



**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](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                       | <b>SERVIZI AGLI STUDENTI 1</b>  |
| NOME SERVIZIO                      | <b>Servizio di Front office per la formazione degli insegnanti</b>  |
| DESCRIZIONE                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• fornire <b>informazioni</b> 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.</li> <li>• <b>orientamento</b> 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.</li> <li>• 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;</li> <li>• 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.</li> </ul> |
| DESTINATARI                        | <b>esterni:</b> 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<br><a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1</a>   |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili) | sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte<br>sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a>  |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA            | INDICATORI   |   | UNITA' DI MISURA | TREND           |          | ANNO IN CORSO | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|--|---|------------------|-----------------|----------|---------------|--------------------|
|                                     |  |   |                  | 2011            | 2012     | 2013          | 2014               |
| <b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b> | 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 <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte;<br>sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a> |                  | non presente    | presente | presente      | COSTANTE           |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                | 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           |
| <b>EFFICACIA</b>                    | indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente) |   | vari             | non disponibile |          |               |                    |
| <b>EFFICIENZA</b>                   | 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                       | <b>SERVIZI AGLI STUDENTI 2</b>  |
| NOME SERVIZIO                      | <b>Comunicazioni massive e richiesta aggiornamento contenuti sezione dedicata Formazione insegnanti Piemonte</b>  |
| DESCRIZIONE                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• inviare informazioni generiche e dettagliate sui percorsi formativi, comunicazioni urgenti delle Segreterie e dei docenti, avvisi, scadenze.</li> </ul>         |
| DESTINATARI                        | <b>esterni:</b> 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) | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1</a><br>sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte<br>sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a> |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA            | INDICATORI   |   | UNITA' DI MISURA | TREND           |          | ANNO IN CORSO | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|--|---|------------------|-----------------|----------|---------------|--------------------|
|                                     |  |   |                  | 2011            | 2012     | 2013          | 2014               |
| <b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b> | 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 <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte;<br>sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a> |                  | non presente    | presente | presente      | COSTANTE           |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                | 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           |
| <b>EFFICACIA</b>                    | indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente) |   | vari             | non disponibile |          |               |                    |
| <b>EFFICIENZA</b>                   | 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                       | <b>SUPPORTO ALLA DIDATTICA 1</b>   |
| NOME SERVIZIO                      | <b>Prove di ammissione ai corsi di Tirocinio Formativo Attivo</b>  |
| DESCRIZIONE                        | <p><b>Organizzazione e coordinamento delle prove di selezione in ingresso agli aspiranti all'anno di formazione e tirocinio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• provvedere ad allestire spazi adeguati per lo svolgimento delle prove, servizi di accoglienza e vigilanza e relative commissioni di Concorso;</li> <li>• attrezzare le aule, acquistare la cancelleria necessaria e prendere le misure necessarie per l'accoglienza dei disabili.</li> <li>• fornire sostegno alle Commissioni Giudicatrici proponendo soluzioni alle problematiche che emergono nel corso delle diverse fasi della procedura concorsuale;</li> <li>• raccolta e verifica delle autocertificazioni relative ai titoli valutabili;</li> <li>• 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;</li> <li>• pubblicare informazioni, commissioni e graduatorie online.</li> </ul> |
| DESTINATARI                        | <p><b>esterni:</b> candidati iscritti alle prove selettive per l'ammissione ai corsi di TFA<br/> <b>interni:</b> 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><a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1</a><br/>                 sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a>&gt;Didattica&gt;&gt;Formazione insegnanti Piemonte<br/>                 sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a></p>  |

| 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 <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a> |                 | non presente | presente      | presente           | COSTANTE |
| TEMPESTIVITA'                | Organizzazione logistica (predisposizione spazi, attrezzature, segnalazione presenza disabili): GG dalla pubblicazione del bando                               | GG  | non presente    | max 60       | non attivato  | COSTANTE           |          |
|                              | supporto alle Commissioni Giudicatrici tempestivo, salvo necessità di approfondimenti (max 36 ORE)   | ORE   | non presente    | max 36       | non attivato  | 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;   | 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             | non presente | max 5         | non attivato       | max 4    |
| 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                       | <b>SUPPORTO ALLA DIDATTICA 2</b>  |
| NOME SERVIZIO                      | <b>Gestione corsi di TFA</b>  |
| DESCRIZIONE                        | <p><b>Coordinare le attività didattiche e le attività di tirocinio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reperire/prenotare aule idonee per lo svolgimento dei corsi e laboratori (eventualmente stipulare convenzioni con strutture esterne);</li> <li>• predisporre e pubblicare i calendari delle lezioni</li> <li>• gestire gli appelli online, ai fini di perseguire i criteri di dematerializzazione (accreditamento docenti, inserimento commissioni, creazione appelli), avvalendosi della procedura ESSE3;</li> <li>• curare la stipula delle convenzioni con le istituzioni scolastiche per le attività di tirocinio;</li> <li>• curare i rapporti con l'USR;</li> <li>• coordinare le selezioni per docenti e tutor</li> </ul> |
| DESTINATARI                        | <p><b>esterni:</b> tirocinanti iscritti ai corsi di TFA<br/> <b>interni:</b> 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><a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1</a><br/>                 sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a>&gt;&gt;Didattica&gt;&gt;Formazione insegnanti Piemonte<br/>                 sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a></p>   |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA     | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA  | TREND         |              | ANNO IN CORSO<br>2013 | VALORE PROGRAMMATO<br>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 <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a> |               | 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<br>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                       | <b>SUPPORTO ALLA DIDATTICA 3</b>  |
| NOME SERVIZIO                      | <b>Gestione esami finali di abilitazione all'insegnamento</b>   |
| DESCRIZIONE                        | <p><b>Coordinare l'organizzazione degli esami finali di abilitazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reperire/prenotare aule idonee per lo svolgimento degli esami;</li> <li>• predisporre e pubblicare i calendari delle prove finali;</li> <li>• predisporre materiale e documentazine necessari per le Commissioni esaminatrici;</li> <li>• predisporre i decreti di nomina delle commissioni;</li> <li>• curare i rapporti con l'USR per la nomina del loro rappresentante all'interno delle Commissioni esaminatrici;</li> </ul>             |
| DESTINATARI                        | <p><b>esterni:</b> tirocinanti iscritti ai corsi di TFA<br/> <b>interni:</b> 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<br/> <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1</a><br/>                     sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it&gt;&gt;Didattica&gt;&gt;Formazione insegnanti Piemonte<br/>                     sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a></p> |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili) |   |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA            | INDICATORI   |   | UNITA' DI MISURA | TREND           |              | ANNO IN CORSO   | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|--|---|------------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------------|
|                                     |  |   |                  | 2011            | 2012         | 2013            | 2014               |
| <b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b> | 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           |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                | 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<br>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           |
| <b>EFFICACIA</b>                    | indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente) |   | vari             | non disponibile |              |                 |                    |
| <b>EFFICIENZA</b>                   | 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                       | <b>CONTABILITA' 1</b>   |
| NOME SERVIZIO                      | <b>Pagamenti</b>  |
| 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                        | <b>esterni:</b> Enti fornitori<br><b>interni:</b> 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) | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1</a><br>sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte<br>sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a> |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA'           | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA  | TREND        |                 | ANNO IN CORSO | VALORE PROGRAMMATO |          |
|-------------------------------------|--|---|--------------|-----------------|---------------|--------------------|----------|
|                                     |  |   | 2011         | 2012            | 2013          | 2014               |          |
| <b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b> | 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 <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte; sito del Centro Interateneo |              | non presente    | presente      | presente           | COSTANTE |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                | 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 |
| <b>EFFICACIA</b>                    | indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente) |   | vari         | non disponibile |               |                    |          |
| <b>EFFICIENZA</b>                   | 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                       | <b>CONTABILITA' 2</b>   |
| NOME SERVIZIO                      | <b>Approvvigionamenti</b>   |
| 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                        | <b>interni:</b> docenti , <i>Personale Tecnico-amministrativo</i>   |
| RESPONSABILE                       | <i>Esperto contabile amm.vo Anna MASSARI</i>  |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI              | <i>Segreteria Amministrativa CIFIS, C.so Regina Margherita,60 tel.011 670 2867; fax 011 670 2888; amministrativa.cifis@unito.it</i>   |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO | <i>martedì e giovedì 10,00-12,00; si riceve anche per appuntamento</i>  |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO   | <i>inviare mail agli indirizzi: direzione.cifis@unito.it; segreteria.didastu@unito.it</i>   |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili) | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1</a><br>sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte<br>sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a> |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA            | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA  | TREND        |                 | ANNO IN CORSO | VALORE PROGRAMMATO |          |
|-------------------------------------|--|---|--------------|-----------------|---------------|--------------------|----------|
|                                     |  |   | 2011         | 2012            | 2013          | 2014               |          |
| <b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b> | 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<br>sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a> >>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte;<br>sito del Centro Interateneo | N°           | non presente    | non presente  | 1                  | 1        |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                | 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 |
| <b>EFFICACIA</b>                    | indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente) |   | vari         | non disponibile |               |                    |          |
| <b>EFFICIENZA</b>                   | 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                       | <b>SISTEMI INFORMATIVI</b>   |
| NOME SERVIZIO                      | <b>Servizi informatici</b>   |
| DESCRIZIONE                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• manutenzione infrastruttura di rete del Centro;</li> <li>• installazione, manutenzione e aggiornamento hardware/software: assistenza agli utenti sui principali sistemi operativi;</li> </ul>   |
| DESTINATARI                        | <b>interni:</b> 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) | <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/formazione_insegnanti1</a><br>sezione sul Portale dedicata seguendo il percorso www.unito.it>>Didattica>>Formazione insegnanti Piemonte<br>sito del Centro Interateneo: <a href="http://www.tfa-piemonte.unito.it">http://www.tfa-piemonte.unito.it</a> |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA            | INDICATORI   | UNITA' DI MISURA  | TREND           |              | ANNO IN CORSO | VALORE PROGRAMMATO |        |
|-------------------------------------|--|---|-----------------|--------------|---------------|--------------------|--------|
|                                     |  |   | 2011            | 2012         |               |                    |        |
| <b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b> | 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 |
| <b>EFFICACIA</b>                    | indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente) | vari  | non disponibile |              |               |                    |        |
| <b>EFFICIENZA</b>                   | costo per mq/utenti/prodotti   | EURO  | non disponibile |              |               |                    |        |