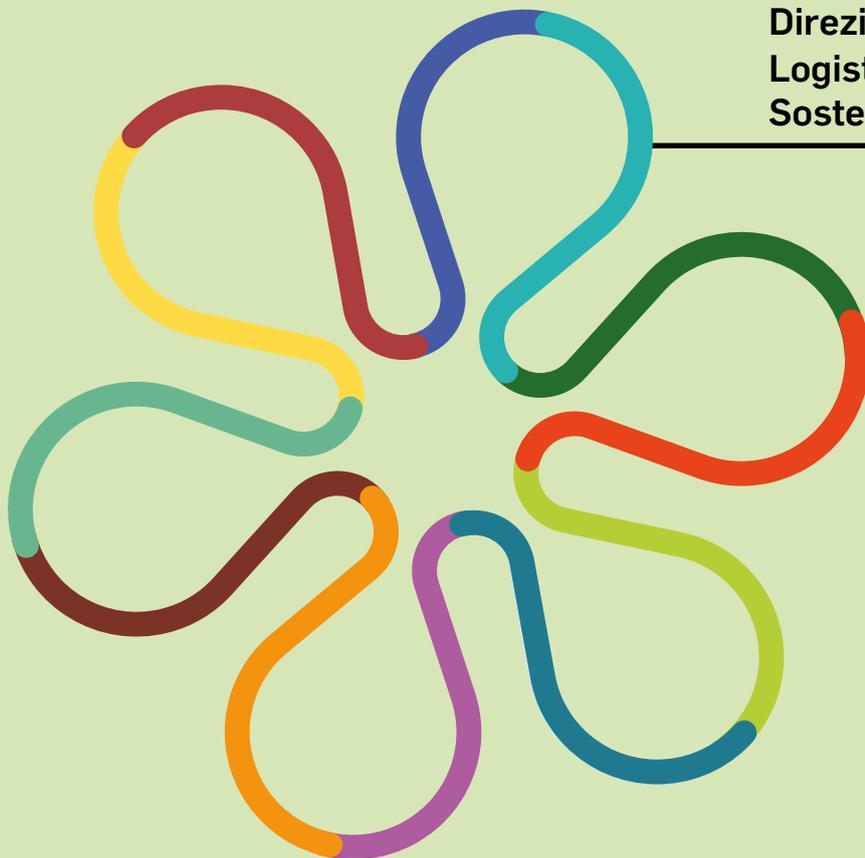




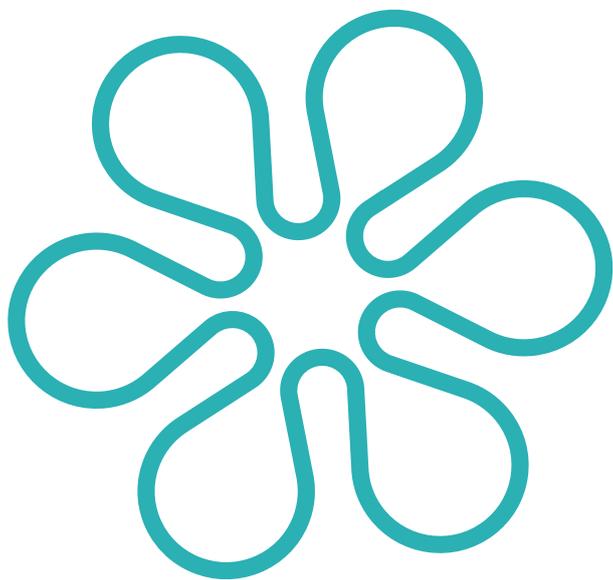
**Università
degli Studi
di Torino**

carta dei servizi 2019

**Direzione Edilizia,
Logistica e
Sostenibilità**



In aggiornamento



Direzione Edilizia, Logistica e Sostenibilità

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 documentazione tecnica	5
Mobility management	6
Presidio degli spazi	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	7
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	8
<i>Polo Management ed Economia</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
Segreteria di Direzione	14
Servizi generali	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	15
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	16
<i>Polo Management ed Economia</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
Supporto amministrativo e giuridico per contratti, servizi e forniture	22
Concessione temporanea spazi di Ateneo	23
Gestione dei rapporti contrattuali con soggetti esterni pubblici e privati per utilizzo di spazi	24
Gestione rapporti con soggetti esterni pubblici e privati per acquisizioni/dismissioni immobili	25
Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale	26

Gestione documentazione tecnica

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

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

Indicatore servizio - Gestione documentazione tecnica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	n.d.	n.d.	2 (mail,telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni che intercorre tra la conclusione/ rilevazione e l'elaborazione del risultato	Giorno lavorativo	n.d.	n.d.	15
Efficacia	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

Descrizione del servizio

Gestione dei servizi legati al Mobility management e gestione dei parcheggi

Struttura organizzativa

Area Logistica

Responsabile o Referente

Alessia SOLURI (Responsabile)
 Luca ALLUTO
 Paola MANDUCA (Referenti)

Contatti

logistica.ateneo@unito.it
 logistica.mobilita@unito.it

Modalità per presentare reclamo

Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio

Modalità di erogazione

Per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale del servizio

Link utili

<https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-logistica>

Indicatore servizio - Mobility management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	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

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

Indicatore servizio - Presidio degli spazi

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

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

Indicatore servizio - Presidio degli spazi

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

Presidio degli spazi**Polo Management ed Economia**

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

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

Indicatore servizio - Presidio degli spazi

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

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

Indicatore servizio - Presidio degli spazi

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

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

Indicatore servizio - Presidio degli spazi

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

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

Indicatore servizio - Presidio degli spazi

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

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

Indicatore servizio - Presidio degli spazi

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

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

Indicatore servizio - Segreteria di Direzione

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

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

Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	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

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

Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	Percentuale di richieste evase sul totale	%	n.d.		

Servizi generali**Polo Management ed Economia**

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

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

Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	1	1	1
Efficacia	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

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

Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	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

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

Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	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

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

Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	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

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

Indicatore servizio - Servizi generali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	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
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	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

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

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

Concessione temporanea spazi di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Redazione contratti per l'uso temporaneo di spazi dell'Ateneo per l'organizzazione di eventi esterni. Promozione dell'utilizzo da parte di soggetti esterni.
Struttura organizzativa	Patrimonio
Responsabile o Referente	Anna Lisa MESSINA
Contatti	Via Po 11 - 10124 Torino Tel: 011/6704901 spazi@unito.it orario ufficio
Modalità per presentare reclamo	Inviare e-mail a direzione.sostenibilita@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail
Link	

Indicatore servizio - Concessione temporanea spazi di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione	Lettera	b,c	b,c	d
Tempestività	Tempo medio per l'evasione della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	25	20
Efficacia	Percentuale di evasione dei servizi (fase istruttoria)	%	n.d.	80% (stima)	85%

Gestione dei rapporti contrattuali con soggetti esterni pubblici e privati per utilizzo di spazi

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

Descrizione del servizio	Stipula contratti immobiliari attivi e passivi
Struttura organizzativa	Patrimonio
Responsabile o Referente	Anna Lisa MESSINA
Contatti	Via Po 11 - 10124 Torino, Tel 011/6704901 patrimonio@unito.it orario ufficio
Modalità per presentare reclamo	Inviare e-mail a direzione.sostenibilita@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail
Link	

Indicatore servizio - Gestione dei rapporti contrattuali con soggetti esterni pubblici e privati per utilizzo di spazi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g. altro (specificare)	Lettera	b (e-mail)	b (e-mail)	b (e-mail)
Tempestività	Tempo medio di evasione della richiesta	Giorno lavorativo	n.d.	35 (stima)	30
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste	%	n.d.	100%	100%

Gestione rapporti con soggetti esterni pubblici e privati per acquisizioni/dismissioni immobili

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

Descrizione del servizio	Acquisizioni di nuovi immobili, alienazioni del patrimonio disponibile, permuta
Struttura organizzativa	Patrimonio
Responsabile o Referente	Anna Lisa MESSINA
Contatti	Via Po 11 - 10124 Torino, Tel 011/6704901 patrimonio@unito.it orario ufficio
Modalità per presentare reclamo	Inviare e-mail a direzione.sostenibilita@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail
Link	

Indicatore servizio - Gestione rapporti con soggetti esterni pubblici e privati per acquisizioni/dismissioni immobili

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g. altro (specificare)	Lettera	d	d	d
Tempestività	Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate	%	n.d.	100%	100%
Efficacia	Percentuale di evasione dei servizi sul numero totale gestito	%	n.d.	100%	100%

Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale

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

Descrizione del servizio	Promozione, informazione sensibilizzazione formazione al fine di coinvolgere UNITO nell'attuazione della propria politica ambientale
Struttura organizzativa	UniToGO
Responsabile o Referente	Marcella CUSIMANO
Contatti	Piazza Castello 113 - 10124 Torino Tel. 011/6704249 unito-go@unito.it orario ufficio
Modalità per presentare reclamo	Inviare e-mail a direzione.sostenibilita@unito.it
Modalità di erogazione	Incontri informativi, formativi, community engagement, on line
Link	http://www.green.unito.it/

Indicatore servizio - Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g. altro (specificare)	Lettera	b, c, d, e, f	b, c, d, e, f	b, c, d, e, f
Tempestività	Tempo medio di giorni per elaborazione della proposta/progetto informativo/formativo/di sensibilizzazione	Giorno lavorativo	n.d.	25 (stima)	20
Efficacia	Numero incontri informativi/formativi/di sensibilizzazione programmati nell'anno	Numero	5	5	5



**Università
degli Studi
di Torino**

Direzione Edilizia, Logistica e Sostenibilità

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

Redazione a cura della Direzione Edilizia, Logistica e Sostenibilità

*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*