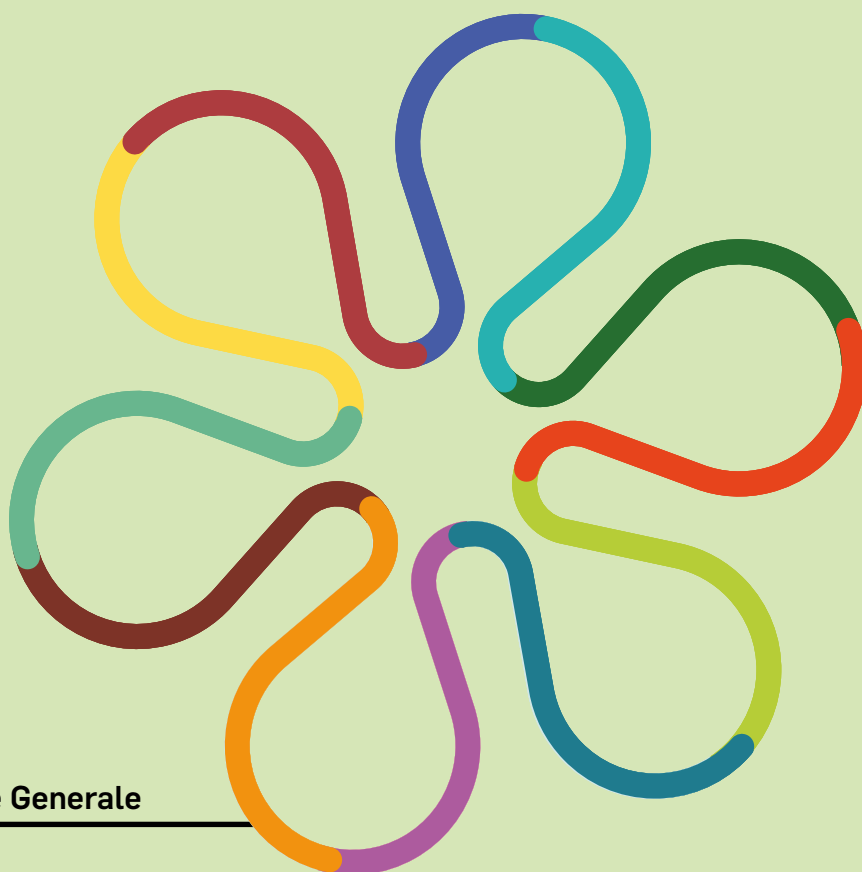


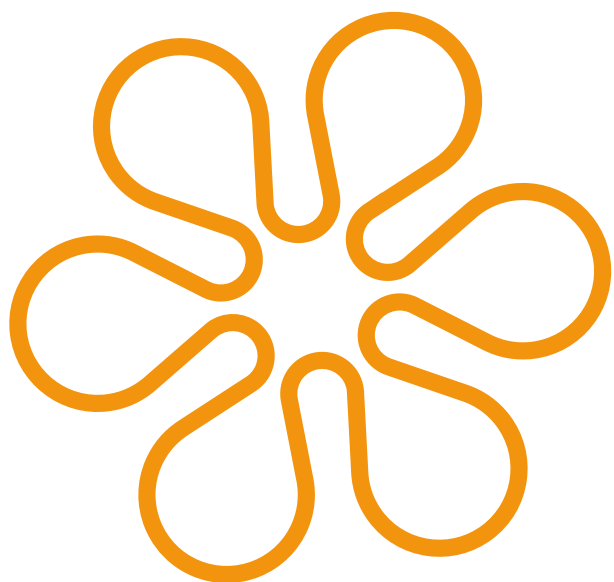


UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2025



Direzione Generale



Direzione Generale

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università di Torino si impegna a fornire ai propri portatori di interesse, informazioni sempre più accessibili, immediate, Trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi, descrivendone caratteristiche, modalità di accesso e relativi standard qualitativi. La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio patto tra l'amministrazione (l'Ente erogatore) e l'utente fruitore del servizio.

L'Università di Torino ha pertanto individuato i servizi e gli standard di qualità tenendo conto dei seguenti aspetti:

I. le dimensioni significative dei servizi, le quali devono tener conto di ciò che è effettivamente prioritario per gli utenti e di ciò che contribuisce all'efficacia del risultato finale;

II. gli obiettivi che l'Università vuole perseguire attraverso i servizi; a tal scopo gli standard devono essere rilevanti, accurati, coerenti, confrontabili, pubblicizzati e facilmente comprensibili dagli utenti;

III. la definizione chiara dell'output e delle caratteristiche dei servizi erogati;

IV. il coinvolgimento degli operatori e degli utenti.

L'Ateneo ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, espressa tramite lo sviluppo di almeno un indicatore per ogni dimensione.

1. ACCESSIBILITÀ

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso.

Ne sono sottodimensioni:

- l'accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio;
- l'accessibilità multicanale ai servizi.

2. TRASPARENZA

Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

3. TEMPESTIVITÀ

Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

4. EFFICACIA

Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli stakeholders.

Maggiore attenzione è stata rivolta all'identificazione degli utenti. In particolare la Carta dei servizi si rivolge ai seguenti utenti esterni:

- Il/la futuro/a studente/ssa e famiglie;
- Studente/ssa I e II livello;
- Laureato/a;
- Specializzando/a;
- Dottorando/a;
- Borsista;
- Assegnista;
- Studente/ssa Master;
- International student;
- Imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli utenti stessi.

Indice dei servizi

Comunicazione a supporto del crisis management	5
Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo	7
Consulenza al personale interno per la realizzazione di progetti e campagne di comunicazione	9
Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo	11
Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali.....	13
Patrocinio e logo di Ateneo.....	15
Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa diffusi attraverso canali di Ateneo e canali esterni (online e offline).....	17
Servizio di progettazione, organizzazione e coordinamento eventi istituzionali di Ateneo, Servizio cerimoniale eventi istituzionali di Ateneo	19
Servizio informazioni (Urp e Infopoint).....	20
UniToNews - Magazine di Ateneo	22

Comunicazione a supporto del crisis management

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio

- Ideazione e gestione della comunicazione a fronte di situazioni di pre-crisi e di crisi organizzativa

Struttura organizzativa

Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa

Responsabile o Referente

Stefania STECCA

Contatti

Via Verdi 8 - 10124 Torino
comunicazione@unito.it Tel:011.670-8616-8617-9402-9738-2125-2189

Modalità per presentare reclamo

comunicazione@unito.it

Modalità di erogazione

mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni

Link utili

Indicatore servizio -Comunicazione a supporto del crisis management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Accessibilità multicanale	numero canali	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	In base al canale la dimensione può essere nell'ordine di grandezza delle ore, dei giorni, delle settimane	Giornata sui social e per le mail Settimana per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati di consultazione pagine/contenuti pubblicati	miglioramento sul dato annuale 2021	miglioramento sul dato annuale 2023	miglioramento sul dato annuale 2024

Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Ideazione e gestione della comunicazione di progetti e/o scelte di valore strategico per l'Ateneo
Struttura organizzativa	Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa
Responsabile o Referente	Stefania STECCA
Contatti	Via Verdi 8 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel:011.670-8616-8617-9402-9738-2125-2189
Modalità per presentare reclamo	comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni
Link utili	politichediaterneo.unito.it

Indicatore servizio -Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Accessibilità multicanale	numero	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	In base al canale la dimensione può essere nell'ordine di grandezza delle ore, dei giorni, delle settimane Tempo medio per canale	Giornata sui social e per le mail Settimana per i siti tematici	Nella giornata per social e mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati di consultazione pagine/contenuti pubblicati	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2022	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2023	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2024

Consulenza al personale interno per la realizzazione di progetti e campagne di comunicazione

Utenti Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo, Personale (TA), Docente (PO, PA, RU, RUTD)

Descrizione del servizio

- Consulenza al personale (docente e tecnico-amministrativo) sulla ideazione e gestione di campagne, progetti o iniziative specifiche di comunicazione on line, off line e sui canali social di Ateneo
- Consulenza alla stesura e revisione di contenuti e linguaggio

Struttura organizzativa

Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa

Responsabile o Referente

Stefania STECCA

Contatti

Via Verdi 8 - 10124 Torino
comunicazione@unito.it Tel:011.670-8616-8617-9402-9738-2125-2189

Modalità per presentare reclamo

comunicazione@unito.it

Modalità di erogazione

mail, telefono, incontri e riunioni

Link utili

Indicatore servizio - Consulenza al personale interno per la realizzazione di progetti e campagne di comunicazione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Canali mediati o diretti attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	si/no	si	si	si
Tempestività	Tempo medio per la pubblicazione delle informazioni	giorno lavorativo (social ed e-mail); settimana (siti tematici)	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati di consultazione pagine/contenuti pubblicati	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2022	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2023	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2024

Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio

- Definizione delle strategie di sviluppo e content strategy dei social media di Ateneo (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TikTok, Youtube)
- Presidio dei social media di Ateneo ed elaborazione dei contenuti
- Sperimentazione di nuovi modelli di comunicazione

Struttura organizzativa

Sezione Media relations e Social network

Responsabile o Referente

Elena BRAVETTA

Contatti

Via Verdi 8 -10124 Torino
social@unito.it Tel: 011/6709611

Modalità per presentare reclamo

relazioniesterne@unito.it

Modalità di erogazione

mail, telefono, incontri, canali social

Link utili

<https://www.unito.it/ateneo/chi-siamo/unito-comunica/social-media>

Indicatore servizio -Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	3 (e-mail, telefono, social network)	3 (e-mail, telefono, social network)	3 (e-mail, telefono, social network)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/flashnews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare);	lettera	b; d; e	b; d; e	b; d; e
Tempestività	Pubblicazione sulle pagine social di Ateneo	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social	miglioramento sul dato annuale 2021	miglioramento sul dato annuale 2023	miglioramento sul dato annuale 2024

Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Futuro/a studente/ssa e famiglie**Descrizione del servizio**

- Ideazione, produzione e diffusione dei materiali (comunicati stampa, cartelle stampa - cartacee e digitali - video, fotografie, ecc.)
- Cura della rassegna stampa
- Organizzazione conferenze stampa, interviste ed eventi
- Pianificazione campagna informative per immatricolazioni e orientamento.
- Ideazione e produzione di video istituzionali e promozionali

Struttura organizzativa

Sezione Comunicazione digitale e Media Relations

Responsabile o Referente

Elena BRAVETTA

ContattiVia Verdi 8 -10124 Torino
ufficio.stampa@unito.it Tel: 011/6709611**Modalità per presentare reclamo**

relazioniesterne@unito.it

Modalità di erogazione

mail, telefono, incontri

Link utili<https://www.unito.it/profilo/press>

Indicatore servizio -Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/flashnews; c.intranet; d. portale; e.social-media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	lettera	b; d;	b; d;	b; d;
Tempestività	Tempo di risposta dal recupero dell'informazione completa	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Approfondimenti giornalistici settimanali in un anno	numero	100	100	100

Patrocinio e logo di Ateneo**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Concessione del Patrocinio e presidio del corretto utilizzo del Logo di Ateneo
---------------------------------	--

Struttura organizzativa	Sezione Eventi e Infopoint Sezione Comunicazione Istituzionale e Organizzativa
--------------------------------	---

Responsabile o Referente	Chiara TORTA Stefania STECCA
---------------------------------	---------------------------------

Contatti	Via Verdi 8 - 10124 Torino logo@unito.it Tel: 011/6702178-8616
-----------------	--

Modalità per presentare reclamo	logo@unito.it
--	---------------

Modalità di erogazione	mail, telefono
-------------------------------	----------------

Link utili

Indicatore servizio -Patrocinio e logo di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail; c.intranet; d. portale; g. form on line inviato su richiesta	lettera	b;c;d;	b;c;d;	b;c;d;
Tempestività	Tempo medio di attesa risposta concessione	giorni	7	7	7
Efficacia	Richieste pervenute	numero richieste	350	350	350

Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa diffusi attraverso canali di Ateneo e canali esterni (online e offline)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Ideazione e gestione di campagne, progetti o iniziative specifiche di comunicazione on line, off line e sui canali social di Ateneo Ideazione e revisione di contenuti e linguaggio
Struttura organizzativa	Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa
Responsabile o Referente	Stefania STECCA
Contatti	Via Verdi 8 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel:011.670-8616-8617-9402-9738-2125-2189
Modalità per presentare reclamo	comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni
Link utili	

Indicatore servizio -Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa diffusi attraverso canali di Ateneo e canali esterni (online e offline)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Canali mediati o diretti attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero canali	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	Tempo medio per la pubblicazione delle informazioni	giorno lavorativo (social ed e-mail); settimana (siti tematici)	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati di consultazione pagine/contenuti pubblicati	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2022	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2023	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2024

Servizio di progettazione, organizzazione e coordinamento eventi istituzionali di Ateneo Servizio cerimoniale eventi istituzionali di Ateneo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Supporto alla progettazione e organizzazione di eventi istituzionali e gestione del cerimoniale di Ateneo

Struttura organizzativa Sezione Eventi e Infopoint

Responsabile o Referente Chiara TORTA

Contatti Via Verdi 8 - 10124 Torino
relazioniesterne@unito.it Tel: 011/6702178

Modalità per presentare reclamo relazioniesterne@unito.it

Modalità di erogazione mail, telefono, incontri

Link utili www.unito.it

Indicatore servizio -Servizio di progettazione, organizzazione e coordinamento eventi istituzionali di Ateneo
Servizio cerimoniale eventi istituzionali di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Canali di contatto	numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/flashnews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	lettera	b; c; d;	b; c; d;	b; c; d;

Servizio informazioni (Urp e Infopoint)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio

- Attività di relazioni con il pubblico attraverso lo sportello polifunzionale

Struttura organizzativa

Sezione Eventi e Infopoint

Responsabile o Referente

Chiara TORTA

ContattiVia Po 29 - 10124 Torino
infopoint@unito.it urp@unito.it Tel: 011/6703020**Modalità per presentare reclamo**

relazioniesterne@unito.it

Modalità di erogazione

mail, telefono, sportello

Link utili

<https://www.unito.it/servizi/sportelli-e-uffici-aperti-al-pubblico/urp> <https://www.unito.it/servizi/sportelli-e-uffici-aperti-al-pubblico/infopoint>

Indicatore servizio -Servizio informazioni (Urp e Infopoint)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	4 (sportello, e-mail, tel., skype)	4 (sportello, e-mail, tel., skype)	4 (sportello, e-mail, tel., skype)
Trasparenza	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio URP: a. assente; b. pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e. intero processo online; f. altro (specificare);	lettera	b	b	b
	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio INFOPOINT: a. assente; b. pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e. intero processo online; f. altro (specificare);	lettera	b	b	b
Tempestività	Tempo medio di attesa allo sportello Infopoint	minuti	10	10	10
Efficacia	Numero di reclami	numero	0	0	0

UniToNews - Magazine di Ateneo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Produzione di articoli, podcast audio, video interviste di carattere giornalistico per il sito UniToNews, testata giornalistica di Ateneo.
Struttura organizzativa	Comunicazione digitale e Media Relations
Responsabile o Referente	Elena BRAVETTA
Contatti	unitonews@unito.it Tel: 011/6709611
Modalità per presentare reclamo	relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	mail, telefono
Link utili	https://www.unitonews.it/index.php/it

Indicatore servizio -UniToNews - Magazine di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/ infonews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare);	lettera	d; e;	d; e;	d; e;
Tempestività	Tempo medio di pubblicazione sul sito dalla presa in carico	giorni	5	5	5
Efficacia	Numero di visualizzazioni annuali	numero	300000	300000	200000
	Numero di podcast e video realizzati annualmente	numero	130	130	130



UNIVERSITÀ
DI TORINO

Direzione Generale
General Division

Via Verdi, 8 - 10124 Torino
Email: direzione.generale@unito.it

Ultimo aggiornamento: **settembre 2025**

Redazione a cura della Direzione Generale

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

*Supporto Informatico:
Direzione Sistemi Informativi, Portale E- Learning*

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*