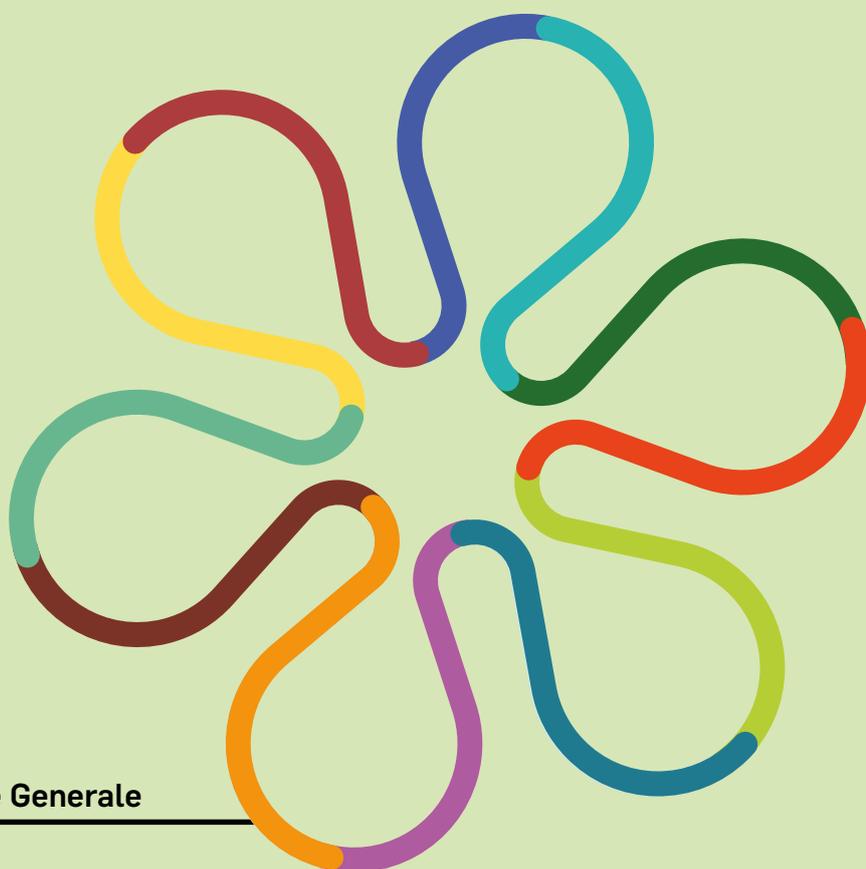


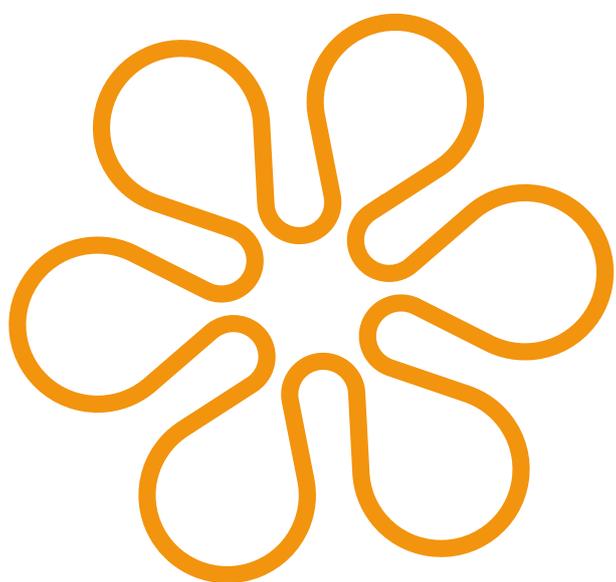


UNIVERSITÀ  
DI TORINO

# Carta dei servizi 2024



Direzione Generale



# Direzione Generale

# 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 e 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 a un maggior coinvolgimento degli utenti stessi.

## Indice dei servizi

<b>Comunicazione a supporto del crisis management.....</b>	<b>5</b>
<b>Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo.....</b>	<b>6</b>
<b>Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo.....</b>	<b>7</b>
<b>Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali.....</b>	<b>8</b>
<b>Patrocinio e logo di Ateneo.....</b>	<b>9</b>
<b>Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa diffusi attraverso canali di Ateneo e canali esterni (online e offline).....</b>	<b>10</b>
<b>Servizio informazioni (Urp e Infopoint).....</b>	<b>11</b>
<b>UniToNews - Magazine di Ateneo.....</b>	<b>12</b>

**Comunicazione a supporto del crisis management**

**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, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

**Descrizione del servizio** • Ideazione e gestione della comunicazione a fronte di situazioni di pre-crisi e di crisi organizzativa

**Struttura organizzativa** Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa

**Responsabile o Referente** Stefania STECCA

**Contatti** Via Verdi 8 - 10124 Torino  
comunicazione@unito.it Tel:011/670 8616 - 8617 - 9402 - 9738 - 2125 - 2189

**Modalità per presentare reclamo** comunicazione@unito.it

**Modalità di erogazione** mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni

**Link utili**

**Indicatore servizio** -Comunicazione a supporto del crisis management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	numero canali	3 (e-mail, telefono, social media per i temi di competenza)	3 (e-mail, telefono, social media per i temi di competenza)	3 (e-mail, telefono, social media per i temi di competenza)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/flashnews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare);	lettera	b; c; d; e; g (riunioni)	b; c; d; e; g (riunioni)	b; c; d; e; g (riunioni)
<b>Tempestività</b>	Pubblicazione sui canali di Ateneo (portale, social media, intranet)	giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati consultazione pagine/contenuti pubblicati	miglioramento sul dato annuale 2021	miglioramento sul dato annuale 2022	miglioramento sul dato annuale 2023

**Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo**

**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, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ideazione e gestione della comunicazione di progetti e/o scelte di valore strategico per l'Ateneo</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa
<b>Responsabile o Referente</b>	Stefania STECCA
<b>Contatti</b>	Via Verdi 8 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel:011/670 8616 - 8617 - 9402 - 9738 - 2125 - 2189
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	comunicazione@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni
<b>Link utili</b>	<a href="https://politichediateneo.unito.it/">https://politichediateneo.unito.it/</a>

**Indicatore servizio** -Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	numero canali	3 (e-mail, telefono, social media per i temi di competenza)	3 (e-mail, telefono, social media per i temi di competenza)	3 (e-mail, telefono, social media per i temi di competenza)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/flashnews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare);	lettera	b; c; d; e; g (riunioni)	b; c; d; e; g (riunioni)	b; c; d; e; g (riunioni)
<b>Tempestività</b>	Pubblicazione sui canali di Ateneo (portale, social media, intranet)	giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati consultazione pagine/contenuti pubblicati	miglioramento sul dato annuale 2021	miglioramento sul dato annuale 2022	miglioramento sul dato annuale 2023

**Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo**

**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, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

**Descrizione del servizio**

- Definizione delle strategie di sviluppo e content strategy dei social media di Ateneo (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TikTok, Youtube)
- Presidio dei social media di Ateneo ed elaborazione dei contenuti
- Sperimentazione di nuovi modelli di comunicazione

**Struttura organizzativa**

Sezione Media relations e Social network

**Responsabile o Referente**

a.i. Andrea SILVESTRI

**Contatti**Via Verdi 8 -10214 Torino  
social@unito.it Tel: 011/6709611**Modalità per presentare reclamo**

relazioniesterne@unito.it

**Modalità di erogazione**

mail, telefono, incontri, canali social

**Link utili**<https://www.unito.it/unito-comunica/social-e-multimedia>**Indicatore servizio** -Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	numero canali	3 (e-mail, telefono, social network)	3 (e-mail, telefono, social network)	3 (e-mail, telefono, social network)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare);	lettera	b; d; e	b; d; e	b; d; e
<b>Tempestività</b>	Pubblicazione sulle pagine social di Ateneo	giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social	miglioramento sul dato annuale 2021	miglioramento sul dato annuale 2022	miglioramento sul dato annuale 2023

**Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali****Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ideazione, produzione e diffusione dei materiali (comunicati stampa, cartelle stampa - cartacee e digitali - video, fotografie, ecc.)</li> <li>Cura della rassegna stampa</li> <li>Organizzazione conferenze stampa, interviste ed eventi</li> <li>Pianificazione campagna informative per immatricolazioni e orientamento.</li> <li>Ideazione e produzione di video istituzionali e promozionali</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Media relations e Social network
<b>Responsabile o Referente</b>	a.i. Andrea SILVESTRI
<b>Contatti</b>	Via Verdi 8 -10214 Torino ufficio.stampa@unito.it Tel: 011/6709611
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	relazioniesterne@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	mail, telefono, incontri
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/profilo/press">https://www.unito.it/profilo/press</a>

**Indicatore servizio** -Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Accessibilità</b>	Canali mediati o diretti attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero canali	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	sì/no	sì	sì	sì
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la pubblicazione delle informazioni	giorno lavorativo (social ed e-mail); settimana (siti tematici)	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	miglioramento sul dato annuale 2021	miglioramento sul dato annuale 2022	miglioramento sul dato annuale 2023

**Patrocinio e logo di Ateneo****Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Dottorando/a

**Descrizione del servizio** • Concessione del Patrocinio e presidio del corretto utilizzo del Logo di Ateneo

**Struttura organizzativa** Sezione Eventi e Infopoint  
Sezione Comunicazione Istituzionale e Organizzativa

**Responsabile o Referente** Chiara TORTA  
Stefania STECCA

**Contatti** Via Verdi 8 - 10214 Torino  
relazioniesterne@unito.it Tel: 011/6702178  
comunicazione@unito.it Tel:011/670 8616 - 8617 - 9402 - 9738 - 2125 - 2189

**Modalità per presentare reclamo** logo@unito.it

**Modalità di erogazione** mail, telefono

**Link utili** <https://www.unito.it/ateneo/statuto-e-regolamenti/grafica-e-uso-del-logo>

**Indicatore servizio** -Patrocinio e logo di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità multi-canale	numero canali	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	sì/no	sì	sì	sì
<b>Tempestività</b>	In base al canale la dimensione può essere nell'ordine di grandezza delle ore, dei giorni, delle settimane. Tempo medio per canale	giornata per le mail settimana per i siti tematici	2 giorni per le mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	2 giorni per le mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	2 giorni per le mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	numero di interazioni gestite	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2021	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2022	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2023

## Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa diffusi attraverso canali di Ateneo e canali esterni (online e offline)

**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, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ideazione e gestione di campagne, progetti o iniziative specifiche di comunicazione on line, off line e sui canali social di Ateneo</li> <li>Ideazione e revisione di contenuti e linguaggio</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa
<b>Responsabile o Referente</b>	Stefania STECCA
<b>Contatti</b>	Via Verdi 8 - 10214 Torino relazioniesterne@unito.it Tel: 011/6702178 comunicazione@unito.it Tel:011/670 8616 - 8617 - 9402 - 9738 - 2125 - 2189
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	comunicazione@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni

### Link utili

**Indicatore servizio** -Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa diffusi attraverso canali di Ateneo e canali esterni (online e offline)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità multi-canale	numero canali	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	sì/no	sì	sì	sì
<b>Tempestività</b>	In base al canale la dimensione può essere nell'ordine di grandezza delle ore, dei giorni, delle settimane	Giornata sui social e per le mail Settimana per i siti tematici	nella giornata per social e mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	nella giornata per social e mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	nella giornata per social e mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati consultazione pagine/contenuti pubblicati	Covid-19: adeguamento delle modalità di comunicazione alle richieste ricevute per favorire la conoscenza delle informazioni	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2021	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2023

**Servizio informazioni (Urp e Infopoint)**

**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, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

**Descrizione del servizio** • Attività di relazioni con il pubblico attraverso lo sportello polifunzionale

**Struttura organizzativa** Sezione Eventi e Infopoint

**Responsabile o Referente** Chiara TORTA

**Contatti** Via Po 29 - 10124 Torino  
infopoint@unito.it urp@unito.it Tel: 011/6703020

**Modalità per presentare reclamo** relazioniesterne@unito.it

**Modalità di erogazione** mail, telefono, sportello

**Link utili** <https://www.unito.it/servizi/sportelli-e-uffici-aperti-al-pubblico/urp>  
<https://www.unito.it/servizi/sportelli-e-uffici-aperti-al-pubblico/infopoint>

**Indicatore servizio** -Servizio informazioni (Urp e Infopoint)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	numero canali	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	lettera	d; e;	d; e;	d; e;
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di pubblicazione sul sito dalla presa in carico	giorni	5	5	5
	Numero di visualizzazioni annuali	numero	300000	300000	200000
<b>Efficacia</b>	Numero di podcast e video realizzati annualmente	numero	130	130	130

**UniToNews - Magazine di Ateneo****Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzione di articoli, podcast audio, video interviste di carattere giornalistico per il sito UniToNews, testata giornalistica di Ateneo.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Sezione Media relations e Social network
<b>Responsabile o Referente</b>	a.i. Andrea Silvestri
<b>Contatti</b>	unitonews@unito.it Tel: 011/6709611
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	relazioniesterne@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitonews.it/index.php/it">https://www.unitonews.it/index.php/it</a>

**Indicatore servizio** -UniToNews - Magazine di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione e/o condisione documenti/analisi: Documento di Programmazione integrata, Relazione integrata di ateneo, Analisi FFO e punti organico (etc.)	pubblicazione su portale di Ateneo: SI/NO	SI	SI	SI

# Carta dei servizi 2024



**UNIVERSITÀ**  
**DI TORINO**

**Direzione Generale**  
*General Division*

Via Verdi, 8 - 10124 Torino  
Email: [direzione.generale@unito.it](mailto:direzione.generale@unito.it)

Ultimo aggiornamento: **maggio 2024**

*Redazione a cura della Direzione Generale*

*Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo*

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

*Impaginazione:  
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*