



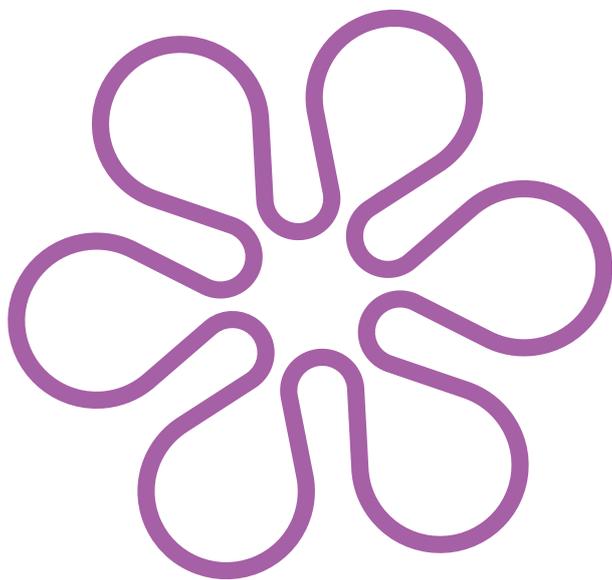
UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2022/2023



Direzione Sicurezza,
Logistica e Manutenzione

Ultimo aggiornamento: settembre 2023



Direzione Sicurezza, Logistica e Manutenzione

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

Segreteria di Direzione e Servizi amministrativi per la Formazione sicurezza.....	3
Supporto amministrativo e giuridico per contratti, servizi e forniture.....	5
Servizi Amministrativi per Sicurezza.....	6
Presidio degli spazi, Polo Medicina Orbassano e Candiolo.....	7
Presidio degli spazi, Polo Medicina Torino.....	8
Presidio degli spazi, Polo Scienze della Natura.....	9
Presidio degli spazi, Polo Scienze Umanistiche.....	10
Presidio degli spazi, Polo Economia e Management.....	11
Presidio degli spazi, Polo Campus Luigi Einaudi.....	12
Presidio degli spazi, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	13
Gestione parco automezzi, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	14
Servizi generali, Polo Medicina Orbassano e Candiolo.....	15
Servizi generali, Polo Medicina Torino.....	16
Servizi generali, Polo Scienze della Natura.....	17
Servizi generali, Polo Scienze Umanistiche.....	18
Servizi generali, Polo Economia e Management.....	19
Servizi generali, Polo Campus Luigi Einaudi.....	20
Servizi generali, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	21
Mobility management.....	22

Segreteria di Direzione e Servizi amministrativi per la Formazione sicurezza

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master

Descrizione del servizio

- 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.
- Gestisce l'istruttoria e la predisposizione di atti amministrativi nell'ambito della formazione e informazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro a supporto delle attività del Delegato del Datore di Lavoro
- Garantisce la progettazione e l'erogazione della formazione/informazione in materia di igiene e sicurezza del lavoro a tutte le componenti della Comunità di Ateneo secondo le indicazioni del Rettore o suo Delegato per la formazione permanente nell'ambito dell'Igiene e sicurezza a tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro
- Gestisce l'aggiornamento normativo in materia di rifiuti speciali e pericolosi e supporta la Direzione nel garantire la diffusione di dette informazioni alle Direzioni ai Dipartimenti ed ai Centri
- Cura le attività di natura organizzativa connesse alla Gestione della Sicurezza, quali: emergenze, primo soccorso, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

Struttura organizzativa

Servizi amministrativi per la Formazione sicurezza e Supporto di Direzione

Responsabile o Referente

Tania PIRRONE

Contatti

tania.pirrone@unito.it direzione.sicurezza@logisticamanutenzione@unito.it formazione.igieneesicurezza@unito.it

Modalità per presentare reclamo

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

Modalità di erogazione**Link utili**

<https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e> <https://www.unito.it/ateneo/salute-e-sicurezza/formazione-e-informazione-sulla-salute-e-sicurezza>

Indicatore servizio -Segreteria di Direzione e Servizi amministrativi per la Formazione sicurezza

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	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	Presenza in carico della richiesta	Giorni lavorativi	<1	<1	<1
Efficacia	Personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti	Numero	4/167	4/167	4/167

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"> • redazione di delibere, decreti, convenzioni, protocolli di intesa, accordi di programma documenti amministrativi ecc... • Affidamento e gestione dei contratti di lavori, servizi e forniture su piattaforme MEPA e U-BUY • esecuzione dei contratti pubblici e relativi adempimenti • cura degli adempimenti previsti dai piani di prevenzione dalla corruzione relativamente ai contratti pubblici
Struttura organizzativa	Servizi amministrativi per le manutenzioni
Responsabile o Referente	Erica Sebastiana BUDRONI (Responsabile) Stefano UCCELLI ,Maurizio Cesare MILANO, Red BORTOLUZZI, Paola GENTILE, Patrizia LAMIA, Sergio MORRA, Arianna BELLUCO
Contatti	stefano.uccelli@unito.it; maurizio.milano@unito.it; ed.bortoluzzi@unito.it; paola.gentile@unito.it patrizia.lamia@unito.it; sergio.morra@unito.it arianna.belluco@unito.it: direzione.edilizia-logistica@unito.it
Modalità per presentare reclamo	per email da inoltrare al responsabile e all'email istituzionale: amministrazione.manutenzione@unito.it
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 -Supporto amministrativo e giuridico per contratti, servizi e forniture

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, Titulus)	3 (e-mail, telefono, Titulus)	3 (e-mail, telefono, Titulus)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop, g pubblicazioni in esterno come da normativa di riferimento	Lettera	g	g	g
Tempestività	Presa in carico della richiesta	Giorni lavorativi	5	5	5
Efficacia	Affidamenti annui	Numero	150	150	150

Servizi Amministrativi per Sicurezza

Utenti International Student, Assegnista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello,

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dell'istruttoria e la predisposizione di atti amministrativi nell'ambito della sorveglianza sanitaria a supporto delle attività del Delegato del Datore di Lavoro Supporto amministrativo alle attività dell'esperto di Radioprotezione e dell'esperto dei campi elettromagnetici e radiazioni ottiche artificiali; Presidio dei processi amministrativi e gestionali previsti dal D.Lgs 81/2008 al fine di assicurare l'adempimento di tutti gli obblighi vigenti nella materia medesima, in collaborazione con la Sezione Formazione sicurezza sul lavoro e con la Sezione servizio di medicina preventiva dei lavoratori e servizio fisica sanitaria
Struttura organizzativa	Staff Supporto amministrativo in materia di sicurezza
Responsabile o Referente	Erica Sebastiana BUDRONI (Responsabile) Laura CRESTI, Daniela TROMBETTA, Sabrina VITALE, Lorina TOCARU, Rita CIPRIANI, Salvatore PASQUALINO, Luciana VENEZIANO, Tania PIRRONE, Stefania ANTRO, Gildo Paolo LUPIA
Contatti	ericamaria.budroni@unito.it; laura.cresti@unito.it; daniela.trombetta@unito.it; sabrina.vitale@unito.it; lorina.tocar@unito.it; rita.cipriani@unito.it; salvatore.pasqualino@unito.it; lucia.veneziano@unito.it; tania.pirrone@unito.it; stefania.antro@unito.it; gildopaolo.lupia@unito.it
Modalità per presentare reclamo	Per email da inoltrare al responsabile
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 Amministrativi per Sicurezza

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)
Trasparenza	aggiornamento informazioni su pagina intranet	Aggettivo	Tempestivo	Tempestivo	Tempestivo
Tempestività	Presa in carico della richiesta	Giorni lavorativi	5	5	5
Efficacia	Percentuale di utenti raggiunti	Numero	100%	100%	100%

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 • Adozione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dell'emergenza sanitaria
---------------------------------	--

Struttura organizzativa	Area Servizi Logistici del Polo Medicina Orbassano e Candiolo
--------------------------------	---

Responsabile o Referente	Ettore PICCOLI
---------------------------------	----------------

Contatti	logistica.medsanluigi@unito.it ettore.piccoli@unito.it
-----------------	---

Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
--	---

Modalità di erogazione	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Email o contatto telefonico (011-6705400) attraverso l'account istituzionale del servizio e referente di servizio, sistema UP per la gestione aule, gestione eventi tramite Google form
-------------------------------	---

Link utili	https://hdedilog.unito.it ; https://intranet.unito.it/display/SER/Organizzazione+di+eventi+di+Ateneo
-------------------	---

Indicatore servizio -Presidio degli spazi, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, help desk)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: 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	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>97%	>97%	>97%
	Reclami	Numero	0	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 • Adozione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dell'emergenza sanitaria
---------------------------------	--

Struttura organizzativa	Area Servizi Logistici del Polo Medicina Torino
--------------------------------	---

Responsabile o Referente	Antonella BONETTO
---------------------------------	-------------------

Contatti	logistica.medtorino@unito.it antonella.bonetto@unito.it
-----------------	--

Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
--	---

Modalità di erogazione	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Email o contatto telefonico (011-6705400) attraverso l'account istituzionale del servizio e referente di servizio, sistema UP per la gestione aule, gestione eventi tramite Google form
-------------------------------	---

Link utili	https://hdedilog.unito.it ; https://intranet.unito.it/display/SER/Organizzazione+di+eventi+di+Ateneo
-------------------	---

Indicatore servizio -Presidio degli spazi, Polo Medicina Torino

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, help desk)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: 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	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>97%	>97%	>97%
	Reclami	Numero	0	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 • Adozione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dell'emergenza sanitaria
---------------------------------	--

Struttura organizzativa	Area Servizi Logistici del Polo Scienze della Natura
--------------------------------	--

Responsabile o Referente	Daniela BRANDINO (Responsabile) Daniele DI MODUGNO; Katia LUPO; Aldo GARBOLINO
---------------------------------	---

Contatti	logistica.scienzeunito@unito.it daniela.brandino@unito.it
-----------------	--

Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
--	---

Modalità di erogazione	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Email o contatto telefonico (011-6705400) attraverso l'account istituzionale del servizio e referente di servizio, sistema UP per la gestione aule, gestione eventi tramite Google form
-------------------------------	---

Link utili	https://hdedilog.unito.it ; https://intranet.unito.it/display/SER/Organizzazione+di+eventi+di+Ateneo
-------------------	---

Indicatore servizio -Presidio degli spazi, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, help desk)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: 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	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>97%	>97%	>97%
	Reclami	Numero	0	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 • Adozione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dell'emergenza sanitaria
---------------------------------	--

Struttura organizzativa	Area Servizi Logistici del Polo Scienze Umanistiche
--------------------------------	---

Responsabile o Referente	Alessia SOLURI (a.i.)
---------------------------------	-----------------------

Contatti	logistica.ateneo@unito.it alessia.soluri@unito.it
-----------------	--

Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
--	---

Modalità di erogazione	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Email o contatto telefonico (011-6705400) attraverso l'account istituzionale del servizio e referente di servizio, sistema UP per la gestione aule, gestione eventi tramite Google form
-------------------------------	---

Link utili	https://hdedilog.unito.it ; https://intranet.unito.it/display/SER/Organizzazione+di+eventi+di+Ateneo
-------------------	---

Indicatore servizio -Presidio degli spazi, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, help desk)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: 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	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>97%	>97%	>97%
	Reclami	Numero	0	0	0

Presidio degli spazi, Polo Economia e Management**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 • Adozione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dell'emergenza sanitaria
Struttura organizzativa	Area Servizi Logistici del Polo Economia e Management
Responsabile o Referente	Sabrina GAMBINO (a.i.) Andrea BIONDI (referente), Karima CHAINANE, Francesco NEGRI, Antonietta PASSARIELLO
Contatti	logistica.economiamanagement@unito.it; andrea.biondi@unito.it Andrea BIONDI 011 6706170; Karima CHAINANE 011 6709346 Francesco NEGRI 011 6706061; Maria Antonietta PASSARIELLO 011 6704089
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Email o contatto telefonico (011-6705400) attraverso l'account istituzionale del servizio e referente di servizio, sistema UP per la gestione aule, gestione eventi tramite Google form
Link utili	https://hdedilog.unito.it ; https://intranet.unito.it/display/SER/Organizzazione+di+eventi+di+Ateneo

Indicatore servizio -Presidio degli spazi, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, help desk)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: 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	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>97%	>97%	>97%
	Reclami	Numero	0	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 Adozione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dell'emergenza sanitaria
Struttura organizzativa	Area Servizi Logistici del Polo Campus Luigi Einaudi
Responsabile o Referente	Mauro CONSANI (Responsabile), Carla La Marra, Lina Calciano, Susanna Cepparulo, Claudio Mantella, Paolo Giasone
Contatti	logistica.cle@unito.it;mauro.consani@unito.it Mauro Consani 011 6704338, Carla La Marra 011 6703008, Lina Calciano, 011 6704197, Susanna Cepparulo, 011 6704549 Claudio Mantella 011 6703089, Paolo Giasone 011 6707833
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Email o contatto telefonico (011-6705400) attraverso l'account istituzionale del servizio e referente di servizio, sistema UP per la gestione aule, gestione eventi tramite Google form
Link utili	https://hdedilog.unito.it ; https://intranet.unito.it/display/SER/Organizzazione+di+eventi+di+Ateneo

Indicatore servizio -Presidio degli spazi, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, help desk)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: 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	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>97%	>97%	>97%
	Reclami	Numero	0	0	0

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 • Adozione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dell'emergenza sanitaria
---------------------------------	--

Struttura organizzativa	Area Servizi tecnici del Polo di Agraria e Medicina Veterinaria
--------------------------------	---

Responsabile o Referente	Guido BOETTO (Responsabile) Emilia PETRONI, Paolo Giasone
---------------------------------	--

Contatti	logistica.agrovvet@unito.it guido.boetto@unito.it
-----------------	--

Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
--	---

Modalità di erogazione	Richiesta tramite help desk per interventi di manutenzione. Email o contatto telefonico (011-6705400) attraverso l'account istituzionale del servizio e referente di servizio, sistema UP per la gestione aule, gestione eventi tramite Google form
-------------------------------	---

Link utili	https://hdedilog.unito.it ; https://intranet.unito.it/display/SER/Organizzazione+di+eventi+di+Ateneo
-------------------	---

Indicatore servizio - Presidio degli spazi, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, UP)	3 (e-mail, telefono, help desk)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: 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	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>97%	>97%	>97%
	Reclami	Numero	0	0	0

Gestione parco automezzi, Polo Agraria e Medicina Veterinaria**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando,

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Gestione della manutenzione ordinaria, degli interventi straordinari e delle pratiche amministrative relative ai mezzi in dotazione alle strutture di Ateneo
Struttura organizzativa	Area Servizi Logistici del Polo Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	Guido BOETTO (Responsabile) Antonio ZULLO
Contatti	logistica.agrovet@unito.it antonio.zullo@unito.it
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
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-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e

Indicatore servizio -Gestione parco automezzi, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>95%	>95%	>95%

Servizi generali, Polo Medicina Orbassano e Candiolo**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dorrorando, Studente/ssa Master

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 Medicina Orbassano e Candiolo
Responsabile o Referente	Antonella BONETTO
Contatti	logistica.medtorino@unito.it antonella.bonetto@unito.it
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite mail o contatto telefonico (011-6705400) con i responsabili o i referenti di servizio.
Link utili	https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e

Indicatore servizio -Servizi generali, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>98%	>98%	>98%

Servizi generali, Polo Medicina Torino**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dorrorando, Studente/ssa Master

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 Medicina Torino
Responsabile o Referente	Antonella BONETTO
Contatti	logistica.medtorino@unito.it antonella.bonetto@unito.it
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite mail o contatto telefonico (011-6705400) con i responsabili o i referenti di servizio.
Link utili	https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e

Indicatore servizio -Servizi generali, Polo Medicina Torino

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>98%	>98%	>98%

Servizi generali, Polo Scienze della Natura**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dorrorando, Studente/ssa Master

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	logistica.scienzenatura@unito.it daniela.brandino@unito.it
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite mail o contatto telefonico (011-6705400) con i responsabili o i referenti di servizio.
Link utili	https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e

Indicatore servizio -Servizi generali, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>98%	>98%	>98%

Servizi generali, Polo Scienze Umanistiche**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dorrorando, Studente/ssa Master

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	Alessia SOLURI (a.i.)
Contatti	logistica.scienzeumanistiche@unito.it - 011/6704045 alessia.soluri@unito.it - 011/6704045
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite mail o contatto telefonico (011-6705400) con i responsabili o i referenti di servizio.
Link utili	https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e

Indicatore servizio -Servizi generali, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>98%	>98%	>98%

Servizi generali, Polo Economia e Management**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dorrorando, Studente/ssa Master

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 Economia e Management
Responsabile o Referente	Sabrina GAMBINO (a.i.) Andrea BIONDI, Maria Loredana FAMILLUME, Francesco NEGRI, Maria Antonietta PASSARIELLO
Contatti	logistica.economiamanagement@unito.it; andrea.biondi@unito.it Andrea BIONDI 011 6706170; Maria Loredana FAMILLUME 011 6705723 Francesco NEGRI 011 6706061; Maria Antonietta PASSARIELLO 011 6704089
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite mail o contatto telefonico (011-6705400) con i responsabili o i referenti di servizio.
Link utili	https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e

Indicatore servizio -Servizi generali, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	1	1	1
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>98%	>98%	>98%

Servizi generali, Polo Campus Luigi Einaudi**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dorrorando, Studente/ssa Master

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 (Responsabile), Carla La Marra, Lina Calciano, Susanna Cepparulo, Claudio Mantella, Paolo Giasone
Contatti	logistica.cle@unito.it; mauro.consani@unito.it; Mauro Consani 011 6704338; Carla La Marra 011 6703008; Susanna Cepparulo, 011 6704549; Claudio Mantella 011 6703089; Paolo Giasone 011 6707833
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite mail o contatto telefonico (011-6705400) con i responsabili o i referenti di servizio.
Link utili	https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e

Indicatore servizio -Servizi generali, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	1	1	1
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>98%	>98%	>98%

Servizi generali, Polo Agraria e Medicina Veterinaria**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, Assegnista, Borsista, Dorrorando, Studente/ssa Master

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 Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	Guido BOETTO
Contatti	logistica.agrovet@unito.it guido.boetto@unito.it
Modalità per presentare reclamo	Per email all'account istituzionale del servizio e da inoltrare al responsabile
Modalità di erogazione	Richiesta tramite mail o contatto telefonico (011-6705400) con i responsabili o i referenti di servizio.
Link utili	https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione-e-servizi-a-ree-di-polo/direzione-sicurezza-logistica-e

Indicatore servizio -Servizi generali, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	f. (e-mail)	f. (e-mail)	f. (e-mail)
	Grado di pubblicizzazione delle prenotazioni: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	2	2	2
Efficacia	Percentuale di evasione servizi	Numero	>95%	>95%	>95%

Mobility management

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

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
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 -Gestione centrale magazzini

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2021	Valore 2022	Valore programmato 2023
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero canali	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado d'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	c.	c.	c.
Tempestività	Rapporto tra tempo effettivo di soluzione del problema e il tempo stimato e concordato in fase di presa in carico del problema	Giorni lavorativi	2	2	3
Efficacia	Percentuale di richieste evase sul totale	Numero	>90%	>90%	>90%



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

**Direzione Sicurezza, Logistica
e Manutenzione**

*Safety, Logistics
and Maintenance Division*

Email: direzione.sicurezza@unito.it

Redazione a cura della Direzione Sicurezza, Logistica e Manutenzione

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

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

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*