



## CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE ORGANIZZAZIONE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE

### 1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti della Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane; i servizi individuati sono attuali, reali e concreti; gli indicatori individuati sono stati selezionati in quanto ritenuti coerenti, puntuali e misurabili.
  
- b. I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e il più recente tra tutti, il D. Lgs n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";
  
- c. La Carta della Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso;
  
- d. La presente Carta della Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è - di norma - soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno alla Direzione Organizzazione Gestione e Sviluppo Risorse Umane);



e. La presente Carta costituisce un primo passo nella direzione di un obiettivo più ampio che avrà come risultato finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza);

f. i servizi riportati nella Carta della Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino e dei termini per la conclusione dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti (Legge 7 agosto 1990, n. 241 in materia di procedimenti amministrativi);

g. gli indicatori di qualità dei servizi sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento della Struttura e delle sue articolazioni interne (settori, staff, uffici etc);

h. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;

i. la redazione della Carta in seno alla Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane è stato oggetto di confronto e approvazione finale da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura. Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli stakeholder (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).

## **2. OBIETTIVI**

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane 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.

## **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi della Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane sono:



## **Uguaglianza**

La Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane 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 Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

## **Continuità**

La Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane 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 Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane 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 Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane 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 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane, 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 Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane 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.

## **4. ORGANIZZAZIONE DELLA DIREZIONE ORGANIZZAZIONE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE**

La Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane realizza le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo delle risorse umane garantendone l'attuazione in coerenza con le strategie e la *mission* dell'Ateneo.

Le principali macrocompetenze assegnate alla Direzione Organizzazione Gestione e Sviluppo Risorse Umane riguardano:

- programmazione piano organico personale Dirigente e tecnico amministrativo
- gestione carriere e Assenze e presenze personale Dirigente e tecnico amministrativo
- assegnazione personale Dirigente e tecnico amministrativo alle strutture
- conferimento incarichi e obiettivi al personale
- gestione performance ai sensi CCNL e CCI
- formazione
- progetti speciali per lo sviluppo del personale
- gestione organigrammi e posizioni organizzative
- proposte per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi per la gestione attività di competenza
- programmazione gestionale ed economico-finanziaria per le attività di propria competenza.

## **5. SERVIZI EROGATI**

La Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane eroga principalmente servizi relativi alla gestione, organizzazione e sviluppo del personale Dirigente e tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

I servizi erogati rientrano nell'area "Personale".



I principali servizi rivolti agli utenti interni (intesi come personale tecnico-amministrativo, comprensivo di quello dirigenziale) sono i seguenti:

- Gestione Permessi legge 104 personali e parentali
- Trasformazione rapporto di lavoro (da tempo pieno a tempo parziale e viceversa)
- Richieste di concessione/ mantenimento dell'assegno per il nucleo familiare
- Mobilità esterna - comando in uscita
- Progressione Economica Orizzontale (PEO)
- Richieste di Aspettative e congedi
- Gestione Maternità, congedi per maternità e paternità
- Permessi straordinari per motivi di studio - 150 ore.
- Erogazione della formazione
- Informazioni e consulenza per gli incarichi lavoro autonomo
- Accoglienza al personale neo-assunto

Tra i servizi rivolti agli utenti esterni è stata individuata, in particolare, la: gestione del Servizio Civile Volontario.

## 6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi della Direzione Organizzazione Gestione e Sviluppo Risorse Umane è aggiornata al 10/12/13, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 10/12/2014.

È reperibile presso gli uffici della Direzione e sul portale di Ateneo all'indirizzo:

[http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta\\_servizi\\_standard\\_qualita\\_1](http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta_servizi_standard_qualita_1)

## 7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

Le schede seguenti riportano, per ogni servizio gestito dalla Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane 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, da considerarsi come prima stesura soggetta a sviluppi annuali successivi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Gestione Permessi legge 104 personali e parentali
DESCRIZIONE	Erogazione di Informazioni, gestione modulistica e gestione dell'iter di autorizzazione
OUTPUT DEL SERVIZIO	Autorizzazione permessi e congedi
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Biagina Colaiani
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Applicazioni Contrattuali, Palazzo Stemmi - Via Po, 31 tel: 011/6704057-59-61-62-64-65; fax: 011/6703085-4080; mail:sac@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:sac@unito.it">sac@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/gestione-delle-presenze">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/gestione-delle-presenze</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	5 (mail, fax, tel, moduli online, procedura web*) (* Nuova procedura diversa da quella di rilevazione online delle assenze)
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	n.d.	n.d.	1	1
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	n.d.	n.d.	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami (*) / numero totale pratiche)] espresso in % (* reclami inviati secondo modalità previste	n.d.	n.d.	n.d.	90%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase* / n° pratiche presentate all'anno (* Una pratica si considera evasa quando, dopo essere stata presa in carico, viene gestita e conclusa, a prescindere dall'esito	100%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Trasformazione rapporto di lavoro
DESCRIZIONE	Gestione Rapporto di lavoro: trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale e viceversa: informazioni, istanze, modifica del rapporto di lavoro
OUTPUT DEL SERVIZIO	Trasformazione del rapporto di lavoro
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Personale Tecnico Amministrativo, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano , stanza 431 tel.011670.4070-4068 - fax: 011670.4081 personale-gestione-carriere@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail a : pers-tempoindeterminato@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://wall.rettorato.unito.it/w3/concorsiweb/doc_bandi/doc_giuridica/2006/pta_98_LavoroTempoParziale.htm">http://wall.rettorato.unito.it/w3/concorsiweb/doc_bandi/doc_giuridica/2006/pta_98_LavoroTempoParziale.htm</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	3 (mail, fax, tel)	3 (mail, fax, tel)	3 (mail, fax, tel)	4 (mail, fax, tel, moduli online e/o FAQ)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	0%	0%	0%	60%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	0	0	0	1
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	gg	8	8	8	5
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed erogazione del servizio (= comunicazione della trasformazione del rapporto di lavoro)	gg	60	60	60	60
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami (*) / numero totale pratiche)] espresso in % (* ) reclami inviati secondo modalità previste	n.d.	n.d.	n.d.	90%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase* / n° pratiche presentate all'anno (* ) Una pratica si considera evasa quando, dopo essere stata presa in carico, viene gestita e conclusa, a prescindere dall'esito	100%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Assegno per il nucleo familiare
DESCRIZIONE	Raccolta richieste di concessione/ mantenimento dell'assegno familiare, caricamento in procedura del relativo importo e comunicazione alla struttura competente in materia di stipendi ; informazioni e consulenza
OUTPUT DEL SERVIZIO	Accertamento dei presupposti per l'erogazione dell'assegno
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Personale Tecnico Amministrativo, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano , stanza 431 tel.011670.4070-4069- 4072-4073 fax: 011670.4081 personale-gestioneccarriere@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail a : pers-tempoindeterminato@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/assegni-familiari">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/assegni-familiari</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	5 (mail, fax, tel, moduli online e FAQ)
	modulistica presente online	% di moduli disponibili on line	60%	60%	60%	80%
	interazione on line	grado di interazione [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 avvio processo on line 4 gestione intero processo on line]	1	1	1	1
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	gg	10	10	8	5
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed erogazione del servizio	gg	45	45	45	30
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami (*) / numero totale pratiche)] espresso in % (* ) reclami inviati secondo modalità previste	n.d.	n.d.	n.d.	90%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase* / n° pratiche presentate all'anno (* ) Una pratica si considera evasa quando, dopo essere stata presa in carico, viene gestita e conclusa, a prescindere dall'esito	100%	100%	100%	100%





**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Mobilità esterna - comando in uscita
DESCRIZIONE	Ricezione richiesta dell'Amministrazione interessata al comando, acquisizione del parere della struttura di appartenenza del dipendente, definizione modalità e tempistica, predisposizione del provvedimento - Informazioni e consulenza.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Provvedimento di comando in uscita
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Personale Tecnico Amministrativo, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 431 tel.011670.4070-4069 fax: 011670.4081 personale-gestione-carriere@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail a : pers-tempoindeterminato@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/mobilita-di-comparto-avvisi-di-vacanza-prestazioni-d-servizio">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/mobilita-di-comparto-avvisi-di-vacanza-prestazioni-d-servizio</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	3 (mail, fax, tel)	3 (mail, fax, tel)	3 (mail, fax, tel)	3 (mail, fax, tel)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza	gg	10	10	8	5
	Tempo medio intercorrente tra richiesta di comando ed erogazione del servizio (=concessione o diniego del comando)	gg	90	90	90	60
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami (*) / numero totale pratiche)] espresso in % (* ) reclami inviati secondo modalità previste	n.d.	n.d.	n.d.	90%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase* / n° pratiche presentate all'anno (* ) Una pratica si considera evasa quando, dopo essere stata presa in carico, viene gestita e conclusa, a prescindere dall'esito	100%	100%	100%	100%

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Progressione Economica Orizzontale
DESCRIZIONE	Raccolta titoli culturali e professionali e formazione certificata e pertinente; consultazione e aggiornamento del fascicolo personale e inserimento nella procedura informatizzata; Informazioni e consulenza su stato delle procedure in atto.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Aggiornamento fascicolo personale ai fini PEO
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Personale Tecnico Amministrativo, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 430 tel.011670.4441- 4070 fax 670.4310 <a href="mailto:progressione.econ@unito.it">progressione.econ@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail a : <a href="mailto:pers-tempoindeterminato@unito.it">pers-tempoindeterminato@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/mobilita-orizzontale">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/mobilita-orizzontale</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	4 (mail, fax, tel, sportello dedicato)	Procedura PEO non avviata	2013	4 (mail, fax, tel, sportello dedicato)
	prenotazione on line	si / no	si			si
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di Presentazione e aggiornamento titoli e comunicazione all'interessato	gg	1			2014
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami (*) / numero totale pratiche)] espresso in % (* reclami inviati secondo modalità previste)	n.d.			90%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso aggiornamento fascicoli personali	% fascicoli aggiornati/ n° richieste aggiornamento fascicolo	100%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Gestione Richieste di Aspettative e congedi
DESCRIZIONE	Informazioni, gestione modulistica e autorizzazione
OUTPUT DEL SERVIZIO	Collocamento in aspettativa/congedo
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Biagina Colaiani
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Applicazioni Contrattuali, Palazzo Stemmi - Via Po, 31 tel: 011/6704067; fax: 011/6703085-4080; mail:sac@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:sac@unito.it">sac@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/gestione-delle-presenze">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/gestione-delle-presenze</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	3 (mail, fax, tel)	3 (mail, fax, tel)	3 (mail, fax, tel)	4 (mail, fax, tel, moduli online, FAQ)
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	1
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	n.d.	n.d.	2	2
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	n.d.	n.d.	2	2
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami (*) / numero totale pratiche)] espresso in % (* reclami inviati secondo modalità previste	n.d.	n.d.	n.d.	90%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase* / n° pratiche presentate all'anno (* Una pratica si considera evasa quando, dopo essere stata presa in carico, viene gestita e conclusa, a prescindere dall'esito	100%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Gestione Maternità, Congedi per maternità e paternità
DESCRIZIONE	Informazioni, gestione modulistica e collocamento
OUTPUT DEL SERVIZIO	Collocamento in maternità obbligatoria/congedi parentali
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Biagina Colaiani
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Applicazioni Contrattuali, Palazzo Stemmi - Via Po, 31 tel: 011/6704057; fax: 011/6704080; mail:sac@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:sac@unito.it">sac@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/maternita">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/maternita</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)
	modulistica disponibile on-line	% di moduli disponibili on line	80%	90%	100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	n.d.	n.d.	2	2
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	n.d.	n.d.	2	2
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami (*) / numero totale pratiche)] espresso in % (* reclami inviati secondo modalità previste	n.d.	n.d.	n.d.	90%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase/n° richieste su base annua	100%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Gestione permessi straordinari per motivi di studio - 150 ore.
DESCRIZIONE	Informazioni, gestione modulistica e autorizzazione
OUTPUT DEL SERVIZIO	Autorizzazione alla fruizione del permesso
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Biagina Colaianni
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Applicazioni Contrattuali, Palazzo Stemmi - Via Po, 31 tel: 011/6704061; fax: 011/6703085; mail:sac@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:sac@unito.it">sac@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/gestione-delle-presenze">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/gestione-delle-presenze</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	5 (mail, fax, tel, moduli online, FAQ)
	modulistica disponibile on-line	% di moduli disponibili on line	100%	100%	100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	3* (* avvio attraverso nuova procedura rilevazione online assenze)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	n.d.	n.d.	2	1
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	n.d.	n.d.	35	30
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami (*) / numero totale pratiche)] espresso in % (* reclami inviati secondo modalità previste)	n.d.	n.d.	n.d.	90%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase* / n° pratiche presentate all'anno (* Una pratica si considera evasa quando, dopo essere stata presa in carico, viene gestita e conclusa, a prescindere dall'esito)	100%	100%	100%	100%

**NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013**

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
*Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane*

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Formazione per il personale Tecnico-amm.vo
DESCRIZIONE	Gestione e presidio delle attività di formazione e aggiornamento professionale riguardanti il personale Tecnico-amm.vo di Ateneo
OUTPUT DEL SERVIZIO	Corsi di formazione e aggiornamento professionale; seminari; iscrizione a formazione esterna
DESTINATAR*	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	VIARENGO Giorgio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Formazione, C.so San Maurizio 31 - 10124 Torino, tel. 011 6704088/4099, fax 011 6704086, mail <a href="mailto:formazione@unito.it">formazione@unito.it</a>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	E' possibile inviare una segnalazione tramite: lettera indirizzata a Università degli Studi di Torino, Servizio Formazione - C.so San Maurizio 31 - 10124 Torino; mail a <a href="mailto:formazione@unito.it">formazione@unito.it</a> ; fax al num. *39 0116704086. Entro 5 gg lavorativi verrà comunicato il ricevimento della segnalazione e indicato il referente. Entro 3 settimane lavorative successive il referente tratterà il reclamo e informerà sugli esiti.
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/personale-unito/formazione">Internet http://www.unito.it/personale-unito/formazione</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/formazione">intranet https://intranet.unito.it/web/personale-unito/formazione</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	giorni di apertura al pubblico mattino	gg apertura / gg	5 / 5	5 / 5	5 / 5	5 / 5
	giorni di apertura al pubblico pomeriggio	lavorativi settimanali	5 / 5	5 / 5	5 / 5	5 / 5
	ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	22.5	22.5	22.5	22.5
	Accessibilità multicanale numero canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	5 (mail, fax, tel, moduli online e procedure web)	5 (mail, fax, tel, moduli online e procedure web)	5 (mail, fax, tel, moduli online e procedure web)	5 (mail, fax, tel, moduli online e procedure web)
<b>EFFICACIA</b>	media ore di formazione erogate per dipendente (solo personale TA)	ore / num. Dipendenti TA	3.43	6.55	4,12 (solo I sem.)	
<b>EFFICIENZA</b>	Risultati questionari di soddisfazione relativamente alla valutazione dei corsi erogati	scala valutazione customer (da 1 a 5)	4	4.5	4,5 (solo I sem.)	> 4

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Informazione e consulenza per incarichi di lavoro autonomo
DESCRIZIONE	Fornitura contrattualistica, informazioni e consulenza alle unità organizzative nella gestione degli incarichi di lavoro autonomo
OUTPUT DEL SERVIZIO	Consulenza erogata in tema di incarichi di lavoro autonomo
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Personale a Tempo Determinato, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 426, tel: 011670.4851 / fax: 011670.4418 - mail: sem-tempodeterminato@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Mail a sem-tempodeterminato@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/incarichi-lavoro-autonomo">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/incarichi-lavoro-autonomo</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	5 (mail, fax, tel, moduli online e FAQ)	5 (mail, fax, tel, moduli online e FAQ)	5 (mail, fax, tel, moduli online e FAQ)	5 (mail, fax, tel, moduli online e FAQ)
	modulistica presente online	% di moduli disponibili on line	100%	100%	100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio intercorrente tra richiesta di informazioni e approfondimenti e risposta (= informazione/consulenza)	gg	n.d.	n.d.	10	8
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	[1 - (numero reclami / numero totale pratiche)] espresso in %	n.d.	n.d.	n.d.	90%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase* / n° pratiche presentate all'anno (* Una pratica si considera evasa quando, dopo essere stata presa in carico, viene gestita e conclusa, a prescindere dall'esito	100%	100%	100%	100%

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
 Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Accoglienza personale neo-assunto
DESCRIZIONE	Informazioni pre e post presa di servizio, accoglienza, informazioni e istruzioni, stipula contratto di lavoro, consegna regolamenti e normativa.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Accoglienza personale neo-assunto
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	> Per il personale TI: Settore Personale a Tempo Indeterminato, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 426 tel: 011670.4076 / fax: 011670.4083 - mail: pers-assunzioni@unito.it > Per il personale TD: Settore Personale a Tempo Determinato, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 439, tel: 011670.4851 / fax: 011670.4418 - mail: sem-tempodeterminato@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per il personale TI: mail a pers-assunzioni@unito.it Per il personale TD: mail a sem-tempodeterminato@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/nuovi-assunti">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/nuovi-assunti</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (es. mail, fax, telefono, modulistica online, FAQ, procedura web, chat, ecc.)	numero e tipologia di canale	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	4 (mail, fax, tel, moduli online)	5 (mail, fax, tel, moduli online, FAQ)
	Fruibilità informazioni pagina Intranet dedicata	N. accessi a Pagina Intranet dedicata/n° di neossunti	n.d.	n.d.	n.d.	Almeno 1 accesso per ogni neo-assunto (*)
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	Tempo intercorrente tra richiesta di informazioni e approfondimenti e risposta	gg	10	10	10	5
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	% gradimento rilevato con apposito questionario (scala da 1 a 5)	n.d.	n.d.	n.d.	3* (* rilevabile solo in caso di nuove assunzioni)
<b>EFFICIENZA</b>	Da definire	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

(\*) Si prevede di rendere disponibile la pagina Intranet dedicata e migliorata (più informazioni, maggior fruibilità, ecc.) dopo il I semestre del 2014



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo Risorse Umane

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Progetti di Servizio Civile in Ateneo
DESCRIZIONE	Gestione del Servizio Civile in Ateneo: elaborazione e presentazione progetti; diffusione del bando; raccolta delle domande di partecipazione; gestione delle procedure di selezione e avvio al servizio; gestione amm.va dei/delle volontar* (assenze/presenze; formazione;ecc.); gestione rapporti con Ufficio Nazionale per il Servizio Civile e Ufficio Regionale; partecipazione al Tavolo Enti Servizio Civile della Regione Piemonte; collaborazione con altri enti del territorio; promozione del Servizio Civile Volontario attraverso l'organizzazione di attività ed eventi
OUTPUT DEL SERVIZIO	Avvio al servizio dei/delle giovani Volontar*
DESTINATAR*	Tutta la collettività: giovani tra i 18 e i 28 anni
RESPONSABILE	Borio Maria Paola
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Civile, Via Po 31 - I piano, 10124 Torino - serviziocivile@unito.it - tel 0116704863 / 4074
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail dettagliando il problema verificatosi a serviziocivile@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/servizio_civile9">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/servizio_civile9</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Modulistica disponibile online in percentuale	%	100%	100%	100%	100%
	Grado di interazione nella ricezione delle domande di partecipazione 1 - solo di persona 2 - di persona e tramite racc. A/R 3 - di persona, tramite racc. A/R e via PEC	num	2	2	3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni e/o appuntamenti	GG	5	5	3	2
<b>EFFICACIA</b>	Progetti approvati dalla Regione Piemonte	Progetti approvati / progetti presentati	2 / 2	2 / 2	dato non rilevabile*	3 / 3
	Progetti finanziati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile	Progetti finanziati / progetti approvati	2 / 2	2 / 2	dato non rilevabile*	3 / 3
	Volontar* avviat* al servizio in percentuale	% (vol. in servizio / vol. richiest*)	100%	100%	dato non rilevabile*	100%

\* L'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile non ha aperto il bando per la progettazione