

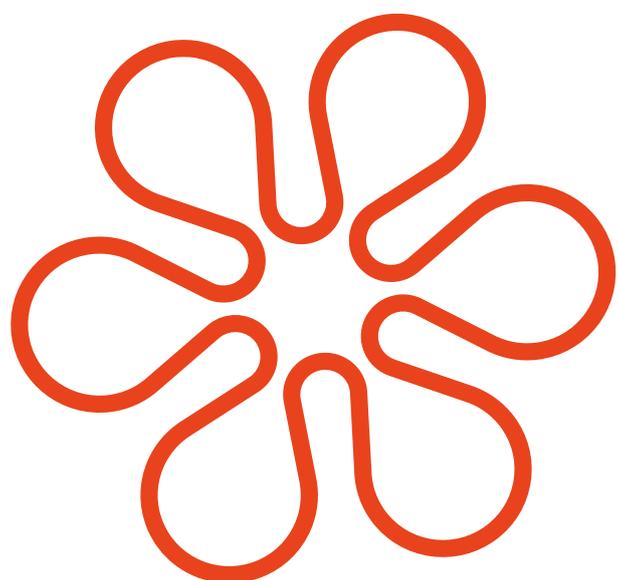


Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2021



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  |
| Centro estivo.....  | 7  |
| Compensi e adempimenti.....                                     | 8  |
| Rimborso missioni su fondi di Ateneo.....                       | 9  |
| Servizio Civile Universale.....                                 | 10 |
| Smart Card per il personale per il riconoscimento identità..... | 11 |

## 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)<br>Grazia GROSSO (personale tempo determinato)   |
| <b>Contatti</b>                        | Via Po 31 - IV piano Tel. 011/6704861 - 4851<br>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<br>personale.td@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               | Valore 2019                                    | Valore attuale 2020                            | Valore programmato 2021                        |
|----------------------|--|-------------------------------|--|--|--|
| <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             | 3  | 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  | 4.9  | ≥ 4.9  |

\* Da marzo 2020, in relazione all'emergenza sanitaria in atto e all'adozione delle conseguenti misure di contenimento della pandemia e fino al permanere delle stesse, l'ufficio riceve solo su appuntamento.

## 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:<br>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><br><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                              | Valore 2019 | Valore attuale 2020 | Valore programmato 2021 |
|----------------------|---|--|-------------|---------------------|-------------------------|
| <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                            | 10          | 10                  | 10                      |
| <b>Tempestività</b>  | Tempo medio intercorrente tra la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo e l'attivazione degli assegni                       | Giorno lavorativo                            | 10          | 10                  | 10                      |
| <b>Efficacia</b>     | Assegni attivati  | Numero                                       | 499         | 373                 | >373                    |

## Centro estivo

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

|  |   |
|--|---|
| <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. Da marzo 2020 l'apertura dell'ufficio è avvenuta su appuntamento secondo le regole previste per contrastare l'epidemia da COvid 19 |
| <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   | Valore 2019                                       | Valore attuale 2020 | Valore programmato 2021 |
|----------------------|--|-------------------|---|---------------------|-------------------------|
| <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           | e   | e                   | e                       |
| <b>Tempestività</b>  | Tempo medio intercorrente tra il termine presentazione domande e la pubblicazione delle graduatorie  | Giorno lavorativo | 5   | n.d.                | n.d.                    |
| <b>Efficacia</b>     | Indice di soddisfazione del servizio   | %                 | 81%<br><small>*nuovo gestore del servizio</small> | n.d.                | n.d.                    |

\*Il centro estivo, causa emergenza Covid, non è stato attivato nel 2020 e nel 2021. E' stato invece erogato un contributo per la frequenza di centri estivi/campus rivolto alle figlie/i di chi lavora e studia in Unito

## 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   | Valore 2019                                    | Valore attuale 2020                            | Valore programmato 2021                        |
|----------------------|--|-------------------|--|--|--|
| <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 | 4  | 4  | ≤ 4  |
| <b>Efficacia</b>     | 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

|  |   |
|--|---|
| <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                                   | Valore 2019  | Valore attuale 2020  | Valore programmato 2021                                      |
|----------------------|--|---|--|--|--|
| <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  | e  | e  |
| <b>Tempestività</b>  | Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione (con documentazione completa)   | Giorno lavorativo                                 | 33   | 33   | ≤ 33   |
| <b>Efficacia</b>     | Tasso annuale evasione pagamento missioni  | % n. pagamenti evasi/<br>n.richieste di pagamento | 95%  | 95%  | ≥ 95%  |

**Servizio civile universale**

Utenti - Studente/ssa I e II livello

|  |   |
|--|---|
| <b>Descrizione del servizio</b>        | Gestione del progetto di servizio civile universale   |
| <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 su appuntamento  |
| <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/lavorare-da-studente-o-da-laureato/servizio">https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/lavorare-da-studente-o-da-laureato/servizio</a> |

**Indicatore servizio - Servizio Civile**

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura                         | Valore 2019 | Valore attuale 2020 | Valore programmato 2021 |
|----------------------|--|---|-------------|---------------------|-------------------------|
| <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 d- on-line) | Lettera                                 | d           | d                   | d                       |
| <b>Trasparenza</b>   | 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                 |
| <b>Tempestività</b>  | Tempo medio di risposta a richieste di informazioni  | Giorno lavorativo                       | 2           | 2                   | 2                       |
| <b>Efficacia</b>     | Progetti approvati dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale   | Progetti approvati/ progetti presentati | 2/2         | 0/0*                | 4/4                     |

\*nel 2020 non sono stati presentati progetti per adeguamento alla nuova normativa sul servizio civile universale

## Smart Card per il personale per il riconoscimento identità

Utenti - Assegnista

|  |   |
|--|---|
| <b>Descrizione del servizio</b>        | Emissione smart card per il personale per il riconoscimento identità nelle strutture universitarie                    |
| <b>Struttura organizzativa</b>         | Servizi alla persona  |
| <b>Responsabile o Referente</b>        | Anna Maria NEZZO  |
| <b>Contatti</b>                        | Via Po 31 - IV piano Tel. 011/6704074<br>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 riconoscimento identità

| Dimensioni           | Indicatori   | Unità di misura   | Valore 2019   | Valore attuale 2020                                 | Valore programmato 2021                             |
|----------------------|--|-------------------|---|---|---|
| <b>Accessibilità</b> | Modalità di contatto (telefono, e mail, sportello)   | Numero            | 3   | 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           | c   | c   | c   |
| <b>Tempestività</b>  | Consegna smart card/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 |
| <b>Efficacia</b>     | Percentuale di evasione richieste su numero totale richieste   | %                 | 100%  | 100%  | 100%  |



**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*