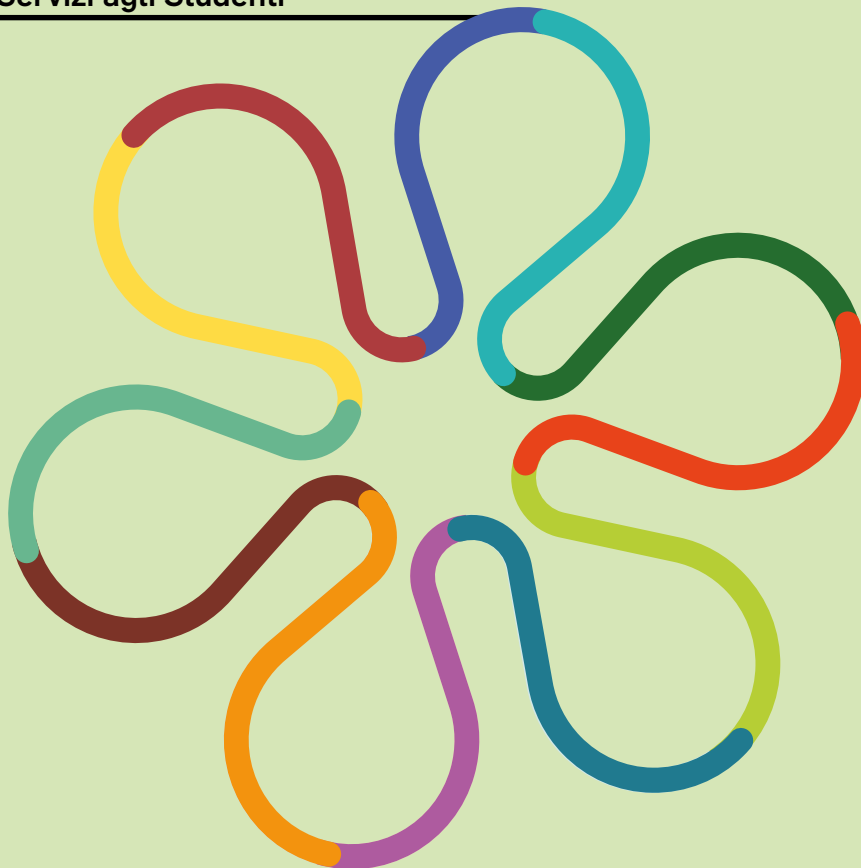


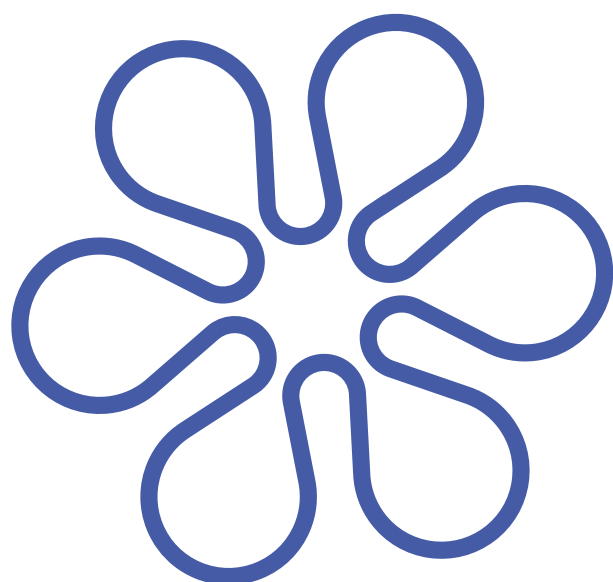


UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2025

Direzione Didattica e
Servizi agli Studenti





**Direzione Didattica
e Servizi
agli Studenti**

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

Borse di studio	6
Contribuzione studentesca e rimborsi	8
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo, Polo Management ed Economia.....	10
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	11
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Scienze della Natura.....	12
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo, Polo Campus Luigi Einaudi	13
Formazione ECM	14
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Management ed Economia.....	15
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze della Natura.....	17
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze della Natura.....	19
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Agraria e Medicina Veterinaria	21
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Campus Luigi Einaudi	23
Gestione carriere studentesche corsi post-laurea e formazione insegnanti scuola secondaria.....	25
Gestione delle relazioni esterne in tema di orientamento, tutorato e placement.....	27
Gestione Esami di Stato	28
Presidio della comunicazione esterna e Assistenza di II livello all'utenza studentesca	29
Servizi didattici agli studenti, Polo Management ed Economia	30
Servizi didattici agli studenti, Polo Scienze della Natura	31
Servizi didattici agli studenti, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	32
Servizi didattici agli studenti, Polo Campus Luigi Einaudi.....	33

Servizio di counseling studenti	34
Servizi per studenti con disabilità e con DSA (disturbi specifici dell'apprendimento)	36
Supporto alla didattica SUISS	37

Borse di studio

Utenti Borsista, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Gestione amministrativa dei sostegni economici a favore della popolazione studentesca (borse e premi di studio a vario titolo, collaborazioni a tempo parziale 200 ore)
Struttura organizzativa	Sezione Diritto allo studio
Responsabile o Referente	Paolo VICARI
Contatti	<p>e-mail: collaborazioni.studenti@unito.it Telefono (+39) 011 6704359-2647 sportello Via Sant'Ottavio, 12B - Complesso Aldo Moro - Palazzina D, secondo piano, ricevimento su appuntamento</p> <p>e-mail: borse.studenti@unito.it Telefono: (+39) 011 6704359-4356 sportello Via Sant'Ottavio, 12B - Complesso Aldo Moro - Palazzina D, secondo piano, ricevimento su appuntamento</p>
Modalità per presentare reclamo	simona.casetta@unito.it
Modalità di erogazione	e-mail, ricevimento su appuntamento, telefono
Link utili	<p>www.unito.it/servizi/lo-studio/borse-e-premi-di-studio www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/chi-studia/collaborazioni-tempo-parziale</p>

Indicatore servizio -Borse di studio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.

Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
---------------------	--	-------------------	---	---	---

Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%
------------------	---	---	-----	-----	-----

Contribuzione studentesca e rimborsi

Utenti Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Supporto informativo per la determinazione e gestione della contribuzione studentesca (esoneri e riduzioni della contribuzione studentesca e rateizzazioni)
Struttura organizzativa	Sezione Diritto allo studio
Responsabile o Referente	Paolo VICARI
Contatti	servizio di help desk: https://hdstudenti.unito.it/ sportello Via Sant'Ottavio, 12B - Complesso Aldo Moro - Palazzina D, I piano terra, ricevimento su appuntamento
Modalità per presentare reclamo	simona.casetta@unito.it
Modalità di erogazione	help-desk, sportello, telefono
Link utili	www.unito.it/didattica/tasse

Indicatore servizio -Contribuzione studentesca e rimborsi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.

Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo, Polo Management ed Economia

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Ufficio Servizi OTP
Responsabile o Referente	Cristina FRACCHIA
Contatti	reperibili alla pagina: https://www.sme.unito.it/it/la-scuola/servizi-e-contatti
Modalità per presentare reclamo	marco.berruti@unito.it
Modalità di erogazione	help-desk, e-mail, telefono
Link utili	www.sme.unito.it/it/orientamento https://www.sme.unito.it/it/tutorato www.sme.unito.it/it/job-placement siti dei Corsi di Studio cliccando sui pulsanti Orientamento, Tutorato, tirocinio curriculare, Job Placement

Indicatore servizio -Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Management ed Economia

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	99%	99%	99%

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Sezione OTP
Responsabile o Referente	Letizia CAVALLARO
Contatti	reperibili alla pagina: www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement
Modalità per presentare reclamo	laura.corradetti@unito.it
Modalità di erogazione	help-desk, e-mail, webex
Link utili	www.unito.it/didattica/orientamento www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

Indicatore servizio -Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (help-desk, e-mail; telefono)	3 (help-desk, e-mail; telefono)	3 (help-desk, e-mail; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	99%	99%	99%

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Scienze della Natura

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo

Struttura organizzativa Sezione OTP

Responsabile o Referente Giovanni CAGNA

Contatti reperibili alla pagina: www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

Modalità per presentare reclamo laura.pecchio@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono

Link utili www.unito.it/didattica/orientamento
www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement
www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato
www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

Indicatore servizio -Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (help-desk, e-mail; telefono)	3 (help-desk, e-mail; telefono)	3 (help-desk, e-mail; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	99%	99%	99%

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo, Polo Campus Luigi Einaudi

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Sezione OTP
Responsabile o Referente	Stefania LAVAGNINO
Contatti	reperibili alla pagina: www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement
Modalità per presentare reclamo	mariarosaria.muci@unito.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	www.unito.it/didattica/orientamento www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

Indicatore servizio -Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Campus Luigi Einaudi

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. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	99%	99%	99%

Formazione ECM**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio	• Accreditamento eventi c/o Ministero della Salute, supporto tecnico alla progettazione della Formazione ON-LINE, servizi di segreteria organizzativa
Struttura organizzativa	Staff Formazione ECM
Responsabile o Referente	Massimo CRESTANI
Contatti	e-mail: ecm@unito.it , eventiecm.dam@unito.it telefono: 011/6705315
Modalità per presentare reclamo	massimo.bruno@unito.it
Modalità di erogazione	e-mail e telefono
Link utili	www.ecm.unito.it

Indicatore servizio -Formazione ECM

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	Percentuale di numero di eventi pubblicato on line rispetto al numero di eventi realizzati	%	100	100	100
Tempestività	Tempo di risposta al proponente	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Accreditamenti effettuati su numero di richieste	%	100%	100%	100%

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Management ed Economia**Utenti** Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Ufficio Segreteria Studenti
Responsabile o Referente	Francesco SPINA
Contatti	<p>servizio di help desk: https://hdstudenti.unito.it/ e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segreteriastudenti.economiamanagement@unito.it Le Segreterie studenti ricevono allo sportello solo su appuntamento: martedì 10.00-12.00; giovedì 13.30-15.30 telefono: 011/6709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)</p>
Modalità per presentare reclamo	marco.berruti@unito.it
Modalità di erogazione	help desk, e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento
Link utili	www.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti

Indicatore servizio -Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Management ed Economia

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.

Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta tramite help-desk	giorno lavorativo	2,5	2,5	2,5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze della Natura**Utenti** Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie**Descrizione del servizio**

- Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, laurea), rilascio certificati e pergamene

Struttura organizzativa

Segreteria Studenti del Polo Scienze della Natura e delle Scienze e Tecnologie del Farmaco - Polo Scienze della Natura
Segreteria Studenti di Psicologia - Polo Scienze della Natura

Responsabile o Referente

Massimo SCUGLIA

Contatti

Segreteria Studenti Scienze della Natura e Scienze e Tecnologie del Farmaco
servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/e-mail> (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e);
segreteriastudenti.scienzenatura@unito.it
Le Segreterie studenti ricevono allo sportello solo su appuntamento: martedì 10.00-12.00; giovedì 13.30-15.30
telefono: 011/6709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30-11.30)

Segreteria Studenti Psicologia
servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e):
segreteriastudenti.psicologia@unito.it
Le Segreterie studenti ricevono allo sportello solo su appuntamento: martedì 10.00-12.00; giovedì 13.30-15.30
telefono: 011/6709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)

Modalità per presentare reclamo

laura.pecchio@unito.it

Modalità di erogazione

help desk, e-mail, sportello, telefono

Link utiliwww.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti**Indicatore servizio** -Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
------------	------------	-----------------	-------------	-------------	-------------------------

Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. email/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta tramite help-desk	giorno lavorativo	2,5	2,5	2,5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze della Natura**Utenti** Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Sezione Supporto SUISM
Responsabile o Referente	Sara BAGNATO
Contatti	<p>Segreteria Studenti SUISM servizio di help desk: https://hdstudenti.unito.it/ e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): des.suism@unito.it Le Segreterie studenti ricevono allo sportello solo su appuntamento: martedì 10.00-12.00; giovedì 13.30-15.30 telefono: 011/6709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)</p>
Modalità per presentare reclamo	laura.pecchio@unito.it
Modalità di erogazione	help desk, e-mail, sportello, telefono
Link utili	www.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti

Indicatore servizio -Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. email/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.

Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta tramite help-desk	giorno lavorativo	2,5	2,5	2,5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Agraria e Medicina Veterinaria**Utenti** Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Specializzando/a**Descrizione del servizio**

- Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, laurea), rilascio certificati e pergamene

Struttura organizzativa

Sezione Segreteria Studenti

Responsabile o Referente

Claudia GROSSO

Contatti

servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
 e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e studentesse iscritti/e): segreteriastudenti.agrovet@unito.it
 Le Segreterie studenti ricevono allo sportello solo su appuntamento: martedì 10.00-12.00; giovedì 13.30-15.30
 telefono: 011/6709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)

Modalità per presentare reclamolaura.corradetti@unito.it**Modalità di erogazione**

help desk, e-mail, sportello, telefono

Link utiliwww.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti**Indicatore servizio** -Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.

Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta tramite help-desk	giorno lavorativo	2,5	2,5	2,5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Campus Luigi Einaudi

Utenti Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Specializzando/a, Studente/ssa Master/ Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale

Descrizione del servizio

- Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, laurea), rilascio certificati e pergamene

Struttura organizzativa

Sezione Segreteria Studenti

Responsabile o Referente

Angela MONTRONE,
dal 16/9/25 la responsabile è Consolatrice MURTAS

Contatti

servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e):
segreteriastudenti.cle@unito.it
Le Segreterie studenti ricevono allo sportello solo su appuntamento: martedì 10.00-12.00; giovedì 13.30-15.30
telefono: 011/6709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)

Modalità per presentare reclamo

mariarosaria.muci@unito.it

Modalità di erogazione

help desk, e-mail, sportello, telefono

Link utili

www.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti

Indicatore servizio -Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e; sportello; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.

Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta tramite help-desk	giorno lavorativo	2,5	2,5	2,5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Gestione carriere studentesche corsi post-laurea e formazione insegnanti scuola secondaria

Utenti Unità organizzative, Direttori di Direzione, Dipartimenti, Scuole, Centri, Organi di controllo e di governo

Descrizione del servizio

- Gestione delle carriere studentesche e supporto informativo per Master, CAFP (Corsi di aggiornamento e formazione professionale), Corsi di perfezionamento, Percorsi formativi per gli insegnanti della scuola. Gestione carriere studentesche corsi di formazione per il conseguimento della specializzazione del sostegno didattico agli alunni con disabilità.

Struttura organizzativa

Sezione Post Laurea

Responsabile o Referente

Xenia BELLETICH

Contatti

e-mail: sezione.postlaurea@unito.it, formazioneinsegnanti.piemonte@unito.it, formazioneinsegnanti.piemonte@unito.it, formazioneinsegnanti.piemonte@unito.it

sportello: Vicolo Benevello 3/a

telefono: 0116702887 per formazione insegnanti, 011/6704706 per post-laurea

sportello telefonico Formazione Insegnanti Scuola Secondaria:

lunedì e venerdì 14.00 - 16.00; martedì e giovedì 10.00 - 12.00; mercoledì chiuso

sportello telefonico Master, Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Corsi di perfezionamento:

dal lunedì al venerdì 10.00-12.00. L'accesso agli sportelli è previsto esclusivamente su appuntamento il giovedì dalle 13.30 alle 15.30. È possibile registrarsi tramite Agenda CampusNet esclusivamente per il ritiro di certificati e pergamene.

Orario sportello telefonico:

lunedì e venerdì dalle 14 alle 16

martedì e giovedì dalle 10 alle 12

mercoledì chiuso

Per informazioni sul corso di specializzazione per le attività di sostegno didattico

Email: formazioneinsegnanti.piemonte@unito.it

Master, Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Corsi di perfezionamento (informazioni su procedure di iscrizione, ritiro certificati e pergamene)

Vicolo Benevello, 3/a - 10124 Torino

Email: sezione.postlaurea@unito.it

L'accesso agli sportelli è previsto esclusivamente su appuntamento il giovedì dalle 13.30 alle 15.30. È possibile registrarsi tramite Agenda CampusNet esclusivamente per il ritiro di certificati e pergamene.

Orario sportello telefonico:

dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12

mercoledì chiuso

**Modalità per
presentare reclamo**

stefania.longobardi@unito.it

Modalità di erogazione

e-mail, sportello, telefono

Link utili

www.unito.it/didattica/formazione-insegnanti
www.unito.it/didattica/offerta-formativa/master
www.unito.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-formazione-e-aggiornamento-professionale
www.unito.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-perfezionamento

Indicatore servizio -Gestione carriere studentesche corsi post-laurea e formazione insegnanti scuola secondaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni su web	giorno lavorativo	3	3	3
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Gestione delle relazioni esterne in tema di orientamento, tutorato e placement

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Gestione e coordinamento eventi di Ateneo relativi all'OTP. Gestione delle relazioni/fidelizzazione dei contatti con imprese/enti esterni

Struttura organizzativa Sezione Coordinamento OTP

Responsabile o Referente Marianna CAMPIONE

Contatti e-mail: orientamento@unito.it
telefono: 011/6704933

Modalità per presentare reclamo andrea.verro@unito.it

Modalità di erogazione e-mail e telefono

Link utili www.unito.it/didattica/orientamento
www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement
www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato
www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

Indicatore servizio -Gestione delle relazioni esterne in tema di orientamento, tutorato e placement

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. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	99%	99%	99%

Gestione Esami di Stato

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Supporto informativo e gestione delle attività connesse agli esami di abilitazione per l'esercizio delle libere professioni (iscrizioni, verifica requisiti di ammissione, pubblicazione calendari d'esame, esiti di ogni prova, avvisi, comunicazioni e supporto alle Commissioni, rilascio titoli)
Struttura organizzativa	Sezione Esami di Stato
Responsabile o Referente	Isabella DESTEFANIS
Contatti	<p>e-mail: esamidistato@unito.it sportello: Vicolo Benevello 3/a - piano III, Orario di apertura al pubblico: l'accesso agli sportelli, esclusivamente su appuntamento, è consentito il martedì dalle 10 alle 12. È possibile prenotare un appuntamento solo per le attività relative a certificati e diplomi originali di abilitazione tramite i contatti indicati oppure in modalità online. telefono: (+39) 011 6704361-4362-4363</p>
Modalità per presentare reclamo	stefania.longobardi@unito.it
Modalità di erogazione	e-mail, ricevimento su appuntamento, telefono
Link utili	www.unito.it/didattica/esami-di-stato

Indicatore servizio -Gestione Esami di Stato

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Tempo medio di pubblicazione degli esiti dalla comunicazione da parte della Commissione	giorno lavorativo	2	2	2
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Presidio della comunicazione esterna e Assistenza di II livello all'utenza studentesca**Utenti** Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Presidio e coordinamento dei processi di comunicazione esterna, relativi alle procedure di immatricolazione in collaborazione con le altre strutture della Direzione e con la Comunicazione di Ateneo • Supporto al CUG per attivazione e gestione carriere Alias utenza studentesca
Struttura organizzativa	Sezione supporto amministrativo Direzione e Innovazione Servizi Segreterie studenti
Responsabile o Referente	Stefania TOMASELLI
Contatti	e-mail: direzione.didattica@unito.it telefono: 011/6704949
Modalità per presentare reclamo	andrea.verro@unito.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-didattica-e-servizi-agli-9

Indicatore servizio -Presidio della comunicazione esterna e Assistenza di II livello all'utenza studentesca

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	Pubblicazione dati richiesti sul portale	%	100	100	100
Tempestività	Tempo di presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Servizi didattici agli studenti, Polo Management ed Economia

Utenti Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio

Struttura organizzativa Ufficio Servizi Didattici

Responsabile o Referente Paola MASSUCCO

Contatti reperibili alla pagina:
www.sme.unito.it/it/la-scuola/servizi-e-contatti

Modalità per presentare reclamo marco.berruti@unito.it

Modalità di erogazione help desk, e-mail, telefono

Link utili www.sme.unito.it

Indicatore servizio -Servizi didattici agli studenti, Polo Management ed Economia

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (help-desk; e-mail: ricevimento su appuntamento; telefono)	4 (help-desk; e-mail: ricevimento su appuntamento; telefono)	4 (help-desk; e-mail: ricevimento su appuntamento; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Servizi didattici agli studenti, Polo Scienze della Natura

Utenti Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio

Struttura organizzativa Sezione Servizi Didattici
Sezione Supporto SUISM

Responsabile o Referente Stefano CANAVOTTO
Sara BAGNATO

Contatti Polo Scienze della Natura e-mail: elena.mazzi@unito.it
sportello: da lunedì a venerdì 9.00-13.00; 14.00-16.00
(dal 31 maggio e fino al perdurare della riduzione dell'accesso alle strutture lo sportello sarà limitato al mercoledì e giovedì 9.00-13.00; 14.00-16.00) ricevimento anche su appuntamento telefono: 011/6704585

Polo Scienze della Natura - SUISM servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/> e-mail: sara.bagnato@unito.it, des.suism@unito.it sportello: da lunedì a venerdì 9.00-12.30; 14.00-15.30 ricevimento anche su appuntamento telefono: 011/6709900

Modalità per presentare reclamo massimo.bruno@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, sportello, ricevimento su appuntamento, webex
help desk, e-mail, ricevimento su appuntamento, telefono

Link utili www.scienzedellanatura.unito.it
www.suism.unito.it

Indicatore servizio -Servizi didattici agli studenti, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto (Polo Scienze della Natura)	numero	3 (e-mail, sportello; telefono)	3 (e-mail, sportello; telefono)	3 (e-mail, sportello; telefono)
	Modalità di contatto (SUISM)	numero	4 (help desk; e-mail; ricevimento su appuntamento; telefono)	4 (help desk; e-mail; ricevimento su appuntamento; telefono)	4 (help desk; e-mail; ricevimento su appuntamento; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Servizi didattici agli studenti, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio

Struttura organizzativa Sezione Servizi Didattici

Responsabile o Referente Lorenzo PISANI

Contatti servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
e-mail: didattica.disafa@unito.it, didattica.dsv@unito.it
sportello: su appuntamento
telefono: 011/6708911

Modalità per presentare reclamo massimo.bruno@unito.it

Modalità di erogazione help-desk, e-mail, ricevimento su appuntamento, telefono

Link utili www.sta.unito.it/do/home.pl www.sfa.unito.it/do/home.pl
www.tal.unito.it/do/home.pl www.ve.unito.it/do/home.pl
www.sa.unito.it/do/home.pl www.stef.unito.it/do/home.pl
www.stal.unito.it/do/home.pl www.san.unito.it/do/home.pl
www.bv.unito.it/do/home.pl www.sve.unito.it/do/home.pl
www.clproduzionianimali.unito.it/do/home.pl
www.clmveterinaria.unito.it/do/home.pl

Indicatore servizio -Servizi didattici agli studenti, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (help desk; e-mail; ricevimento su appuntamento; telefono)	4 (help desk; e-mail; ricevimento su appuntamento; telefono)	4 (help desk; e-mail; ricevimento su appuntamento; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Servizi didattici agli studenti, Polo Campus Luigi Einaudi

Utenti Specializzando/a, Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
Struttura organizzativa	Sezione Servizi Didattici
Responsabile o Referente	Cristina MONGILLO e-mail: corsistudio.cps.cle@unito.it ; corsistudio.giurisprudenza.cle@unito.it ; corsistudio.cognetti.cle@unito.it ; altaformazione.cle@unito.it ; sspl@unito.it
Contatti	Gli orari di sportello e le modalità di contatto con la Segreteria didattica sono pubblicati nelle seguenti pagine: www.didattica-est.unito.it/do/home.pl/View?doc=contatti.html www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl/View?doc=ufficio_didattica.html www.didattica-cps.unito.it/do/home.pl/View?doc=Organizzazione/contatti.html www.scuolacle.unito.it/servizi-agli-studenti/sportello-didattica
Modalità per presentare reclamo	mariarosaria.muci@unito.it
Modalità di erogazione	e-mail, ricevimento su appuntamento, help desk, telefono www.giurisprudenza.unito.it www.est.unito.it www.dcps.unito.it www.giurisprudenza.unito.it www.est.unito.it www.dcps.unito.it
Link utili	www.giurisprudenza.unito.it www.est.unito.it www.dcps.unito.it www.giurisprudenza.unito.it www.est.unito.it www.dcps.unito.it

Indicatore servizio -Servizi didattici agli studenti, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail; ricevimento su appuntamento)	2 (e-mail; ricevimento su appuntamento)	2 (e-mail; ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Servizio di counseling studenti

Utenti International Student, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	• Servizi professionali di ascolto, supporto e aiuto psicologico rivolti alla popolazione studentesca
Struttura organizzativa	Incarico di "Esperta in servizi specialistici di supporto psicologico agli studenti" Area Servizi agli Studenti
Responsabile o Referente	Simona CASSETTA
Contatti	e-mail: counseling@unito.it telefono: 388/1469366
Modalità per presentare reclamo	simona.casetta@unito.it
Modalità di erogazione	incontri individuali previo appuntamento
Link utili	www.unito.it/servizi/lo-studio/counseling

Indicatore servizio -Servizio di counseling studenti

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. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio di attesa per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	2	2	2
	Tempo medio di attesa per il primo incontro	giorno lavorativo	4	4	4

Efficacia	Prestazioni concluse su prestazioni richieste	%	99%	99%	99%
------------------	---	---	-----	-----	-----

Servizi per studenti con disabilità e con DSA (disturbi specifici dell'apprendimento)

Utenti International Student, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei servizi di supporto e assistenza agli studenti/studentesse con disabilità e con DSA (prima accoglienza, presa in carico, accompagnamento, tutorato didattico, servizi specialistici etc.)
Struttura organizzativa	Ufficio Studenti con disabilità e DSA
Responsabile o Referente	Nunzia RICCO
Contatti	<p>e-mail: ufficio.disabili@unito.it, ufficio.dsa@unito.it sportello: Via Po, 31 - piano III con il seguente orario di apertura: ricevimento su appuntamento sala studio Via Po, 31 - piano III con il seguente orario di apertura: dal lunedì al giovedì 9.00-18.45, venerdì 9.00-16.30 (attualmente chiusa per emergenza sanitaria) telefono: 011/6704284</p>
Modalità per presentare reclamo	simona.casetta@unito.it
Modalità di erogazione	e-mail, sportello on-line, telefono
Link utili	<p>www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-con-disabilita www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-con-disturbi-specifici-di-apprendimento-dsa</p>

Indicatore servizio -Servizi per studenti con disabilità e con DSA (disturbi specifici dell'apprendimento)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail; sportello; telefono)	3 (e-mail; sportello; telefono)	3 (e-mail; sportello; telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
Tempestività	Tempo medio di attesa per il primo incontro	giorno lavorativo	10	10	10
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Supporto alla didattica SUISS

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

Descrizione del servizio	• Coordinamento e supporto alle attività connesse alla didattica e ai servizi agli studenti delle strutture didattiche
Struttura organizzativa	Sezione Supporto SUISS
Responsabile o Referente	Francesca CATANZARO
Contatti	e-mail: scienze.strategiche@unito.it telefono: 011/6704313
Modalità per presentare reclamo	mariarosaria.muci@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, ricevimento su appuntamento
Link utili	www.suiss.unito.it

Indicatore servizio -Supporto alla didattica SUISS

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)	3 (e-mail; telefono; ricevimento su appuntamento)
	Modulistica disponibile online	%	100%	100%	100%
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	lettera	d.	d.	d.
	informazioni disponibili online	%	100%	100%	100%
Tempestività	Percentuale di pratiche studenti evase entro 2gg lavorativi sul numero di pratiche presentato	%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

**Direzione Didattica
e Servizi agli Studenti**

*Teaching and Student Services
Division*

Via Sant'Ottavio,12/B - Complesso Aldo Moro - Palazzina D -
10124 Torino

Email: direzione.didattica@unito.it

Ultimo aggiornamento: **settembre 2025**

*Redazione a cura della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti
Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo*

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

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*