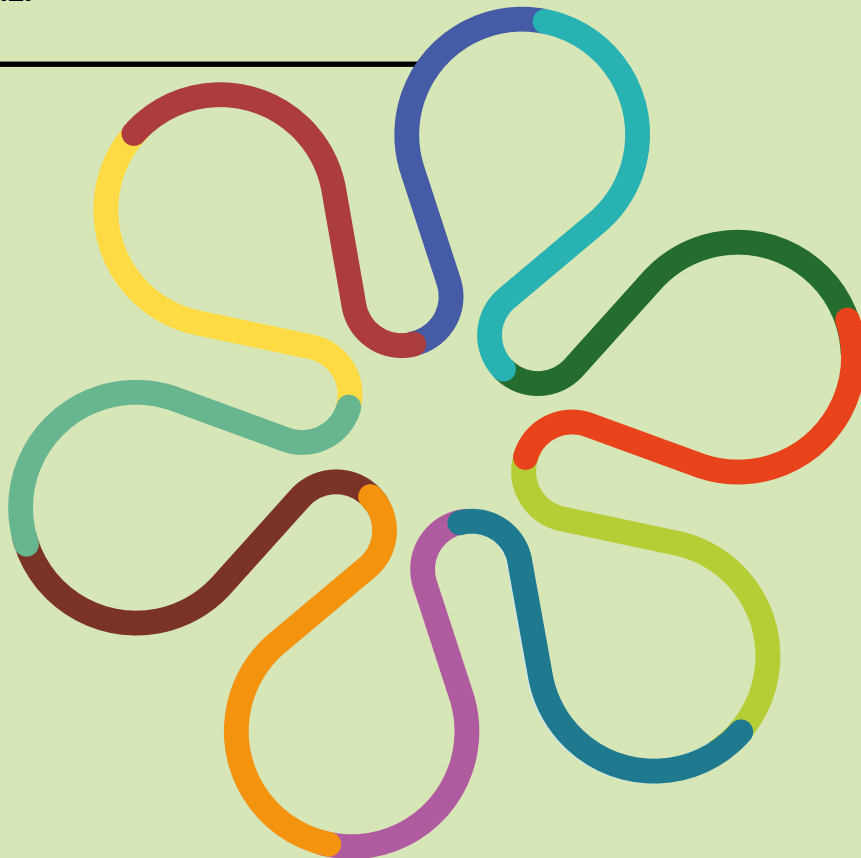


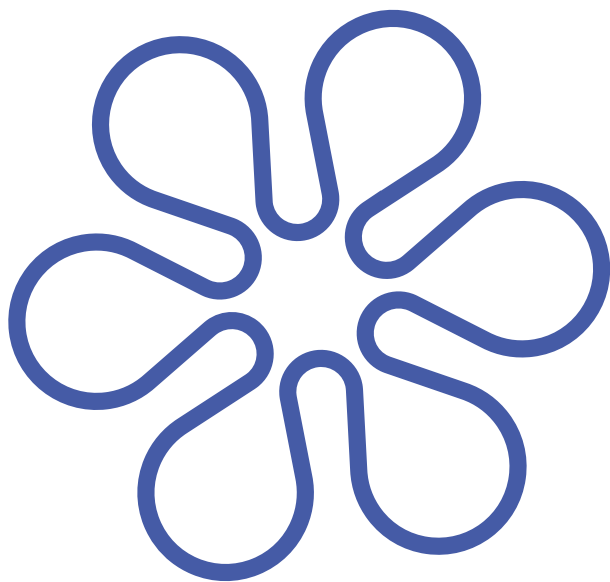


Università
degli Studi
di Torino

carta dei servizi 2020

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

Si segnala che, vista l'emergenza sanitaria in corso, è consigliabile consultare l'aggiornamento delle informazioni, in merito alla riapertura degli sportelli delle Segreterie Studenti e di alcune Sezioni, al seguente link:

<https://www.unito.it/ateneo/gli-speciali/coronavirus-aggiornamenti-la-comunita-universitaria/disposizioni-chi-studia-e> alla voce Segreterie, biblioteche, musei e Archivio.

Borse di studio	6
Consulenza e supporto ai medici in formazione specialistica e gestione delle carriere degli specializzandi	
<i>Polo Medicina Torino Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i>	7
Contribuzione studentesca e rimborsi	8
Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	9
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	10
<i>Polo Economia e Management</i>	11
<i>Polo Medicina Torino Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i>	12
<i>Polo Scienze della Natura</i>	13
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	14
Formazione ECM	15
Gestione Esami di Stato	16
Gestione amministrativa carriera universitaria	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	17
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	18
<i>Polo Economia e Management</i>	19
<i>Polo Medicina Torino Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i>	20
<i>Polo Scienze della Natura</i>	21
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	22

Gestione carriere studentesche corsi post-laurea e formazione insegnanti scuola secondaria	23
Gestione delle relazioni esterne in tema di orientamento, tutorato e placement	24
Servizi didattici agli studenti	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	25
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	26
<i>Polo Economia e Management</i>	27
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i>	28
<i>Polo Medicina Torino</i>	29
<i>Polo Scienze della Natura</i>	30
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	31
Servizi per studenti con disabilità e con DSA (disturbi specifici dell'apprendimento)	32
Servizio di counseling studenti	33
Supporto alla didattica SST	34
Supporto alla didattica SUISS	35

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	Diritto allo studio
Responsabile o Referente	Paolo VICARI
Contatti	E-mail: collaborazioni.studenti@unito.it Telefono (+39) 011 6704359-2647 Sportello Vicolo Benevello 3/a - IV piano, con il seguente orario di apertura: da lunedì a venerdì 9.00-12.00 E-mail: borse.studenti@unito.it Telefono: (+39) 011 6704359-4356 Sportello Vicolo Benevello 3/a - piano terra, con il seguente orario di apertura: da lunedì a venerdì 9.00-12.00
Modalità per presentare reclamo	E-mail: simona.casetta@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, sportello, telefono
Link utili	https://www.unito.it/servizi/lo-studio/borse-e-premi-di-studio https://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 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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. e-mail/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%

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

Polo Medicina Torino Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Utenti - Specializzando/a

Descrizione del servizio	Gestione delle informazioni sul contratto in formazione specialistica, applicazione degli istituti normativi, sottoscrizione del contratto e gestione delle carriere degli specializzandi
Struttura organizzativa	Scuole di specializzazione
Responsabile o Referente	Simona MAZZONE
Contatti	Gestione carriere: Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ E-mail (canale non utilizzabile dagli specializzandi/e): segrstu.specializzazione@unito.it sportello: da lunedì a venerdì 9.00 - 12.00 telefono: 011/6708484
	Smart card: servizio di help desk: help.unito.it
	Gestione contratto: e-mail: specializzandi.medtorino@unito.it telefono: 011/6708484
Modalità per presentare reclamo	fabio.paterno@unito.it
Modalità di erogazione	Gestione carriere: help desk, e-mail, sportello, telefono
	Gestione contratto, help desk, e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento
Link utili	https://www.unito.it/profilo/specializzando

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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 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	5	5	5
Efficacia	Evasione richieste	Giorno lavorativo	15	15	15

Contribuzione studentesca e rimborsi

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

Descrizione del servizio	Supporto informativo per la determinazione e gestione della contribuzione studentesca (esoneri e riduzioni della contribuzione studentesca e rateizzazioni)
Struttura organizzativa	Diritto allo studio
Responsabile o Referente	Paolo VICARI
Contatti	Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ sportello: Vicolo Benevello 3/a piano terra con il seguente orario di apertura, lunedì, mercoledì e venerdì 9:00-11:00, martedì e giovedì 13:30-15:00 telefono: 0116709902 da lunedì a venerdì 9.00-12.00
Modalità per presentare reclamo	E-mail: simona.casetta@unito.it
Modalità di erogazione	Help-desk, sportello, telefono
Link utili	https://www.unito.it/didattica/tasse

Indicatore servizio - Contribuzione studentesca e rimborsi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (help-desk, sportello, telefono)	3 (help-desk, sportello, telefono)	3 (help-desk, sportello, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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 Agraria e Medicina Veterinaria

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

Descrizione del servizio	Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Servizi Studenti
Responsabile o Referente	Claudia GROSSO
Contatti	Reperibili alla pagina www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement
Modalità per presentare reclamo	E-mail: massimo.bruno@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, telefono https://www.unito.it/didattica/orientamento 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
Link utili	

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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.e-mail/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 - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie
 Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio
 Laureato/a
 Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Servizi 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	E-mail: biagina.colaianni@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/didattica/orientamento https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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 Economia e Management

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

Descrizione del servizio	Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Servizi OTP
Responsabile o Referente	Cristina FRACCHIA
Contatti	Reperibili alla pagina www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement
Modalità per presentare reclamo	E-mail: marco.berruti@unito.it
Modalità di erogazione	Help-desk, e-mail, sportello unico, telefono
Link utili	www.sme.unito.it/it/orientamento www.sme.unito.it/it/servizi-agli-studenti/servizi-di-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 di Polo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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. e-mail/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 Medicina Torino Polo Medicina Orbassano e Candiolo

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

Descrizione del servizio	Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Servizi 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	E-mail: fabio.paterno@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/didattica/orientamento https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.e-mail/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 Scienze della Natura

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

Descrizione del servizio	Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Servizi 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	E-mail: laura.pecchio@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/didattica/orientamento https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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 Scienze Umanistiche

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

Descrizione del servizio	Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
Struttura organizzativa	Servizi agli Studenti
Responsabile o Referente	Francesco CACCIATORE
Contatti	Reperibili alla pagina www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement
Modalità per presentare reclamo	E-mail: silvia.gamba@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/didattica/orientamento https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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.e-mail/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 - Docente (PO, PA, RU, RUTD)

Personale TA

Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

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

Descrizione del servizio	Accreditamento eventi c/o Ministero della Salute, 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	E-mail: massimo.bruno@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail e telefono
Link utili	http://www.ecm.unito.it
Note	Operatori delle professioni sanitarie (inoltre biologi, fisici-medici, psicologi-clinici, veterinari, farmacisti) tutti rapportati al SSN, sia come Responsabili Scientifici/Organizzatori che come Relatori/Docenti degli Eventi

Indicatore servizio - Formazione ECM

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Percentuale di numero di eventi pubblicati online 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 richieste	%	100%	100%	100%

Gestione Esami di Stato

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

Laureato/a

Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	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	Esami di Stato
Responsabile o Referente	Isabella DESTEFANIS
Contatti	E-mail: esamidistato@unito.it sportello: Vicolo Benevello 3/a - piano III, con il seguente orario di apertura al pubblico: martedì, mercoledì e giovedì: 9.30-13.00 Nelle altre fasce orarie (9.00-9.30; 13.00-15.30) e nelle giornate di lunedì e venerdì il ricevimento è solo su appuntamento, da concordare utilizzando i recapiti 011 6704361/4362 telefono: (+39) 011 6704361-4362-4363-4360-4351 Fax: (+39) 011 6704368
Modalità per presentare reclamo	E-mail: stefania.longobardi@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, sportello, telefono, fax
Link utili	https://www.unito.it/didattica/esami-di-stato

Indicatore servizio - Gestione Esami di Stato

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	4 (e-mail, sportello, telefono, fax)	4 (e-mail, sportello, telefono, fax)	4 (e-mail, sportello, telefono, fax)
Trasparenza	Tempo medio di pubblicazione degli esiti dal la 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%

Gestione amministrativa carriera universitaria**Polo Agraria e Medicina Veterinaria**

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

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, master, cuap), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, rimborso tasse, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria Studenti
Responsabile o Referente	Claudia GROSSO
Contatti	Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ E-mail: segreteriastudenti.agrovet@unito.it Sportello: da lunedì a venerdì 9.00-11.00 / martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30-15.00 Telefono: 0116709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)
Modalità per presentare reclamo	E-mail: massimo.bruno@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, sportello, telefono
Link utili	https://www.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti

Indicatore servizio - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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	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 - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Laureato/a

Specializzando/a

Studente/ssa I e II livello

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, master, cuap), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, rimborso tasse, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria Studenti
Responsabile o Referente	Angela MONTRONE
Contatti	Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ E-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segreteriastudenti.cle@unito.it Sportello: lunedì 09.00 - 12.00 martedì 13.00 - 15.00 mercoledì 11.00 - 15.00 giovedì 13.00 - 15.00 venerdì 09.00 - 12.00 Telefono: 0116709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)
Modalità per presentare reclamo	E-mail: biagina.colaianni@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, sportello, telefono
Link utili	https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti

Indicatore servizio - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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	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 Economia e Management

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

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, master,cuap), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande(congelamento, interruzione, rinuncia,ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, rimborso tasse,laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria Studenti
Responsabile o Referente	Francesco SPINA
Contatti	Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ E- mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segreteriastudenti.economiamanagement@unito.it sportello: da lunedì a venerdì 9.00-11.00 / martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30-15.00 Telefono: 0116709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)
Modalità per presentare reclamo	E-mail: marco.berruti@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, sportello unico, telefono
Link utili	https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti

Indicatore servizio - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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	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 Medicina Torino Polo Medicina Orbassano e Candiolo**

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

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, master, cuap), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, rimborso tasse, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria Studenti Scienze Mediche e Biotecnologie Segreteria Studenti dei Corsi delle Classi Sanitarie
Responsabile o Referente	Consolatrice MURTAS Paola ROPPOLO
Contatti	Segreteria Studenti Scienze Mediche e Biotecnologie Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ E-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segrstu.chirurgia@unito.it Sportello: da lunedì a venerdì 9.00-11.00 / martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30-15.00 Telefono: 0116709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30) Segreteria Studenti dei Corsi delle Classi Sanitarie Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ E-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segrstu.sanitarie@unito.it Sportello: da lunedì a venerdì 9.00-11.00 / martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30-15.00 Telefono: 0116709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)
Modalità per presentare reclamo	E-mail: paola.ropolo@unito.it fabio.paterno@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, sportello, telefono
Link utili	https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti
Note	Il servizio è attivato per gli studenti dei due Poli di Medicina (Torino e Orbassano/Candiolo) ma territorialmente è erogato nelle sedi di Torino

Indicatore servizio - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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	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 - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie
 Studente/ssa I e II livello
 Laureato/a

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, master, cuap), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, rimborso tasse, 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 Ufficio Servizi SUISM - Polo Scienze della Natura
Responsabile o Referente	Maria Pina BOMBINO Massimo SCUGLIA Sara BAGNATO
Contatti	Segreteria Studenti Scienze della Natura e Scienze e Tecnologie del Farmaco servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ email (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segreteriastudenti.scienzenatura@unito.it sportello: da lunedì a venerdì 9.00- 11.00 / martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30-15.00 telefono: 0116709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30-11.30) Segreteria Studenti Psicologia servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ email (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segreteriastudenti.psicologia@unito.it sportello: da lunedì a venerdì 9.00- 11.00 / martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30-15.00 telefono: 0116709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30-11.30) Segreteria Studenti SUISM servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ email (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): des.suism@unito.it sportello: da lunedì a venerdì 9.00-11.30 / martedì, mercoledì e giovedì anche 14.00-15.00 telefono: 0116708274
Modalità per presentare reclamo	E-mail: laura.pecchio@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, sportello, telefono
Link utili	https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti

Indicatore servizio - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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	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 Umanistiche

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

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, master,cuap), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande(congelamento, interruzione, rinuncia,ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, rimborso tasse,laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Servizi agli Studenti SUM
Responsabile o Referente	Francesco CACCIATORE
Contatti	Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ E-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): servizistudenti.scienzeumanistiche@unito.it sportello: lunedì e venerdì 9.00- 5.00 esclusivamente per la consegna smart card martedì, mercoledì e giovedì 9.00 - 11.00 e 13.30 - 15.00 per tutte le altre pratiche telefono: 0116709900 (servizio attivo dal lunedì al venerdì 9.30 - 11.30)
Modalità per presentare reclamo	E-mail: silvia.gamba@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, sportello, telefono
Link utili	https://www.unito.it/servizi/liscrizione/segreteria-studenti

Indicatore servizio - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
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	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 - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

International Student

Laureato/a

Studente/ssa I e II livello

Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)

Descrizione del servizio	Gestione delle carriere studentesche e supporto informativo per Master, CAFD (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	Post Laurea
Responsabile o Referente	Xenia BELLETICH
Contatti	E-mail: sezione.postlaurea@unito.it formazioneinsegnanti.piemonte@unito.it formazione sostegno.dfe@unito.it Sportello: Vicolo Benevello 3/a con il seguente orario di apertura: lunedì e venerdì 10.00 - 12.00; martedì e giovedì 14.00 - 15.30; Mercoledì chiuso 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
Modalità per presentare reclamo	E-mail: stefania.longobardi@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/didattica/formazione-insegnanti https://www.unito.it/didattica/offerta-formativa/master https://www.unito.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-formazione-e-aggiornamento-professionale https://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 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
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 - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie
 Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio
 Laureato/a
 Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	Gestione e coordinamento eventi di Ateneo relativi all'OTP. Gestione delle relazioni/fidelizzazione dei contatti con imprese/enti esterni.
Struttura organizzativa	OTP
Responsabile o Referente	Marianna CAMPIONE
Contatti	E-mail: orientamento@unito.it Telefono: 011/6704933
Modalità per presentare reclamo	E-mail: simona.casetta@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/didattica/orientamento https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato https://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 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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%

Servizi didattici agli studenti

Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Studente/ssa I e II livello

Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)

Descrizione del servizio	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
Struttura organizzativa	Servizi Didattici
Responsabile o Referente	Mariangela TROVATO
Contatti	Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ E-mail: didattica.disafa@unito.it , didattica.dsv@unito.it Sportello: da lunedì a venerdì 9.00-12.00 Telefono: 011/6708911
Modalità per presentare reclamo	E-mail: massimo.bruno@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, sportello, 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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)
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 - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)
Specializzando/a
Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
Struttura organizzativa	Servizi Didattici
Responsabile o Referente	Cristina MONGILLO
Contatti	e-mail: corsistudio.cps.cle@unito.it ; corsistudio.giurisprudenza.cle@unito.it ; corsistudio.cognetti.cle@unito.it 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/sites/u006/files/allegatiparagrafo/30-11-2017/sportello_didattico.pdf
Modalità per presentare reclamo	E-mail: biagina.colaianni@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, sportello, help-desk http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl
Link utili	www.est.unito.it www.dcps.unito.it

Indicatore servizio - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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 Economia e Management****Utenti** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Studente/ssa I e II livello

Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)

Descrizione del servizio	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
Struttura organizzativa	Servizi Didattici
Responsabile o Referente	Paola MASSUCCO
Contatti	Reperibili alla pagina: https://www.sme.unito.it/it/la-scuola/servizi-e-contatti
Modalità per presentare reclamo	E-mail: marco.berruti@unito.it
Modalità di erogazione	Help desk, e-mail, sportello unico, telefono
Link utili	https://www.sme.unito.it/it

Indicatore servizio - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)
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** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Studente/ssa I e II livello

Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)

Descrizione del servizio	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
Struttura organizzativa	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	E-mail: 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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, sportello, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.e-mail/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** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Studente/ssa I e II livello

Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)

Descrizione del servizio	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
Struttura organizzativa	Servizi Didattici
Responsabile o Referente	Roberta PALOMBO
Contatti	E-mail:didattica.medtorino@unito.it Sportello: lunedì e giovedì 13.00-15.00 Telefono: 0116709568 - 0116709569
Modalità per presentare reclamo	E-mail: fabio.paterno@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, sportello, telefono
Link utili	https://www.medicina.unito.it/

Indicatore servizio - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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 - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Studente/ssa I e II livello

Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)

Descrizione del servizio	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
Struttura organizzativa	Servizi Management Didattico Servizi SUIISM
Responsabile o Referente	Elena MAZZI 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 Ricevimento anche su appuntamento / Telefono: 011/6704585 Polo Scienze della Natura - SUIISM Servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ 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	E-mail: laura.pecchio@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, sportello, telefono Help desk, e-mail, sportello, telefono
Link utili	https://www.scienzedellanatura.unito.it/it http://www.suism.unito.it/do/home.pl
Note	Il servizio di help desk è attivo solo per SUIISM

Indicatore servizio - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto (Polo Scienze della Natura)	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
	Modalità di contatto (SUIISM)	Numero	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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 - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)

Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
Struttura organizzativa	Servizi Didattici
Responsabile o Referente	Wilson FIORE
Contatti	servizio di help desk: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/ e-mail: wilson.fiore@unito.it telefono: 011/6704721
Modalità per presentare reclamo	E-mail: silvia.gamba@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, help-desk, telefono, ricevimento su appuntamento
Link utili	https://www.scienzeumanistiche.unito.it/it http://www.dipartimentolingue.unito.it/do/home.pl

Indicatore servizio - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (help-desk, e-mail, telefono)	3 (help-desk, e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)	3 (help-desk, e-mail, telefono, ricevimento su appuntamento)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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 - Dottorando/a
Futuro/a Studente/ssa e Famiglie
International Student
Laureato/a
Specializzando/a
Studente/ssa I e II livello
Studente/ssa Master (Corsi di perfezionamento/Corsi di aggiornamento e formazione professionale)

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	Studenti con disabilità e DSA
Responsabile o Referente	Nunzia RICCO
Contatti	E-mail: ufficio.disabili@unito.it , ufficio.dsa@unito.it sportello: Via Po, 29 - piano III con il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì 11:00-13:00 / 14:00-15:30 sala studio Via Po, 29 - piano III con il seguente orario di apertura: dal lunedì al giovedì 9.00-18.45, venerdì 9.00-16.30 Telefono: 011/6704282 - 011/6704283 - 011/6704284
Modalità per presentare reclamo	E-mail: simona.casetta@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, sportello, telefono
Link utili	https://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 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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%

Servizio di counseling studenti

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

Descrizione del servizio	Servizi professionali di ascolto, supporto e aiuto psicologico rivolti agli studenti in difficoltà.
Struttura organizzativa	Counseling studenti
Responsabile o Referente	a.i. Massimo BRUNO
Contatti	E-mail: counseling@unito.it Telefono: 3881469366
Modalità per presentare reclamo	E-mail: massimo.bruno@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 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/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	2	2
	Tempo medio di attesa per il primo incontro	Giorno lavorativo	4	4	4
Efficacia	Prestazioni concluse su prestazioni richieste	%	99%	99%	99%

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	Supporto SST
Responsabile o Referente	Rocchina CORNACCHIA
Contatti	e-mail: rina.cornacchia@unito.it, ssst@unito.it telefono: 011/6702221
Modalità per presentare reclamo	E-mail: massimo.bruno@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, sportello, ricevimento su appuntamento
Link utili	http://ssst.campusnet.unito.it

Indicatore servizio - Supporto alla didattica SSST

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	4 (e-mail, telefono, sportello, appuntamento)	4 (e-mail, telefono, sportello, appuntamento)
	Modulistica disponibile online	%	75%	100%	100%
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.e-mail/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%
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	100%	100%	100%

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	Supporto SUISS
Responsabile o Referente	a.i. Massimo Bruno
Contatti	E-mail: scienze.strategiche@unito.it Telefono: 011/6702221
Modalità per presentare reclamo	E-mail: massimo.bruno@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, ricevimento su appuntamento
Link utili	http://www.suiss.unito.it

Indicatore servizio - Supporto alla didattica SUISS

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
	Modulistica disponibile online	%	75%	100%	100%
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.e-mail/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%
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	100%	100%	100%



**Università
degli Studi
di Torino**

Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

Vicolo Benevello, 3/a - 10124 Torino
Telefono: (+39) 011 6704921 - 4922
Fax: (+39) 0116704943-0112361046
Email: direzione.didattica@unito.it

*Redazione a cura della Direzione Didattica e Servizi agli
Studenti*

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

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

*Impaginazione:
Unità di Progetto Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*