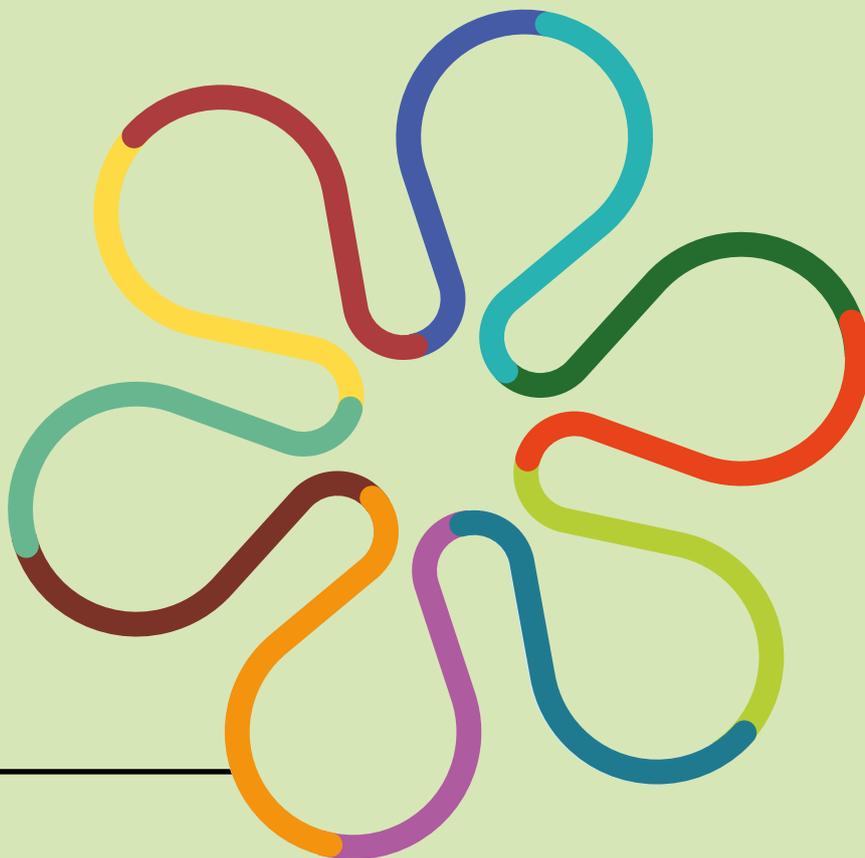


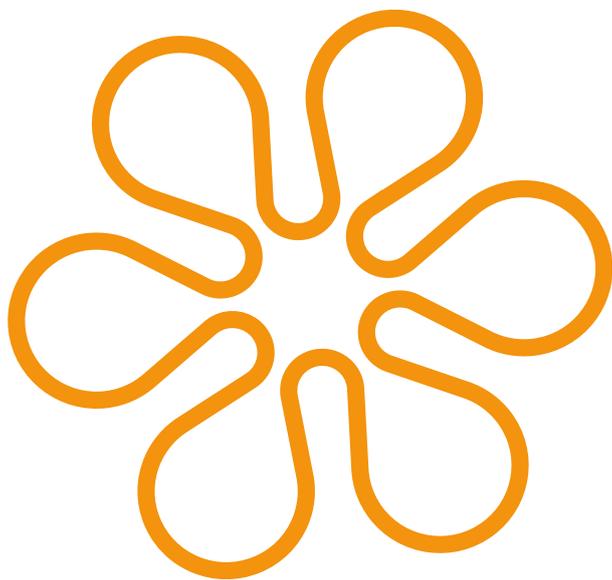


Università
degli Studi
di Torino

carta dei servizi 2020



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 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

Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali.....	5
Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa attraverso canali di Ateneo e canali esterni (on line, off line, social).....	6
Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo.....	7
Comunicazione a supporto del crisis management.....	8
Servizio informazioni (Urp e Infopoint).....	9
UniToNews - Magazine di Ateneo.....	10

Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali

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

Descrizione del servizio	Ideazione, produzione e diffusione dei materiali (comunicati stampa, cartelle stampa - cartacee e digitali - video, fotografie, ecc.) Cura della rassegna stampa Organizzazione conferenze stampa, interviste ed eventi
Struttura organizzativa	Sezione Relazioni con i media
Responsabile o Referente	a.i. Susanna BISON
Contatti	Via Verdi 8 -10124 Torino ufficio.stampa@unito.it Tel: 011/6709611
Modalità per presentare reclamo	E-mail: relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, incontri
Link utili	https://www.unito.it/profilo/press

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/ infonews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare);	Lettera	b, d	b, d	b, d
Tempestività	Tempo di risposta dal recupero dell'informazione completa	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Approfondimenti giornalistici settimanali in un anno	Numero	100	100	100

Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa attraverso canali di Ateneo e canali esterni (on line, off line, social)

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

Descrizione del servizio	Ideazione e gestione di campagne, progetti o iniziative specifiche di comunicazione on line, off line e sui canali social di Ateneo Ideazione e revisione di contenuti e linguaggio
Struttura organizzativa	UP 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
Modalità per presentare reclamo	E-mail: comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni

Indicatore servizio -Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa attraverso canali di Ateneo e canali esterni (on line, off line, social)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Canali mediati o diretti attraverso i quali è possibile accedere al servizio	Numero	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)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	Tempo medio per la pubblicazione delle informazioni	Giorno lavorativo (social 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
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2017	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2018	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2019

Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Ideazione e gestione della comunicazione di progetti e/o scelte di valore strategico per l'Ateneo
Struttura organizzativa	UP 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
Modalità per presentare reclamo	E-mail: comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni
Link utili	politichediatoeneo.unito.it/

Indicatore servizio - Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Numero	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)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	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
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2017	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2018	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2019

Comunicazione a supporto del crisis management

Utenti - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

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

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

Struttura organizzativa UP 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

Modalità per presentare reclamo E-mail: comunicazione@unito.it

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

Indicatore servizio - Comunicazione a supporto del crisis management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Numero	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)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Si/no	sì	sì	sì
Tempestività	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
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2017	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2018	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2019

Servizio informazioni (Urp e Infopoint)

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

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

Struttura organizzativa Sezione Relazioni esterne, eventi e Infopoint

Responsabile o Referente a.i. Susanna BISON

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

Modalità per presentare reclamo E-mail: relazioniesterne@unito.it

Modalità di erogazione E-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 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	4 (sportello, e-mail, telefono, skype)	4 (sportello, e-mail, telefono, skype)	4 (sportello, e-mail, telefono, skype)
Trasparenza	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio URP: a. assente; b. pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e. intero processo online; f. altro (specificare);	Lettera	b	b	b
	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio INFOPOINT: a. assente; b. pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e. intero processo online; f. altro (specificare);	Lettera	b	b	b
Tempestività	Tempo medio di attesa allo sportello Infopoint	Minuti	10	10	10
Efficacia	Numero di reclami	Numero	0	0	0

UniToNews - Magazine di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Produzione di articoli, podcast audio, video interviste di carattere giornalistico per il sito UniToNews, testata giornalistica di Ateneo
Struttura organizzativa	Sezione Relazione con i Media
Responsabile o Referente	a.i. Susanna BISON
Contatti	unitonews@unito.it Tel: 011/6702149
Modalità per presentare reclamo	E-mail: relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://www.unitonews.it/index.php/it

Indicatore servizio - UniToNews - Magazine di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero di canali	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)
Trasparenza	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
Tempestività	Tempo medio di pubblicazione sul sito dalla presa in carico	Giorni	7	7	7
Efficacia	Numero di visualizzazioni annuali	Numero	146.596	205.770	250.000
	Numero di pod e video realizzati annualmente	Numero	100	123	130



**Università
degli Studi
di Torino**

Direzione Generale

Via Verdi, 8 - 10124 Torino

Telefono: (+39) 011 6702305-3487-3406

Fax: (+39) 011 6703408

Email: direzione.generale@unito.it

Redazione a cura della Direzione Generale

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