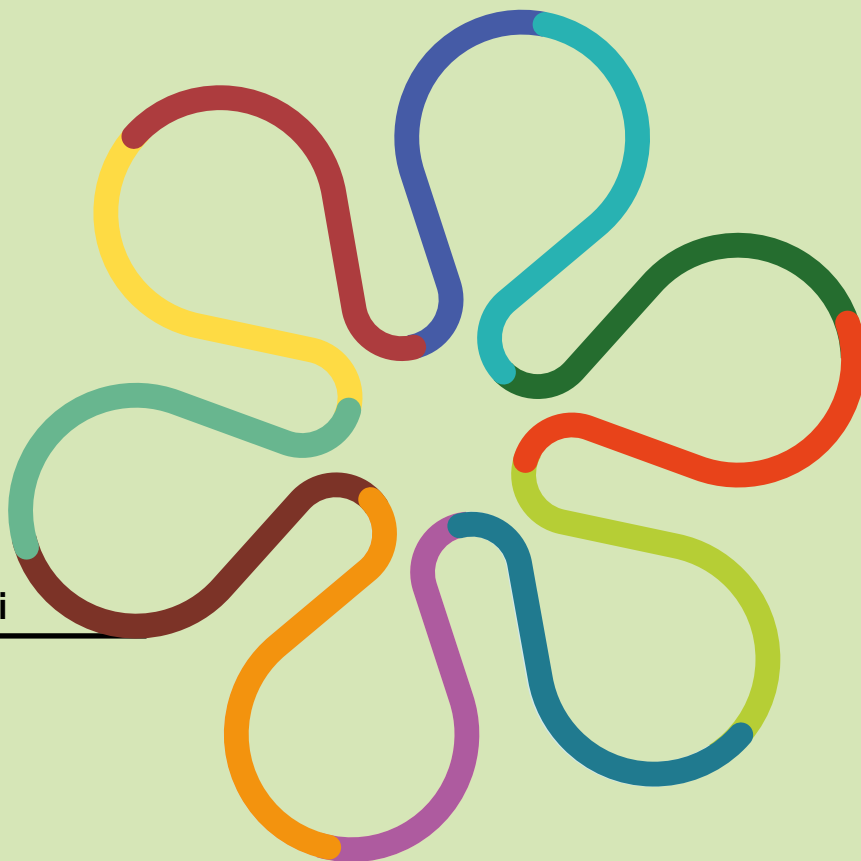


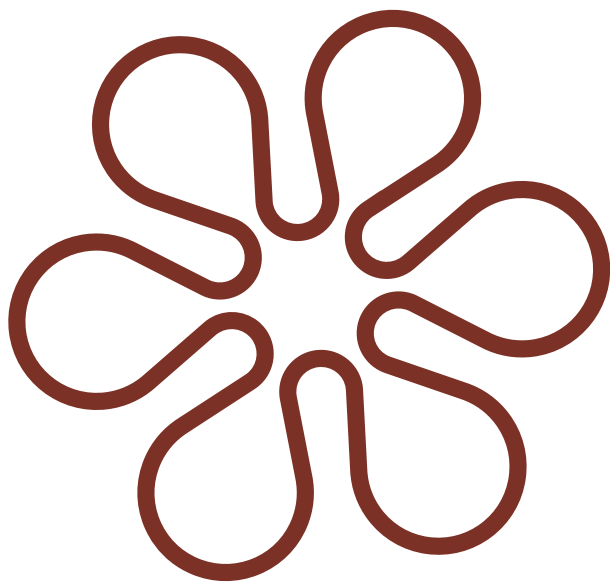


Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2017



Direzione  
Affari Generali



# **Direzione Affari Generali**

# 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

<b>Polizza infortuni</b> .....	<b>5</b>
<b>Polizza responsabilità civile verso terzi</b> .....	<b>6</b>

## Polizza infortuni

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Attività informativa e consulenziale professionale e specialistica sugli aspetti assicurativi presso tutti i soggetti assicurati - Gestione del sinistro assicurativo (dall'apertura della pratica alla chiusura della medesima con corresponsione del rimborso spese previste e/o indennizzo dovuto) - Per gli studenti: comunicazione iniziale al Polo didattico/IMO
<b>Struttura organizzativa</b>	Unità di Progetto Analisi e Razionalizzazione delle Coperture Assicurative di Ateneo
<b>Responsabile o Referente</b>	Mariarosa BUSCONE
<b>Contatti</b>	Piazza Castello 113 -10121 Torino assicurazioni@unito.it Tel: 0116704260 - 4262 Fax: 011/2361067
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	assicurazioni@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Telefono, e-mail, spazi dedicati sul portale dell'Ateneo - internet e intranet
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/universita-e-lavoro/tutela-e-assistenza/assicurazioni">https://www.unito.it/universita-e-lavoro/tutela-e-assistenza/assicurazioni</a> <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/polizze">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/polizze</a>

### Indicatore servizio - Polizza Infortuni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	n.d.	3 (telefono, e-mail, fax)	3 (telefono, e-mail, fax)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Sì/no	n.d.	Sì	Sì
<b>Trasparenza</b>	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio a. assente, b. pdf scaricabile, c. form compilabile on line, d. avvio processo on line, e. gestione intero processo on line, f. altro (specificare)	Lettera	n.d.	b	b
	Grado di pubblicizzazione: a. assente, b. e mail, infonews, c. intranet, d. portale, e. social media, f. seminario/workshop	Lettera	n.d.	c,d	c,d
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per l'evasione della richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	n.d.	6	5
	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta apertura sinistro	Giorno lavorativo	n.d.	4	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di pratiche sul numero totale gestito (I semestre 2017)	%	n.d.	100%	100%
	Percentuale di reclami sul numero totale di pratiche gestite (I semestre 2017)	%	n.d.	0%	0%
	Numero di personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti (I sem 2017)	Numero	n.d.	2 su 80000 utenti	2 su 80000 utenti

## Polizza responsabilità civile verso terzi

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio  
International Student  
Laureato/a  
Specializzando/a  
Studiante/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	Attività informativa e consulenziale professionale e specialistica sugli aspetti assicurativi presso tutti i soggetti assicurati - Gestione del sinistro assicurativo (dall'apertura della pratica alla chiusura della medesima con corresponsione del rimborso spese previste e/o indennizzo dovuto) - Per gli studenti: comunicazione iniziale al Polo didattico/IMO
<b>Struttura organizzativa</b>	Unità di Progetto Analisi e Razionalizzazione delle Coperture Assicurative di Ateneo
<b>Responsabile o Referente</b>	Mariarosa BUSCONE
<b>Contatti</b>	Piazza Castello 113 -10121 Torino assicurazioni@unito.it Tel: 011/6704260 - 4262 Fax: 011/2361067
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	assicurazioni@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Telefono, e-mail, spazi dedicati sul portale dell'Ateneo - internet e intranet
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/universita-e-lavoro/tutela-e-assistenza/assicurazioni">https://www.unito.it/universita-e-lavoro/tutela-e-assistenza/assicurazioni</a> <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/polizze">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/polizze</a>

**Indicatore servizio** - Polizza Responsabilità civile verso terzi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	n.d.	3 (telefono, e-mail, fax)	3 (telefono, e-mail, fax)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Sì/no	n.d.	Sì	Sì
<b>Trasparenza</b>	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio a. assente, b. pdf scaricabile, c. form compilabile on line, d. avvio processo on line, e. gestione intero processo on line, f. altro (specificare)	Lettera	n.d.	b	b
	Grado di pubblicizzazione: a. assente, b. e mail, infonews, c. intranet, d. portale, e. social media, f. seminario/workshop	Lettera	n.d.	c,d	c,d
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per l'evasione della richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	n.d.	6	5
	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta apertura sinistro	Giorno lavorativo	n.d.	4	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di pratiche sul numero totale gestito (I semestre 2017)	%	n.d.	100%	100%
	Percentuale di reclami sul numero totale di pratiche gestite (I semestre 2017)	%	n.d.	0%	0%
	Numero di personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti (I sem 2017)	Numero	n.d.	2 su 80000 utenti	2 su 80000 utenti



**Università  
degli Studi  
di Torino**

# **Direzione Affari Generali**

Via Verdi, 8 - 10124 Torino

Email: [direzione.affarigenerali@unito.it](mailto:direzione.affarigenerali@unito.it)

*Redazione a cura della Direzione Affari Generali*

*Supporto tecnico:  
Area Coordinamento Servizi di Integrazione e Monitoraggio*

*Supporto informatico:  
Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning*

*Impaginazione:  
Unità di Progetto Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*