

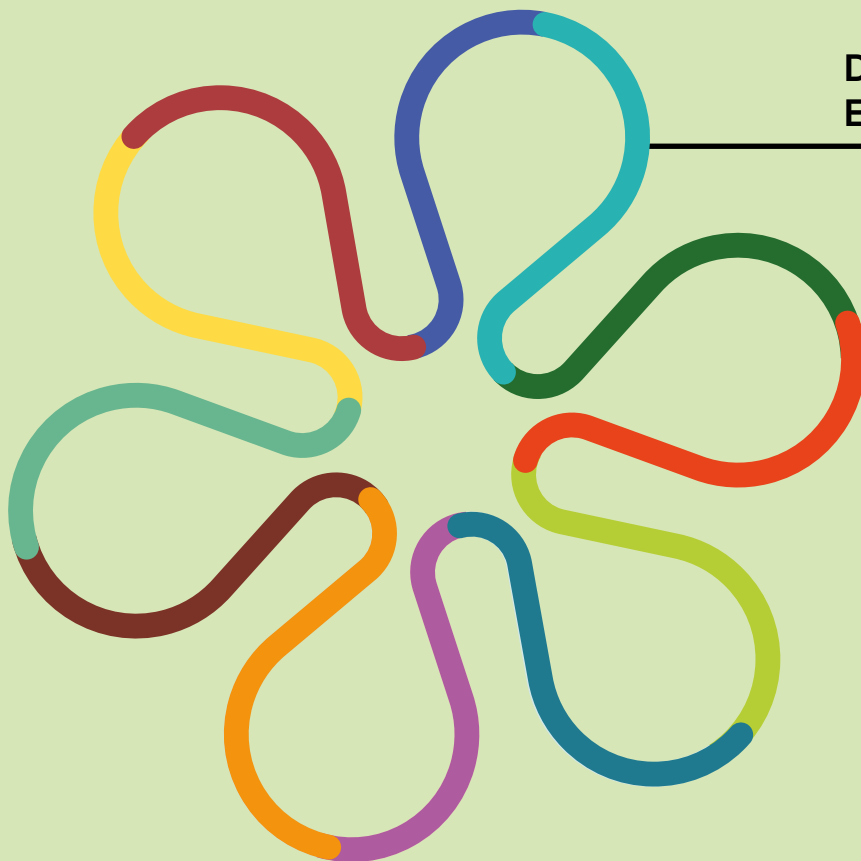


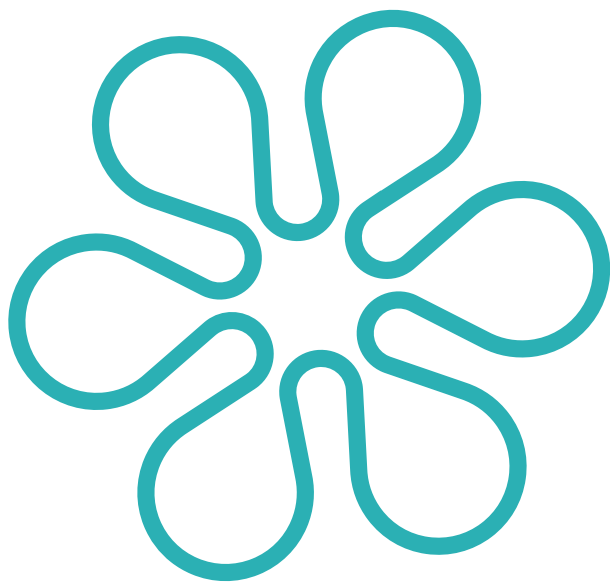
Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2017

Direzione  
Edilizia e Logistica

---





**Direzione  
Edilizia e Logistica**

# 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>Gestione documentazione tecnica</b> .....	5
<b>Mobility management</b> .....	6
<b>Presidio degli spazi</b>	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i> .....	7
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</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>Segreteria di Direzione</b> .....	14
<b>Servizi generali</b>	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i> .....	15
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i> .....	16
<i>Polo Economia e Management</i> .....	17
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i> .....	18
<i>Polo Medicina Torino</i> .....	19
<i>Polo Scienze della Natura</i> .....	20
<i>Polo Scienze Umanistiche</i> .....	21
<b>Supporto amministrativo e giuridico per contratti, servizi e forniture</b> .....	22

## Gestione documentazione tecnica

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

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alla raccolta sistematica della documentazione tecnica</li> <li>• Conservazione e archiviazione della documentazione</li> <li>• Gestione della procedura STR di gestione delle Opere pubbliche</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Staff Gestione del sistema documentale
<b>Responsabile o Referente</b>	ad Interim Ing. Sandro PETRUZZI
<b>Contatti</b>	direzione.edilizialogistica@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Link utili</b>	<a href="https://studyprogram.unito.it/">https://studyprogram.unito.it/</a> <a href="https://en.unito.it/">https://en.unito.it/</a>

**Indicatore servizio** - Gestione documentazione tecnica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	n.d.	n.d.	2 (mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form compilabile online; d. avvio processo online; e.gestione intero processo online; f. altro ( specificare)	Lettera	a	a	b
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni che intercorre tra la conclusione/ rilevazione e l'elaborazione del risultato	Giorno lavorativo	n.d.	n.d.	15
<b>Efficacia</b>	Numero di accessi e visualizzazioni	Numero	n.d.	n.d.	n.d.

## Mobility management

### Utenti - Assegnista

Borsista  
 Dottorando/a  
 Futuro/a Studente/ssa e Famiglie  
 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 dei servizi legati al Mobility management e gestione dei parcheggi
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Logistica
<b>Responsabile o Referente</b>	Alessia SOLURI (Responsabile) Luca ALLUTO Paola MANDUCA (Referenti)
<b>Contatti</b>	logistica.ateneo@unito.it logistica.mobilita@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

### Indicatore servizio - Mobility management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	a	a	c
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.	>90%	>90%

**Presidio degli spazi****Polo Agraria e Medicina Veterinaria**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilanza sull'applicazione dei regolamenti per l'uso degli spazi di ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione condivisa delle aule di Ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione eventi negli spazi del Polo previa verifica delle condizioni di utilizzo</li> <li>• Verifica delle necessità di manutenzione arredi e apparecchiature nelle aule e negli spazi condivisi.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Serviz Logistici del Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Guido BOETTO (Responsabile) Emilia PETRONI (Referente)
<b>Contatti</b>	guido.boetto@unito.it logistica.agrovet@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Mail o contatto telefonico con il referente di servizio, sistema UP per la gestione aule
<b>Link utili</b>	<a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/</a>

**Indicatore servizio** - Presidio degli spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per gli aggiornamenti delle prenotazioni	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di servizi	%	>90%	>95%	>97%
	Reclami	Numero	n.d.	0	0

**Presidio degli spazi****Polo Campus Luigi Einaudi**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilanza sull'applicazione dei regolamenti per l'uso degli spazi di ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione condivisa delle aule di Ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione eventi negli spazi del Polo previa verifica delle condizioni di utilizzo</li> <li>• Verifica delle necessità di manutenzione arredi e apparecchiature nelle aule e negli spazi condivisi.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Serviz Logistici del Polo Campus Luigi Einaudi
<b>Responsabile o Referente</b>	Mauro CONSANI (Responsabile) Nelito TRESALLI (Referente)
<b>Contatti</b>	mauro.consani@unito.it logistica.cle@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Mail o contatto telefonico con il referente di servizio, sistema UP per la gestione aule
<b>Link utili</b>	<a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/</a>

**Indicatore servizio** - Presidio degli spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per gli aggiornamenti delle prenotazioni	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di servizi	%	>90%	>95%	>97%
	Reclami	Numero	n.d.	0	0



**Presidio degli spazi****Polo Economia e Management**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilanza sull'applicazione dei regolamenti per l'uso degli spazi di ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione condivisa delle aule di Ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione eventi negli spazi del Polo previa verifica delle condizioni di utilizzo</li> <li>• Verifica delle necessità di manutenzione arredi e apparecchiature nelle aule e negli spazi condivisi.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Serviz Logistici del Polo Economia e Management
<b>Responsabile o Referente</b>	Nicola DASCOLI
<b>Contatti</b>	nicola.dascoli@unito.it logistica.economiamanagement@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Mail o contatto telefonico con il referente di servizio, sistema UP per la gestione aule
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

**Indicatore servizio** - Presidio degli spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per gli aggiornamenti delle prenotazioni	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di servizi	%	>90%	>95%	>97%
	Reclami	Numero	n.d.	0	0

**Presidio degli spazi****Polo Medicina Orbassano e Candiolo**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilanza sull'applicazione dei regolamenti per l'uso degli spazi di ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione condivisa delle aule di Ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione eventi negli spazi del Polo previa verifica delle condizioni di utilizzo</li> <li>• Verifica delle necessità di manutenzione arredi e apparecchiature nelle aule e negli spazi condivisi.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Logistici del Polo Medicina Orbassano e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Luigi MATTIELLO
<b>Contatti</b>	luigi.mattiello@unito.it logistica.medsanluigi@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Mail o contatto telefonico con il referente di servizio, sistema UP per la gestione aule
<b>Link utili</b>	<a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/</a>

**Indicatore servizio** - Presidio degli spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per gli aggiornamenti delle prenotazioni	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di servizi	%	>90%	>95%	>97%
	Reclami	Numero	n.d.	0	0

**Presidio degli spazi****Polo Medicina Torino**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilanza sull'applicazione dei regolamenti per l'uso degli spazi di ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione condivisa delle aule di Ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione eventi negli spazi del Polo previa verifica delle condizioni di utilizzo</li> <li>• Verifica delle necessità di manutenzione arredi e apparecchiature nelle aule e negli spazi condivisi.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Serviz Logistici del Polo Medicina Torino
<b>Responsabile o Referente</b>	Antonella BONETTO
<b>Contatti</b>	antonella.bonetto@unito.it logistica.medtorino@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Mail o contatto telefonico con il referente di servizio, sistema UP per la gestione aule
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

**Indicatore servizio** - Presidio degli spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per gli aggiornamenti delle prenotazioni	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di servizi	%	>90%	>95%	>97%
	Reclami	Numero	n.d.	0	0

**Presidio degli spazi****Polo Scienze della Natura**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilanza sull'applicazione dei regolamenti per l'uso degli spazi di ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione condivisa delle aule di Ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione eventi negli spazi del Polo previa verifica delle condizioni di utilizzo</li> <li>• Verifica delle necessità di manutenzione arredi e apparecchiature nelle aule e negli spazi condivisi.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Logistici del Polo Scienze della Natura
<b>Responsabile o Referente</b>	Daniela BRANDINO (Responsabile) Daniele DI MODUGNO Katia LUPO Aldo GARBOLINO (Referenti)
<b>Contatti</b>	daniela.brandino@unito.it logistica.scienzenatura@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Mail o contatto telefonico con il referente di servizio, sistema UP per la gestione aule
<b>Link utili</b>	<a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/</a>

**Indicatore servizio** - Presidio degli spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per gli aggiornamenti delle prenotazioni	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di servizi	%	>90%	>95%	>97%
	Reclami	Numero	n.d.	0	0

**Presidio degli spazi****Polo Scienze Umanistiche**

**Utenti** - Assegnista  
Borsista  
Dottorando/a  
Specializzando/a  
Studente/ssa I e II livello

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilanza sull'applicazione dei regolamenti per l'uso degli spazi di ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione condivisa delle aule di Ateneo</li> <li>• Supporto alla gestione eventi negli spazi del Polo previa verifica delle condizioni di utilizzo</li> <li>• Verifica delle necessità di manutenzione arredi e apparecchiature nelle aule e negli spazi condivisi.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Logistici del Polo Scienze Umanistiche
<b>Responsabile o Referente</b>	Enrico UNNIA
<b>Contatti</b>	enrico.unnia@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Mail o contatto telefonico con il referente di servizio, sistema UP per la gestione aule
<b>Link utili</b>	<a href="https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/">https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_edilog/</a>

**Indicatore servizio** - Presidio degli spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	d	d	d
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per gli aggiornamenti delle prenotazioni	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione di servizi	%	>90%	>95%	>97%
	Reclami	Numero	n.d.	0	0

## Segreteria di Direzione

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

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura delle attività inerenti la gestione della corrispondenza, delle mail e delle pratiche in entrata e in uscita e il protocollo di Direzione.</li> <li>• Cura dell'agenda degli appuntamenti e degli impegni del Direttore e gestione delle sue missioni</li> <li>• Raccolta delle proposte per le deliberazioni del S.A. e del CdA e delle relative commissioni istruttorie, predisposizione per i visti e firma, trasmissione agli Organi Collegiali e distribuzione per competenza alle strutture interne interessate</li> <li>• Raccolta e istruttoria delle richieste di formazione, dei permessi e delle ferie, delle autorizzazioni a svolgere missioni, ecc... del personale della Direzione</li> <li>• Gestione delle assenze/presenze del personale della Direzione e supporto alle attività di monitoraggio da parte dei Responsabili</li> <li>• Aggiornamento e conservazione dell'archivio di Direzione e del Direttore</li> <li>• Svolgimento di ogni altra attività connessa con le funzioni di segreteria della Direzione e attività specifiche assegnate dal Direttore.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Segreteria di Direzione
<b>Responsabile o Referente</b>	Franca RIZZO
<b>Contatti</b>	franca.rizzo@unito.it direzione.edilzialogistica@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

**Indicatore servizio** - Segreteria di Direzione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	4 (e-mail, infonews, telefono, Titulus)	4 (e-mail, infonews, telefono, Titulus)	4 (e-mail, infonews, telefono, Titulus)
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	b	b	b
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	1	1	<1
<b>Efficacia</b>	Numero di personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti	Numero	4/50	4/167	4/167

## Servizi generali

### 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei magazzini</li> <li>• Gestione corrispondenza</li> <li>• Referenti locali nell'ambito del Mobility Management</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Logistici del Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
<b>Responsabile o Referente</b>	Guido BOETTO
<b>Contatti</b>	guido.boetto@unito.it logistica.agrovet@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite mail o contatto telefonico con i responsabili o i referenti di servizio.
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

#### Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form compilabile online; d. avvio processo online; e.gestione intero processo online; f. altro ( specificare)	Lettera	f (e-mail)	f (e-mail)	f (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	a	a	c
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	2	2	2
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.	>95%	>95%

## Servizi generali

### Polo Campus Luigi Einaudi

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

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei magazzini</li> <li>• Gestione corrispondenza</li> <li>• Referenti locali nell'ambito del Mobility Management</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Logistici del Polo Campus Luigi Einaudi
<b>Responsabile o Referente</b>	Mauro CONSANI
<b>Contatti</b>	mauro.consani@unito.it logistica.cle@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite mail o contatto telefonico con i responsabili o i referenti di servizio.
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

### Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form compilabile online; d. avvio processo online; e.gestione intero processo online; f. altro ( specificare)	Lettera	f (e-mail)	f (e-mail)	f (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	a	a	c
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.		



## Servizi generali

### Polo Economia e Management

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

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei magazzini</li> <li>• Gestione corrispondenza</li> <li>• Referenti locali nell'ambito del Mobility Management</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Logistici del Polo Economia e Management
<b>Responsabile o Referente</b>	Nicola DASCOLI
<b>Contatti</b>	nicola.dascoli@unito.it logistica.economiamanagement@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite mail o contatto telefonico con i responsabili o i referenti di servizio.
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

#### Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form compilabile online; d. avvio processo online; e.gestione intero processo online; f. altro ( specificare)	Lettera	f (e-mail)	f (e-mail)	f (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	a	a	c
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	1	1	1
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.		

## Servizi generali

### 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei magazzini</li> <li>• Gestione corrispondenza</li> <li>• Referenti locali nell'ambito del Mobility Management</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Logistica del Polo Medicina Orbassano e Candiolo
<b>Responsabile o Referente</b>	Luigi MATTIELLO
<b>Contatti</b>	luigi.mattiello@unito.it logistica.medsanluigi@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite mail o contatto telefonico con i responsabili o i referenti di servizio.
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

#### Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form compilabile online; d. avvio processo online; e.gestione intero processo online; f. altro ( specificare)	Lettera	f (e-mail)	f (e-mail)	f (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	a	a	c
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.		

**Servizi generali****Polo Medicina Torino**

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

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei magazzini</li> <li>• Gestione corrispondenza</li> <li>• Referenti locali nell'ambito del Mobility Management</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Logistica del Polo Medicina Torino
<b>Responsabile o Referente</b>	Antonella BONETTO
<b>Contatti</b>	antonella.bonetto@unito.it logistica.medtorino@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite mail o contatto telefonico con i responsabili o i referenti di servizio.
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

**Indicatore servizio** - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form compilabile online; d. avvio processo online; e.gestione intero processo online; f. altro ( specificare)	Lettera	f (e-mail)	f (e-mail)	f (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	a	a	c
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.		

## Servizi generali

### Polo Scienze della Natura

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

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei magazzini</li> <li>• Gestione corrispondenza</li> <li>• Referenti locali nell'ambito del Mobility Management</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Logistica del Polo Scienze della Natura
<b>Responsabile o Referente</b>	Daniela BRANDINO
<b>Contatti</b>	daniela.brandino@unito.it logistica.scienzenatura@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite mail o contatto telefonico con i responsabili o i referenti di servizio.
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

#### Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form compilabile online; d. avvio processo online; e.gestione intero processo online; f. altro ( specificare)	Lettera	f (e-mail)	f (e-mail)	f (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	a	a	c
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.		

## Servizi generali

### Polo Scienze Umanistiche

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

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei magazzini</li> <li>• Gestione corrispondenza</li> <li>• Referenti locali nell'ambito del Mobility Management</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Area Servizi Logistici del Polo Scienze Umanistiche
<b>Responsabile o Referente</b>	Enrico UNNIA
<b>Contatti</b>	enrico.unnia@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta tramite mail o contatto telefonico con i responsabili o i referenti di servizio.
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

### Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente; b.pdf scaricabile; c. form compilabile online; d. avvio processo online; e.gestione intero processo online; f. altro ( specificare)	Lettera	f (e-mail)	f (e-mail)	f (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop	Lettera	a	a	c
<b>Tempestività</b>	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
<b>Efficacia</b>	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.		

## Supporto amministrativo e giuridico per contratti, servizi e forniture

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Attività <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto amministrativo giuridico nella redazione di delibere, decreti, convenzioni, protocolli di intesa, accordi di programma documenti amministrativi ecc...</li> <li>• Assistenza giuridica nella fase di gestione dei contratti di lavori, servizi e forniture</li> <li>• Supporto nell'individuazione dei sistemi di realizzazione dei lavori pubblici</li> <li>• Cura degli adempimenti previsti dai piani di prevenzione dalla corruzione</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	Staff Amministrazione e controllo
<b>Responsabile o Referente</b>	ad Interim Ing. Sandro PETRUZZI Stefano UCCELLI (Finanze) Paola CANAL (Decreti) Maurizio Cesare MILANO (Mepa) Bianca VIALE (Contratti Appalti)
<b>Contatti</b>	stefano.ucelli@unito.it paola.canal@unito.it maurizio.milano@unito.it bianca.viale@unito.it direzionale.edilizia-logistica@unito.it
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica">https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica</a>

**Indicatore servizio** - Supporto amministrativo e giuridico per contratti, servizi e forniture

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	3 (e-mail, telefono, Titulus)	3 (e-mail, telefono, Titulus)	3 (e-mail, telefono, Titulus)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione dati /risultati/bando/ graduatoria	Lettera	c	c	c
<b>Tempestività</b>	Percentuale di rispetto delle tempistiche - rapporto tra i tempi di soluzione della pratica e tempi stimati	%	n.d.	n.d.	<1%
<b>Efficacia</b>	Numero di personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti	Numero	4/50	7/167	7/167



**Università  
degli Studi  
di Torino**

# **Direzione Edilizia e Logistica**

Palazzo degli Stemmi Via Po, 31 - 10121 Torino

Telefono: (+39) 011 6704301 - 011 6704316 -  
011 6704317 - 011 6704302

Fax: (+39) 011 6704347

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

*Redazione a cura della Direzione Edilizia e Logistica*

*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*