



Università degli Studi di Torino

Direzione Didattica e Segreterie Studenti

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE DIDATTICA E SEGRETERIE STUDENTI

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione Didattica e Segreterie Studenti presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi della Direzione Didattica e Segreterie Studenti sono:

Uguaglianza

La Direzione Didattica e Segreterie Studenti si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

La Direzione Didattica e Segreterie Studenti si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

La Direzione Didattica e Segreterie Studenti si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi la Direzione Didattica e Segreterie Studenti si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione

La Direzione Didattica e Segreterie Studenti si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della Direzione, e mediante la possibilità di presentare reclami,



Università degli Studi di Torino

Direzione Didattica e Segreterie Studenti

osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia

La Direzione Didattica e Segreterie Studenti persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

VALIDITA' E REPERIBILITA'

La Carta dei Servizi della Direzione Didattica e Segreterie Studenti ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. È reperibile sul portale di Ateneo all'indirizzo:

http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta_servizi_standard_qualita1

e presso gli uffici della Direzione.

UTENTI

Gli utenti della Direzione Didattica e Segreterie Studenti sono:

- Organi di Governo e di Direzione (Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Rettore, Direttore Generale)
- Organi di Controllo (Nucleo di Valutazione, Collegio dei Revisori dei Conti) e Organismi interni (Presidio Qualità, Osservatorio della Ricerca)
- Unità organizzative (Direzioni centrali, Dipartimenti, Scuole, Centri)
- Studenti
- Istituzioni nazionali (Ministero Università e Ricerca, Agenzia nazionale di valutazione università e ricerca)

DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI SVOLTI

Di seguito si descrivono i principali servizi svolti di interesse dell'utenza interna/esterna.

Servizi utenti interni:

- servizi di supporto alle strutture didattiche per l'istituzione, attivazione, modifica e disattivazione dei corsi di I e II livello, dei corsi di Specializzazione, Master, Perfezionamento, di formazione e aggiornamento professionale;



Università degli Studi di Torino

Direzione Didattica e Segreterie Studenti

- presidio dei processi amministrativi relativi alla programmazione degli accessi ai corsi di studio ai sensi della legge 264/1999;
- coordinamento delle Segreterie Studenti e standardizzazione delle relative procedure;
- raccolta e analisi delle specifiche per la configurazione dell'applicativo per la gestione delle carriere degli studenti, attraverso la configurazione e la definizione delle strutture didattiche e della struttura della contribuzione studentesca; coordinamento delle attività trasversali sulle architetture informative Esse3 e U-GOV modulo didattica; gestione dei processi di integrazione tra il gestionale di Segreteria Studenti e il modulo per la gestione dell'offerta formativa U-GOV didattica;
- gestione e governo di Banche Dati ministeriali riguardanti la didattica e gli studenti (RAD, SUA - CdS, Corsi a numero programmato, Studenti stranieri), previa acquisizione dei previsti pareri da parte del Nucleo di valutazione di Ateneo e del Comitato Regionale di Coordinamento;
- servizio di studio e stesura delle convenzioni con altri Atenei o Enti di vario genere riguardanti la didattica;
- servizio di supporto e coordinamento Commissioni esaminatrici degli Esami di Stato;
- redazione bandi relativi alla programmazione degli accessi ai corsi di studio, comprese le scuole di specializzazione.

Servizi utenti esterni:

- gestione preiscrizioni, immatricolazioni e iscrizioni di cittadini stranieri e italiani in possesso di titolo di studio estero;
- gestione annuale della fase delle immatricolazioni attraverso l'organizzazione e la conduzione dell'omonimo Centro;
- gestione passaggi, trasferimenti, seconde lauree e riconoscimento totale e/o parziale titoli esteri;
- gestione delle carriere degli studenti di I, II e III livello (comprese le Scuole Universitarie) anche attraverso rapporti con EDISU Piemonte;
- servizio di rilascio pergamene di laurea per corsi di I e II livello, ciclo unico, Master I e II livello, Scuole di Specializzazione, Tirocinio Formativo Attivo;
- servizio di rilascio Diploma Supplement;
- elaborazione dei dati dei laureati, controllo dei dati amministrativi e dei dati certificati degli studenti laureati in collaborazione con il Consorzio Interuniversitario Alma Laurea;
- rilevazione dati statistici, raccordo e collaborazione per attività inerenti l' "Anagrafe Nazionale degli Studenti" per il MIUR;
- servizi connessi al pagamento delle tasse e dei contributi universitari, tramite servizi web di Ateneo e procedura ESSE3 studenti;
- servizio connesso alla determinazione della contribuzione degli studenti sulla base della situazione economica del nucleo familiare dello studente risultante dall'attestazione ISEE rilasciata dai CAF;
- servizio relativo alla concessione degli esoneri parziali e totali dalle tasse;
- servizio connesso alla concessione dei rimborsi di tasse e contributi versati e non dovuti;
- servizio connesso alla concessione di rateizzazioni delle tasse dovute;



Università degli Studi di Torino

Direzione Didattica e Segreterie Studenti

- servizio connesso alle iscrizioni agli Esami di Stato;
- servizi di controllo atti e rilascio certificazioni e diplomi di abilitazione.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI ACCESSO AI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

Le schede seguenti riportano, per i servizi gestiti dalla Direzione Didattica e Segreterie Studenti, le informazioni sintetiche sulle modalità di accesso ai servizi e alle informazioni, il responsabile di riferimento a cui rivolgersi, giorni ed orari di apertura degli uffici e gli standard di qualità adottati.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI		
NOME SERVIZIO	Immatricolazioni e iscrizioni		
DESCRIZIONE	Immatricolazioni/iscrizioni anni successivi		
DESTINATARI	Esterni		
RESPONSABILE	Responsabile del Centro immatricolazioni.		
	A chiusura del Centro: Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.		
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Tit. accesso italiano	Immatricolazioni@unito.it	
	Tit. accesso straniero	Studenti Stranieri e Traduzioni. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9	
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	CENTRO IMMATICOLAZIONI C.so Regio Parco 134/A – TO dal lunedì al venerdì 9.00 – 16.00 A CHIUSURA DEL CENTRO IMMATICOLAZIONI Segreterie Studenti da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00		
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail indirizzata a: segreteria.didastu@unito.it		
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/P39000145521267018445263		

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico/interazione con l'utente multicanale	Ore dedicate		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione	immediato		100%	100%	100%
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempoIn termini percentuali	immediata		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Dipendenti per utenti serviti annualmente	Numero dipendenti/utenti	105/62000 95/68000		85/66000	80/66000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI		
NOME SERVIZIO	Immatricolazioni e iscrizioni II e III livello		
DESCRIZIONE	Immatricolazioni e iscrizioni Laurea Magistrale – Master – Scuole di Specializzazione - abbreviazione carriera		
DESTINATARI	Esterni		
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.		
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Tit. accesso italiano	Immatricolazioni@unito.it	
	Tit. accesso straniero	Studenti Stranieri e Traduzioni. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9	
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Tit. accesso italiano	CdS ad accesso libero	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
	Tit. accesso straniero	CdS a numero programmato	CENTRO IMMATICOLAZIONI C.so Regio Parco 134/A – TO dal lunedì al venerdì 9.00 – 16.00 A CHIUSURA DEL CENTRO IMMATICOLAZIONI Segreterie Studenti da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail indirizzata a: segreteria.didastu@unito.it		
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/P39000145521267018445263		

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico/interazione con l'utente multicanale	Ore dedicate		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione	immediato		100%	100%	100%
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo In termini percentuali	immediata		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Dipendenti per utenti serviti annualmente	Numero dipendenti/utenti	105/62000	95/68000	85/66000	80/66000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Immatricolazioni e iscrizioni
DESCRIZIONE	Passaggi – Trasferimenti in ingresso – Trasferimenti in uscita
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreterie Studenti. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00 PER I CORSI A NUMERO PROGRAMMATO si veda bando di riferimento http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/ammiss_corsi_accesso_progr1
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail indirizzata a: segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/P39000145521267018445263

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico/interazione con l'utente multicanale	Ore dedicate		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione	immediato		100%	100%	100%
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo. In termini percentuali	immediata		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Dipendenti per utenti serviti annualmente	Numero dipendenti/utenti	105/62000	95/68000	85/66000	80/66000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Gestione Carriera
DESCRIZIONE	Piano Carriera
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreterie Studenti. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail indirizzata a: segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/piano_carriere1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico/interazione con l'utente multicanale	online		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione	immediato		100%	100%	100%
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo. In termini percentuali	immediata		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Dipendenti per utenti serviti annualmente	Numero dipendenti/utenti	105/62000	95/68000	85/66000	80/66000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Gestione Carriera
DESCRIZIONE	Registrazione esami
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Studenti di afferenza. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail indirizzata a: segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/P205800572371363188503698

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico/interazione con l'utente multicanale	Verbalizzazione online/registrazione cartacea		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione	immediato		100%	100%	100%
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo. In termini percentuali	immediata		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Dipendenti per utenti serviti annualmente	Numero dipendenti/utenti	105/62000	95/68000	85/66000	80/66000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Gestione Carriera
DESCRIZIONE	Certificazioni
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Studenti di afferenza. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail indirizzata a: segreteria.didastu@unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico/interazione con l'utente multicanale	Autocertificazione online		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione	Rispetto assoluto dei termini previsti		100%	100%	100%
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo. In termini percentuali	immediata		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Dipendenti per utenti serviti annualmente	Numero dipendenti/utenti	105/62000	95/68000	85/66000	80/66000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Gestione Carriera
DESCRIZIONE	Rilascio pergamene
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Studenti di afferenza. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail indirizzata a: segreteria.didastu@unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico/interazione con l'utente multicanale	Ore dedicate		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione	Assoluto rispetto termini previsti		100%	100%	100%
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo. In termini percentuali	immediata		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Dipendenti per utenti serviti annualmente	Numero dipendenti/utenti	105/11074	95/11369	85/9.344	80/9.500



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Certificati e attestati (e relative conferme)
DESCRIZIONE	Diploma Supplement
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti Stranieri e Traduzioni.
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	SETTORE STUDENTI STRANIERI E TRADUZIONI Vicolo Benevello 3/a – I piano Tel. 011/6704710 – fax 011/6704494 e-mail: diplomasupplement.ddss@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico, nr passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente on line	Ore dedicate		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	Rispetto dei termini procedurali previsti		100%	100%	100%
EFFICACIA	Indicatori di qualità oggettiva e percepita	Continuità del servizio senza interruzioni		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Num dipendenti/utenti	3 dipendenti/tutte le tipologie di utente		100%	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Tasse
DESCRIZIONE	Pagamento Tasse
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreterie Studenti. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Secondo gli orari previsti dall'Ente Cassiere
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza indirizzata al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti (segreteria.didastu@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/tasse9

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orario di accesso al servizio di pagamento	ORE/GIORNO	orari previsti dall'Ente Cassiere		orari previsti dall'Ente Cassiere	orari previsti dall'Ente Cassiere
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio	GG	immediato		immediato	immediato
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	In termini percentuali	100%		100%	100%
EFFICIENZA	n. dipendenti per utenti serviti	Anno	6/62.000	6/68000	6/66000	6/66.000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Tasse
DESCRIZIONE	Riduzione tasse
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Settore Tasse e Rimborsi (Paolo Vicari)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sett. Tasse e Rimborsi - tasse.rimborsi@unito.it Tel. 011.6704952/4953
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Servizio attivo online 24 ore
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza indirizzata al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti (segreteria.didastu@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/tasse9

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orario di accesso al servizio on line	ORE/GIORNO	Servizio attivo online 24 ore		Servizio attivo online 24 ore	Servizio attivo online 24 ore
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio	GG	immediato		immediato	immediato
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	In termini percentuali	100%		100%	100%
EFFICIENZA	n. dipendenti per utente servito	quantitativa	6/39.286	6/43.380	6/47.216	6/49.000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Tasse
DESCRIZIONE	Rimborsi
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza. Per i soli rimborsi legati all'idoneità alla borsa EDISU : Responsabile Settore Tasse e Rimborsi
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreterie Studenti. Recapiti http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9 Settore Tasse e Rimborsi. Recapito http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/tasse9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza indirizzata al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti (segreteria.didastu@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/tasse9

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	ORE /SETTIMANA	14,30 ore settimanali		14,30 ore settimanali	14,30 ore settimanali
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio	GG	90	90	90	90
			Secondo quanto riportato nella tabella dei procedimenti amministrativi		Secondo quanto riportato nella tabella dei procedimenti amministrativi	Secondo quanto riportato nella tabella dei procedimenti amministrativi
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	ANNO	Continua, salvo le chiusure sportello programmate		Continua, salvo le chiusure sportello programmate	Continua, salvo le chiusure sportello programmate
EFFICIENZA	n. dipendenti per utente servito	ANNO	90/4250	85/4200	80/4.200	75/4.200



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Tasse
DESCRIZIONE	Rateizzazioni
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Settore Tasse e Rimborsi (Paolo Vicari)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sett. Tasse e Rimborsi - tasse.rimborsi@unito.it Tel. 011.6704952/4953
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza indirizzata al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti (segreteria.didastu@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/tasse9

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	ORE /SETTIMANA	14,30 ore settimanali		14,30 ore settimanali	14,30 ore settimanali
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio	GG	60 gg	15 gg	Stesso giorno	Stesso giorno
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	ANNO	Continua, salvo le chiusure sportello programmate		Continua, salvo le chiusure sportello programmate	Continua, salvo le chiusure sportello programmate

EFFICIENZA	Ore persona per utente servito	ANNO	252 ore/170 utenti	252ore /170 utenti	252ore /170 utenti
------------	--------------------------------	------	--------------------	--------------------	--------------------



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Esami di Stato
DESCRIZIONE	Iscrizioni
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Settore Esami di Stato (Isabella Destefanis).
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/esami_stato9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza indirizzata al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti (segreteria.didastu@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/esami_stato9

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di accesso ai documenti e modulistica presente in internet	ORE/GIORNO	Servizio attivo on-line 24 ore		Servizio attivo on-line 24 ore	Servizio attivo on-line 24 ore
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio	GG	30/60 gg		30/60 gg	30/60 gg
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzione durante i periodi di iscrizione	ANNO	Continuativo (salvo chiusure programmate)		Continuativo (salvo chiusure programmate)	Continuativo (salvo chiusure programmate)
EFFICIENZA	Erogazione del servizio con minor numero di addetti	N. addetti / totale utenti annui	8/1600	9/1700	8 / 1.700	8 / 1.700



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Esami di Stato
DESCRIZIONE	Gestione dell'iter esame – Rilascio certificati e diplomi
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Settore Esami di Stato (Isabella Destefanis).
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/esami_stato9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza indirizzata al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti (segreteria.didastu@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/esami_stato9

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	ORE/SETTIMANA	14,30 ore settimanali		14,30 ore settimanali	14,30 ore settimanali
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio	GG	8 gg (1 gg per diplomi già trasmessi dal MIUR)	5/8 gg (1 gg per diplomi già trasmessi dal MIUR)	5 gg (1 gg per diplomi già trasmessi dal MIUR)	
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni	ANNO	Continuativo (salvo chiusure programmate)	Continuativo (salvo chiusure programmate)	Continuativo (salvo chiusure programmate)	
EFFICIENZA	N. dipendenti adibiti al servizio	n. dipendenti / totale pratiche annue	8 / 5.300	7 / 5.400	7 / 5.400	



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Esami di Stato
DESCRIZIONE	Coordinamento commissioni
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Settore Esami di Stato (Isabella Destefanis).
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/esami_stato9
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza indirizzata al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti (segreteria.didastu@unito.it)
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/esami_stato9

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Orari di accesso alle informazioni sull'esame		Servizi attivo 24 ore on line		Servizi attivo 24 ore on line	Servizi attivo 24 ore on line
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni	GG	3 gg		1gg	1gg
EFFICACIA	Continuità del servizio	SETTIMANA	5 gg settimanali		5 gg settimanali	5 gg settimanali
EFFICIENZA	Ottimizzazione personale in rapporto al numero di utenti annui	N addetti/candidati a cui è rivolta l'informativa	3/1600	3/1700	3/1.700	3/1.700



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	SETTORE MASTER DI I E II LIVELLO E CORSI DI PERFEZIONAMENTO
DESCRIZIONE	Servizio di supporto ai docenti e alle strutture interne/ esterne nella creazione dei Master, dei corsi di perfezionamento e di aggiornamento professionale
DESTINATARI	Interni (Docenti -Tecnici amministrativi - organi di Governo e di controllo – Unità organizzative)
RESPONSABILE	D.ssa Cristina Mongillo anno 2011-2012-2013 (fino al 3/11/2013) D.ssa Floriana Margherita (dal 4/11/2013)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	SETTORE MASTER DI I E II LIVELLO E CORSI DI PERFEZIONAMENTO Vicolo Benevello 3/a Torino Tel 0116704893/92/94 Fax 0116704943 - master.didastu@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	da lunedì a venerdì nell'orario di servizio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Presentazione di una Istanza al Direttore della Direzione Didattica e Segreterie Studenti : segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/master9 http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/didattica/corsi_perfezionamento7

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico, nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio, tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web), percentuale di modulistica presente online	qualitative/quantitative	Orario di servizio tipologia interazione (tel-fax-mail-web) modulistica presente on line 100 %	Orario di servizio tipologia interazione (tel-fax-mail-web) modulistica presente on line 100 %	Orario di servizio tipologia interazione (tel-fax-mail-web) modulistica presente on line 100 %	
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	Rispetto dei tempi procedurali previsti tra il servizio richiesto e l'erogazione dello stesso 100 %	Rispetto dei tempi procedurali previsti tra il servizio richiesto e l'erogazione dello stesso 100%	Rispetto dei tempi procedurali previsti tra il servizio richiesto e l'erogazione dello stesso 100%	
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva	vari	Continuità dell'erogazione del servizio 100%	Continuità dell'erogazione del servizio 100%	Continuità dell'erogazione del servizio 100%	

EFFICIENZA	costo per utenti	n. dipendenti x n. attivazioni (tra master I e II livello- corsi di perfezionamento e corsi di aggiornamento professionale)	3 dipendenti x 90 attivazioni (tra master I e II livello- corsi di perfezionamento e corsi di aggiornamento professionale) 100%	3 dipendenti x 101 attivazioni (tra master I e II livello- corsi di perfezionamento e corsi di aggiornamento professionale) 100%	3 dipendenti x 127 attivazioni (tra 110 master I e II livello- 7 corsi di perfezionamento e 10 corsi di aggiornamento professionale, oltre 40 corsi di perfezionamento in itinere)
------------	------------------	---	--	---	--



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	APPLICATIVI PER LA DIDATTICA
DESCRIZIONE	Amministra, supporta e mantiene l'applicativo per la gestione dell'offerta formativa di Ateneo per i corsi di primo, secondo e terzo livello (modulo U GOV per la didattica)
DESTINATARI	Interni
RESPONSABILE	Responsabile Staff Ordinamenti, Offerta e Programmazione didattica
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	ordid-apd@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di servizio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Reclamo tramite mail indirizzata segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ateneo1/direzione_didattica_segreterie_studenti1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Grado di complessità della richiesta/processo	qualitative/quantitative		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Grado di complessità della richiesta/processo	Assoluto rispetto dei termini previsti		100%	100%	100%
EFFICACIA	Grado di complessità della richiesta/processo	Continuità del servizio		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Grado di complessità della richiesta/processo	Il servizio si rivolge a tutti i componenti della comunità accademica		100%	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Didattica e Segreterie Studenti

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	APPLICATIVI GESTIONE CARRIERA STUDENTI E REPORTING
DESCRIZIONE	Configurazione, manutenzione e supporto gestionale carriera studenti; estrazione dati per utenti esterni (istituzionali e non) ed interni
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Responsabile Settore Gestione Didattica Integrata
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	gestione-dati@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di servizio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Reclamo tramite mail indirizzata segreteria.didastu@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ateneo1/direzione_didattica_segreterie_studenti1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Grado di complessità della richiesta/processo	qualitative/quantitative		100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Grado di complessità della richiesta/processo	Assoluto rispetto dei termini previsti		100%	100%	100%
EFFICACIA	Grado di complessità della richiesta/processo	Continuità del servizio		100%	100%	100%
EFFICIENZA	Grado di complessità della richiesta/processo	Il servizio si rivolge a tutti i componenti della comunità accademica e utenti esterni		100%	100%	100%