



Università
degli Studi
di Torino

carta dei servizi 2020



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

Accoglienza personale neo assunto.....	5
Assegni di ricerca.....	6
Badge per riconoscimento identità.....	7
Centro estivo.....	8
Compensi e adempimenti.....	9
Rimborso missioni su fondi di Ateneo	10
Servizio Civile	11

Accoglienza personale neo assunto

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

Descrizione del servizio	Informazioni pre e post presa di servizio, accoglienza, informazioni e istruzioni, stipula contratto di lavoro, consegna regolamenti e normativa
Struttura organizzativa	Gestione del Personale
Responsabile o Referente	Rosalba CHIANTIA (personale tempo indeterminato) Grazia GROSSO (personale tempo determinato)
Contatti	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
Modalità per presentare reclamo	pers-tempoindeterminato@unito.it pers-tempodeterminato@unito.it
Modalità di erogazione	Telefono, mail, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/web/personale-unito/nuovi-assunti

Indicatore servizio - Accoglienza personale neo assunto

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore attuale 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	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)
Trasparenza	Tempo medio di inserimento del dipendente nell'organigramma e nella rubrica d'Ateneo	Giorno lavorativo	3	3	≤ 3
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo	10	10	≤ 10
Efficacia	Risultato questionari di soddisfazione relativi al servizio erogato	Scala di valutazione da 1 a 5	4.8	4.9	≥ 4.9

Assegni di ricerca

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

Descrizione del servizio	Gestione Bandi e attività concorsuali per l'attribuzione degli assegni di ricerca; gestione carriere degli assegnisti
Struttura organizzativa	Contratti Didattica e Ricerca
Responsabile o Referente	Giovanna RIZZO
Contatti	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
Modalità per presentare reclamo	assegniricerca@unito.it
Modalità di erogazione	Procedura on line, in presenza, mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/ricerca/fare-ricerca-unito/assegni-di-ricerca https://intranet.unito.it/web/personale-unito/assegni-di-ricerca

Indicatore servizio - Assegni di ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore attuale 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Tempo di apertura al pubblico a settimana	% giorni di apertura (=numero gg apertura/5)	100%	100%	100%
Trasparenza	Tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo	Giorno lavorativo	7	10	10
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo e l'attivazione degli assegni	Giorno lavorativo	7	10	10
Efficacia	Assegni attivati	Numero	343	499	In base a richieste

Badge per riconoscimento identità

Utenti - Assegnista

Descrizione del servizio	Emissione badge per riconoscimento identità nelle strutture universitarie
Struttura organizzativa	Servizi alla persona
Responsabile o Referente	Anna Maria NEZZO
Contatti	Via Po 31 - IV piano Tel. 011/6704074 orario sportello: martedì e giovedì 10-12
Modalità per presentare reclamo	badge.personale@unito.it
Modalità di erogazione	Sportello
Link utili	https://intranet.unito.it/web/personale-unito/mensa

Indicatore servizio - Badge per riconoscimento identità

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore attuale 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e mail, sportello)	Numero	3	3	3
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione del servizio a-assente b-e mail infonews c-intranet d-portale e-social f-seminario g-altro	Lettera	c	c	c
Tempestività	Consegna badge/ buoni pasto cartacei	Giorno lavorativo	contestuale alla richiesta negli orari di sportello	contestuale alla richiesta negli orari di sportello	contestuale alla richiesta negli orari di sportello
Efficacia	Percentuale di evasione richieste su numero totale richieste	%	100%	100%	100%

Centro estivo

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

Descrizione del servizio	Benessere lavorativo: centro estivo per i figli dei dipendenti e altre figure che operano in ambito universitario
Struttura organizzativa	Servizi alla persona
Responsabile o Referente	Anna Maria NEZZO
Contatti	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
Modalità per presentare reclamo	servizi.personale@unito.it
Modalità di erogazione	Procedura on line, in presenza, mail, telefono
Link utili	https://intranet.unito.it/web/personale-unito/convenzioni

Indicatore servizio - Centro estivo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore attuale 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	Percentuale di modulistica presente on line	%	100%	100%	100%
Trasparenza	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	e	e
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra il termine presentazione domande e la pubblicazione delle graduatorie	Giorno lavorativo	5	5	≤ 5
Efficacia	Indice di soddisfazione del servizio	% <small>*nuovo gestore del servizio</small>	99%	81%*	≥ 81%

Compensi e adempimenti

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

Descrizione del servizio	Consulenza alle persone ed alle strutture organizzative in materia fiscale e retributiva
Struttura organizzativa	Emolumenti Istituzionali
Responsabile o Referente	Emanuela GOIA
Contatti	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
Modalità per presentare reclamo	trattamentieconomici@unito.it
Modalità di erogazione	Telefono, mail, in presenza
Link utili	

Indicatore servizio -Compensi e adempimenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore attuale 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	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)
Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni	Giorno lavorativo	4	4	≤ 4
Efficacia	Percentuale di evasione richieste su numero totale richieste	%	100%	100%	100%

Rimborso missioni su fondi di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Rimborso missioni del personale TA, Dirigenti, Docenti, Ricercatori e utenti esterni
Struttura organizzativa	Emolumenti Istituzionali ed Accessori
Responsabile o Referente	Matilde STARACE
Contatti	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
Modalità per presentare reclamo	missioni@unito.it
Modalità di erogazione	Procedura on line "Esco", mail
Link utili	https://intranet.unito.it/web/personale-unito/missioni-e-compensi-vari

Indicatore servizio - Rimborso missioni su fondi di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore attuale 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	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)
Trasparenza	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	e	e
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione (con documentazione completa)	Giorno lavorativo	33	33	≤ 33
Efficacia	Tasso annuale evasione pagamento missioni	% n. pagamenti evasi/ n.richieste di pagamento	95%	95%	≥ 95%

Servizio civile

Utenti - Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	Gestione del progetto di servizio civile universale
Struttura organizzativa	Servizi alla Persona
Responsabile o Referente	Anna Maria NEZZO
Contatti	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 Nel periodo di attivazione del bando sportello dedicato in via Po 31 I piano orari: comunicati sul sito di Unito dopo pubblicazione del bando
Modalità per presentare reclamo	servizio.civile@unito.it
Modalità di erogazione	Bando nazionale, telefono, mail, in presenza
Link utili	https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/chistudia/servizio-civile-nazionale

Indicatore servizio - Servizio Civile

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2018	Valore attuale 2019	Valore programmato 2020
Accessibilità	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 d- on-line)	Lettera	c	d	d
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a - assente, b - e mail, infonews, c - intranet, d - portale, e - social media,f-seminario/workshop	Lettera	b,d,e,f	b,d,e,f	b,d,e,f
Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni	Giorno lavorativo	3	2	2
Efficacia	Progetti approvati dalla Regione Piemonte	Progetti approvati/progetti presentati	2/2	2/2	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

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*