



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

**CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA  
DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI**

**OBIETTIVI**

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione Didattica e Servizi agli 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 Servizi agli Studenti sono:

**Uguaglianza**

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

**Continuità**

La Direzione Didattica e Servizi agli 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 Servizi agli 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 Servizi agli 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



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

attività ed i servizi della Direzione, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

### **Efficienza ed Efficacia**

La Direzione Didattica e Servizi agli 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 Servizi agli Studenti ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. È reperibile sul portale di Ateneo all'indirizzo: <http://www.unito.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita> e presso gli uffici della Direzione.

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

Le schede seguenti riportano, per i principali servizi gestiti dalla Direzione Didattica e Servizi agli 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 Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI	
NOME SERVIZIO	Gestione atti di carriera	
DESCRIZIONE	<b>Immatricolazioni, Iscrizioni, passaggi, trasferimenti, registrazione esami, piano carriera</b>	
DESTINATARI	Studenti	
RESPONSABILE	<p>Immatricolazioni, Iscrizioni, passaggi, trasferimenti, registrazione esami, piano carriera: Responsabile Segreteria Studenti di afferenza.</p> <p>Durante l'apertura del Centro Immatricolazioni esclusivamente per immatricolazioni a tutti i corsi di laurea triennali e magistrali a ciclo unico, per iscrizioni ai corsi di laurea magistrali ad accesso programmato, passaggi e trasferimenti verso corsi ad accesso programmato: Responsabile del Centro immatricolazioni.</p>	
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Per immatricolazioni, iscrizioni, passaggi e trasferimenti	<p>Durante l'apertura del Centro Immatricolazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se in possesso di titolo di accesso italiano: <a href="mailto:Immatricolazioni@unito.it">Immatricolazioni@unito.it</a></li> <li>- se in possesso di titolo di studio straniero: Studenti Stranieri e Traduzioni. Recapiti: <a href="http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti">http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti</a></li> </ul> <p>A chiusura del Centro Immatricolazioni: Segreteria Studenti di afferenza. Recapiti: <a href="http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti">http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti</a></p>
	Per registrazioni esami e piano carriera	<p>Segreteria Studenti di afferenza. Recapiti <a href="http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti">http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti</a></p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<p><b>CENTRO IMMATICOLAZIONI</b> C.so Regio Parco 134/A – TO dal lunedì al venerdì 9.00 – 16.00</p> <p><b>A CHIUSURA DEL CENTRO IMMATICOLAZIONI Segreterie Studenti</b> da lunedì a venerdì 9.00 - 11.00 - martedì, mercoledì e giovedì anche 13.30 - 15.00</p>	
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mail indirizzata a: <a href="mailto:segreteria.didastu@unito.it">segreteria.didastu@unito.it</a>	
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/didattica/immatricolazioni-e-iscrizioni">http://www.unito.it/didattica/immatricolazioni-e-iscrizioni</a>	

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (mail, fax, telefono, sportello, procedura web, help desk)	numero	5	5	5	6

TEMPESTIVITA'	Tempo medio di attesa allo sportello	Minuti (sportello)		40	30
	Tempo medio di evasione della pratica	Minuti (sportello)		5	5
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	Anno	Continua salvo le chiusure programmate	Continua salvo le chiusure programmate	Continua salvo le chiusure programmate
EFFICIENZA	Erogazione del servizio con minor numero di addetti	n. dipendenti per utenti potenziali serviti	-	81/66000	79/67000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Tasse
DESCRIZIONE	<b>Pagamento, riduzione, rateizzazione contribuzione e verifiche sulle tasse universitarie</b>
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Responsabile Ufficio Tasse e Accertamenti
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Tasse e Accertamenti - 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 Segreteria Studenti <a href="mailto:segreteria.didastu@unito.it">segreteria.didastu@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/didattica/tasse">http://www.unito.it/didattica/tasse</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (mail, fax, telefono, sportello, procedura web)	NUMERO	5	5	5	6 (si aggiunge servizio di help desk)
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta	GG (mail/help desk)	5	5	5	4
	Tempo medio di attesa	Minuti (sportello)	21	21	21	18
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	Anno	Continua salvo le chiusure programmate		Continua salvo le chiusure programmate	Continua salvo le chiusure programmate
EFFICIENZA	Erogazione del servizio con minor numero di addetti	n. dipendenti per utenti potenziali serviti	6/67.000	6/66000	6/67000	6/67.000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Tasse
DESCRIZIONE	<b>Rimborsi</b>
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Responsabile Segreteria Studenti di afferenza. Per i soli rimborsi legati all'idoneità alla borsa EDISU: Responsabile Ufficio Tasse e Accertamenti
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria Studenti di afferenza. Recapiti <a href="http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti">http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti</a>  Ufficio Tasse e Accertamenti. Recapito <a href="http://www.unito.it/didattica/tasse">http://www.unito.it/didattica/tasse</a>
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 Servizi agli Studenti <a href="mailto:segreteria.didastu@unito.it">segreteria.didastu@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/didattica/tasse">http://www.unito.it/didattica/tasse</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (mail, fax, telefono, sportello, procedura web)	NUMERO	5	5	5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio	GG	90	90	90	90
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	Erogazione del servizio con minor numero di addetti	Numero dipendenti per utenti serviti.	27/4250 27/4200		27/4200	12/4200



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Esami di Stato
DESCRIZIONE	<b>Iscrizioni, Gestione dell'iter esame, Rilascio certificati e diplomi</b>
DESTINATARI	Iscritti agli Esami di Stato e abilitati
RESPONSABILE	Responsabile Ufficio Esami di Stato
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<a href="http://www.unito.it/didattica/esami-di-stato">www.unito.it/didattica/esami-di-stato</a>
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 Segreteria Studenti <a href="mailto:segreteria.didastu@unito.it">segreteria.didastu@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/didattica/esami-di-stato">www.unito.it/didattica/esami-di-stato</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (mail, fax, telefono, sportello, procedura web)	NUMERO	5	5	5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta alle mail	GG (mail)	1	1	1	1
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	Continua, salvo le chiusure sportello programmate
EFFICIENZA	Erogazione del servizio con minor numero di addetti	N. addetti/totale utenti annui	9/1700	8/1700	5/1700	5/1700



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Collaborazioni a tempo parziale e borse di studio
DESCRIZIONE	<b>Supporto informativo agli studenti interessati alle collaborazioni a tempo parziale, alle borse e ai premi intitolati</b>
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Responsabile Ufficio Borse Studenti
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Borse Studenti - borse.studenti@unito.it Tel 011.6704359 per collaborazioni e borse di studio Tel. 011.6704358 per borse a premi intitolati
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura uffici da lunedì a venerdì 9.00 - 12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza indirizzata al Direttore della Direzione Didattica e Segreteria Studenti <a href="mailto:segreteria.didastu@unito.it">segreteria.didastu@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	per le borse di studio: <a href="http://www.unito.it/servizi/oltre-lo-studio/borse-e-premi-di-studio">http://www.unito.it/servizi/oltre-lo-studio/borse-e-premi-di-studio</a> per le collaborazioni a tempo parziale: <a href="http://www.unito.it/servizi/collaborazioni-tempo-parziale">http://www.unito.it/servizi/collaborazioni-tempo-parziale</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (mail, fax, telefono, sportello, procedura web)	NUMERO	5	5	5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni inviate via mail	GG	2	2	2	2
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	Continua, salvo le chiusure sportello programmate
EFFICIENZA	Erogazione del servizio con minor numero di addetti	N. addetti/totale potenziali utenti annui	3/4000	3/4000	3/4000	4/4000





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Rilascio certificati e attestati
DESCRIZIONE	<b>Certificazioni, pergamene, Diploma Supplement</b>
DESTINATARI	Studenti e neolaureati
RESPONSABILE	Per certificazioni e pergamene: Responsabile Segreteria Studenti di afferenza Per Diploma Supplement: Responsabile Segreteria Studenti Stranieri e Traduzioni
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Per certificazioni e pergamene: Segreteria Studenti di afferenza. Recapiti: <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti1/indirizzi_e_contatti9</a>
	Per il Diploma Supplement: <b>SETTORE STUDENTI STRANIERI E TRADUZIONI</b> Vicolo Benevello 3/a - I piano Tel. 011/6704710 - fax 011/6704494 e-mail: <a href="mailto:diplomasupplement.ddss@unito.it">diplomasupplement.ddss@unito.it</a>
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 <a href="mailto:segreteria.didastu@unito.it">segreteria.didastu@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti/servizi-delle-segreterie">http://www.unito.it/servizi/iscrizione/segreterie-studenti/servizi-delle-segreterie</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (mail, fax, telefono, sportello, procedura web)	NUMERO	5	5	5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	rispetto dei termini procedurali previsti	100%		100%	100%
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	Anno	Continua salvo le chiusure programmate		Continua salvo le chiusure programmate	Continua salvo le chiusure programmate
EFFICIENZA	Erogazione del servizio con minor numero di addetti	n. dipendenti per utenti potenziali serviti	-	81/66000	79/67000	77/67000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Counseling
DESCRIZIONE	<b>Interventi di counseling individualizzato per gli studenti dell'Ateneo in situazione di disagio tramite incontri individuali</b>
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Massimo Bruno
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Staff Counseling Contatti: tel./fax (+39) 011 8394775 Email counseling@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Istanza al Direttore della Direzione Didattica e Segreteria Studenti indirizzata a segreteria.didastu@unito.it Per casi di particolare riservatezza scrivere al Direttore dott. Massimo Bruno
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/servizi/lo-studio/counseling">www.unito.it/servizi/lo-studio/counseling</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (telefono, mail)	numero	2	2	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	24	24	24	24
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di appuntamento via email	gg lavorativi	2	2	2	2
	Tempo medio di attesa per il primo incontro		5	5	4	4
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%	1	1	1	1
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n. richieste evase/n. richieste all'anno)	%	95	95	98	98



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE
NOME SERVIZIO	Supporto informativo a studenti e ospiti internazionali
DESCRIZIONE	<b>Gestione delle pratiche legate al soggiorno nell'Ateneo (visti, permessi di soggiorno)</b>
DESTINATARI	Studenti e ospiti internazionali
RESPONSABILE	Responsabile Sezione Mobilità e Studenti Stranieri
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sportello permessi di soggiorno Email: office.incoming@unito.it Telefono +390116704425 Fax +390112361017
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario di apertura ufficio: lunedì, mercoledì e giovedì 9.00 - 12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Email indirizzata a relint@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/internazionalita/studenti-e-ospiti-internazionali">http://www.unito.it/internazionalita/studenti-e-ospiti-internazionali</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (email,fax,telefono,sportello)	NUMERO	4	4	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta	GG (mail)	2	2	2	2
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	Anno	Continua salvo le chiusure programmate	Continua salvo le chiusure programmate	Continua salvo le chiusure programmate	Continua salvo le chiusure programmate
EFFICIENZA	Tasso di evasione pratiche rispetto alle richieste ricevute	%	90	90	95	95



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE
NOME SERVIZIO	Mobilità Erasmus per studenti
DESCRIZIONE	<b>Servizi rivolti agli studenti in mobilità (in uscita e in ingresso) nell'ambito del programma Erasmus</b>
DESTINATARI	Studenti italiani e internazionali
RESPONSABILE	Responsabile Ufficio Mobilità Internazionale
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Mobilità Internazionale Email: relint@unito.it Telefono +390116704425 Fax +390112361017
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Ricevimento del pubblico solo su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Email indirizzata a relint@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/internazionalita/studiare-e-lavorare-allestero/mobilita-studenti">http://www.unito.it/internazionalita/studiare-e-lavorare-allestero/mobilita-studenti</a> <a href="http://www.unito.it/internazionalita/studenti-e-ospiti-internazionali">http://www.unito.it/internazionalita/studenti-e-ospiti-internazionali</a> <a href="http://en.unito.it/international-relations/students-mobility/erasmus-and-exchange-students">http://en.unito.it/international-relations/students-mobility/erasmus-and-exchange-students</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (email,fax,telefono,sportello, procedura web)	NUMERO	5	5	5	6
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta	GG (mail)	2	2	3	5
EFFICACIA	Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo	Anno	Continua salvo le chiusure programmate		Continua salvo le chiusure programmate	Continua salvo le chiusure programmate
EFFICIENZA	Dipendenti per utenti serviti annualmente	Numero dipendenti/utenti	6/2700	6/2800	5/2950	5/3000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Servizi di supporto per attività di orientamento, tutorato e placement alle Scuole
DESCRIZIONE	<b>Attività di supporto e coordinamento degli uffici OTP delle Scuole/Dipartimenti e raccordo e collaborazione con le Scuole/Dipartimenti per tramite dei Delegati della Commissione per l'Orientamento, il Tutorato e il Placement</b>
DESTINATARI	Unità organizzative
RESPONSABILE	Responsabile Sezione Orientamento, Tutorato e Placement
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Orientamento, Tutorato e Placement Email: orientamento@unito.it Telefono +390116704933 Fax +390112361039
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. - Ven. 9.00 - 16.00 Il ricevimento si effettua solo su appuntamento da concordare tramite mail
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	E' possibile scrivere all'indirizzo mail orientamento@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Info Orientamento, Tutorato e Placement (OTP) (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (email, fax, telefono, sportello, procedura web)	NUMERO		6	6	6
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta delle richieste	GG (mail)		5	3	3
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio	%		75	80	80
EFFICIENZA	Tasso evasione delle richieste annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%		75	80	80



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Supporto alla progettazione e organizzazione di iniziative di orientamento, tutorato e placement
DESCRIZIONE	<b>Supporto alla progettazione e organizzazione di iniziative di orientamento, tutorato e placement di tipo informativo (es. Giornate di Orientamento)</b>
DESTINATARI	Unità organizzative; Famiglie; Futuri studenti; Studenti; Laureati; Enti e imprese; Suole secondarie di secondo grado
RESPONSABILE	Responsabile Sezione Orientamento, Tutorato e Placement
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Orientamento, Tutorato e Placement Email: orientamento@unito.it Telefono +390116704933 Fax +390112361039
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. - Ven. 9.00 - 16.00 Il ricevimento si effettua solo su appuntamento da concordare tramite mail
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	E' possibile scrivere all'indirizzo mail orientamento@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (LINK UTILI)	<a href="http://www.unito.it/didattica/orientamento">http://www.unito.it/didattica/orientamento</a> <a href="http://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato">http://www.unito.it/servizi/lo-studio/tutorato</a> <a href="http://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement">http://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement</a> <a href="http://www.unito.it/universita-e-lavoro/enti-e-imprese/job-placement-imprese">http://www.unito.it/universita-e-lavoro/enti-e-imprese/job-placement-imprese</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Accessibilità multicanale (email, fax, telefono, sportello, procedura web)	NUMERO		3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta delle richieste	GG (mail)		5	3	3
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio	%		80	85	85
EFFICIENZA	Tasso evasione delle richieste annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%		80	85	85