

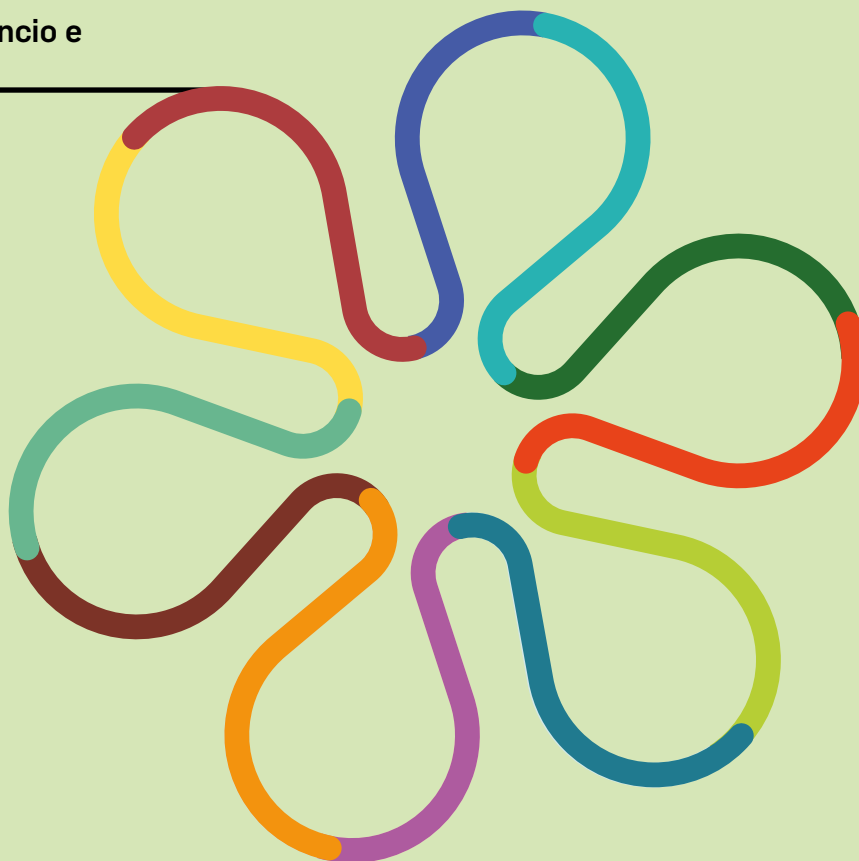


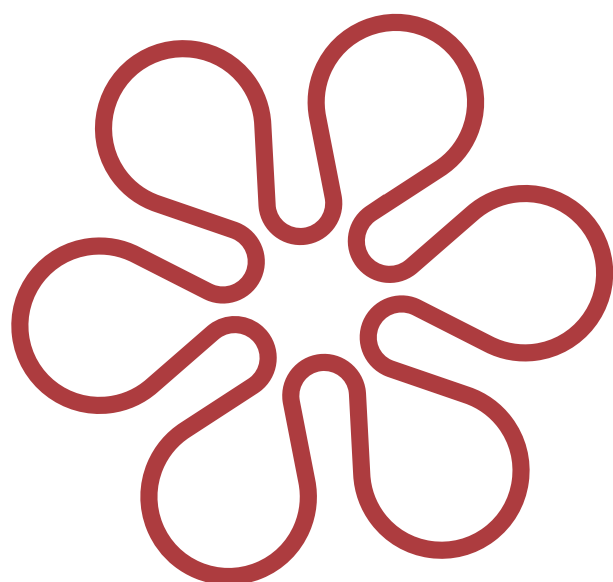
UNIVERSITÀ  
DI TORINO

# Carta dei servizi 2024

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

|   |    |
|---|----|
| <b>Appalti</b> .....  | 5  |
| <b>Approvvigionamenti delle Direzioni</b> .....                       | 6  |
| <b>Approvvigionamenti, Polo Campus Luigi Einaudi</b> .....            | 7  |
| <b>Approvvigionamenti, Polo Medicina Orbassano e Candiolo</b> .....   | 8  |
| <b>Approvvigionamenti, Polo Scienze della Natura</b> .....            | 9  |
| <b>Approvvigionamenti, Polo Agraria e Medicina Veterinaria</b> .....  | 10 |
| <b>Approvvigionamenti, Polo Economia e Management</b> .....           | 11 |
| <b>Approvvigionamenti, Polo Medicina Torino</b> .....                 | 12 |
| <b>Approvvigionamenti, Polo Scienze Umanistiche</b> .....             | 13 |
| <b>Approvvigionamenti, Polo Centri</b> .....                          | 14 |
| <b>Compensi e missioni, Polo Campus Luigi Einaudi</b> .....           | 15 |
| <b>Compensi e missioni, Polo Medicina Orbassano e Candiolo</b> .....  | 16 |
| <b>Compensi e missioni, Polo Scienze della Natura</b> .....           | 17 |
| <b>Compensi e missioni, Polo Agraria e Medicina Veterinaria</b> ..... | 18 |
| <b>Compensi e missioni, Polo Economia e Management</b> .....          | 19 |
| <b>Compensi e missioni, Polo Medicina Torino</b> .....                | 20 |
| <b>Compensi e missioni, Polo Scienze Umanistiche</b> .....            | 21 |
| <b>Compensi e missioni, Polo Centri</b> .....                         | 22 |
| <b>Fondo Economale delle Direzioni</b> .....                          | 23 |
| <b>Gestione servizi contabili</b> .....                               | 24 |
| <b>Gestione Tesoreria</b> .....                                       | 25 |

## Appalti

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

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Descrizione del servizio</b> | • Espletamento di procedure di gara di importo superiore alla soglia comunitaria per beni e servizi e di importo superiore ai 150.000 per lavori |
|---------------------------------|--|

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Struttura organizzativa</b> | Area Appalti e Contratti |
|--------------------------------|--------------------------|

|                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| <b>Responsabile o Referente</b> | Monica ODDENINO |
|---------------------------------|-----------------|

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Contatti</b> | Email: <a href="mailto:appalti@unito.it">appalti@unito.it</a> Tel. 011/670 4291<br>Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Via Bogino 9, 10121 TORINO |
|-----------------|--|

|  |   |
|--|---|
| <b>Modalità per presentare reclamo</b> | Inviare email all'indirizzo della Direzione: <a href="mailto:direzione.bilanciocontratti@unito.it">direzione.bilanciocontratti@unito.it</a> |
|--|---|

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Modalità di erogazione</b> | online, e-mail, telefono, ufficio su appuntamento |
|-------------------------------|---|

### Link utili

### Indicatore servizio -Appalti

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura | Valore 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-----------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)   | numero canali   | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, decreti nomina commissioni; approvazione atti) | gg              | 5           | 5           | 5                       |
| <b>Tempestività</b>  | Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate per l'approvazione atti   | %               | 100%        | 100%        | 100%                    |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)                                   | %               | 100%        | 100%        | 100%                    |

## Approvvigionamenti delle Direzioni

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

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Descrizione del servizio</b> | • Acquisizione di beni e servizi entro soglia attraverso Mepa o forme tradizionali. |
|---------------------------------|---|

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Struttura organizzativa</b> | Sezione Servizi contabili generali, cassa economale e acquisti Polo Direzioni |
|--------------------------------|---|

|                                 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| <b>Responsabile o Referente</b> | a.i. Ilaria CASTELNUOVO |
|---------------------------------|-------------------------|

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

|  |   |
|--|---|
| <b>Modalità per presentare reclamo</b> | Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it |
|--|---|

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Modalità di erogazione</b> | e-mail, telefono, ufficio su appuntamento |
|-------------------------------|---|

### Link utili

**Indicatore servizio** -Approvvigionamenti delle Direzioni

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | 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**

a.i. Laura Anna CEREJA"

**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 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate) | %                 | 100%                  | 100%                  | 100%                    |

**Approvvigionamenti, Polo Medicina Orbassano e Candiolo****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 Medicina Orbassano e Candiolo

**Responsabile o Referente**

Maria MARI

**Contatti**Email: acquisti.medsanluigi@unito.it Tel. 011/670 5403  
Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Regione Gonzole, 10 10043 ORBASSANO 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 Medicina Orbassano e Candiolo

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | 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**

Marilena CAVAGLIA'

**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 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | 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 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | 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](mailto: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](mailto:direzione.bilanciocontratti@unito.it)**Modalità di erogazione**

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

**Link utili****Indicatore servizio** -Approvvigionamenti, Polo Economia e Management

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate) | %                 | 100%                  | 100%                  | 100%                    |

**Approvvigionamenti, Polo Medicina Torino****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 Medicina Torino

**Responsabile o Referente**

Francesco CURCIO

**Contatti**Email: [acquisti.medtorino@unito.it](mailto:acquisti.medtorino@unito.it) Tel. 011/670 6211  
Lun-Ven 9-12; 14-15,30**Modalità per presentare reclamo**Inviare email all'indirizzo della Direzione: [direzione.bilanciocontratti@unito.it](mailto:direzione.bilanciocontratti@unito.it)**Modalità di erogazione**

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

**Link utili****Indicatore servizio** -Approvvigionamenti, Polo Medicina Torino

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate) | %                 | 100%                  | 100%                  | 100%                    |

**Approvvigionamenti, Polo Scienze Umanistiche****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 SUM

**Responsabile o Referente**

Paola GAGLIOTI

**Contatti**Email: acquisti.scienzeumanistiche@unito.it  
Tel. 011/670 5806 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 Scienze Umanistiche

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | 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 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | 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** Cinzia ROSELLI

**Contatti** Email: [missioni.cle@unito.it](mailto:missioni.cle@unito.it) Email: [compensi.cle@unito.it](mailto: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](mailto: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 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice da performance per missioni   | giorno lavorativo | <= 30 gg    | <= 30 gg    | <= 30 gg                |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate) | %                 | 100%        | 100%        | 100%                    |

**Compensi e missioni, Polo Medicina Orbassano e Candiolo****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 Medicina Orbassano e Candiolo

**Responsabile o Referente** Maria MARI

**Contatti** Email: missioni.medsanluigi@unito.it Email: compensi.medsanluigi@unito.it Tel. 011/670 5403 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 Medicina Orbassano e Candiolo

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice da performance per missioni   | giorno lavorativo | <= 30 gg    | <= 30 gg    | <= 30 gg                |
| <b>Efficacia</b>     | 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 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice da performance per missioni   | giorno lavorativo | <= 30 gg    | <= 30 gg    | <= 30 gg                |
| <b>Efficacia</b>     | 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

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Descrizione del servizio</b> | • Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni |
|---------------------------------|---|

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Struttura organizzativa</b> | Sezione Contratti al Personale e Missioni Polo Agraria e Medicina Veterinaria |
|--------------------------------|---|

|                                 |                |
|---------------------------------|----------------|
| <b>Responsabile o Referente</b> | Angela NUNNARI |
|---------------------------------|----------------|

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Contatti</b> | Email: <a href="mailto:missioni.agrovet@unito.it">missioni.agrovet@unito.it</a> Email: <a href="mailto:compensi.agrovet@unito.it">compensi.agrovet@unito.it</a><br>Tel. 011/670 8877 5826 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 |
|-----------------|--|

|  |   |
|--|---|
| <b>Modalità per presentare reclamo</b> | Inviare email all'indirizzo della Direzione: <a href="mailto:direzione.bilanciocontratti@unito.it">direzione.bilanciocontratti@unito.it</a> |
|--|---|

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Modalità di erogazione</b> | e-mail, telefono, ufficio su appuntamento |
|-------------------------------|---|

**Link utili****Indicatore servizio** -Compensi e missioni, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice da performance per missioni   | giorno lavorativo | <= 30 gg    | <= 30 gg    | <= 30 gg                |
| <b>Efficacia</b>     | 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 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice da performance per missioni   | giorno lavorativo | <= 30 gg    | <= 30 gg    | <= 30 gg                |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate) | %                 | 100%        | 100%        | 100%                    |

**Compensi e missioni, Polo Medicina Torino****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 Polo Medicina Torino

**Responsabile o Referente** Cristina SITA'

**Contatti** Email: missioni.medtorino@unito.it Email: compensi.medtorino@unito.it  
Tel. 011/670 5605 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 Medicina Torino

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice da performance per missioni   | giorno lavorativo | <= 30 gg    | <= 30 gg    | <= 30 gg                |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate) | %                 | 100%        | 100%        | 100%                    |

**Compensi e missioni, Polo Scienze Umanistiche****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 SUM

**Responsabile o Referente** Raffaella IACOMINI

**Contatti** Email: [missioni.scienzeumanistiche@unito.it](mailto:missioni.scienzeumanistiche@unito.it) Email: [compensi.scienzeumanistiche@unito.it](mailto:compensi.scienzeumanistiche@unito.it) Tel. 011/670 8846 Lun-Ven 9-12; 14-15,30

**Modalità per presentare reclamo** Inviare email all'indirizzo della Direzione: [direzione.bilanciocontratti@unito.it](mailto:direzione.bilanciocontratti@unito.it)

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

**Link utili****Indicatore servizio** -Compensi e missioni, Polo Scienze Umanistiche

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice da performance per missioni   | giorno lavorativo | <= 30 gg    | <= 30 gg    | <= 30 gg                |
| <b>Efficacia</b>     | 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](mailto:compensi.centri@unito.it) Email: [missioni.centri@unito.it](mailto: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](mailto: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 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice da performance per missioni   | giorno lavorativo | <= 30 gg    | <= 30 gg    | <= 30 gg                |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate) | %                 | 100%        | 100%        | 100%                    |

**Fondo Economico delle Direzioni****Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio**Descrizione del servizio**

- Gestione del fondo economico delle Direzioni

**Struttura organizzativa**Sezione Servizi contabili generali, cassa economica e acquisti  
Polo Direzioni**Responsabile o Referente**

Tiziana COENDA

**Contatti**Email: [cassaeconomale@unito.it](mailto: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](mailto:direzione.bilanciocontratti@unito.it)**Modalità di erogazione**

e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

**Link utili****Indicatore servizio** -Fondo Economico delle Direzioni

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura | Valore 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-----------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | 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**

**Indicatore servizio** Gestione Convenzione pluriennale con la Compagnia di San Paolo

| Dimensioni       | Indicatori  | Unità di misura | Valore 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|------------------|---|-----------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Efficacia</b> | 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%                    |



|                     |  |                   |      |      |      |
|---------------------|--|-------------------|------|------|------|
| <b>Trasparenza</b>  | Grado di pubblicizzazione: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop | lettera           | b.d. | b.d. | b.d. |
| <b>Tempestività</b> | Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta  | giorno lavorativo | 3    | 3    | 3    |
| <b>Efficacia</b>    | 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](mailto: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](mailto: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 2022           | Valore 2023           | Valore programmato 2024 |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                   | numero canali     | 3                     | 3                     | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | Pubblicazione da UGOV  | %                 | 100                   | 100                   | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | Indice di pagamento  | giorno lavorativo | in via di definizione | in via di definizione | in via di definizione   |
| <b>Efficacia</b>     | 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 2022 | Valore 2023 | Valore programmato 2024 |
|----------------------|---|-----------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto multicanale (email, telefono, appuntamento)                        | numero canali   | 3           | 3           | 3                       |
| <b>Trasparenza</b>   | indicazione numero di identificazione del bonifico (CRO)                                | %               | 100         | 100         | 100                     |
| <b>Tempestività</b>  | regolarizzazioni secondo monitoraggio Ragioneria Generale dello Stato del sistema SIOPE | %               | <=5%        | <=5%        | <=5%                    |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità (prestazioni erogate conformi a normativa / totale prestazioni erogate)      | %               | 100%        | 100%        | 100%                    |

# Carta dei servizi 2024



**UNIVERSITÀ  
DI TORINO**

**Direzione Bilancio  
e Contratti**

*Budget and Contracts  
Division*

Via Fratelli Vasco, 4 - 10124 Torino  
Email: [direzione.bilanciocontratti@unito.it](mailto:direzione.bilanciocontratti@unito.it)

Ultimo aggiornamento: **maggio 2024**

*Redazione a cura della Direzione Bilancio e Contratti*

*Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo*

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

*Impaginazione:  
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*