

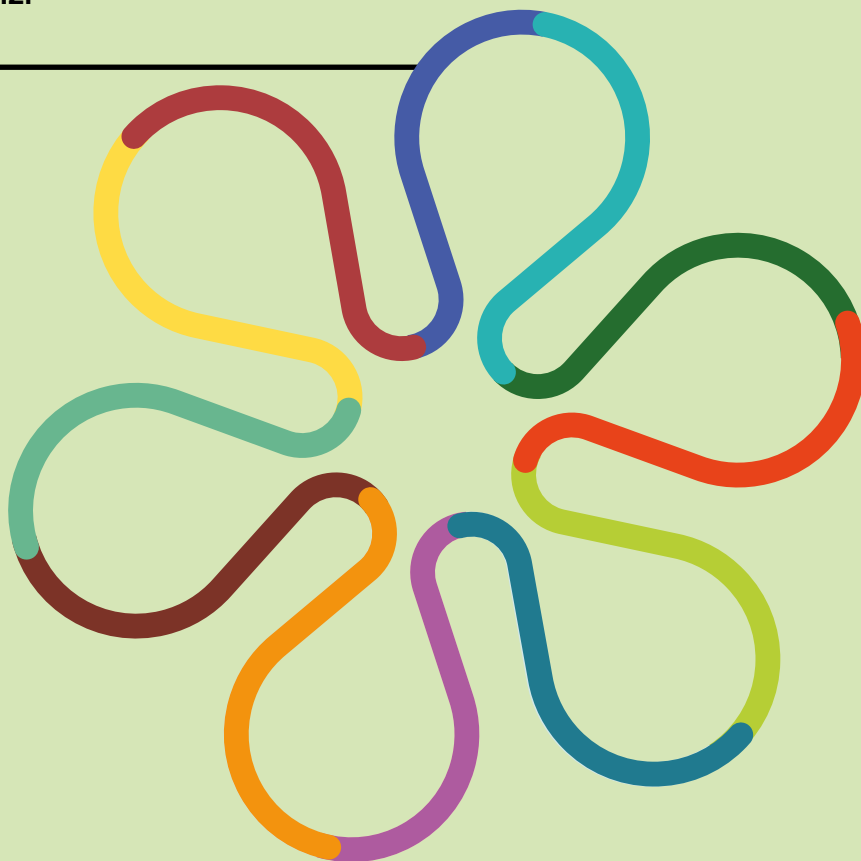


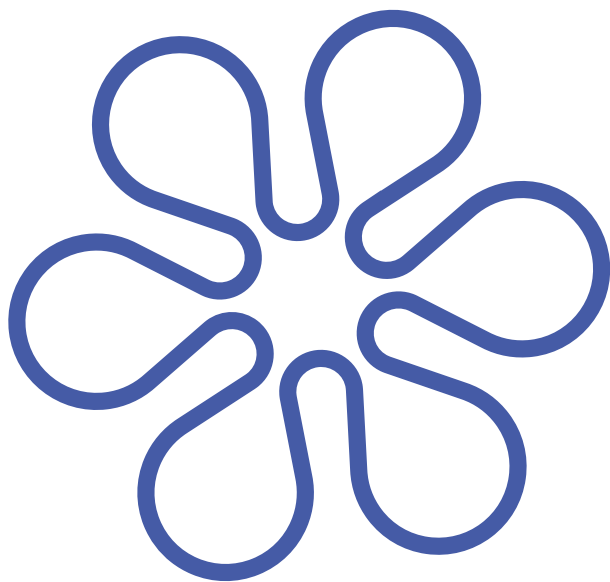
Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2017

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

<b>Borse di studio</b> .....	6
<b>Consulenza e supporto ai medici in formazione specialistica e gestione delle carriere degli specializzandi</b>	
<i>Polo Medicina Torino Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i> .....	7
<b>Contribuzione studentesca e rimborsi</b> .....	8
<b>Erogazione dei servizi di orientamento, tutorato e placement di Polo</b>	
<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
<b>Formazione ECM</b> .....	15
<b>Gestione Esami di Stato</b> .....	16
<b>Gestione amministrativa carriera universitaria</b>	
<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
<b>Gestione carriere studentesche corsi post-laurea e formazione insegnanti scuola secondaria</b> .....	23
<b>Gestione delle relazioni esterne in tema di orientamento, tutorato e placement</b> .....	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
<b>Servizi per studenti con disabilità e con DSA (disturbi specifici dell'apprendimento)</b> .....	32
<b>Servizio di counseling studenti</b> .....	33
<b>Supporto alla didattica SUISS e SST</b> .....	34

## Borse di studio

**Utenti** - Borsista  
Laureato/a  
Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione amministrativa dei sostegni economici a favore della popolazione studentesca (borse e premi di studio a vario titolo, collaborazioni a tempo parziale 200 ore)
<b>Struttura organizzativa</b>	Diritto allo studio
<b>Responsabile o Referente</b>	Paolo VICARI
<b>Contatti</b>	E-mail: borse.studenti@unito.it sportello: Vicolo Benevello 3/a IV piano con il seguente orario di apertura, da lunedì a venerdì 9.00-12.00 telefono: 011 6704356 - 4357 - 4358 - 4359
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: simona.casetta@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/servizi/lo-studio/borse-e-premi-di-studio">https://www.unito.it/servizi/lo-studio/borse-e-premi-di-studio</a> <a href="https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/chi-studia/collaborazioni-tempo-parziale">https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/chi-studia/collaborazioni-tempo-parziale</a>

### Indicatore servizio - Borse di studio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, sportello, telefono)	3 (e-mail, sportello, telefono)	3 (e-mail, sportello, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
<b>Efficacia</b>	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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione delle informazioni sul contratto in formazione specialistica, applicazione degli istituti normativi, sottoscrizione del contratto e gestione delle carriere degli specializzandi
<b>Struttura organizzativa</b>	Scuole di specializzazione
<b>Responsabile o Referente</b>	Simona MAZZONE
<b>Contatti</b>	Gestione carriere: servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> email(canale non utilizzabile dagli specializzandi/e): segrstu.specializzazione@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)
	Gestione contratto/smart card: servizio di help desk: <a href="https://informatica.dam.unito.it">https://informatica.dam.unito.it</a> email: <a href="mailto:specializzandi.medtorino@unito.it">specializzandi.medtorino@unito.it</a>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<a href="mailto:laura.gallici@unito.it">laura.gallici@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Gestione carriere: help desk, e-mail, sportello, telefono
	Gestione contratto/smart card, help desk, e-mail, ricevimento su appuntamento
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/profilo/specializzando">https://www.unito.it/profilo/specializzando</a>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b. email/infonews; c.intranet; d.portale; f.altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	5	5
<b>Efficacia</b>	Evasione richieste	Giorno lavorativo	23	15	15

## Contribuzione studentesca e rimborsi

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto informativo per la determinazione e gestione della contribuzione studentesca (esoneri e riduzioni della contribuzione studentesca e rateizzazioni)
<b>Struttura organizzativa</b>	Diritto allo studio
<b>Responsabile o Referente</b>	Paolo VICARI
<b>Contatti</b>	servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> 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
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:simona.casetta@unito.it">simona.casetta@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Help-desk, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/didattica/tasse">https://www.unito.it/didattica/tasse</a>

### Indicatore servizio - Contribuzione studentesca e rimborsi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	3 (help-desk, sportello, telefono)	3 (help-desk, sportello, telefono)	3 (help-desk, sportello, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
<b>Efficacia</b>	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

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

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	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  
<https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento>

**Modalità per presentare reclamo** E-mail: massimo.bruno@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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	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  
<https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento>

**Modalità per presentare reclamo** E-mail: massimo.bruno@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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	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

<b>Descrizione del servizio</b>	Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi OTP
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola ROPOLO
<b>Contatti</b>	Reperibili alla pagina <a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento">https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento</a>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: massimo.bruno@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento">https://www.unito.it/didattica/orientamento</a> <a href="https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement">https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement</a> <a href="https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato">https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato</a> <a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement">https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement</a>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	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  
<https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento>

**Modalità per presentare reclamo** E-mail: massimo.bruno@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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	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

<b>Descrizione del servizio</b>	Realizzazione ed erogazione delle attività di orientamento, tutorato e placement del Polo
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi agli Studenti
<b>Responsabile o Referente</b>	Francesco CACCIATORE
<b>Contatti</b>	Reperibili alla pagina <a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento">https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento</a>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: massimo.bruno@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento">https://www.unito.it/didattica/orientamento</a> <a href="https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement">https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement</a> <a href="https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato">https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato</a> <a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement">https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement</a>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste di convenzione prese in carico sul totale richieste	%	99%	99%	99%

## Formazione ECM

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Accreditamento eventi c/o Ministero della Salute, servizi di segreteria organizzativa
<b>Struttura organizzativa</b>	Staff Formazione ECM
<b>Responsabile o Referente</b>	Massimo CRESTANI
<b>Contatti</b>	E-mail: ecm@unito.it, eventiecm.dam@unito.it Telefono: 0116705315
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: massimo.bruno@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Telefono, ricevimento su appuntamento
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/unito-e-il-servizio-sanitario-nazionale/servizio-formazione-educazione-continua-medicina">https://www.unito.it/ateneo/unito-e-il-servizio-sanitario-nazionale/servizio-formazione-educazione-continua-medicina</a>

**Indicatore servizio** - Formazione ECM

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Percentuale di numero di eventi pubblicati online rispetto al numero di eventi realizzati	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Tempo di risposta al proponente	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	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

<b>Descrizione del servizio</b>	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)
<b>Struttura organizzativa</b>	Esami di Stato
<b>Responsabile o Referente</b>	Isabella DESTEFANIS
<b>Contatti</b>	E-mail: <a href="mailto:esamidistato@unito.it">esamidistato@unito.it</a> Sportello: Vicolo Benevello 3/a III piano con il seguente orario di apertura: da lunedì a venerdì 9.00-11.00 martedì, mercoledì, giovedì anche 13.30-15.00 Telefono: 0116704361 - 0116704362 - 0116704351 Fax: 0116704368
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:stefania.longobardi@unito.it">stefania.longobardi@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, sportello, telefono, fax
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/didattica/esami-di-stato">https://www.unito.it/didattica/esami-di-stato</a>

### Indicatore servizio - Gestione Esami di Stato

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	4 (e-mail, sportello, telefono, fax)	4 (e-mail, sportello, telefono, fax)	4 (e-mail, sportello, telefono, fax)
<b>Trasparenza</b>	Tempo medio di pubblicazione degli esiti dalla comunicazione da parte della Commissione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	95%	95%



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

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

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Segreteria Studenti
<b>Responsabile o Referente</b>	Claudia GROSSO
<b>Contatti</b>	Servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> E-mail: <a href="mailto:segreteriastudenti.agrovet@unito.it">segreteriastudenti.agrovet@unito.it</a> 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)
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:raffaello.schinco@unito.it">raffaello.schinco@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Help desk, e-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti">https://www.unito.it/servizi/liscrizione/segreterie-studenti</a>

**Indicatore servizio** - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. email/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	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

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Segreteria Studenti
<b>Responsabile o Referente</b>	Angela MONTRONE
<b>Contatti</b>	Servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> E-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): <a href="mailto:segreteriastudenti.cle@unito.it">segreteriastudenti.cle@unito.it</a> 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)
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:biagina.colaianni@unito.it">biagina.colaianni@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Help desk, e-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti">https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti</a>

**Indicatore servizio** - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. email/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	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  
 Laureato/a  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Segreteria Studenti
<b>Responsabile o Referente</b>	Francesco SPINA
<b>Contatti</b>	Servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> 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)
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:marco.berruti@unito.it">marco.berruti@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Help desk, e-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti">https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti</a>

#### Indicatore servizio - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.email/infonews; c.intranet; d.portale; f.altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	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  
 Laureato/a  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Segreteria Studenti Scienze Mediche e Biotecnologie Segreteria Studenti dei Corsi delle Classi Sanitarie
<b>Responsabile o Referente</b>	Consolatrice MURTAS Salvatore PAOLELLA
<b>Contatti</b>	Segreteria Studenti Scienze Mediche e Biotecnologie Servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> 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: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> 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)
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:paola.ropolo@unito.it">paola.ropolo@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Help desk, e-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti">https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti</a>
<b>Note</b>	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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. email/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	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  
 Laureato/a  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	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
<b>Responsabile o Referente</b>	Maria Pina BOMBINO Massimo SCUGLIA Sara BAGNATO
<b>Contatti</b>	Segreteria Studenti Scienze della Natura e Scienze e Tecnologie del Farmaco servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> email (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segreteriestudenti.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: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> email (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): segreteriestudenti.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: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> 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
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:laura.pecchio@unito.it">laura.pecchio@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Help desk, e-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti">https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti</a>

**Indicatore servizio** - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. email/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	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  
 Laureato/a  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi agli Studenti SUM
<b>Responsabile o Referente</b>	Francesco CACCIATORE
<b>Contatti</b>	Servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> E-mail (canale non utilizzabile dagli studenti e dalle studentesse iscritti/e): <a href="mailto:servizistudenti.scienzeumanistiche@unito.it">servizistudenti.scienzeumanistiche@unito.it</a> 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)
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:silvia.gamba@unito.it">silvia.gamba@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Help desk, e-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreteria-studenti">https://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreteria-studenti</a>

### Indicatore servizio - Gestione amministrativa carriera universitaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. email/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione delle carriere studentesche e supporto informativo per Master, CUAP (Corsi Universitari di Aggiornamento Professionale), Corsi di perfezionamento, Percorsi formativi per gli insegnanti della scuola secondaria
<b>Struttura organizzativa</b>	Post Laurea
<b>Responsabile o Referente</b>	Xenia BELLETICH
<b>Contatti</b>	E-mail: sezione.postlaurea@unito.it, formazioneinsegnanti.piemonte@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 Telefono: 0116702887 per formazione insegnanti, 0116704706 per post-laurea
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: stefania.longobardi@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/didattica/formazione-insegnanti">https://www.unito.it/didattica/formazione-insegnanti</a> <a href="https://www.unito.it/didattica/offerta-formativa/master">https://www.unito.it/didattica/offerta-formativa/master</a> <a href="https://www.unito.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-formazione-e-aggiornamento-professionale">https://www.unito.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-formazione-e-aggiornamento-professionale</a> <a href="https://www.unito.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-perfezionamento">https://www.unito.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-perfezionamento</a>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento delle informazioni su web	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione e coordinamento eventi di Ateneo relativi all'OTP. Gestione delle relazioni/fidelizzazione dei contatti con imprese/enti esterni.
<b>Struttura organizzativa</b>	OTP
<b>Responsabile o Referente</b>	Marianna CAMPIONE
<b>Contatti</b>	Reperibili alla pagina <a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento">https://www.unito.it/didattica/orientamento/giornate-di-orientamento</a>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: massimo.bruno@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento">https://www.unito.it/didattica/orientamento</a> <a href="https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement">https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement</a> <a href="https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato">https://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato</a> <a href="https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement">https://www.unito.it/didattica/orientamento/carta-dei-servizi-orientamento-tutorato-e-placement</a>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di convenzione	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	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  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Didattici
<b>Responsabile o Referente</b>	Mariangela TROVATO
<b>Contatti</b>	E-mail: didattica.disafa@unito.it, didattica.dsv@unito.it Sportello: da lunedì al venerdì 9.00-12.00 Telefono: 0116708911
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: raffaello.schinco@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://agraria-offdid.campusnet.unito.it/do/home.pl">http://agraria-offdid.campusnet.unito.it/do/home.pl</a> <a href="http://www.clproduzionianimali.unito.it/do/home.pl">http://www.clproduzionianimali.unito.it/do/home.pl</a> <a href="http://www.clmveterinaria.unito.it">www.clmveterinaria.unito.it</a>

**Indicatore servizio** - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	95%	95%

## Servizi didattici agli studenti

### Polo Campus Luigi Einaudi

**Utenti** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Didattici
<b>Responsabile o Referente</b>	a.i. Biagina COLAIANNI
<b>Contatti</b>	E-mail: <a href="mailto:corsistudio.cps.cle@unito.it">corsistudio.cps.cle@unito.it</a> , <a href="mailto:webmaster.didattica.cps@unito.it">webmaster.didattica.cps@unito.it</a> Sportello: lunedì 14.00-16.00, martedì 09.00-11.00, mercoledì 11.00-13.00
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:massimo.bruno@unito.it">massimo.bruno@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, sportello
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl">http://www.giurisprudenza.unito.it/do/home.pl</a> <a href="http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl">http://www.didattica-est.unito.it/do/home.pl</a> <a href="http://www.est.unito.it">www.est.unito.it</a> <a href="http://www.dcps.unito.it">www.dcps.unito.it</a>

#### Indicatore servizio - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	95%	95%

**Servizi didattici agli studenti****Polo Economia e Management**

**Utenti** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Didattici
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola MASSUCCO
<b>Contatti</b>	Servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> Sportello: lunedì, martedì, giovedì 9.00-12.00 Telefono: 0116706000
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:marco.berruti@unito.it">marco.berruti@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Help desk, sportello, telefono, ricevimento su appuntamento
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.sme.unito.it/it">https://www.sme.unito.it/it</a>

**Indicatore servizio** - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	95%	95%

**Servizi didattici agli studenti****Polo Medicina Orbassano e Candiolo**

**Utenti** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
<b>Struttura organizzativa</b>	Didattica e Servizi agli Studenti
<b>Responsabile o Referente</b>	Ilaria BISARO
<b>Contatti</b>	E-mail: fcl-med-did-sanluigi@unito.it, master-dscb-onco@unito.it sportello: da lunedì a venerdì 9.15-10.45, mercoledì e giovedì anche 14.00-16.00 Telefono: 0116709415
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: massimo.bruno@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="http://medchirurgiasl.campusnet.unito.it/do/home.pl">http://medchirurgiasl.campusnet.unito.it/do/home.pl</a> <a href="http://www.medinto.unito.it/do/home.pl">http://www.medinto.unito.it/do/home.pl</a>

**Indicatore servizio** - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (sportello, telefono)	2 (sportello, telefono)	2 (sportello, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	95%	95%

**Servizi didattici agli studenti****Polo Medicina Torino**

**Utenti** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
 Specializzando/a  
 Studente/ssa I e II livello  
 Studente/ssa Master

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

**Indicatore servizio** - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	95%	95%

## Servizi didattici agli studenti

### Polo Scienze della Natura

**Utenti** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Management Didattico Servizi SUISM
<b>Responsabile o Referente</b>	Elena MAZZI Sara BAGNATO
<b>Contatti</b>	Polo Scienze della Natura E-mail: elana.mazzi@unito.it Sportello: da lunedì a venerdì 9.00-13.00 14.00-16.00 Telefono: 0116704585  Polo Scienze della Natura - SUISM Servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddss/</a> E-mail: sara.bagnato@unito.it, des.suism@unito.it Sportello: da lunedì a venerdì 9.00-13.00 14.00-16.00 Telefono:0116708274
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: laura.pecchio@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, telefono, ricevimento su appuntamento Help desk, e-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.scienzedellanatura.unito.it/it">https://www.scienzedellanatura.unito.it/it</a> <a href="http://www.suism.unito.it/do/home.pl">http://www.suism.unito.it/do/home.pl</a>
<b>Note</b>	Il servizio di help desk è attivo solo per SUISM

### Indicatore servizio - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	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 (SUISM)	Numero	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)	4 (help-desk, e-mail, telefono, sportello)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	95%	95%

## Servizi didattici agli studenti

### Polo Scienze Umanistiche

**Utenti** - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Supporto informativo sul percorso di studi e gestione borse di studio
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi Didattici
<b>Responsabile o Referente</b>	Wilson FIORE
<b>Contatti</b>	servizio di help desk: <a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddds/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_ddds/</a> email: <a href="mailto:wilson.fiore@unito.it">wilson.fiore@unito.it</a> telefono: 0116704721
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:silvia.gamba@unito.it">silvia.gamba@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, telefono, ricevimento su appuntamento
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.scienzeumanistiche.unito.it/it">https://www.scienzeumanistiche.unito.it/it</a> <a href="http://www.dipartimentolingue.unito.it/do/home.pl">http://www.dipartimentolingue.unito.it/do/home.pl</a>

#### Indicatore servizio - Servizi didattici agli studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2(e-mail, telefono)	2(e-mail, telefono)	2(e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	n.d.	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

<b>Descrizione del servizio</b>	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.)
<b>Struttura organizzativa</b>	Studenti con disabilità e DSA
<b>Responsabile o Referente</b>	Nunzia RICCO
<b>Contatti</b>	email: <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a> , <a href="mailto:ufficio.dsa@unito.it">ufficio.dsa@unito.it</a> sportello: Via Po, 29 III piano con il seguente orario di apertura, dal lunedì al venerdì 11:00-13:00 / 14:00-15:30 telefono: 011 6704282 - 0116704283 - 0116704284
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:simona.casetta@unito.it">simona.casetta@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-con-disabilita">https://www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-con-disabilita</a> <a href="http://www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-con-disturbi-specifici-di-apprendimento-dsa">www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-con-disturbi-specifici-di-apprendimento-dsa</a>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)	3 (e-mail, telefono, sportello)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per il primo incontro	Giorno lavorativo	10	10	10
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	95%	95%	95%



## Servizio di counseling studenti

**Utenti** - Dottorando/a  
International Student  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello  
Studente/ssa Master

<b>Descrizione del servizio</b>	Servizi professionali di ascolto, supporto e aiuto psicologico rivolti agli studenti in difficoltà.
<b>Struttura organizzativa</b>	Counseling studenti
<b>Responsabile o Referente</b>	a.i. Massimo BRUNO
<b>Contatti</b>	E-mail: <a href="mailto:counseling@unito.it">counseling@unito.it</a> Telefono: 3881469366
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: <a href="mailto:massimo.bruno@unito.it">massimo.bruno@unito.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Incontri individuali previo appuntamento
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unito.it/servizi/lo-studio/counseling">www.unito.it/servizi/lo-studio/counseling</a>

### Indicatore servizio - Servizio di counseling studenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	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
<b>Efficacia</b>	Prestazioni concluse su prestazioni richieste	%	98%	99%	99%

## Supporto alla didattica SUISS e SST

**Utenti** - Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	Coordinamento e supporto alle attività connesse alla didattica e ai servizi agli studenti delle strutture didattiche
<b>Struttura organizzativa</b>	Supporto SUISS e SST
<b>Responsabile o Referente</b>	Rocchina CORNACCHIA
<b>Contatti</b>	E-mail: rina.cornacchia@unito.it, scienze.strategiche@unito.it, ssst@unito.it Telefono: 0116702221
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail: massimo.bruno@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, telefono, ricevimento su appuntamento
<b>Link utili</b>	<a href="http://ssst.campusnet.unito.it/do/home.pl">http://ssst.campusnet.unito.it/do/home.pl</a> <a href="http://www.suiss.unito.it/do/home.pl">http://www.suiss.unito.it/do/home.pl</a>

**Indicatore servizio** - Supporto alla didattica SUISS e SST

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
	Modulistica disponibile on-line	%	n.d.	50%	75%
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a.assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d.portale; f. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
	Informazioni disponibili on-line	%	n.d.	75%	100%
<b>Tempestività</b>	Percentuale di pratiche studenti evase entro 2gg lavorativi sul numero di pratiche presentato	%	n.d.	100%	100%
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	%	50%	95%	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](mailto: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*