867; fax 011 670 2888; amministrativa.cifis@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	martedì e giovedì 10,00-12,00; si riceve anche per appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it>>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.unito.it

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/settimana	non presente	4	4	6	
	interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) con parità di trattamento, disponibilità	indirizzo mail dedicato e fax sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo	N°	non presente	non presente	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Tempo massimo intercorrente tra emissione buono d'ordine e consegna del bene o svolgimento del servizio nel rispetto dei termini previsti (GG)	GG	non presente	max 30	max 30	COSTANTE
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)		vari	non disponibile			
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti		EURO	non disponibile			



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

CIFIS

Centro Interateneo di interesse regionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari

AREA SERVIZI	SISTEMI INFORMATIVI
NOME SERVIZIO	Servizi informatici
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • manutenzione infrastruttura di rete del Centro; • installazione, manutenzione e aggiornamento hardware/software: assistenza agli utenti sui principali sistemi operativi;
DESTINATARI	interni: Personale Tecnico-amministrativo, docenti
RESPONSABILE	Matteo Renzulli
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Amministrativa CIFIS, C.so Regina Margherita, 60, tel.011 670 2867
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 10,00-12,00 e 14,00-15,30, si riceve per appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1 sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it>>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte sito del Centro Interateneo: http://www.tfa-piemonte.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012			
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di disponibilità del servizio	ORE/settimana	non presente	17,50	17,50	COSTANTE	
	interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web) con parità di trattamento, disponibilità	linea telefonica dedicata agli utenti	N°	non presente	1	1	1
	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	supporto ai destinatari tempestivo, salvo necessità di approfondimenti (max 36 ORE)	ORE	non presente	max 36	max 36	max 24
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	vari	non disponibile				
EFFICIENZA	costo per mq/utenti/prodotti	EURO	non disponibile				