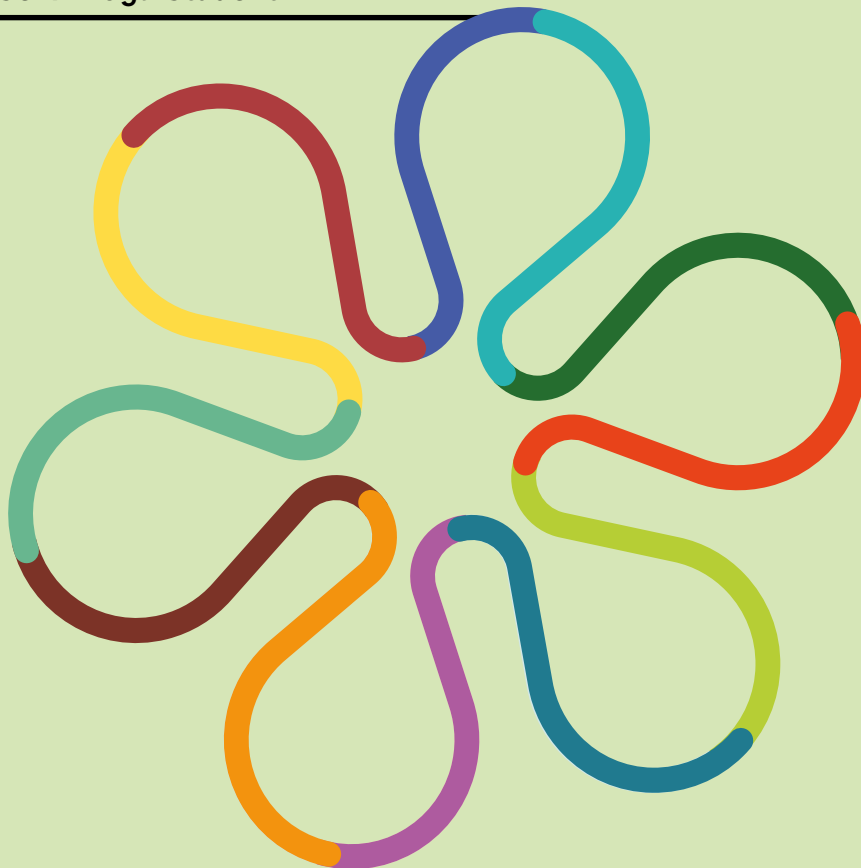


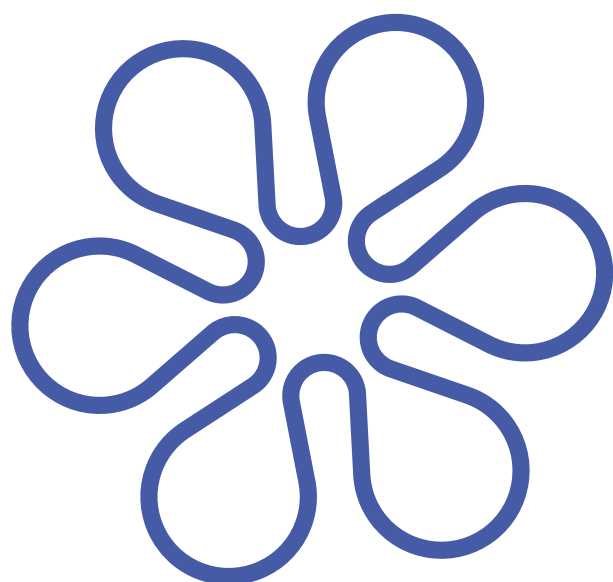


UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2024

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
Consulenza e supporto ai medici in formazione specialistica e gestione delle carriere degli specializzandi, Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo.....	7
Contribuzione studentesca e rimborsi.....	9
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Management ed Economia.....	11
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	12
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Scienze della Natura.....	13
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo.....	14
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Campus Luigi Einaudi.....	15
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Scienze Umanistiche.....	16
Formazione ECM.....	17
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Management ed Economia.....	18
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo.....	19
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze della Natura.....	20
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze della Natura.....	21
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	22
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Campus Luigi Einaudi.....	23
Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze Umanistiche.....	24

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 Medicina Orbassano e Candiolo.....	31
Servizi didattici agli studenti, Polo Scienze della Natura.....	32
Servizi didattici agli studenti, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	33
Servizi didattici agli studenti, Polo Medicina Torino.....	34
Servizi didattici agli studenti, Polo Campus Luigi Einaudi.....	35
Servizi didattici agli studenti, Polo Scienze Umanistiche.....	36
Servizi per studenti con disabilità e con DSA (disturbi specifici dell'apprendimento).....	37
Servizio di counseling studenti.....	38
Supporto alla didattica SSST.....	39
Supporto alla didattica SUISS.....	40

Borse di studio**Utenti** Borsista, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello**Descrizione del servizio**

- 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

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

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

Modalità per presentare reclamosimona.casetta@unito.it**Modalità di erogazione**

e-mail, ricevimento su appuntamento, telefono

Link utili

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

Indicatore servizio -Borse di studio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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 on-line	%	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 on-line	%	100%	100%	100%
Tempestività	Percentuale di pratiche studenti evase entro 2gg lavorativi sul numero di pratiche presentato	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	100%	100%	100%
Efficacia					

Consulenza e supporto ai medici in formazione specialistica e gestione delle carriere degli specializzandi, Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Utenti Specializzando/a

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Gestione delle informazioni sul contratto in formazione specialistica, applicazione degli istituti normativi, sottoscrizione del contratto e gestione delle carriere degli specializzandi
Struttura organizzativa	Sezione Scuole di specializzazione
Responsabile o Referente	Simona MAZZONE
Contatti	<p>gestione carriere: servizio di help desk: https://hdstudenti.unito.it/ e-mail (canale non utilizzabile dagli specializzandi/e): segrstu.specializzazione@unito.it sportello: da lunedì a venerdì 9.00 - 12.00 telefono: 011/6708484</p> <p>smart card: servizio di help desk: help.unito.it</p> <p>gestione contratto: e-mail: specializzandi.medtorino@unito.it telefono: 011/6708484</p>
Modalità per presentare reclamo	fabio.paterno@unito.it
Modalità di erogazione	<p>gestione carriere: help desk, e-mail, sportello, telefono gestione contratto, help desk, e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento</p> <p>www.unito.it/profilo/specializzando</p>
Link utili	

Indicatore servizio - Consulenza e supporto ai medici in formazione specialistica e gestione delle carriere degli specializzandi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Orario di apertura al pubblico	h/settimana	20	20	20

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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 on-line	%	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 on-line	%	100%	100%	100%
Tempestività	Percentuale di pratiche studenti evase entro 2gg lavorativi sul numero di pratiche presentato	%	100%	100%	100%
	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	100%	100%	100%
Efficacia					

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, 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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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%

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, 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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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)

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

Contattireperibili 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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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)

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo

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	Paola ROPOLO
Contatti	reperibili alla pagina: www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement
Modalità per presentare reclamo	fabio.paterno@unito.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento (a distanza o in presenza in base a necessità)
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 Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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%

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, 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

- Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo

Struttura organizzativa

Sezione OTP

Responsabile o Referente

Stefania LAVAGNINO

Contattireperibili 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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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 di attesa per il primo incontro	giorno lavorativo	10	10	10
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement, Polo Scienze Umanistiche

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	Marina MERLINO
Contatti	reperibili alla pagina: www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement
Modalità per presentare reclamo	silvia.gamba@unito.it
Modalità di erogazione	help-desk, 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 Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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%

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

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> 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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (help-desk; ricevimento su appuntamento; telefono)	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%

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo**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 Scienze Mediche e Biotecnologie Segreteria Studenti dei Corsi delle Classi Sanitarie
Responsabile o Referente	Simone Mattia GALLIO
Contatti	<p>Segreteria Studenti Scienze Mediche e Biotecnologie servizio di help desk: https://hdstudenti.unito.it/ e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segrstu.chirurgia@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> <p>Segreteria Studenti dei Corsi delle Classi Sanitarie servizio di help desk: e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segrstu.sanitarie@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	fabio.paterno@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 Medicina Torino e Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)

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	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	<p>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.scienzeunito.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> <p>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)</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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail; telefono; webex)	3 (e-mail; telefono; webex)	3 (e-mail; telefono; webex)

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Agraria e Medicina Veterinaria**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 Segreteria Studenti
Responsabile o Referente	Claudia GROSSO
Contatti	<p>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)</p>
Modalità per presentare reclamo	laura.corradetti@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 Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Campus Luigi Einaudi**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

Sezione Segreteria Studenti

Responsabile o Referente

Angela MONTRONE

Contatti

servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
 e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e):
 segreteria studenti.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 utiliwww.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti**Indicatore servizio** -Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)

Gestione amministrativa carriera universitaria, Polo Scienze Umanistiche**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

Sezione Segreteria Studenti

Responsabile o Referente

Francesco CACCIATORE

Contatti

servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
 e-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): servizistudenti.scienzeumanistiche@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 reclamosilvia.gamba@unito.it**Modalità di erogazione**

help desk, e-mail, sportello, telefono

Link utiliwww.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti**Indicatore servizio** -Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)

Gestione carriere studentesche corsi post-laurea e formazione insegnanti scuola secondaria**Utenti** International Student, 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**

- 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

Contattie-mail: sezione.postlaurea@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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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 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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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%

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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%

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-aree-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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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 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%

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail, sportello; telefono)	3 (e-mail, sportello; telefono)	3 (e-mail, 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	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

Servizi didattici agli studenti, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

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 Area Didattica e Servizi agli Studenti

Responsabile o Referente Ilaria BISARO

Contatti e-mail: fcl-med-did-sanluigi@unito.it, master.medsanluigi@unito.it
sportello: lunedì, martedì e venerdì 9.30-11.30, mercoledì e giovedì 14.00-16.00 telefono: 011/6709415

Modalità per presentare reclamo massimo.bruno@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, sportello, telefono

Link utili medchirurgiasl.campusnet.unito.it/do/home.pl
www.medinto.unito.it

Indicatore servizio -Servizi didattici agli studenti, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail, sportello; telefono)	3 (e-mail, sportello; telefono)	3 (e-mail, 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	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, telefono

Link utili medchirurgiasl.campusnet.unito.it/do/home.pl
www.medinto.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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 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%

Servizi didattici agli studenti, Polo Medicina Torino

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 Roberta PALOMBO

Contatti e-mail:didattica.medtorino@unito.it
sportello: dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00
telefono: 011/6709568 - 011/6709569

Modalità per presentare reclamo fabio.paterno@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, sportello, telefono

Link utili www.medicina.unito.it

Indicatore servizio -Servizi didattici agli studenti, Polo Medicina Torino

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail; ricevimento su appuntamento; telefono)	3 (e-mail; ricevimento su appuntamento; telefono)	3 (e-mail; ricevimento su appuntamento; 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	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

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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%

Servizi didattici agli studenti, Polo Scienze Umanistiche

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 Wilson FIORE

Contatti servizio di help desk: <https://hdstudenti.unito.it/>
e-mail: wilson.fiore@unito.it
telefono: 011/6704721

Modalità per presentare reclamo silvia.gamba@unito.it

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

Link utili www.scienzeumanistiche.unito.it
www.dipartimentolingue.unito.it

Indicatore servizio -Servizi didattici agli studenti, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (help-desk, e-mail; telefono, ricevimento su appuntamento)	4 (help-desk, e-mail; telefono, ricevimento su appuntamento)	4 (help-desk, 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	2,5	2,5	2,5
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%

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

- 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

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

Modalità per presentare reclamosimona.casetta@unito.it**Modalità di erogazione**

e-mail, sportello on-line, telefono

Link utili

www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-con-disabilita
www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-con-disturbi-specifici-di-apprendimento-dsa

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail; sportello; telefono)	3 (e-mail; sportello; telefono)	3 (e-mail; sportello; telefono)

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	3 (e-mail; sportello; telefono)	3 (e-mail; sportello; telefono)	3 (e-mail; sportello; telefono)

Supporto alla didattica SSST**Utenti** Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio • Coordinamento e supporto alle attività connesse alla didattica e ai servizi agli studenti delle strutture didattiche

Struttura organizzativa Sezione Supporto SSST

Responsabile o Referente Silvia ALBERTO

Contatti e-mail: silvia.alberto@unito.it ssst@unito.it
telefono: 011/6704722

Modalità per presentare reclamo massimo.bruno@unito.it

Modalità di erogazione E-mail, telefono, ricevimento su appuntamento

Link utili ssst.campusnet.unito.it

Indicatore servizio -Supporto alla didattica SSST

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli specializzandi/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli specializzandi/e; sportello; telefono)	4 (servizio di help desk; e-mail, canale non utilizzabile dagli specializzandi/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	giorno lavorativo	5	5	5
Efficacia	Evasione richieste	giorno lavorativo	15	15	15

Supporto alla didattica SUISS

Utenti Studente/ssa I e II livello

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)	2 (e-mail; telefono)

Carta dei servizi 2024



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

**Direzione Didattica
e Servizi agli Studenti**

*Teaching and Student Services
Division*

Via Sant'Ottavio,12/B - Complesso Aldo Moro - Palazzina D
Email: direzione.didattica@unito.it

Ultimo aggiornamento: **maggio 2024**

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*