



Servizi amministrativi e contabili

All'interno del Servizio sono svolte le attività amministrative e contabili relative ai seguenti processi:

- acquisti
- rimborsi a personale strutturato e non strutturato
- contratti con personale esterno
- supporto organi collegiali
- gestione contabile del budget di dipartimento

Inoltre all'interno del Servizio è stato costituito lo Staff Programmazione, Qualità e Servizi web/multimediali, che fornisce servizi di supporto tecnico-amministrativo alla Direzione e alle Commissioni Ricerca e Didattica per le attività connesse con il sistema AVA. In particolare lo Staff si occupa di:

- studiare ed approfondire la normativa, in collaborazione con gli uffici delle Direzioni competenti (Supporto al Presidio Qualità, staff Ordinamenti Didattici, Service Desk Federato ,..)
- creare uno scadenziario interno in corrispondenza di quello ministeriale e di ateneo, per rendere più efficace la programmazione delle attività
- inserire e aggiornare i dati relativi alla programmazione didattica e di ricerca nei sistemi informativi, nelle banche dati ministeriali e sui siti web istituzionali (UGOV, SUA, siti web del Dipartimento)
- curare le comunicazioni con l'Amministrazione Centrale e con gli altri utenti, anche con l'utilizzo di un indirizzo mail dedicato
- realizzare prodotti multimediali per la didattica e la ricerca (moodle, iscreen, e-mail marketing, impaginazione grafica)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Amministrazione			
NOME SERVIZIO	PAGAMENTO FATTURE			
DESCRIZIONE	Ordinativi di acquisto e pagamento fatture			
DESTINATARI	esterni ed interni			
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo-Contabile - federica.garavello@unito.it			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	sig.ra Giusy Trainito - giuseppa.trainito@unito.it - CLE, edificio D2, stanza 3D221			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, 9-12; 14-16			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio federica.garavello@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	30	30
	nr. Passaggi procedurali per ottenere il pagamento	NR	3	3
	Grado di interazione on line: 0assente,1pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line	NR	1	2
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3	3
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	5	5
	Tempo intercorrente tra il ricevimento della fattura e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	GG	30	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Amministrazione			
NOME SERVIZIO	INCARICHI PERSONALE ESTERNO			
DESCRIZIONE	Contratti personale non strutturato			
DESTINATARI	esterni ed interni			
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo Contabile - federica.garavello@unito.it			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	sig.ra Cinzia Pagano - vincenza.pagano@unito.it CLE, edificio D2, stanza 3D222			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al mercoledì 8,30-12 / 14-15,30; giovedì 8,30-12,30			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio federica.garavello@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it			
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://est.campus.net.unito.it/do/documenti.pl/Search?search=categoria%3A%Bandi+esterni+2015'			
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	19	19
	nr. Passaggi procedurali per ottenere il pagamento	NR	2	2
	Grado di interazione on line: 0assente,1pdf scaricabile, 2form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line	NR	1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo per l'emissione del contratto, dalla ricezione del verbale della Commissione	GG	5	5
	Tempo intercorrente tra il ricevimento della nota/fattura/verifica regolare esecuzione e l'emissione dell'ordinativo di pagamento	GG	30	25



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Amministrazione			
NOME SERVIZIO	SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI			
DESCRIZIONE	Convocazione delle sedute degli ooc, raccolta documenti e predisposizione verbale			
DESTINATARI	esterni ed interni			
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo Contabile - federica.garavello@unito.it			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	sig.ra Lilli Santopietro - maria.santopietro@unito.it CLE, edificio D2, stanza 3D221			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, 9-12; 14-16			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio federica.garavello@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	20	20
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente per la convocazione della seduta	GG	2	2
	Tempo massimo per la redazione della bozza di verbale	GG	30	25



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martiis"

AREA SERVIZI	Amministrazione			
NOME SERVIZIO	SUPPORTO AVA			
DESCRIZIONE	supporto tecnico-amministrativo alla Direzione e alle Commissioni in riferimento alle procedure AVA per la didattica			
DESTINATARI	interni ed esterni			
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo Contabile - federica.garavello@unito.it			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	dott.ssa Angela Zulianello - angela.zulianello@unito.it ; CLE, edificio D2, stanza 3D222			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì, 9-12; 14-16			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio federica.garavello@unito.it e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura	ore/settimana	20	20
	Grado di interazione on line: Cassente, 1pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line, 4 gestione intero processo on line	NR	1	1
	tipologia interazione con l'utente multicanale(fax,mail,tel)	NR	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo per l'immissione dei dati nella procedura UGOV e nella scheda SUA, dalla ricezione della documentazione dai referenti dei CDS	GG	30	25



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martis"

AREA SERVIZI	Amministrazione			
NOME SERVIZIO	RECEPTION E ACCOGLIENZA			
DESCRIZIONE	Informazioni generali e logistica			
DESTINATARI	interni ed esterni			
RESPONSABILE	Dott.ssa Federica Garavello - Responsabile Servizio Amministrativo Contabile - federica.garavello@unito.it			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	sig.ra Antonella Rana; antonella.rana@unito.it, CLE, edificio D2, stanza 3D223			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì - 9.00-12.30; 14.30-15.30			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it			
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)				
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO	
			ANNO IN CORSO	
			2014	2015
ACCESSIBILITA'	orari di apertura al pubblico,	ore/settimana	22.5	22.5
	tempo massimo di attesa	MIN	0-5	0-5
	disponibilità telefonica	ore/settimana	22.5	22.5
	Accessibilità multicanale (mail, fax telefono)	NR	3	3



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti de Martis"

AREA SERVIZI	Servizi web			
NOME SERVIZIO	GESTIONE SITI WEB			
DESCRIZIONE	Informazioni e avvisi utili all'utenza			
DESTINATARI	interni ed esterni			
RESPONSABILE	Per il sito istituzionale e della ricerca : Dott.ssa Silvia Lando (silvia.lando@unito.it) Per il sito dei Corsi di studio (didattica) : dott. Stefano Machetta			
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Per il sito istituzionale e della ricerca : Dott.ssa Silvia Lando (silvia.lando@unito.it) Per il sito dei Corsi di studio (didattica) : dott. Stefano Machetta (stefano.machetta@unito.it)			
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì 9-12 / 14-16			
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	In prima istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo del responsabile del servizio e in seconda istanza attraverso l'invio di una mail all'indirizzo de-segretario@unito.it			
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.est.unito.it/ http://www.didattica-est.unito.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	VALORE PROGRAMMATO	
			ANNO IN CORSO	
			2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore/settimana	25	25
	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	7	7