



## **CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE PERSONALE DOCENTE E SERVIZI AL PERSONALE**

### **1. PREMESSE**

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti della Direzione Personale Docente e Servizi al Personale; 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale ;



- 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale sono:

## **Uguaglianza**

La Direzione Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

## **Continuità**

La Direzione Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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 Personale Docente e Servizi al Personale 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**

La Direzione Personale Docente e Servizi al Personale presidia i processi relativi alla programmazione e gestione delle carriere del personale docente, dei servizi relativi al reclutamento, trattamento economico e previdenziale e di supporto a tutto il personale dell'Ateneo.

La Direzione Personale Docente e Servizi al personale è organizzata in Staff, Servizi, Settori e Uffici

## **5. SERVIZI EROGATI**

Area Personale Docente:

- Gestione carriere personale docente, nomina cariche accademiche: provvedimenti relativi allo stato giuridico, alla carriera e al trattamento economico del personale docente (nomine, conferme in ruolo, ricostruzioni di carriera, trasformazioni del rapporto di lavoro, cessazioni dal servizio, ecc.)

Area Servizi al Personale



- adempimenti fiscali e contributivi
- professori a contratto
- concorsi di tutto il personale, procedure per reclutamento di studiosi e docenti attivi all'estero
- emolumenti istituzionali e accessori
- pensioni
- stipendi
- altri servizi al personale

## **6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA**

Documento aggiornato al 10/12/2013; valido – salvo differenti comunicazioni - fino al 10/12/2014

## **7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO  
 Direzione Personale Docente e Servizi al Personale

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Gestione della carriera del Personale Docente e Ricercatore a tempo indeterminato
DESCRIZIONE	Gestione dei riconoscimenti e di altri eventi che comportano una progressione di carriera
DESTINATARI	Interni: Docenti
RESPONSABILE	Mara Genga
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Personale Docente, Via Verdi, 8, Tel. 011.670.2283, Fax 011.670.2284 Professori di I e II fascia tel. 011 670 2354 , fax 011 670 3467, mail: personale-docente@unito.it Ricercatori a tempo indeterminato e Assistenti universitari tel. 011 670 2229, fax 011 670 2223, mail: personale-ricercatore@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere mail a: pers-docserv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	////////////////////////////////////

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Tempo di apertura al pubblico	n° ore settimanali	/	/	13	>13
	Interazione multicanale con l'utente (telefono, fax, mail)	n° canali	/	/	3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione	gg.	/	/	45	< 45
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	% di pratiche andate a buon fine [1-(numero reclami/numero totale pratiche)]	/	/	95%	>95%

<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% numero pratiche evase/n°pratiche presentate all'anno	/	/	100%	100%
-------------------	---------------------------------	--	---	---	------	------



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
**Direzione Personale Docente e Servizi al Personale**

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Assistenza in materia previdenziale
DESCRIZIONE	Consulenze su posizioni assicurative, pensioni e trattamenti di fine servizio
DESTINATARI	Interni: tutti - Esterni: Enti
RESPONSABILE	Luisella Menardi
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Settore Pensioni, Palazzo degli Stemmi, Via Po 31, Piano 3, Tel. 011.670.4214, Fax 011.670.4272, mail: pensioni@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Martedì e giovedì ore 9.00 - 11.30 e 14.00 - 15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere mail a: pers-docserv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	////////////////////////////////////

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Orari di apertura al pubblico e ricevimento su richiesta	n° ore settimanali	/	/	13	> 13
	Accessibilità multicanale (telefono, mail, fax)	n° canali	/	/	3	3
	Passaggi procedurali per attivare il servizio	n° passaggi	/	/	1	1
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza	gg.	/	/	20	< 20
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	% di consulenze andate a buon fine [1-(numero reclami / numero totale consulenze)]	/	/	100%	100%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione consulenze annuale	% numero consulenze evase / numero richieste di consulenza all'anno	/	/	90%	> 90%





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Direzione Personale Docente e Servizi al Personale

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Stipula contratti docenti a contratto
DESCRIZIONE	Informazioni pre e post stipula contratto, informazioni e istruzioni, stipula contratto di lavoro, consegna normativa.
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Amministrazione Carriere, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 436 tel: 011670.4850 - 4855 / fax: 011670.4033 - mail: dgru-docenticontratto@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	tutti i giorni dalle 9:00 alle 11:00 e martedì e giovedì dalle 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere mail a: pers-docserv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/po/selezionaricercawebtipo.php?tipo=35&amp;p=y">http://www.unito.it/po/selezionaricercawebtipo.php?tipo=35&amp;p=y</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Tempo di apertura al pubblico	n° ore settimanali	/	/	13	>13
	Interazione multicanale con l'utente (telefono, fax, mail)	n° canali	/	/	3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione	gg.	/	/	60	< 60
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	% di pratiche andate a buon fine [1-(numero reclami/numero totale pratiche)]	/	/	100%	100%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% numero pratiche evase/n°pratiche presentate all'anno	/	/	97%	97%



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
DIREZIONE PERSONALE DOCENTE E SERVIZI AL PERSONALE

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Selezioni di personale docente e ricercatori a tempo determinato e di personale tecnico-amministrativo a tempo indeterminato e determinato
DESCRIZIONE	Organizzazione e gestione delle selezioni
DESTINATARI	Interni: tutti - Esterni: tutti
RESPONSABILE	Manuela Deutsch
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Reclutamento, Via Po, 31 Tel. 011.670.2759, 2763, 2769 mail: concorsi.docenti@unito.it/ mail: concorsi@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	da lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 11 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere mail a: pers-docserv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/lavorare_UniTo/concorsi5">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/lavorare_UniTo/concorsi5</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMA TO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Tempi di apertura al pubblico	n° ore settimanali			13	>13
	Interazione multicanale con l'utente (tel e e-mail)	n° canali			3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio di aggiornamento su web di info su: bandi, commissioni, approvazioni atti e normativa di riferimento	gg			5	< 5
	Tempo medio di risposta a richieste informazione via mail	gg			5	< 5
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	% n° di chiarimenti sulle selezioni andati a buon fine/[1- (numero reclami/numero totale richieste chiarimenti presentate)]			98%	> 98%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione selezioni annuale	% n° consulenze evase sulle selezioni/n°consulenze sulle selezioni su base annua			98%	> 98%



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
**Direzione Personale Docente e Servizi al Personale**

<b>AREA SERVIZI</b>	<i>Personale</i>
<b>NOME SERVIZIO</b>	<i>Gestione missioni e rimborsi spese</i>
<b>DESCRIZIONE</b>	<i>Gestione anticipi e pagamento missioni, erogazione rimborsi spese. Informazioni su normativa e stato della pratica</i>
<b>DESTINATARI</b>	<i>Interni: tutti - Esterni: tutti</i>
<b>RESPONSABILE</b>	<i>Emilia Bonino</i>
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	<i>Servizio Emolumenti Accessori e Istituzionali, Via Verdi 8, Tel. 011.670.2204-2205-2183, Fax 011.670.2337, mail: missioni@unito.it</i>
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	<i>Da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.30</i>
<b>MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO</b>	<i>Scrivere mail a: pers-docserv@unito.it</i>
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	////////////////////////////////////

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Orari di apertura al pubblico	n° ore settimanali	/	/	13 ore	>13
	Percentuale di modulistica presente on line	%	/	/	75%	>75%
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione (con documentazione completa)	gg.		/	35	< 35
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	% n. rimborsi pagamenti liquidati andati a buon fine [1-numero reclami/numero totale pagamenti liquidati]	/	/	98%	> 98%

<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pagamento missioni annuale	% n. pagamenti evasi / n. richieste di pagamento all'anno	/	/	100	100
-------------------	---	---	---	---	-----	-----



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
**Direzione Personale Docente e Servizi al Personale**

AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Prestazioni creditizie
DESCRIZIONE	Gestione delle richieste di prestazioni creditizie (Inps Gestione ex-Inpdap, Società finanziarie, .....
DESTINATARI	Interni: tutti
RESPONSABILE	Cataldo Trento
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Settore Stipendi, Via Verdi 8, Tel. 011.670.2335-2332-2331, Fax 011.670.2337, mail: stipendi@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Da lunedì a venerdì ore 9.00 - 11.00, martedì e giovedì ore 14.00 - 15.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere mail a: pers-docserv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	////////////////////////////////////

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	Orari di apertura al pubblico	n° ore settimanali	/	/	13	> 13
	Passaggi procedurali per: certificazione di retribuzione, anzianità di servizio e data presunta di cessazione.	n° passaggi	/	/	5	< 5
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione	gg.	/	/	20	< 20
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	% di richieste andate a buon fine [1-(numero reclami relativi alle richieste evase / numero totale richieste)]	/	/	100%	100%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione richieste annuale	% numero richieste evase / numero richieste presentate all'anno	/	/	90%	> 90%



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### DIREZIONE PERSONALE DOCENTE E SERVIZI AL PERSONALE

AREA SERVIZI	<i>Servizi Sociali e Welfare</i>
NOME SERVIZIO	<i>Centro Estivo per i figli dei dipendenti e altre figure che operano in ambito universitario</i>
DESCRIZIONE	<i>Gestione del servizio; Informazioni, Iscrizione, graduatorie iscritti</i>
DESTINATARI	<i>Interni: personale docente e tecnico-amministrativo. Esterni: studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Anna Maria Nezzo</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Servizio di Accoglienza alla Persona - Via Po, 31- IV piano - Tel. 011/6704206 Fax 011/6703911</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>scrivere mail a: pers-docserv@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/centro-estivo">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/centro-estivo:</a> <a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ateneo1/progetti_attivita1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ateneo1/progetti_attivita1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	percentuale di modulistica presente on line	%			100	100
	tempo di apertura al pubblico	n° ore settimanali			13	> 13
	interazione multicanale con l'utente (tel. fax, mail)	n° canali			3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo medio intercorrente tra il termine presentazione domande e la pubblicazione delle graduatorie	gg			9	< 9
	Velocità media di risposta alle richieste dell'utenza e tempestività di aggiornamento del sito web	gg.			4	< 4
<b>EFFICACIA</b>	Pertinenza della prestazione	% n° richieste chiarimento andate a buon fine / [1- (numero sollecito richieste chiarimento / n. totale richieste chiarimento)]			95	> 95
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuali	% n° posti centro estivo disponibili / n° posti assegnati			100	100