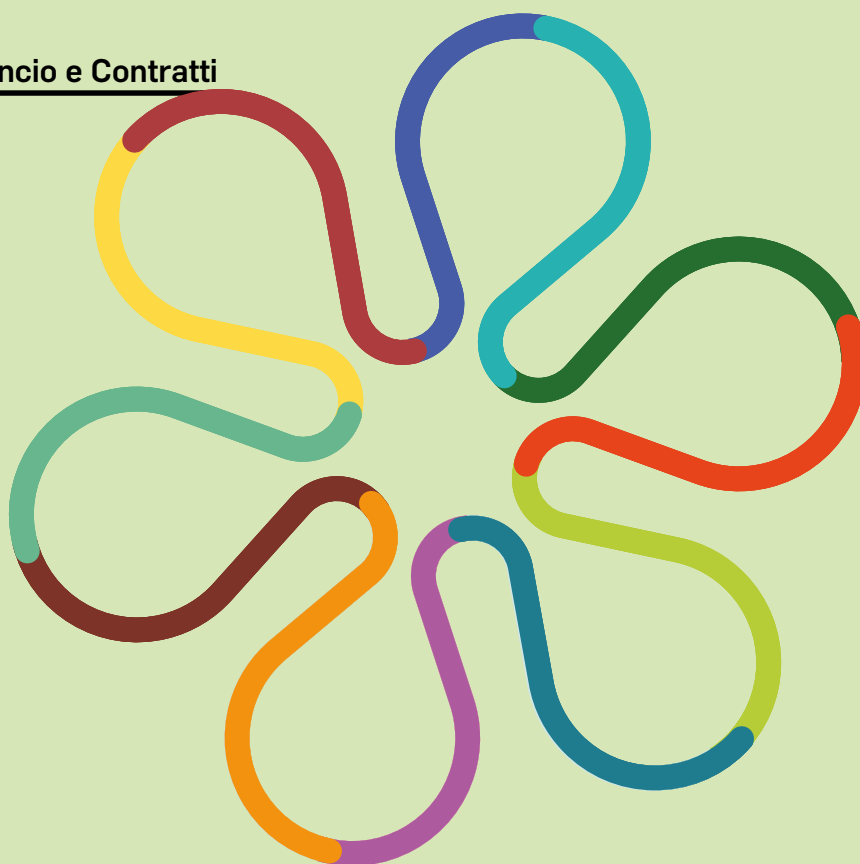


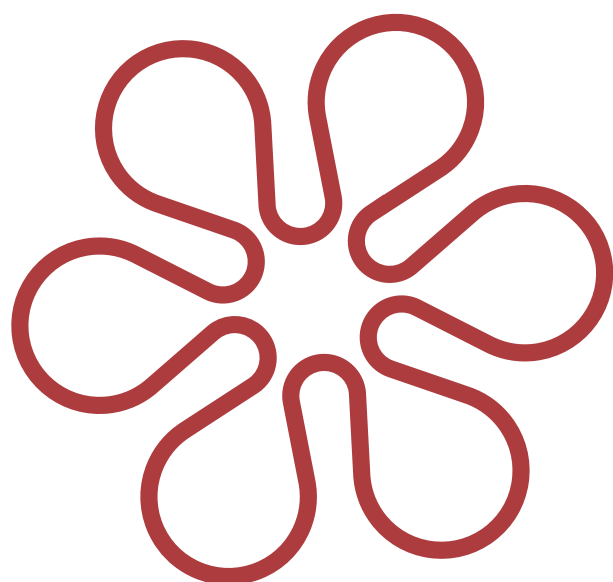


UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2025

Direzione Bilancio e Contratti





**Direzione
Bilancio e Contratti**

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

Appalti	5
Approvvigionamenti delle Direzioni.....	6
Approvvigionamenti, Polo Campus Luigi Einaudi	7
Approvvigionamenti, Polo Scienze della Natura.....	8
Approvvigionamenti, Polo Agraria e Medicina Veterinaria	9
Approvvigionamenti, Polo Economia e Management.....	10
Approvvigionamenti, Polo Centri	11
Compensi e missioni, Polo Campus Luigi Einaudi.....	12
Compensi e missioni, Polo Scienze della Natura.....	13
Compensi e missioni, Polo Agraria e Medicina Veterinaria	14
Compensi e missioni, Polo Economia e Management.....	15
Compensi e missioni, Polo Centri	16
Fondo Economale delle Direzioni	17
Gestione Convenzione pluriennale con la Compagnia di San Paolo	18
Gestione servizi contabili.....	20
Gestione Tesoreria.....	21

Appalti

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Espletamento di procedure di gara di importo superiore alla soglia comunitaria per beni e servizi e di importo superiore ai 150.000 per lavori

Struttura organizzativa Area Appalti e Contratti

Responsabile o Referente Monica ODDENINO

Contatti Email: appalti@unito.it Tel. 011/670 4291
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Via Bogino 9, 10121 TORINO

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione online, e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Appalti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, decreti nomina commissioni; approvazione atti)	gg	5	5	5
Tempestività	Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate per l'approvazione atti	%	100%	100%	100%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Approvvigionamenti delle Direzioni

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Acquisizione di beni e servizi entro soglia attraverso Mepa o forme tradizionali.

Struttura organizzativa Sezione Servizi contabili generali, cassa economale e acquisti Polo Direzioni

Responsabile o Referente Simona RUBATTO

Contatti Email: acquisti@unito.it Tel. 011/670 4242 2322
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Via Verdi 10, 10124 TORINO

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Gestione servizi contabili

Indicatore servizio -Approvvigionamenti delle Direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice di pagamento	giorno lavorativo	in via di definizione	in via di definizione	in via di definizione
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Approvvigionamenti, Polo Campus Luigi Einaudi

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio,, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio

- Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc

Struttura organizzativa

Sezione Approvvigionamenti Polo CLE

Responsabile o Referente

Arianna BELLUCO

Contatti

Email: acquisti.cle@unito.it Tel. 011/670 2608 4121
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Lungo Dora Siena, 100/a 10153 TORINO

Modalità per presentare reclamo

Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Approvvigionamenti, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice di pagamento	giorno lavorativo	in via di definizione	in via di definizione	in via di definizione
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Approvvigionamenti, Polo Scienze della Natura

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio,, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio

- Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc

Struttura organizzativa

Sezione Approvvigionamenti Polo SDN

Responsabile o Referente

Cristiana TAVERNITI

Contatti

Email: acquisti.scienzenatura@unito.it Tel. 011/670 8611
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Via Valperga Caluso, 35 10125 TORINO

Modalità per presentare reclamo

Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Approvvigionamenti, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice di pagamento	giorno lavorativo	in via di definizione	in via di definizione	in via di definizione
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Approvvigionamenti, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio,, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio

- Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc

Struttura organizzativa

Sezione Approvvigionamenti Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Responsabile o Referente

Davide ROSSO

Contatti

Email: acquisti.agrovet@unito.it Tel. 011/670 8624
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 L.go Braccini, 2 10095 GRUGLIASCO TO

Modalità per presentare reclamo

Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Approvvigionamenti, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice di pagamento	giorno lavorativo	in via di definizione	in via di definizione	in via di definizione
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Approvvigionamenti, Polo Economia e Management

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio,, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio

- Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc

Struttura organizzativa

Area Amministrazione e Contabilità Polo Economia e Management

Responsabile o Referente

Celeste Anna ITALIANO

Contatti

Email: amministrazione.economiamanagement@unito.it
Tel. 011/670 6098 Lun-Ven 9-12; 14-15,30

Modalità per presentare reclamo

Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione

helpdesk 2017, e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Approvvigionamenti, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice di pagamento	giorno lavorativo	in via di definizione	in via di definizione	in via di definizione
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Approvvigionamenti, Polo Centri

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio,, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio

- Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc

Struttura organizzativa

Sezione Budget, Entrate ed Approvvigionamenti Polo Centri

Responsabile o Referente

Antonietta RINALDI

Contatti

Email: budget.centri@unito.it Tel. 011/670 8284
Lun-Ven 9-12; 14-15,30

Modalità per presentare reclamo

Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Approvvigionamenti, Polo Centri

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice di pagamento	giorno lavorativo	in via di definizione	in via di definizione	in via di definizione
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Compensi e missioni, Polo Campus Luigi Einaudi

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio • Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni

Struttura organizzativa Sezione Contratti al Personale e Missioni Polo CLE

Responsabile o Referente Silvana SCALZO

Contatti Email: missioni.cle@unito.it Email: compensi.cle@unito.it

Tel. 011/670 4836 Lun-Ven 9-12; 14-15,30

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Compensi e missioni, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice da performance per missioni	giorno lavorativo	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Compensi e missioni, Polo Scienze della Natura

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio • Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni

Struttura organizzativa Sezione Contratti al Personale e Missioni Polo SDN

Responsabile o Referente Annalisa SCARAVAGLIO

Contatti Email: missioni.scienzenatura@unito.it Email: compensi.scienzenatura@unito.it Tel. 011/670 5705 Lun-Ven 9-12; 14-15,30

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Compensi e missioni, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice da performance per missioni	giorno lavorativo	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Compensi e missioni, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio • Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni

Struttura organizzativa Sezione Contratti al Personale e Missioni Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Responsabile o Referente Angela NUNNARI

Contatti Email: missioni.agrovet@unito.it Email: compensi.agrovet@unito.it
Tel. 011/670 8877 5826 Lun-Ven 9-12; 14-15,30

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Compensi e missioni, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice da performance per missioni	giorno lavorativo	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Compensi e missioni, Polo Economia e Management

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio • Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni

Struttura organizzativa Area Amministrazione e Contabilità Polo Economia e Management

Responsabile o Referente Celeste Anna ITALIANO

Contatti amministrazione.economiamanagement@unito.it
Tel. 011/670 6098 Lun-Ven 9-12; 14-15,30

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Compensi e missioni, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice da performance per missioni	giorno lavorativo	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Compensi e missioni, Polo Centri

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio • Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni

Struttura organizzativa Sezione Contratti al Personale e Missioni Polo Centri

Responsabile o Referente Ines FONTI

Contatti Email: compensi.centri@unito.it Email: missioni.centri@unito.it
Tel. 011/670 3956 Lun-Ven 9-12; 14-15,30

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Compensi e missioni, Polo Centri

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice da performance per missioni	giorno lavorativo	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Fondo Economale delle Direzioni

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio

- Gestione del fondo economale delle Direzioni

Struttura organizzativa

Sezione Servizi contabili generali, cassa economale e acquisti
Polo Direzioni

Responsabile o Referente

Simona RUBATTO

Contatti

Email: cassaeconomale@unito.it Tel. 011/670 4229
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Via Verdi 10, 10124 TORINO

Modalità per presentare reclamo

Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Fondo Economale delle Direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3

Gestione Convenzione pluriennale con la Compagnia di San Paolo

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

Descrizione del servizio • Presidio, raccordo, attuazione e rendicontazione delle attività legate alla Convenzione pluriennale con la Compagnia di San Paolo

Struttura organizzativa Sezione Servizi contabili generali, cassa economale e acquisti Polo Direzioni

Responsabile o Referente Stefania D'AURIA

Contatti Email: stefania.dauria@unito.it Tel: 011/670 2141
Via Verdi 8 - 10124 Torino

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili <https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/convenzioni-e-progetti/convenzioni-e-accordi/convenzione-compagnia-di-san>

Indicatore servizio Gestione Convenzione pluriennale con la Compagnia di San Paolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Efficacia	Presentazione delibere agli Organi di Governo UniTO per approvazione Convenzione, documento programmatico pluriennale e documenti sulle priorità annuali, rapporti consuntivi e finali n. delibere presentate/n. delibere da adottare	%	100%	100%	100%
	Presentazione richieste di contributo in sistema on line CSP per delibera stanziamento fondi da parte del Comitato di Gestione CSP n. domande presentate/n. progetti fissati in Convenzione in DPA	%	100%	100%	100%
	Presentazione rendicontazioni in sistema on line di CSP per erogazione contributi n. rendicontazioni presentate/n. rendicontazioni da chiudere nei tempi fissati da CSP	%	100%	100%	100%

Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	b.d.	b.d.	b.d.
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle pratiche richieste/numero totale pratiche gestite	%	100%	100%	100%

Gestione servizi contabili

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio

- Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc

Struttura organizzativa

Area Servizi Contabili e acquisti Polo Direzioni

Responsabile o Referente

Ilaria CASTELNUOVO

Contatti

Email: servizicontabili.direzioni@unito.it Tel. 011/670 2322
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Via Verdi 10, 10124 TORINO

Modalità per presentare reclamo

Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Gestione servizi contabili

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100	100	100
Tempestività	Indice di pagamento	giorno lavorativo	in via di definizione	in via di definizione	in via di definizione
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%

Gestione Tesoreria

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

Descrizione del servizio • Trasmissione ordinativi di incasso e pagamento

Struttura organizzativa Sezione Tesoreria

Responsabile o Referente Tiziana BACHIS

Contatti Email: tesoreria@unito.it Tel. 011/670 3404
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Via Verdi, 10 10124 TORINO

Modalità per presentare reclamo Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it

Modalità di erogazione e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Link utili

Indicatore servizio -Gestione Tesoreria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)	numero canali	3	3	3
Trasparenza	indicazione numero di identificazione del bonifico (CRO)	%	100	100	100
Tempestività	regolarizzazioni secondo monitoraggio Ragioneria Generale dello Stato del sistema SIOPE	%	<=5%	<=5%	<=5%
Efficacia	Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)	%	100%	100%	100%



Direzione Bilancio
e Contratti

**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

Via Verdi, 8 - 10124 Torino
Email: direzione.generale@unito.it

Ultimo aggiornamento: **settembre 2025**

Redazione a cura della Direzione Bilancio e Contratto

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

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

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*