

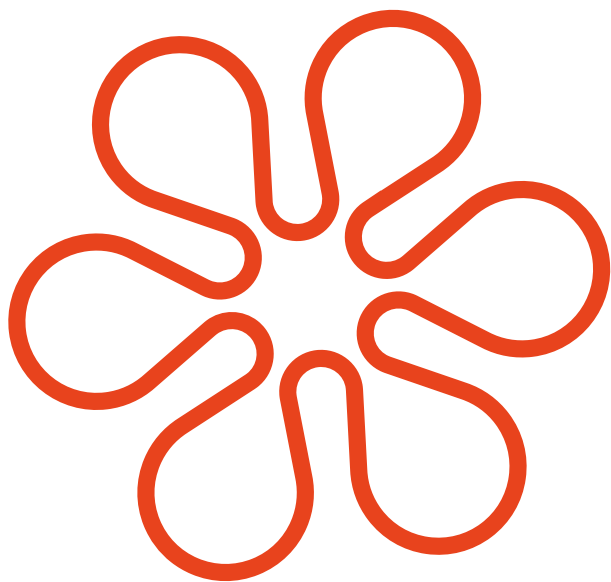


Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2017



Direzione  
Personale



# **Direzione Personale**

# 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>Accoglienza personale neo assunto.....</b>	<b>5</b>
<b>Assegni di ricerca.....</b>	<b>6</b>
<b>Badge per gestione presenze e buoni pasto.....</b>	<b>7</b>
<b>Centro estivo.....</b>	<b>8</b>
<b>Compensi e adempimenti.....</b>	<b>9</b>
<b>Inserimento lavorativo personale disabile.....</b>	<b>10</b>
<b>Rimborso missioni su fondi di Ateneo.....</b>	<b>11</b>
<b>Servizio Civile.....</b>	<b>12</b>

## Accoglienza personale neo assunto

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Informazioni pre e post presa di servizio, accoglienza, informazioni e istruzioni, stipula contratto di lavoro, consegna regolamenti e normativa
<b>Struttura organizzativa</b>	Gestione del Personale
<b>Responsabile o Referente</b>	Rosalba CHIANTIA (personale tempo indeterminato) Grazia GROSSO (personale tempo determinato)
<b>Contatti</b>	Via Po 31 - IV piano Tel. 011/6704861 - 4851 Orari apertura ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle 14 alle 15,30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	pers-tempoindeterminato@unito.it pers-tempodeterminato@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Telefono, mail, in presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/nuovi-assunti">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/nuovi-assunti</a>

**Indicatore servizio** - Accoglienza personale neo assunto

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	4 (telefono, e-mail, apertura all'utenza, fax)	4 (telefono, e-mail, apertura all'utenza, fax)	4 (telefono, e-mail, apertura all'utenza, fax)
<b>Trasparenza</b>	Tempo medio di inserimento del dipendente nell'organigramma e nella rubrica d'Ateneo	Giorno lavorativo	4	3	≤ 3
<b>Tempestività</b>	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo	10	10	≤ 10
<b>Efficacia</b>	Risultato questionari di soddisfazione relativi al servizio erogato	Scala di valutazione da 1 a 5	4.9	4.8	≥ 4.8

## Assegni di ricerca

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione Bandi e attività concorsuali per l'attribuzione degli assegni di ricerca; gestione carriere degli assegnisti
<b>Struttura organizzativa</b>	Contratti Didattica e Ricerca
<b>Responsabile o Referente</b>	Giovanna RIZZO
<b>Contatti</b>	Via Po 31 - III piano Tel. 011/6704492 orari apertura ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle 14 alle 15,30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	assegniricerca@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Procedura on line, in presenza, mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/ricerca/fare-ricerca-unito/assegni-di-ricerca">https://www.unito.it/ricerca/fare-ricerca-unito/assegni-di-ricerca</a> <a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/assegni-di-ricerca">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/assegni-di-ricerca</a>

### Indicatore servizio - Assegni di ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Tempo di apertura al pubblico a settimana	% giorni di apertura (=numero gg apertura/5)	100%	100%	100%
<b>Trasparenza</b>	Tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo	Giorno lavorativo	8	8	7
<b>Tempestività</b>	Tempo medio intercorrente tra la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo e l'attivazione degli assegni	Giorno lavorativo	8	8	7
<b>Efficacia</b>	Assegni attivati	Numero	397	312 I sem.	In base a richieste

## Badge per gestione presenze e buoni pasto

Utenti - Assegnista

<b>Descrizione del servizio</b>	Emissione badge per la gestione presenze e buoni pasto
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi alla persona
<b>Responsabile o Referente</b>	Anna Maria NEZZO
<b>Contatti</b>	Via Po 31 - IV piano Tel. 011/6704206 orario sportello: martedì e giovedì 10-12
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	badge.personale@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Sportello
<b>Link utili</b>	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/mensa">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/mensa</a>

**Indicatore servizio** - Badge per gestione presenze e buoni pasto

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto (telefono, e mail, sportello)	Numero	n.d. (gestito da altra struttura)	3	3
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione del servizio a-assente b-e mail infonews c-intranet d-portale e-social f-seminario g-altro	Lettera	n.d. (gestito da altra struttura)	c	c
<b>Tempestività</b>	Consegna badge/ buoni pasto cartacei	Giorno lavorativo	n.d. (gestito da altra struttura)	contestuale alla richiesta negli orari di sportello su appuntamento per rimagnetizzazione badge	contestuale alla richiesta negli orari di sportello su appuntamento per rimagnetizzazione badge
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione richieste su numero totale richieste	%	n.d. (gestito da altra struttura)	n.d.	100%

**Centro estivo**

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Benessere lavorativo: centro estivo per i figli dei dipendenti e altre figure che operano in ambito universitario
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi alla persona
<b>Responsabile o Referente</b>	Anna Maria NEZZO
<b>Contatti</b>	Via Po 31 - IV piano Tel. 011/6704206 orari apertura ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle 14 alle 15,30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	servizi.personale@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Procedura on line, in presenza, mail, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/convenzioni">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/convenzioni</a>

**Indicatore servizio - Centro estivo**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Percentuale di modulistica presente on line	%	100%	100%	100%
<b>Trasparenza</b>	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio a. assente, b. pdf scaricabile, c. form compilabile on line, d. avvio processo on line, e. gestione intero processo on line, f. altro (specificare)	Lettera	b	e	e
<b>Tempestività</b>	Tempo medio intercorrente tra il termine presentazione domande e la pubblicazione delle graduatorie	Giorno lavorativo	9	> 9	8
<b>Efficacia</b>	Indice di soddisfazione del servizio	%	97%	I sem n.d. (il centro estivo termina a settembre)	≥ 97%



## Compensi e adempimenti

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Consulenza alle persone ed alle strutture organizzative in materia fiscale e retributiva
<b>Struttura organizzativa</b>	Emolumenti Istituzionali
<b>Responsabile o Referente</b>	Emanuela GOIA
<b>Contatti</b>	Via Verdi 8 - II piano Tel. 011/6702335 orari apertura ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle 14 alle 15,30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	trattamentieconomici@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Telefono, mail, in presenza
<b>Link utili</b>	

### Indicatore servizio -Compensi e adempimenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	4 (telefono, e-mail, apertura all'utenza, fax)	4 (telefono, e-mail, apertura all'utenza, fax)	4 (telefono, e-mail, apertura all'utenza, fax)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni	Giorno lavorativo	5	4	< 4
<b>Efficacia</b>	Percentuale di evasione richieste su numero totale richieste	%	100%	100%	100%

## Inserimento lavorativo personale disabile

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Attivazione di percorsi di tirocinio formativo finalizzato all'assunzione per persone disabili. Servizio attivato nell'ambito di una Convenzione con l'Agenzia Piemonte Lavoro in ottemperanza alla L. 68/99
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi alla Persona
<b>Responsabile o Referente</b>	Simona DAMILANO
<b>Contatti</b>	Via Po 31 - IV piano Tel. 011/6702766 orari apertura ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle 14 alle 15,30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	sap-gru@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Convenzione APL, telefono, mail, in presenza
<b>Link utili</b>	

**Indicatore servizio** - Inserimento lavorativo personale disabile

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	5 (telefono, e-mail, ufficio, fax, su appuntamento)	5 (telefono, e-mail, ufficio, fax, su appuntamento)	5 (telefono, e-mail, ufficio, fax, su appuntamento)
<b>Trasparenza</b>	Tempo medio di inserimento del tirocinante nella rubrica di Ateneo	Giorno lavorativo	6	5	≤ 5
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni	Giorno lavorativo	6	5	≤ 5
<b>Efficacia</b>	Iniziative finalizzate al miglioramento dei livelli qualitativi del servizio (formazione, verifica in itinere)	Numero	1	2	2

## Rimborso missioni su fondi di Ateneo

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Rimborso missioni del personale TA, Dirigenti, Docenti, Ricercatori e utenti esterni
<b>Struttura organizzativa</b>	Emolumenti Istituzionali ed Accessori
<b>Responsabile o Referente</b>	Matilde STARACE
<b>Contatti</b>	Via Verdi 8 - IV piano Tel. 011/6702183 orari apertura ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle 14 alle 15,30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	missioni@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Procedura on line "Esco", mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/missioni-e-compensi-vari">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/missioni-e-compensi-vari</a>

**Indicatore servizio** - Rimborso missioni su fondi di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	4 (procedura on line, telefono, e-mail, apertura all'utenza)	4 (procedura on line, telefono, e-mail, apertura all'utenza)	4 (procedura on line, telefono, e-mail, apertura all'utenza)
<b>Trasparenza</b>	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio a. assente, b. pdf scaricabile, c. form compilabile on line, d. avvio processo on line, e. gestione intero processo on line, f. altro (specificare)	Lettera	e (dal 2015)	e	e
<b>Tempestività</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione (con documentazione completa)	Giorno lavorativo	35	33	≤ 33
<b>Efficacia</b>	Tasso annuale evasione pagamento missioni	% n. pagamenti evasi/ n.richieste di pagamento	95%	95%	≥ 95%

## Servizio civile

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

<b>Descrizione del servizio</b>	Gestione del progetto di servizio civile nazionale volontario
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizi alla Persona
<b>Responsabile o Referente</b>	Anna Maria NEZZO
<b>Contatti</b>	Via Po 31 - IV piano Tel. 011/6704206 orari apertura ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle 14 alle 15,30. Nel periodo di attivazione del bando sportello dedicato in via Po 31 I piano orari: lun merc ven 10-12 mart giov 13,30 - 15,30
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	servizio.civile@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Bando nazionale, telefono, mail, in presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/chistudia/servizio-civile-nazionale">https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/chistudia/servizio-civile-nazionale</a>

### Indicatore servizio - Servizio Civile

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Grado di interazione nella ricezione delle domande di partecipazione (a - di persona b - di persona e tramite raccomandata A/R c -di persona, tramite raccomandata A/R e via PEC)	Lettera	n.d.	c	c
<b>Trasparenza</b>	Grado di pubblicizzazione: a - assente, b - e mail, infonews, c - intranet, d - portale, e - social media,f-seminario/workshop	Lettera	n.d.	f	f
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni	Giorno lavorativo	n.d.	3	3
<b>Efficacia</b>	Progetti approvati dalla Regione Piemonte	Progetti approvati/progetti presentati	n.d.	n.d.	2/2



**Università  
degli Studi  
di Torino**

## **Direzione Personale**

Palazzo degli Stemmi  
Via Po, 31 - 10124 Torino  
Telefono: (+39) 011 6704208-4353  
Fax: (+39) 011 6704263  
Email: [direzione.personale@unito.it](mailto:direzione.personale@unito.it)

*Redazione a cura della Direzione Personale*

*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*