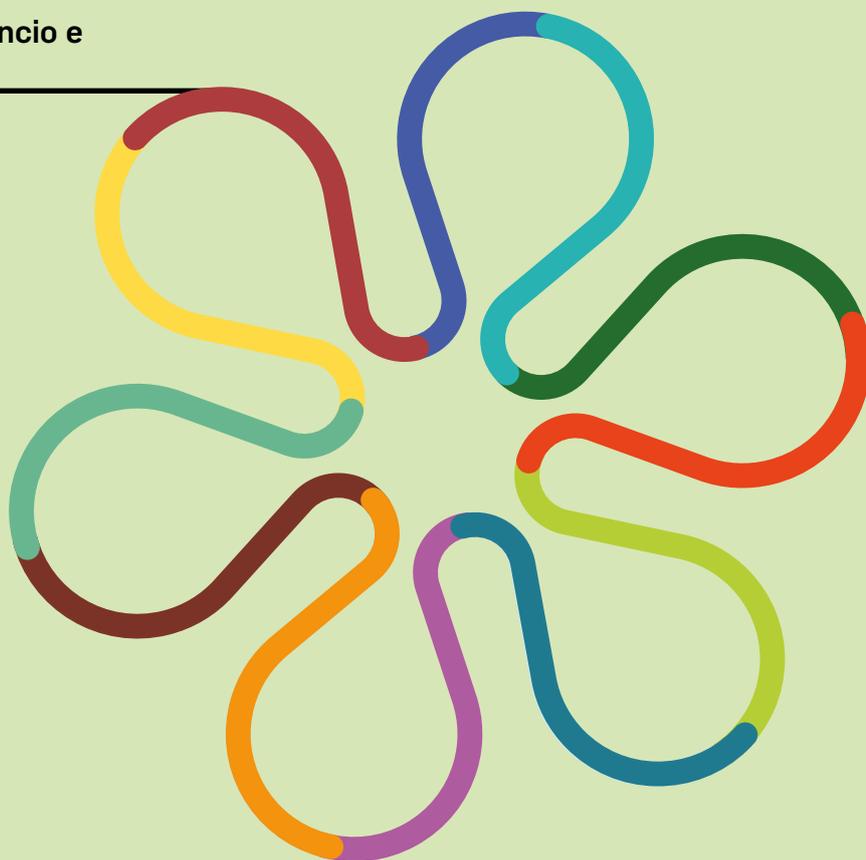




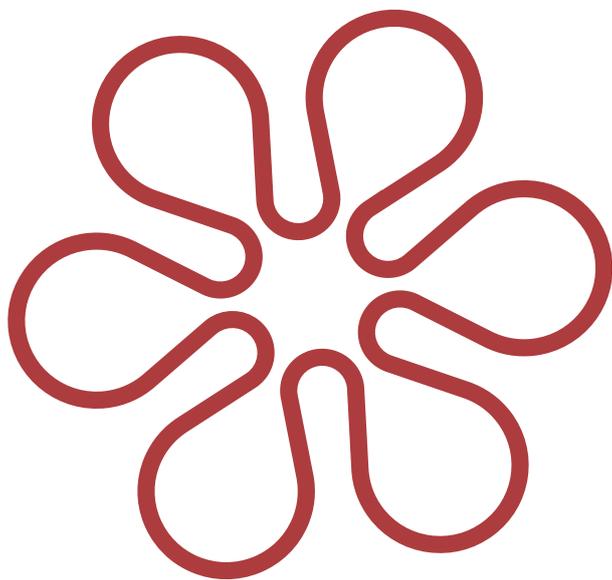
UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2022/2023

Direzione Bilancio e
Contratti



Ultimo aggiornamento: ottobre 2022



**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	
<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
Approvvigionamenti delle Direzioni	14
Compensi e missioni	
<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
Fondo Economale delle Direzioni	23
Gestione Tesoreria	24
Gestione servizi contabili	25

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	E-mail: 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

Indicatore servizio - Appalti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
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)	Giorni	5	5	5
Tempestività	Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate per l'approvazione atti	%	100%	100%	100%
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
Struttura organizzativa	Sezione Approvvigionamenti Polo Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	Davide ROSSO
Contatti	E-mail: acquisti.agrovet@unito.it Tel. 011/670 8624 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 L.go Braccini, 2 10095 Grugliasco
Modalità per presentare reclamo	Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	In via di definizione
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
Struttura organizzativa	Sezione Approvvigionamenti Polo CLE
Responsabile o Referente	Gioachina BARSALONA
Contatti	E-mail: acquisti.cle@unito.it Tel. 011/670 2608 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

Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	In via di definizione
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
Struttura organizzativa	Sezione Budget, Entrate ed Approvvigionamenti Polo Centri
Responsabile o Referente	Antonietta RINALDI
Contatti	E-mail: 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

Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	in via di definizione
Efficacia	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

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	E-mail: 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

Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	in via di definizione
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
Struttura organizzativa	Area Amministrazione e Contabilità Polo Medicina San Luigi e Candiolo
Responsabile o Referente	Maria MARI
Contatti	E-mail: acquisti.medsanluigi@unito.it Tel. 011/670 5403 Lun-Ven 9-12; 14-15,30 Regione Gonzole, 10 10043 Orbassano
Modalità per presentare reclamo	Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.bilanciocontratti@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	in via di definizione
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
Struttura organizzativa	Sezione Approvvigionamenti Polo Medicina Torino
Responsabile o Referente	Francesco CURCIO
Contatti	E-mail: 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
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	in via di definizione
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
Struttura organizzativa	Sezione Approvvigionamenti Polo SDN
Responsabile o Referente	Marilena CAVAGLIÀ
Contatti	E--mail: 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

Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	in via di definizione
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
Struttura organizzativa	Sezione Approvvigionamenti Polo SUM
Responsabile o Referente	Paola GAGLIOTI
Contatti	E-mail: 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

Indicatore servizio - Approvvigionamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	in via di definizione
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Acquisizione di beni e servizi entro soglia attraverso Mepa o forme tradizionali.
Struttura organizzativa	Servizi contabili generali, cassa economale e acquisti Polo Direzioni
Responsabile o Referente	Tiziana COENDA
Contatti	E-mail: acquisti@unito.it Tel. 011/670 4242 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

Indicatore servizio - Approvvigionamenti delle Direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	in via di definizione
Efficacia	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

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	Paola BOTTON
Contatti	E-mail: missioni.agrovet@unito.it E-mail: compensi.agrovet@unito.it Tel. 011/670 8877 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

Indicatore servizio - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	≤ 30 gg	≤ 30 gg	≤ 30 gg
Efficacia	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

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	E-mail: missioni.cle@unito.it E-mail: 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

Indicatore servizio - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	≤ 30 gg	≤ 30 gg	≤ 30 gg
Efficacia	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

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	E-mail: compensi.centri@unito.it E-mail: 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

Indicatore servizio - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	≤ 30 gg	≤ 30 gg	≤ 30 gg
Efficacia	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

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	E-mail: 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

Indicatore servizio - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	≤ 30 gg	≤ 30 gg	≤ 30 gg
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni
Struttura organizzativa	Area Amministrazione e Contabilità Polo Medicina San Luigi e Candiolo
Responsabile o Referente	Maria MARI
Contatti	E-mail: missioni.medsanluigi@unito.it E-mail: 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

Indicatore servizio - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	≤ 30 gg	≤ 30 gg	≤ 30 gg
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Compensi al personale strutturato, borse, contratti e incarichi personale esterno, missioni
Struttura organizzativa	Sezione Contratti al Personale e Missioni Polo Medicina Torino
Responsabile o Referente	Cristina SITÀ
Contatti	E-mail: missioni.medtorino@unito.it E-mail: 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

Indicatore servizio - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	≤ 30 gg	≤ 30 gg	≤ 30 gg
Efficacia	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

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	E-mail: missioni.scienzenatura@unito.it E-mail: 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

Indicatore servizio - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	≤ 30 gg	≤ 30 gg	≤ 30 gg
Efficacia	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

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	Raffaela IACOMINI
Contatti	E-mail: missioni.scienzeumanistiche@unito.it E-mail: 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
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Indicatore servizio - Compensi e missioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione compensi da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice da performance per missioni	Giorni lavorativi	≤ 30 gg	≤ 30 gg	≤ 30 gg
Efficacia	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

Descrizione del servizio	Gestione del fondo economale delle Direzioni
Struttura organizzativa	Sezione Servizi contabili generali, cassa economale e acquisti Polo Direzioni
Responsabile o Referente	Tiziana COENDA
Contatti	E-mail: 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

Indicatore servizio - Fondo Economale delle Direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3

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	E-mail: 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	Online, e-mail, telefono, ufficio su appuntamento

Indicatore servizio - Gestione Tesoreria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, 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 (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

Descrizione del servizio	Gestione pagamenti, fatture, parcelle, etc.
Struttura organizzativa	Area Servizi Contabili del Polo Direzioni
Responsabile o Referente	Ilaria CASTELNUOVO
Contatti	E-mail: 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

Indicatore servizio - Gestione servizi contabili

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale (e-mail, telefono, appuntamento)	Numero canali	3	3	3
Trasparenza	Pubblicazione da UGOV	%	100%	100%	100%
Tempestività	Indice di pagamento	Giorno lavorativo	-2,05	-2,91	in via di definizione
Efficacia	Conformità (regolarità della prestazione erogata)	% N° prestazioni erogate conformi a normativa / N° totale prestazioni erogate	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

**Direzione Bilancio
e Contratti**

*Budget and Contracts
Division*

Via Fratelli Vasco, 4 - 10124 Torino
Email: direzione.bilanciocontratti@unito.it

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*