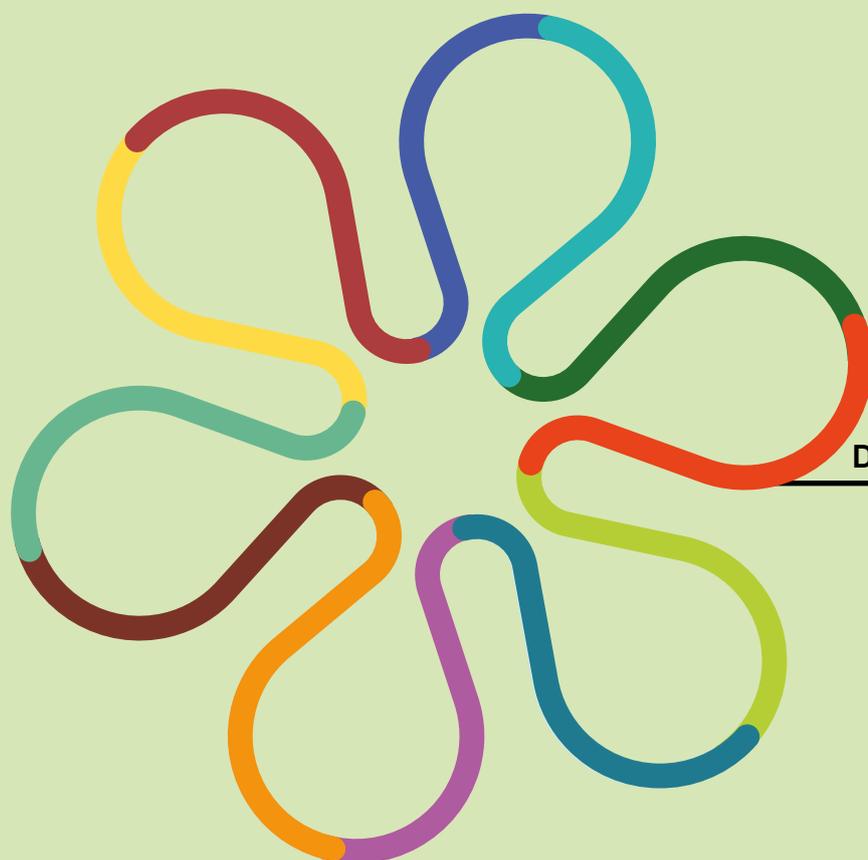




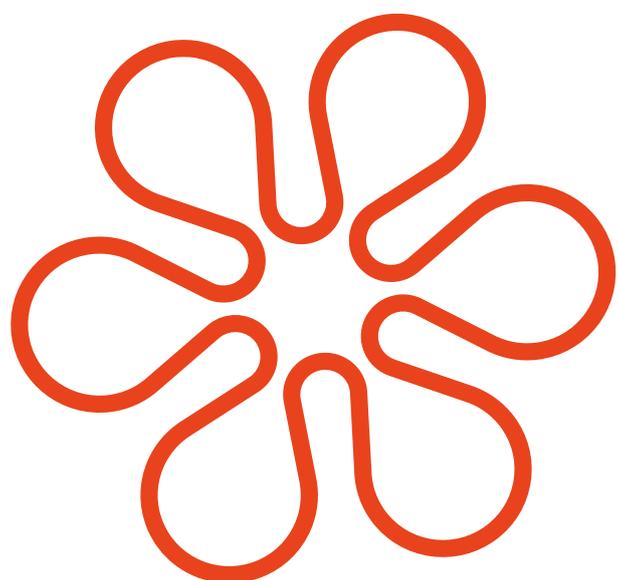
UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2022/2023



Direzione Personale

Ultimo aggiornamento: settembre 2022



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
Concorsi personale docente	9
Concorsi personale tecnico amministrativo.....	10
Rimborso missioni su fondi di Ateneo.....	11
Servizio Civile Universale.....	12
Smart Card per il personale per il riconoscimento identità.....	13

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	Sezione Personale Dirigente e Tecnico Amministrativo Sezione Ricercatori Td e Tecnici Amministrativi TD
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 personale.td@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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
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	4.9	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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
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	10	10	10
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo e l'attivazione degli assegni	Giorno lavorativo	10	10	10
Efficacia	Assegni attivati	Numero	373	467	>467

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 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
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	n.d.	n.d.	n.d.
Efficacia	Indice di soddisfazione del servizio	%	n.d. <small>* causa covid è stato fatto un bando di rimborso delle quote di centro estivo</small>	n.d. <small>* causa covid è stato fatto un bando di rimborso delle quote di centro estivo</small>	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

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 2019	Valore attuale 2020	Valore programmato 2021
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	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.	b.	b.
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%

Concorsi personale docente

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

Descrizione del servizio	Gestione delle procedure di selezione per personale docente e ricercatore dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.
Struttura organizzativa	Area Programmazione Organico e Reclutamento
Responsabile o Referente	Manuela DEUTSCH
Contatti	Via Po, 31 - 10124 Torino Tel: 011/670 2238 - 2760 - 2761 - 2762 - 2763 - 2764 - 2765 Email: concorsi.docenti@unito.it Lun-ven 09.00-11.00 mar e gio anche 14.00-15.30
Modalità per presentare reclamo	concorsi.docenti@unito.it
Modalità di erogazione	Online, e-mail, telefono, ufficio (orario ricevimento)
Link utili	https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/personale-docente-e-ricercatore

Indicatore servizio - Concorsi personale docente

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (telefono, email, appuntamento)	3 (telefono, email, appuntamento)	3 (telefono, email, appuntamento)
Trasparenza	Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, decreti nomina commissioni; approvazione atti)	Giorno lavorativo	5	5	4
Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione richieste su numero totale richieste	%	100%	100%	100%

Concorsi personale tecnico amministrativo

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

Descrizione del servizio	Gestione delle procedure di selezione per personale tecnico amministrativo a tempo determinato e indeterminato dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.
Struttura organizzativa	Area Programmazione Organico e Reclutamento
Responsabile o Referente	Manuela DEUTSCH
Contatti	Via Po, 31 - 10124 Torino Tel: 011/670 2767-2768-2769 - 2771 -2428 Email: concorsi@unito.it Lun-ven 09.00-11.00 mar e gio anche 14.00-15.30
Modalità per presentare reclamo	concorsi@unito.it
Modalità di erogazione	Online, e-mail, telefono, ufficio (orario ricevimento)
Link utili	https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/personale-tecnico-amministrativo

Indicatore servizio - Concorsi personale tecnico amministrativo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (telefono, e-mail, appuntamento)	3 (telefono, e-mail, appuntamento)	3 (telefono, e-mail, appuntamento)
Trasparenza	Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, decreti nomina commissioni; approvazione atti)	gg	5	5.	4
Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	tempo medio di risposta a richiesta informazioni	%	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/display/RU/Missioni

Indicatore servizio - Rimborso missioni su fondi di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
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 universale

Utenti - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

International Student

Laureato/a

Studente/ssa I e II livello

Studente/ssa Master

Descrizione del servizio	Gestione del progetto di servizio civile universale
Struttura organizzativa	UP Servizio Civile e Attività Formative
Responsabile o Referente	Maria Paola BORIO
Contatti	Via Po 31 – IV piano Tel. 011/6704097 Dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 16
Modalità per presentare reclamo	servizio.civile@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, mail, telefono, aggiornamento sezione del Portale
Link utili	https://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/lavorare-da-studente-o-da-laureato/servizio

Indicatore servizio - Servizio Civile

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
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 - online)	Lettera	d	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	2	2	2
Efficacia	Progetti approvati dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale	Progetti approvati/ progetti presentati	0/0*	4/4	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

Descrizione del servizio	Emissione smart card per il personale per il 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/display/SER/Smart+card+-+Badge

Indicatore servizio - Smart Card per il personale per riconoscimento identità

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore attuale 2021	Valore programmato 2022
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 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
Efficacia	Percentuale di evasione richieste su numero totale richieste	%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

Direzione Personale

Human Resources Division

Palazzo degli Stemmi, Via Po, 31 - 10124 Torino
Email: direzione.personale@unito.it

Redazione a cura della Direzione Personale

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

*Supporto Informatico:
Direzione Sistemi Informativi, Portale E- Learning*

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*