



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE PROGRAMMAZIONE, QUALITÀ E VALUTAZIONE

1. PREMESSE

a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti della Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione; 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 Programmazione, Qualità e Valutazione descrive le attività che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto per l'utente stesso;

d. la Carta della Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno alla Direzione);

e. la Carta costituisce un passo nella direzione della 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 Programmazione, Qualità e Valutazione si distinguono dall'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino: 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 Programmazione, Qualità e Valutazione è stata oggetto di confronto e approvazione finale da parte del Direttore della Struttura. Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli stakeholder (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

2. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione presenta in modo trasparente agli stakeholder 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 cui si ispira la Carta dei Servizi della Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione sono:

Uguaglianza

La Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione 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 Programmazione, Qualità e Valutazione si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

La Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione 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 Programmazione, Qualità e Valutazione 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 Programmazione, Qualità e Valutazione 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 Programmazione, Qualità e Valutazione, 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 Programmazione, Qualità e Valutazione 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.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

4. ORGANIZZAZIONE DELLA DIREZIONE

La Direzione presidia i processi di Pianificazione e controllo strategico e operativo, Autovalutazione, Valutazione, Accredimento e Assicurazione della Qualità, Programmazione e reclutamento del personale, gestione delle partecipazioni in società ed enti, supporto agli Organi Collegiali e di controllo. In particolare le principali attività riguardano:

- Pianificazione strategica e Programmazione triennale (L. 43/2005), monitoraggio e rendicontazione
- Piano e Relazione sulla Performance (Dlgs 150/2009)
- Piano organico di Ateneo (ai sensi del D.Lgs. 49/2012)
- Reclutamento personale docente e tecnico-amministrativo, organizzazione e gestione delle selezioni
- Sviluppo e gestione reportistica del Datawarehouse di Ateneo
- Rilevazioni statistiche per banche dati ministeriali (USTAT, Nuclei, ISTAT) e ranking internazionali
- Coordinamento e supporto tecnico e amministrativo alle strutture dell'Ateneo per le attività di accreditamento iniziale e periodico dei Corsi di studio e delle Sedi di ricerca (A.V.A.)
- Coordinamento dell'attuazione delle procedure di Assicurazione della Qualità (AQ) in tutto l'Ateneo, supporto tecnico e amministrativo alle strutture dell'Ateneo
- Supporto al Presidio della Qualità e all'Osservatorio per la Ricerca
- Supporto al Nucleo di Valutazione e al Collegio dei Revisori dei Conti
- Supporto agli Organi Collegiali e coordinamento delle procedure elettorali
- Gestione delle partecipazioni in società ed enti e dei Centri Interuniversitari
- Gestione delle Fondazioni universitarie
- Convenzioni con soggetti ed enti esterni di competenza della direzione.

La Direzione è strutturata nelle seguenti sezioni:

- **Sezione Programmazione Organico di Ateneo e Reclutamento**
 - o Ufficio Programmazione Organico Personale Tecnico-Amministrativo
 - o Ufficio Programmazione Organico Docenti
 - o Ufficio Reclutamento Docenti e Personale Tecnico-Amministrativo
- **Sezione Programmazione Accredimento, Qualità e Valutazione**
 - o Ufficio Accredimento e Qualità
 - o Ufficio Programmazione e Controllo, Sistemi Direzionali e Valutazione
- **Sezione Gestione Organi Collegiali, Partecipazioni esterne e Fondazioni**
 - o Ufficio Supporto al Consiglio di Amministrazione
 - o Ufficio Supporto al Senato Accademico
 - o Ufficio Partecipazioni esterne e Fondazioni



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

5. SERVIZI EROGATI

AREA PIANIFICAZIONE, CONTROLLO E STATISTICA

SERVIZIO PIANIFICAZIONE E VALUTAZIONE

Principali attività:

- coordinamento processo di Pianificazione e Controllo di Ateneo:
 - Pianificazione strategica
 - Programmazione triennale ex L. 43/2005
 - Ciclo di gestione della Performance, D.lgs. 150/09 (Piano Performance, monitoraggio e analisi scostamenti; Relazione sulla Performance di Ateneo)
- sviluppo e gestione dei Sistemi Direzionali di Ateneo (Data Warehouse; Sistema indicatori e cruscotti direzionali)
- collaborazione alla definizione degli strumenti di raccolta dei dati e indicatori necessari alla valutazione della ricerca, didattica e gestione amministrativa
- supporto alle attività istituzionali del Nucleo di Valutazione
- collaborazione alla stesura delle relazioni annuali del Nucleo e di altre relazioni previste dalla normativa
- ranking nazionali e internazionali
- attività di studio di esperienze nazionali e internazionali sui temi della programmazione e valutazione

SERVIZIO PIANIFICAZIONE E RECLUTAMENTO DEL PERSONALE

Principali attività:

- Programmazione e gestione Piano organico (ai sensi del D.Lgs. 49/2012)
- Reclutamento personale docente e tecnico-amministrativo, organizzazione e gestione delle selezioni

SERVIZIO ACCREDITAMENTO E ASSICURAZIONE QUALITÀ

Principali attività:

- supporto tecnico e amministrativo per l'attuazione delle procedure di Assicurazione della Qualità (AQ) per l'Ateneo ed iniziative di divulgazione
- supporto tecnico e amministrativo alle strutture dell'ateneo per le attività di accreditamento iniziale e periodico dei corsi di studio e delle sedi della ricerca
- supporto tecnico e amministrativo per le attività del Presidio della Qualità
- attività di gestione e sviluppo del Catalogo dei prodotti di ricerca di Ateneo

AREA AFFARI LEGALI ED ISTITUZIONALI

SERVIZIO GESTIONE PARTECIPAZIONI, FONDAZIONI E CENTRI

INTERUNIVERSITARI

Principali attività:

- supporto amministrativo per la gestione delle partecipazioni (in società ed enti) e dei centri interuniversitari



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

- gestione contabile e amministrativa delle fondazioni universitarie costituite per la gestione di lasciti ereditari

SERVIZIO SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI

Principali attività:

- gestione nomine, convocazioni e partecipazione nelle commissioni istruttorie e negli Organi deliberanti
- redazione dei verbali delle commissioni istruttorie
- redazione dei verbali e degli estratti di delibere adottate dagli Organi di governo
- pubblicazione dei resoconti delle sedute e dei verbali degli organi di governo
- coordinamento e collaborazione alle attività connesse alle procedure elettorali.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Il Documento è aggiornato al 31/12/2014, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – per tutto il 2015). Potrà essere aggiornato in corso d'anno in funzione di novità di carattere organizzativo o per arricchimenti di carattere informativo.

7. ALLEGATO SCHEDE DEI SERVIZI

(contiene le singole schede dei servizi erogati dalla Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione)

8. ALLEGATO MONITORAGGIO INDICATORI CARTA SERVIZI - ANNO 2014

(contiene il monitoraggio degli indicatori relativi ai servizi erogati dalla Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione, nell'anno 2014)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

7. ALLEGATO - SCHEDE DEI SERVIZI

AREA SERVIZI	PIANIFICAZIONE, CONTROLLO E STATISTICA
NOME SERVIZIO	PIANIFICAZIONE E VALUTAZIONE
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - coordinamento processo di Pianificazione e Controllo di Ateneo: <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione strategica - Programmazione triennale ex L. 43/2005 - Ciclo di gestione della Performance, D.lgs. 150/09 (Piano Performance, monitoraggio e analisi scostamenti; Relazione sulla Performance di Ateneo) - sviluppo e gestione dei Sistemi Direzionali di Ateneo (Data Warehouse; Sistema indicatori e cruscotti direzionali) - collaborazione alla definizione degli strumenti di raccolta dei dati e indicatori necessari alla valutazione della ricerca, didattica e gestione amministrativa - supporto alle attività istituzionali del Nucleo di Valutazione - collaborazione alla stesura delle relazioni annuali del Nucleo e di altre relazioni previste dalla normativa - ranking nazionali e internazionali - attività di studio di esperienze nazionali e internazionali sui temi della programmazione e valutazione
DESTINATARI	Organi di Governo e di Direzione, Organi di Controllo, Istituzioni nazionali, Unità organizzative
RESPONSABILE	Paolo Tessitore
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Programmazione e controllo, Sistemi Direzionali e Valutazione , Palazzo del Rettorato, Via Verdi 8, Piano 4, Tel. 0116702421-2184-2450-2415-2423 mail: dof-prog@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI	Da lunedì al venerdì ore 9.30 - 12.00 Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo della Direzione: pqv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/direzione-programmazione-qualita www.unito.it/ateneo/organizzazione/organi-di-ateneo/nucleo-di-valutazione www.unito.it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMA TO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tempo medio di aggiornamento su web di informazioni su: - composizione Nucleo di Valutazione - calendario sedute Nucleo di Valutazione - documentazione prodotta dal Nucleo e sul ciclo della performance	gg	10	7	5	5
	Tempo medio di aggiornamento su web di informazioni su: - verbali delle sedute del Nucleo di Valutazione	gg	30	30	20	20
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di trasmissione degli estratti dei pareri del Nucleo ai richiedenti	gg	15	10	7	7
	Tempo medio di trasmissione di dati ai richiedenti	gg	15	10	7	7
EFFICACIA	Nr. di monitoraggi del Piano strategico servizio introdotto nel 2014; per dare evidenza di tale attività si provvede a pubblicare il risultato del monitoraggio (delibera) sul sito istituzionale (sezione Ateneo e Organizzazione » Pianificazione)	Nr.	0	0	1	1
	Nr. di monitoraggi del Piano della Performance all'anno.	Nr.	1	1	2	2
	Nr. di giornate e momenti di comunicazione del Piano e della Relazione sulla Performance	Nr.	3	4	4	4
EFFICIENZA	Nr. di report/indicatori pubblicati nelle Statistiche di Ateneo	Nr.	35	35	40	40



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

AREA SERVIZI	PIANIFICAZIONE, CONTROLLO E STATISTICA
NOME SERVIZIO	PIANIFICAZIONE E RECLUTAMENTO DEL PERSONALE
DESCRIZIONE	- Programmazione Piano organico (ai sensi del D.Lgs. 49/2012) - Reclutamento personale docente e tecnico-amministrativo, organizzazione e gestione delle selezioni
DESTINATARI	Organi di Governo e di Direzione, Organi di Controllo, Istituzioni nazionali, Unità organizzative, Cittadini
RESPONSABILE	Damiana Patimo per Ufficio Programmazione Organico Personale Tecnico-Amministrativo Manuela Deutsch per Ufficio Programmazione Organico Docenti Maria Antonella Zago per Ufficio Reclutamento Docenti e Personale Tecnico-Amministrativo
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Programmazione Organico Personale Tecnico-Amministrativo , Palazzo del Rettorato, Via Verdi 8, Piano 2, Tel. 0116702120-2273-2275, mail: programmaorg@unito.it Ufficio Programmazione Organico Docenti , Palazzo degli Stemmi, Via Po, 31, Piano 4, Tel. 0116702759-2177-2235, mail: programmaorg@unito.it Ufficio Reclutamento Docenti e Personale Tecnico-Amministrativo , Palazzo degli Stemmi, Via Po, 31, Piano 4, Tel. 0116702763-2760-2764-2767-2769, mail: concorsi.docenti@unito.it (per selezioni personale docente), concorsi@unito.it (per selezioni personale tecnico- amministrativo)
GIORNI E ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI	Da lunedì al venerdì ore 9.30 - 12.00 Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo della Direzione: pqv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/direzione-programmazione-qualita www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMA TO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Tempi di apertura al pubblico	n° ore settimanali	-	13	>13	>13
	Tempo medio di aggiornamento su web di info su: bandi, commissioni, approvazioni atti e normativa di riferimento	gg	-	5	<5	<5
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di risposta a richieste informazione via mail	gg	-	5	<5	<5
EFFICACIA	N. concorsi gestiti (conclusi) / N. concorsi gestibili in base a punti organico allocati dal CdA (banditi)	%	-	-	76%	80%
EFFICIENZA	Tasso evasione selezioni annuale metrica: n° consulenze evase sulle selezioni/n°consulenze sulle selezioni su base annua	%	<98%	>98%	>98%	>98%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

AREA SERVIZI	PIANIFICAZIONE, CONTROLLO E STATISTICA
NOME SERVIZIO	ACCREDITAMENTO E ASSICURAZIONE QUALITÀ
DESCRIZIONE	- supporto tecnico e amministrativo per l'attuazione delle procedure di Assicurazione della Qualità (AQ) in tutto l'Ateneo ed iniziative di divulgazione - supporto tecnico e amministrativo alle strutture dell'ateneo per le attività di accreditamento iniziale e periodico dei corsi di studio e delle sedi della ricerca - supporto tecnico e amministrativo per le attività del Presidio della Qualità - attività di gestione e sviluppo del Catalogo dei prodotti di ricerca di Ateneo
DESTINATARI	Organi di Governo e di Direzione, Organi di Controllo, Unità organizzative, Istituzioni nazionali
RESPONSABILE	Giorgio Longo
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Accreditamento e Qualità , Palazzo del Rettorato, Via Verdi 8, Piano 4, Tel. 0116702351-2187-2160-2168-4398, mail: ufficio.aq@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO	Da lunedì al venerdì ore 9.30 - 12.00 Si riceve su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo della Direzione: pqv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/direzione-programmazione-qualita www.unito.it/ateneo/organizzazione/organ-di-ateneo/presidio-della-qualita

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Tempo medio di aggiornamento su web di informazioni su: - Composizione Presidio Qualità - Calendario sedute del Presidio Qualità	gg	assente	10	7	6
	Tempo medio di aggiornamento su web di informazioni su: - documentazione prodotta	gg	assente	20	15	12
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, presenza, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	assente	5 (mail, fax, telefono, presenza, procedura web)	5 (mail, fax, telefono, presenza, procedura web)	5 (mail, fax, telefono, presenza, procedura web)
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di risposta a richieste di chiarimenti via mail	gg	assente	10	7	6
	Tempo medio di trasmissione di documenti ai richiedenti	gg	assente	10	7	6
EFFICACIA	Tempo medio di trasmissione di dati ai richiedenti	gg	assente	10	7	6
	Nr. di reclami (pertinenti) ricevuti relativamente alla qualità dell'assistenza fornita	Nr	assente	assente	max 5	max 5
EFFICIENZA	Nr. Macro-attività supportate per unità di personale su base annua	Nr.	assente	2	2,5	3
	Nr. di estrazioni da Catalogo dei Prodotti della Ricerca	Nr	40	45	50	55



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

AREA SERVIZI	AFFARI LEGALI ED ISTITUZIONALI
NOME SERVIZIO	GESTIONE PARTECIPAZIONI, FONDAZIONI E CENTRI INTERUNIVERSITARI
DESCRIZIONE	- supporto amministrativo per la gestione delle partecipazioni (in società ed enti) e dei centri interuniversitari - gestione contabile e amministrativa delle fondazioni universitarie costituite per la gestione di lasciti ereditari
DESTINATARI	Organi di Governo e di Direzione, Organi di Controllo, Unità organizzative, Istituzioni nazionali, Studenti (titolari di borse di studio finanziate da fondazioni universitarie)
RESPONSABILE	Katiuscia Trusciglio
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Partecipazioni Esterne e Fondazioni, Palazzo del Rettorato, Via Verdi 8, Piano 5 Tel. 0116702399-2398-2136 mail attist-part.esterne@unito.it (per le partecipazioni esterne) fondazioni@unito.it (per le fondazioni)
GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO	Da lunedì al venerdì ore 9.30 - 12.00 Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo della Direzione: pqv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/direzione-programmazione-qualita www.unito.it/ateneo/amministrazione-trasparente/enti-controllati www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ateneo2/fondazioni_consozi_associazio5

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tempo medio di aggiornamento su web di informazioni su: - elenco enti e società partecipate - dati amministrativi su enti e società partecipate	gg	30	30	30	25
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	0	0	0	75
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di chiarimenti via mail	gg	20	20	20	15
	Tempo medio di trasmissione di documenti ai richiedenti	gg	20	15	15	12
	Tempo medio di nomina/sostituzione dei rappresentanti dell'Ateneo in enti società (a decorrere dalla notifica)	gg	45	45	45	30
EFFICACIA	Grado di compliance e completezza dei dati da pubblicare sugli Enti controllati secondo la griglia di attestazione del Nucleo di Valutazione	%	assente	90	90	95
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche ordinarie n° pratiche evase/n° pratiche gestite su base annua	%	N.D.	95	95	98



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

AREA SERVIZI	AFFARI LEGALI ED ISTITUZIONALI
NOME SERVIZIO	SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI
DESCRIZIONE	- gestione nomine, convocazioni e partecipazione nelle commissioni istruttorie e negli Organi deliberanti - redazione dei verbali delle commissioni istruttorie - redazione dei verbali e degli estratti di delibere adottate dagli Organi di governo - pubblicazione dei resoconti delle sedute e dei verbali degli organi di governo - coordinamento e collaborazione alle attività connesse alle procedure elettorali.
DESTINATARI	Organi di Governo e di Direzione, Organi di Controllo, Unità organizzative, Istituzioni nazionali, Studenti
RESPONSABILE	Susanna Pisu per Ufficio supporto al Senato Accademico Piera Danna per Ufficio supporto al Consiglio di Amministrazione
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio supporto al Senato Accademico/Ufficio supporto al Consiglio di Amministrazione , Palazzo del Rettorato, Via Verdi 8, Piano 4, Tel. 0116702422-2424, mail: senato@unito.it; consiglio@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO	Da lunedì al venerdì ore 9.30 - 12.00 Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare mail all'indirizzo della Direzione: pqv@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/direzione-programmazione-qualita www.unito.it/ateneo/organizzazione/organi-di-ateneo/senato-accademico www.unito.it/ateneo/organizzazione/organi-di-ateneo/consiglio-di-amministrazione

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tempo medio di aggiornamento su web di informazioni su: - Composizione Organi e Comm.mi istruttorie (dalla data del decreto di nomina) - Calendario sedute (dalla data di definizione da parte degli Organi)	gg	10	8	7	7
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di trasmissione degli estratti delle delibere "perfezionate" ai richiedenti (dalla data della seduta dell'Organo)	gg	20	20	15	15
	Tempo medio di nomina/sostituzione delle componenti elettive degli Organi Accademici (a decorrere dall'approvazione degli atti delle procedure elettorali, salvo interruzioni per ricorsi)	gg	30	30	25	25
	Tempo medio di risposta alle istanze di accesso agli atti (a decorrere dal ricevimento dell'istanza)	gg	30	30	25	25
EFFICACIA	Tempo medio di pubblicazione su web dei Resoconti sedute degli OOGG (dalla data della seduta)	gg	assente	10	8	8
EFFICIENZA	Nr. Pratiche gestite per unità di personale dedicato su base annua (verbali, estratti, decreti)	Nr	-	550	< 510	< 510



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO



Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

8. ALLEGATO - MONITORAGGIO INDICATORI CARTA SERVIZI - ANNO 2014

Nel corso del 2014 la Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione ha avviato, in via sperimentale, il monitoraggio di alcuni indicatori specificati nella carta servizi che verrà progressivamente esteso nel corso del 2015.

Il monitoraggio ha come riferimento temporale di analisi il periodo Gennaio-Dicembre 2014 ed è stato condotto su almeno un indicatore per servizio gestito dalla direzione.



Nel seguito sono evidenziati i risultati ottenuti sui singoli indicatori analizzati; per ogni servizio sono stati descritti gli indicatori, la modalità di certificazione, i valori (a preventivo e a consuntivo) ed il risultato raggiunto in termini di performance con la seguente logica:

-  se il valore a consuntivo è uguale o migliore di quello previsto in carta servizi;
-  se il valore a consuntivo è peggiore di quello previsto in carta servizi.

1.SERVIZIO PIANIFICAZIONE E VALUTAZIONE - UFFICIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO, SISTEMI DIREZIONALI E VALUTAZIONE.

Gli indicatori analizzati riguardano il monitoraggio del Piano Strategico di Ateneo (avvenuto nel mese di luglio 2014) e del Piano della performance 2014-2016 (avvenuto nei mesi di Luglio 2014 per la predisposizione della Relazione sulla Performance 2014, ed Ottobre 2014 per la predisposizione del Piano della performance 2015-2017).

Per dare evidenza delle attività di tali indicatori, il risultato del monitoraggio è stato portato all'attenzione degli organi attraverso la stesura di una delibera in seguito pubblicata sul sito istituzionale di Ateneo.

DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORE	Valore previsto in carta servizi Anno 2014	Valore consuntivo Anno 2014	Performance
EFFICACIA	Nr. di monitoraggi del Piano strategico	1	1 (Luglio 2014)	
EFFICACIA	Nr. di monitoraggi del Piano della Performance all'anno	2	2 (Luglio e Ottobre 2014)	



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

2.SERVIZIO PIANIFICAZIONE E RECLUTAMENTO DEL PERSONALE – UFFICIO RECLUTAMENTO DOCENTI E PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO.

L'indicatore monitorato è il Tempo medio di aggiornamento sul web delle informazioni relative ai bandi, alle commissioni, all'approvazioni atti ed alla normativa di riferimento.

Il monitoraggio del suddetto indicatore è stato fatto su parte delle attività ordinarie svolte dall'Ufficio nel 2014, ed ha riguardato:

- La nomina delle commissioni di concorso (123 pratiche gestite);
- L'approvazione degli atti relativi ai concorsi (124 pratiche gestite);

I tempi sono registrati in un apposito archivio gestito dall'ufficio da cui risultano la data del decreto (di nomina della commissione e di approvazione atti) e quella di pubblicazione all'albo.

DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORE	Valore previsto in carta servizi Anno 2014	Valore consuntivo Anno 2014	Performance
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tempo medio di aggiornamento sul web di info su nomina delle commissioni di concorso e di approvazione atti	<5 gg	0,3 gg	

3.SERVIZIO ACCREDITAMENTO E ASSICURAZIONE QUALITA' - UFFICIO ACCREDITAMENTO E QUALITÀ.

L'indicatore analizzato riguarda il numero di estrazioni da Catalogo dei Prodotti della Ricerca.

Le richieste di estrazione da base dati del Catalogo dei Prodotti della Ricerca sono registrate in un apposito archivio gestito dall'Ufficio Accreditamento e Qualità da cui risultano il richiedente e i termini dell'estrazione. In ciascuna cartella è inserita copia dei dati estratti, elaborati e spediti. Le richieste arrivano tipicamente da personale delle strutture dipartimentali o degli uffici delle direzioni dell'amministrazione centrale che utilizzano il sistema centralizzato per ottenere dati immediatamente elaborabili.

DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORE	Valore previsto in carta servizi Anno 2014	Valore consuntivo Anno 2014	Performance
EFFICIENZA	Nr. di estrazioni da Catalogo dei Prodotti della Ricerca	50	108	



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Programmazione, Qualità e Valutazione

4.SERVIZIO GESTIONE PARTECIPAZIONI, FONDAZIONI E CENTRI INTERUNIVERSITARI - UFFICIO PARTECIPAZIONI ESTERNE E FONDAZIONI.

L'indicatore monitorato è il tasso di evasione pratiche ordinarie (n° pratiche evase/n° pratiche gestite su base annua).

Il monitoraggio del suddetto indicatore è stato fatto su parte delle attività ordinarie svolte dall'Ufficio, ed ha riguardato:

- Il pagamento delle quote associative e consortili, con un risultato di 9 pratiche evase su 9 da evadere;
- Gli adempimenti di Legge/ministeriali (Consoc, MEF, MIUR, Trasparenza), con 4 pratiche evase rispetto a 4 adempimenti previsti;

DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORE	Valore previsto in carta servizi Anno 2014	Valore consuntivo Anno 2014	Performance
EFFICIENZA	Tasso di evasione pratiche ordinarie – (pagamento delle quote associative e consortili e adempimenti di Legge / ministeriali)	95%	100%	↑

5.SERVIZIO SUPPORTO ORGANI COLLEGIALI – UFFICIO SUPPORTO AL SENATO ACCADEMICO E UFFICIO SUPPORTO AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.

L'indicatore monitorato è il Tempo medio di pubblicazione su web dei resoconti delle sedute degli OOGG (Senato e Consiglio di Amministrazione).

I tempi sono registrati in un apposito archivio gestito dall'ufficio da cui risultano la data della seduta (pubblicata anche sul portale) e la data di pubblicazione sul web (risultante da mail inviata dalla Direzione Portale al referente RIF della Direzione a conferma dell'avvenuta pubblicazione).

DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORE	Valore previsto in carta servizi Anno 2014	Valore consuntivo Anno 2014	Performance
EFFICACIA	Tempo medio di pubblicazione su web dei resoconti delle sedute degli OOGG (dalla data della seduta)	8 gg	4,2 gg	↑