



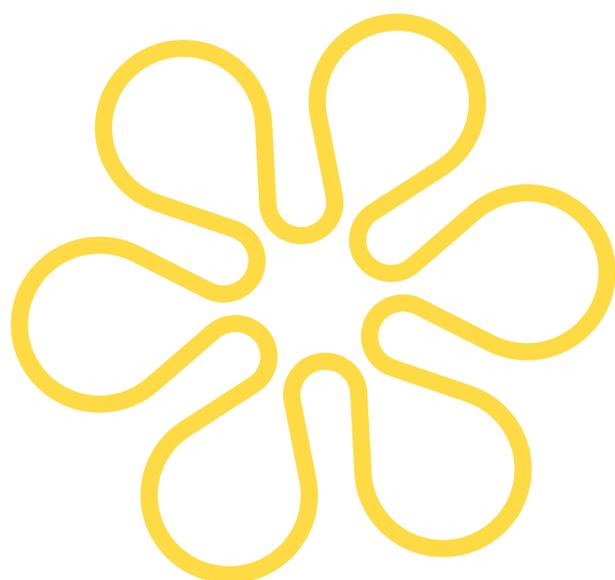
Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2017

Direzione  
Amministrazione  
e Sostenibilità

---





# **Direzione Amministrazione e Sostenibilità**

# 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>Concessione temporanea spazi di Ateneo.....</b>	<b>5</b>
<b>Gestione dei rapporti contrattuali con soggetti esterni pubblici e privati per utilizzo di spazi.....</b>	<b>6</b>
<b>Gestione rapporti con soggetti esterni pubblici e privati per acquisizioni/dismissioni immobili.....</b>	<b>7</b>
<b>Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale.....</b>	<b>8</b>

## Concessione temporanea spazi di Ateneo

**Utenti** - Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

<b>Descrizione del servizio</b>	Redazione contratti per l'uso temporaneo di spazi dell'Ateneo per l'organizzazione di eventi esterni. Promozione dell'utilizzo da parte di soggetti esterni.
<b>Struttura organizzativa</b>	Patrimonio
<b>Responsabile o Referente</b>	Anna Lisa MESSINA
<b>Contatti</b>	Via Po 11 - 10124 Torino Tel: 011/6704901 spazi@unito.it orario ufficio
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Inviare e-mail a <a href="mailto:direzione.sostenibilita@unito.it">direzione.sostenibilita@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail
<b>Link</b>	

**Indicatore servizio** - Concessione temporanea spazi di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione	Lettera	b,c	b,c	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per l'evasione della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	25	20
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione dei servizi (fase istruttoria)	%	n.d.	80% (stima)	85%

## Gestione dei rapporti contrattuali con soggetti esterni pubblici e privati per utilizzo di spazi

**Utenti** - Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

<b>Descrizione del servizio</b>	Stipula contratti immobiliari attivi e passivi
<b>Struttura organizzativa</b>	Patrimonio
<b>Responsabile o Referente</b>	Anna Lisa MESSINA
<b>Contatti</b>	Via Po 11 - 10124 Torino, Tel 011/6704901 patrimonio@unito.it orario ufficio
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Inviare e-mail a direzione.sostenibilita@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail
<b>Link</b>	

**Indicatore servizio** - Gestione dei rapporti contrattuali con soggetti esterni pubblici e privati per utilizzo di spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	b (e-mail)	b (e-mail)	b (e-mail)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di evasione della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	35 (stima)	30
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste	%	n.d.	100%	100%

## Gestione rapporti con soggetti esterni pubblici e privati per acquisizioni/dismissioni immobili

**Utenti** - Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

<b>Descrizione del servizio</b>	Acquisizioni di nuovi immobili, alienazioni del patrimonio disponibile, permuta
<b>Struttura organizzativa</b>	Patrimonio
<b>Responsabile o Referente</b>	Anna Lisa MESSINA
<b>Contatti</b>	Via Po 11 - 10124 Torino, Tel 011/6704901 patrimonio@unito.it orario ufficio
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Inviare e-mail a direzione.sostenibilita@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail
<b>Link</b>	

**Indicatore servizio** - Gestione rapporti con soggetti esterni pubblici e privati per acquisizioni/dismissioni immobili

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate	%	n.d.	100%	100%
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione dei servizi sul numero totale gestito	%	n.d.	100%	100%

## Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Promozione, informazione sensibilizzazione formazione al fine di coinvolgere UNITO nell'attuazione della propria politica ambientale
<b>Struttura organizzativa</b>	UniToGO
<b>Responsabile o Referente</b>	Marcella CUSIMANO
<b>Contatti</b>	Piazza Castello 113 - 10124 Torino Tel. 011/6704249 unito-go@unito.it orario ufficio
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Inviare e-mail a direzione.sostenibilita@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Incontri informativi, formativi, community engagement, on line
<b>Link</b>	<a href="http://www.green.unito.it/">http://www.green.unito.it/</a>

**Indicatore servizio** - Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g. altro (specificare)	Lettera	b, c, d, e, f	b, c, d, e, f	b, c, d, e, f
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di giorni per elaborazione della proposta/progetto informativo/formativo/di sensibilizzazione	Giorno lavorativo	n.d.	25 (stima)	20
<b>Efficacia</b>	Numero incontri informativi/formativi/di sensibilizzazione programmati nell'anno	Numero	5	5	5



**Università  
degli Studi  
di Torino**

# **Direzione Amministrazione e Sostenibilità**

Piazza Castello, 113 - 10121 Torino  
Telefono: (+39) 011 6704256  
Fax: (+39) 011 2361064  
Email: [direzione.sostenibilita@unito.it](mailto:direzione.sostenibilita@unito.it)

*Redazione a cura della Direzione Amministrazione e Sostenibilità*

*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*