

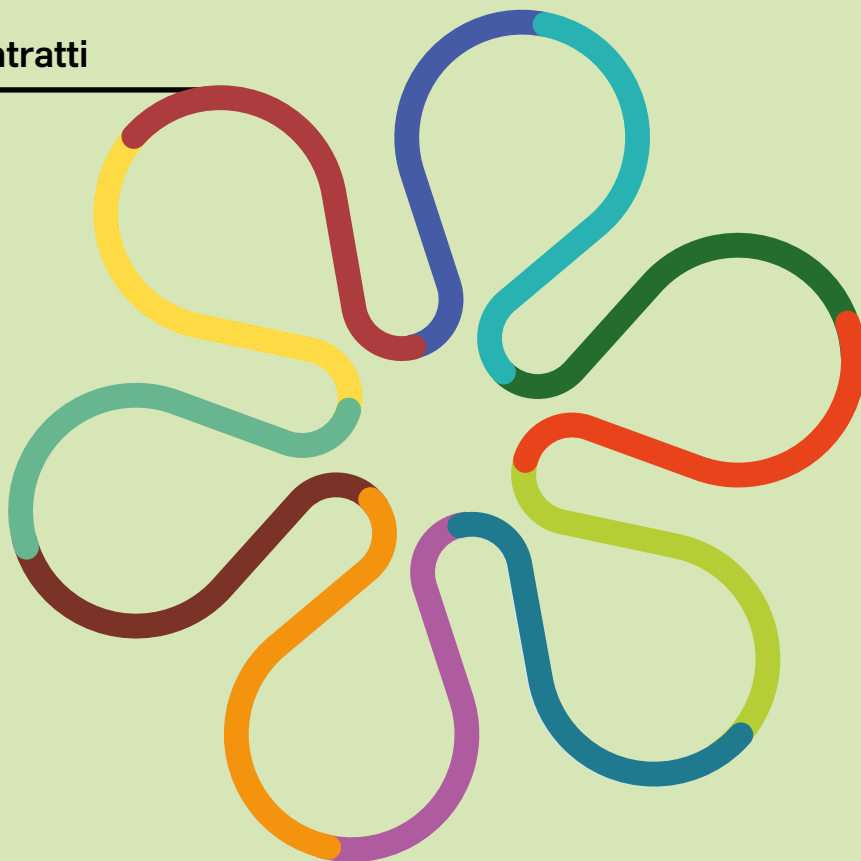


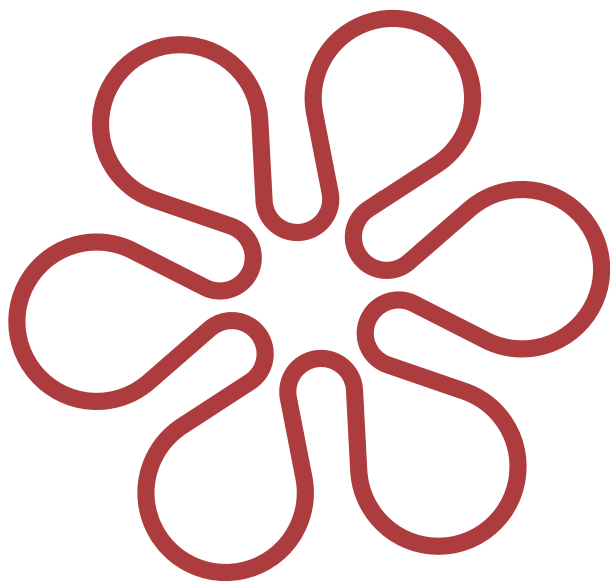
Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2017

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</b>	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i> .....	6
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i> .....	7
<i>Polo Centri</i> .....	8
<i>Polo Economia e Management</i> .....	9
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i> .....	10
<i>Polo Medicina Torino</i> .....	11
<i>Polo Scienze della Natura</i> .....	12
<i>Polo Scienze Umanistiche</i> .....	13
<b>Approvvigionamenti delle Direzioni</b> .....	14
<b>Compensi e missioni</b>	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i> .....	15
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i> .....	16
<i>Polo Centri</i> .....	17
<i>Polo Economia e Management</i> .....	18
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i> .....	19
<i>Polo Medicina Torino</i> .....	20
<i>Polo Scienze della Natura</i> .....	21
<i>Polo Scienze Umanistiche</i> .....	22
<b>Fondo Economale delle Direzioni</b> .....	23
<b>Gestione Tesoreria</b> .....	24
<b>Gestione servizi contabili</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>	Sezione Appalti
<b>Responsabile o Referente</b>	Monica ODDENINO
<b>Contatti</b>	E-mail: appalti@unito.it Tel. 011/670 4291 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 P.zza Castello 113, 10121 Torino
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Online, e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

**Indicatore servizio** - Appalti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, decreti nomina commissioni; approvazione atti)	Giorni	5	5	5
<b>Tempestività</b>	Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate per l'approvazione atti	%	100%	100%	100%
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

## Approvvigionamenti

### **Polo Agraria e Medicina Veterinaria**

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Approvvigionamenti Polo Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Antonella VALERIO (interim)
<b>Contatti</b>	E-mail: acquisti.agrovet@unito.it Tel. 011/670 8624 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 L.go Braccini, 2 10095 Grugliasco
<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

#### Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

**Approvvigionamenti****Polo Campus Luigi Einaudi**

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Approvvigionamenti Polo CLE
<b>Responsabile o Referente</b>	Gioachina BARSALONA
<b>Contatti</b>	E-mail: acquisti.cle@unito.it Tel. 011/670 2608 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Lungo Dora Siena, 100/a 10153 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

**Indicatore servizio** - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

## Approvvigionamenti

### *Polo Centri*

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Budget, Entrate ed Approvvigionamenti Polo Centri
<b>Responsabile o Referente</b>	Antonietta RINALDI
<b>Contatti</b>	E-mail: budget.centri@unito.it Tel. 011/670 8284 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

### Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%



## Approvvigionamenti

### **Polo Economia e Management**

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Amministrazione e Contabilità Polo Economia e Management
<b>Responsabile o Referente</b>	Celeste Anna ITALIANO
<b>Contatti</b>	E-mail: <a href="mailto:amministrazione.economiamanagement@unito.it">amministrazione.economiamanagement@unito.it</a> Tel. 011/670 6098 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>	Helpdesk 2017, e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

#### Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

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

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Amministrazione e Contabilità Polo Medicina San Luigi e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Maria MARI
<b>Contatti</b>	E-mail: acquisti.medsanluigi@unito.it Tel. 011/670 5403 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Regione Gonzole, 10 10043 Orbassano
<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

**Indicatore servizio - Approvvigionamenti**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

## Approvvigionamenti

### Polo Medicina Torino

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Approvvigionamenti Polo Medicina Torino
<b>Responsabile o Referente</b>	Francesco CURCIO
<b>Contatti</b>	E-mail: acquisti.medtorino@unito.it Tel. 011/670 6211 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

#### Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

**Approvvigionamenti****Polo Scienze della Natura**

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Approvvigionamenti Polo SDN
<b>Responsabile o Referente</b>	Marilena CAVAGLIÀ
<b>Contatti</b>	E--mail: acquisti.scienzenatura@unito.it Tel. 011/670 8611 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Via Valperga Caluso, 35 10125 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

**Indicatore servizio** - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

**Approvvigionamenti****Polo Scienze Umanistiche**

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Approvvigionamenti Polo SUM
<b>Responsabile o Referente</b>	Paola GAGLIOTI
<b>Contatti</b>	E-mail: <a href="mailto:acquisti.scienzeumanistiche@unito.it">acquisti.scienzeumanistiche@unito.it</a> Tel. 011/670 5806 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

**Indicatore servizio** - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

## Approvvigionamenti delle Direzioni

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Acquisizione di beni e servizi entro soglia attraverso Mepa o forme tradizionali.
<b>Struttura organizzativa</b>	Acquisti e e-procurement
<b>Responsabile o Referente</b>	Maria CASALIS
<b>Contatti</b>	E-mail: acquisti@unito.it Tel. 011/670 4242 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 P.zza Castello 113, 10121 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

### Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

**Compensi e missioni****Polo Agraria e Medicina Veterinaria**

**Utenti** - Assegnista  
 Borsista  
 Dottorando/a  
 International student  
 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>	Paola BOTTON
<b>Contatti</b>	E-mail: missioni.agrovet@unito.it E-mail: compensi.agrovet@unito.it Tel. 011/670 8877 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

**Indicatore servizio** - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	n.d.	n.d.	≤ 30 gg
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

**Compensi e missioni****Polo Campus Luigi Einaudi**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
International student  
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 CLE
<b>Responsabile o Referente</b>	Cinzia ROSELLI
<b>Contatti</b>	E-mail: missioni.cle@unito.it E-mail: compensi.cle@unito.it Tel. 011/670 4836 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

**Indicatore servizio** - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	n.d.	n.d.	≤ 30 gg
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%



## Compensi e missioni

### *Polo Centri*

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
International student  
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 CLE
<b>Responsabile o Referente</b>	Ines FONTI
<b>Contatti</b>	E-mail: compensi.centri@unito.it E-mail: missioni.centri@unito.it Tel. 011/670 3956 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

### **Indicatore servizio** - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	n.d.	n.d.	≤ 30 gg
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

**Compensi e missioni****Polo Economia e Management**

**Utenti** - Assegnista  
 Borsista  
 Dottorando/a  
 International student  
 Specializzando/a

<b>Descrizione del servizio</b>	Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Amministrazione e Contabilità Polo Economia e Management
<b>Responsabile o Referente</b>	Celeste Anna ITALIANO
<b>Contatti</b>	E-mail: <a href="mailto:amministrazione.economiamanagement@unito.it">amministrazione.economiamanagement@unito.it</a> Tel. 011/670 6098 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

**Indicatore servizio** - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	n.d.	n.d.	≤ 30 gg
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

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

**Utenti** - Assegnista  
 Borsista  
 Dottorando/a  
 International student  
 Specializzando/a

<b>Descrizione del servizio</b>	Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Amministrazione e Contabilità Polo Medicina San Luigi e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Maria MARI
<b>Contatti</b>	E-mail: missioni.medsanluigi@unito.it E-mail: compensi.medsanluigi@unito.it Tel. 011/670 5403 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

**Indicatore servizio** - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	n.d.	n.d.	≤ 30 gg
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

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

**Utenti** - Assegnista  
 Borsista  
 Dottorando/a  
 International student  
 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 Medicina Torino
<b>Responsabile o Referente</b>	Cristina SITÀ
<b>Contatti</b>	E-mail: missioni.medtorino@unito.it E-mail: compensi.medtorino@unito.it Tel. 011/670 5605 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

**Indicatore servizio** - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	n.d.	n.d.	≤ 30 gg
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

**Compensi e missioni****Polo Scienze della Natura**

**Utenti** - Assegnista  
 Borsista  
 Dottorando/a  
 International student  
 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 SDN
<b>Responsabile o Referente</b>	Annalisa SCARAVAGLIO
<b>Contatti</b>	E-mail: missioni.scienzenatura@unito.it E-mail: compensi.scienzenatura@unito.it Tel. 011/670 5705 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

**Indicatore servizio** - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	n.d.	n.d.	≤ 30 gg
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

**Compensi e missioni****Polo Scienze Umanistiche**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
International student  
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 SUM
<b>Responsabile o Referente</b>	Immacolata NUNZIATA
<b>Contatti</b>	E-mail: missioni.scienzeumanistiche@unito.it E-mail: compensi.scienzeumanistiche@unito.it Tel. 011/670 8846 Lun-Ven 9-12; 14-15,30
<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

**Indicatore servizio** - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	n.d.	n.d.	≤ 30 gg
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%

## Fondo Economale delle Direzioni

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione del fondo economale delle Direzioni
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Servizi Contabili e Cassa Economale
<b>Responsabile o Referente</b>	Tiziana COENDA
<b>Contatti</b>	E-mail: <a href="mailto:cassaeconomale@unito.it">cassaeconomale@unito.it</a> Tel. 011/670 4229 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 P.zza Castello, 113 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>	E-mail, telefono, ufficio su appuntamento

**Indicatore servizio** - Fondo Economale delle Direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)

## Gestione Tesoreria

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Trasmissione ordinativi di incasso e pagamento
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Tesoreria
<b>Responsabile o Referente</b>	Tiziana BACHIS
<b>Contatti</b>	E-mail: tesoreria@unito.it Tel. 011/670 3404 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>	Online, e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

### Indicatore servizio - Gestione Tesoreria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<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 (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%



## Gestione servizi contabili

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Contabili del Polo Direzioni
<b>Responsabile o Referente</b>	Ilaria CASTELNUOVO
<b>Contatti</b>	E-mail: servizicontabili.direzioni@unito.it Tel. 011/670 2322 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

### Indicatore servizio - Gestione servizi contabili

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)	3 (e-mail, telefono, appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	1.49	In via di definizione	Nei termini di legge
<b>Efficacia</b>	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%



**Università  
degli Studi  
di Torino**

# **Direzione Bilancio e Contratti**

Via Fratelli Vasco, 4 - 10124 Torino

Telefono: (+39) 011 6702856

Fax: (+39) 011 6702211

Email: [direzione.bilanciocontratti@unito.it](mailto:direzione.bilanciocontratti@unito.it)

*Redazione a cura della Direzione Bilancio e Contratti*

*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*