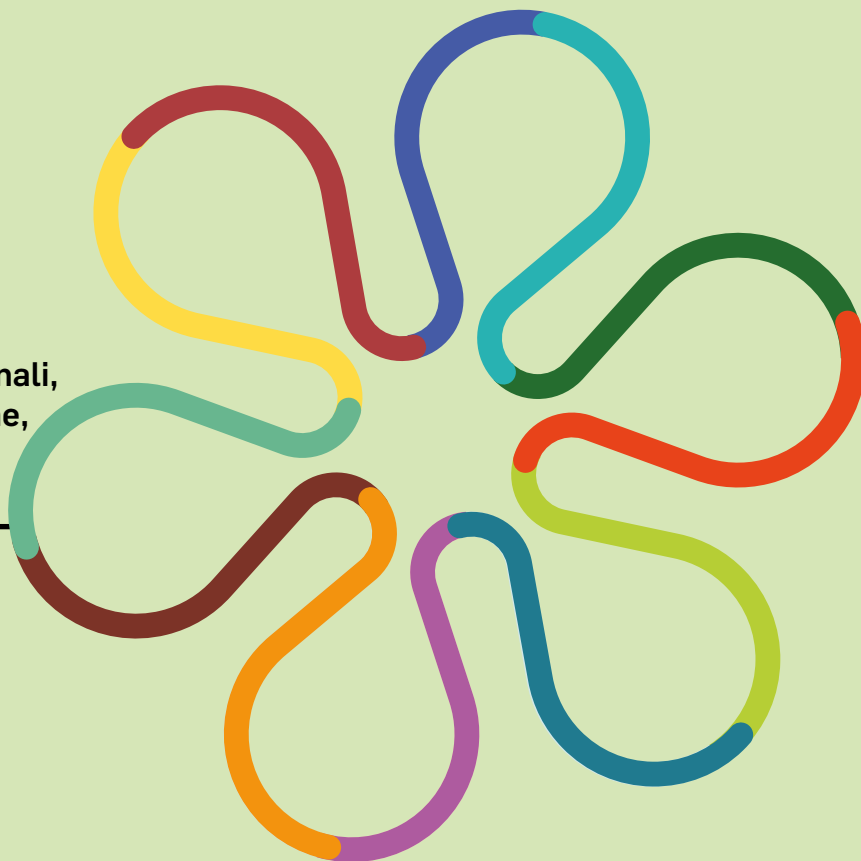


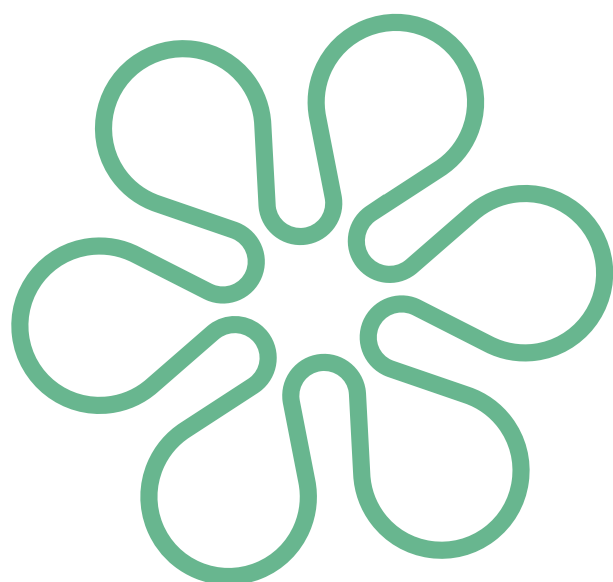


Università
degli Studi
di Torino

carta dei servizi 2017

Direzione
Attività Istituzionali,
Programmazione,
Qualità e
Valutazione





**Direzione
Attività Istituzionali,
Programmazione,
Qualità e Valutazione**

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

| | |
|---|-----------|
| Concorsi personale docente | 5 |
| Concorsi personale tecnico amministrativo | 6 |
| Consulenza e supporto alla stipula di accordi internazionali | 7 |
| Iscrizione studenti internazionali | 8 |
| Mobilità studenti in entrata | 9 |
| Mobilità studenti in uscita | 10 |
| Visiting Professors | 11 |

Concorsi personale docente

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

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Gestione delle procedure di selezione per personale docente e ricercatore dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici |
| Struttura organizzativa | Area Programmazione e reclutamento |
| Responsabile o Referente | Manuela DEUTSCH |
| Contatti | Via Verdi 31 - 10124 Torino Tel: 011/6704390 Tel: 011/6702259-2763 concorsi.docenti@unito.it Lun-ven 09.00-11.00 mar e gio anche 14.00-15.30 |
| Modalità per presentare reclamo | direzione.programmazionevalutazione@unito.it |
| Modalità di erogazione | Online, e-mail, telefono, ufficio (orario ricevimento) |
| Link utili | https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/personale-docente-e-ricercatore |

Indicatore servizio - Concorsi personale docente

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Trend 2013/2016 | Valore attuale 2017 | Valore programmato 2018 |
|----------------------|--|-------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Accessibilità | Modalità di contatto multicanale | Numero | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) |
| Trasparenza | Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, decreti nomina commissioni; approvazione atti) | Giorno lavorativo | 5 | 5 | 5 |
| Tempestività | Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate per l'approvazione atti | % | 100% | 100% | 100% |

Concorsi personale tecnico amministrativo

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

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Gestione delle procedure di selezione per personale tecnico amministrativo a tempo determinato e indeterminato dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici |
| Struttura organizzativa | Area Programmazione e reclutamento |
| Responsabile o Referente | Manuela DEUTSCH |
| Contatti | Via Verdi, 31 - 10124 Torino Tel: 011/6702767-2769 concorsi.docenti@unito.it Lun-ven 09.00-11.00 mar e gio anche 14.00-15.30 |
| Modalità per presentare reclamo | direzione.programmazionevalutazione@unito.it |
| Modalità di erogazione | Online, e-mail, telefono, ufficio (orario ricevimento) |
| Link utili | https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/personale-tecnico-amministrativo |

Indicatore servizio - Concorsi personale tecnico amministrativo

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Trend 2013/2016 | Valore attuale 2017 | Valore programmato 2018 |
|----------------------|--|-------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Accessibilità | Modalità di contatto multicanale | Numero | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) |
| Trasparenza | Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, decreti nomina commissioni; approvazione atti) | Giorno lavorativo | 5 | 5 | 5 |
| Tempestività | Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate per l'approvazione atti | % | 100% | 100% | 100% |

Consulenza e supporto alla stipula di accordi internazionali

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

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | -Individuazione e proposta dello schema tipo adatto alla tipologia di cooperazione didattica e scientifica; -analisi, revisione e negoziazione delle proposte di accordi internazionali provenienti da partner stranieri; -assistenza nelle fasi di ratifica dell'accordo |
| Struttura organizzativa | Sezione Relazioni internazionali |
| Responsabile o Referente | Alessandra PACHÍ |
| Contatti | Via Po 35 - 10124 Torino Tel: 011/6704390 internationalpartnerships@unito.it Orari in cui telefonare: lun-ven 09:00-12:00 e 14:00-16:00 |
| Modalità per presentare reclamo | direzione.programmazionevalutazione@unito.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono, su appuntamento |
| Link utili | https://www.unito.it/internazionalita/cooperazione-internazionale/accordi-di-cooperazione-accademica |

Indicatore servizio - Consulenza e supporto alla stipula di accordi internazionali

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Trend 2013/2016 | Valore attuale 2017 | Valore programmato 2018 |
|----------------------|----------------------------------|-----------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Accessibilità | Modalità di contatto multicanale | Numero | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) | 3 (telefono, e-mail, appuntamento) |

Iscrizione studenti internazionali

Utenti - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie
International Student

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | <ul style="list-style-type: none"> - Informazioni per studenti internazionali in merito al sistema universitario italiano, alle modalità e ai requisiti di accesso ai corsi universitari, all'organizzazione e all'offerta formativa dell'Università di Torino; - verifica titoli esteri ai fini della prevalutazione di idoneità per l'iscrizione a UniTO; - per i cittadini extra UE residenti all'estero: assistenza e supporto nell'iter previsto dalla vigente normativa per l'ingresso in Italia e l'immatricolazione all'Università, anche tramite contatto con le rappresentanze diplomatiche e la questura di Torino; - pratiche di riconoscimento in Italia a fini universitari di titoli di studio e di qualifiche professionali straniere; - borse di studio per studenti internazionali; - informazioni, tramite sessioni informative, relative ai servizi offerti dall'Università e da altri enti di interesse per gli studenti internazionali (ad esempio assistenza sanitaria, corsi di lingua italiana, ricerca alloggio) |
| Struttura organizzativa | Sezione Mobilità e didattica internazionale |
| Responsabile o Referente | Alice TRAVERSO BERNINI |
| Contatti | Sportello: vicolo Benevello 3/A - I piano - 10124 Torino Tel: 011/6704498 internationalstudents@unito.it Lun e ven 09.00-16.30. Mar, mer, gio 09.00-19:00. Su appuntamento per necessità specifiche e tramite apposite sessioni informative. |
| Modalità per presentare reclamo | direzione.programmazionevalutazione@unito.it |
| Modalità di erogazione | Sportello, e-mail, telefono |
| Link utili | https://www.unito.it/internazionalita/studenti-e-ospiti-internazionali/studenti-internazionali/iscrizione-studenti English UniTO: https://en.unito.it/studying-unito/application-international-students |

Indicatore servizio - Iscrizione studenti internazionali

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Trend 2013/2016 | Valore attuale 2017 | Valore programmato 2018 |
|----------------------|--|-------------------|---|---|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto multicanale | Numero | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) |
| | Numero di ore di apertura all'utenza a settimana | Ora | 14,5 | 14,5 | 14,5 |
| Trasparenza | 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 |
| Tempestività | Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta | Giorno lavorativo | 5 | 5 | 5 |
| Efficacia | Numero di application ricevute con la nuova procedura | Numero | 400 | 2900 | ≥ 2900 |

Mobilità studenti in entrata

Utenti - International Student

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | - Informazioni e gestione delle attività amministrative connesse alla mobilità degli studenti provenienti dall'estero (nomination da partner esteri, registrazione, accoglienza e gestione servizi per studenti in mobilità in entrata, gestione carriere); - sessioni informative relative ai servizi offerti dall'università e da altri enti agli studenti in mobilità in entrata (ad esempio assistenza sanitaria, corsi di lingua italiana, ricerca alloggio, counseling); - rilascio del Transcript of records contenente l'attestazione delle attività formative sostenute durante il periodo di mobilità |
| Struttura organizzativa | Sezione Mobilità e didattica internazionale |
| Responsabile o Referente | Alice TRAVERSO BERNINI |
| Contatti | Infopoint di Ateneo: via Po 29 - 10124 Torino. Tel: 011/6704425 internationalexchange@unito.it Lun-ven 09.00-11.00. Mar, mer, gio 09.00-11.00 e 13.30-15.00. anche tramite apposite sessioni informative. |
| Modalità per presentare reclamo | direzione.programmazionevalutazione@unito.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono, contatto diretto tramite Infopoint o su appuntamento |
| Link utili | https://www.unito.it/internazionalita/studenti-e-ospiti-internazionali/studenti-erasmus-e-mobilita English UniTO: https://en.unito.it/international-relations/studentsmobility/erasmus-and-exchange-students |

Indicatore servizio - Mobilità studenti in entrata

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Trend 2013/2016 | Valore attuale 2017 | Valore programmato 2018 |
|----------------------|---|-------------------|---|---|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto multicanale | Numero | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) |
| Trasparenza | Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b. pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e. intero processo online; f. altro (specificare) | Lettera | c | c | c |
| Tempestività | Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta | Giorno lavorativo | 5 | 5 | 5 |
| Efficacia | Grado di soddisfazione studenti Erasmus incoming (Soddisfatto/Molto soddisfatto) | % | 65% | 59% | ≥ 60% |

Mobilità studenti in uscita

Utenti - Dottorando/a
Studente/ssa I e II livello

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | - Informazioni e gestione attività amministrative relative ai programmi di mobilità in uscita per studio e tirocinio degli studenti UniTO (emissione bandi, raccolta candidature, coordinamento con le Scuole per le selezioni, pubblicazione dei risultati delle selezioni, sottoscrizione dei contratti con gli studenti, erogazione delle borse di mobilità spettanti agli studenti, verifica delle attività didattico formative svolte e dell'effettivo periodo di permanenza all'estero); - supporto nella preparazione della documentazione necessaria al periodo di mobilità; - sessioni informative per Bando Erasmus per studio e per studenti vincitori di periodi di mobilità Erasmus |
| Struttura organizzativa | Sezione Mobilità e didattica internazionale |
| Responsabile o Referente | Alice TRAVERSO BERNINI |
| Contatti | Infopoint di Ateneo: via Po 29 – 10124 Torino Tel: 011/6704425 internationalexchange@unito.it Lun-ven 09.00-16.30. Mar, mer, gio 09.00-19.00. Su appuntamento per necessità specifiche e tramite apposite sessioni informative. |
| Modalità per presentare reclamo | direzione.programmazionevalutazione@unito.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono, contatto diretto tramite Infopoint o su appuntamento |
| Link utili | https://www.unito.it/internazionalita/studiare-e-lavorare-allestero/erasmus |

Indicatore servizio - Mobilità studenti in uscita

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Trend 2013/2016 | Valore attuale 2017 | Valore programmato 2018 |
|----------------------|---|-------------------|---|---|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto multicanale | Numero | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) | 4 (telefono, email, sportello, procedura web) |
| Trasparenza | Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b. pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e. intero processo online; f. altro (specificare) | Lettera | e | e | e |
| Tempestività | Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta | Giorno lavorativo | 5 | 5 | 5 |
| Efficacia | Grado di soddisfazione studenti Erasmus outgoing (Soddisfatto/Molto soddisfatto) | % | 56% | 57% | ≥ 57% |

Visiting Professors

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

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | - Gestione delle pratiche relative alla selezione dei docenti in entrata; - attività di accoglienza e di supporto alla stipula del contratto e all'organizzazione della permanenza dei Visiting Professor |
| Struttura organizzativa | Sezioni Relazioni Internazionali e Mobilità e didattica internazionale |
| Responsabile o Referente | Alessandra PACHÍ e Alice TRAVERSO BERNINI |
| Contatti | Tel: 011/6704393-4399 visitingprofessor@unito.it Orari in cui telefonare: lun-ven 09:00-12:00 e 14:00-16:00 |
| Modalità per presentare reclamo | direzione.programmazionevalutazione@unito.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono |
| Link utili | https://en.unito.it/international-relations/teachers-and-researchersmobility |

Indicatore servizio - Visiting Professors

| Dimensioni | Indicatori | Unità di misura | Trend 2013/2016 | Valore attuale 2017 | Valore programmato 2018 |
|----------------------|---|-------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Accessibilità | Modalità di contatto multicanale | Numero | 3 (telefono, email, procedura web) | 3 (telefono, email, procedura web) | 3 (telefono, email, procedura web) |
| Trasparenza | Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e.intero processo online; f. altro (specificare) | Lettera | c | c | c |
| Tempestività | Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta | Giorno lavorativo | 5 | 5 | 5 |
| Efficacia | Numero di candidature gestite rispetto alle posizioni a bando) | Numero | 2.5 | 2.5 | >2 |



**Università
degli Studi
di Torino**

Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, Qualità e Valutazione

Via Verdi, 8 - 10124 Torino

Telefono: (+39) 011 6702224

Email: direzione.programmazionevalutazione@unito.it

*Redazione a cura della Direzione Attività Istituzionali,
Programmazione, Qualità e Valutazione*

*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*