



## **CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE 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 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 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 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 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 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 (sezioni, 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 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).

### **OBIETTIVI**

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione 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.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi della Direzione Risorse Umane sono:

#### **Uguaglianza**

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

## **Continuità**

La Direzione 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 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 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 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 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 Risorse Umane realizza le politiche di organizzazione e di gestione delle risorse umane garantendone l'attuazione in coerenza con le strategie e la *mission* dell'Ateneo.

Le principali macrocompetenze assegnate alla Direzione Risorse Umane riguardano:

**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.); professori a contratto.

**Area Personale Tecnico-amministrativo e dirigente:** assegnazione, gestione delle carriere e delle Assenze/Presenze del personale Dirigente e tecnico amministrativo, conferimento incarichi e obiettivi al personale, gestione organigrammi e posizioni organizzative.

**Area Servizi al Personale e Studenti Disabili /DSA:** adempimenti fiscali e contributivi, emolumenti istituzionali e accessori, pensioni, stipendi, welfare di Ateneo e altri servizi al personale; Servizi per studenti disabili e Sportello Dislessia.

## **5. SERVIZI EROGATI**

La Direzione Risorse Umane eroga principalmente servizi relativi all'organizzazione e alla gestione del personale Docente, Dirigente e tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

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

- Accoglienza al personale neo-assunto
- Trasformazione rapporto di lavoro (da tempo pieno a tempo parziale e viceversa)



- Mobilità esterna - comando in uscita
- Richieste di concessione/ mantenimento dell'assegno per il nucleo familiare
- Richieste di Aspettative e congedi
- Gestione Permessi legge 104 personali e parentali
- Gestione Maternità, congedi per maternità e paternità
- Permessi straordinari per motivi di studio - 150 ore.
- Informazioni e consulenza per gli incarichi lavoro autonomo
- Gestione della carriera del Personale Docente e Ricercatore a tempo indeterminato
- Stipula contratti docenti a contratto
- Assistenza in materia previdenziale
- Gestione missioni e rimborsi spese
- Prestazioni creditizie
- Emissione Tessere Ministeriali di Riconoscimento
- Centro Estivo per i figli dei dipendenti e altre figure che operano in ambito universitario

I principali servizi rivolti agli utenti esterni (studenti) sono i seguenti:

- Servizio di accoglienza per gli studenti con disabilità
- Servizio di interpretariato di Lingua Italiana dei Segni (LIS) e Mediazione alla comunicazione per studenti sordi
- Servizio di accompagnamento per gli studenti con disabilità
- Sportello Dislessia
- Servizio di tutorato didattico alla pari per gli studenti con disabilità o con DSA

## 6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi della Direzione Risorse Umane è aggiornata al 31/12/14, ed è valida – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 31/12/2015. È reperibile presso gli uffici della Direzione e sul portale di Ateneo all'indirizzo:

<http://www.unito.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

## 7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

Le schede seguenti riportano, per ogni servizio gestito dalla Direzione 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.



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione 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					
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi					
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Personale TA e Incarichi Didattici, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 431 tel.011670.4070-4072 - fax: 011670.4081 pers-tempoindeterminato@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					
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	e-mail a : pers-tempoindeterminato@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/part-time">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/part-time</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	100%	100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)		100%	100%	100%
	modulistica presente online	% di moduli disponibili on line			60%	> 60%
	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
TEMPESTIVITÀ	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	gg		8	5	5
	Tempo medio di erogazione del servizio	gg	60	60	60	< 60
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]			100%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase / n° pratiche presentate all'anno	100%	100%	100%	100%



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014	
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione 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 al Settore Stipendi ; informazioni e consulenza
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Personale TA e Incarichi Didattici, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano , stanza 431 tel.011670.4069-4070-4071 fax: 011670.4081 pers-tempoindeterminato@unito.it > Per il personale TD e i ricercatori TD: Settore Personale a Tempo Determinato, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 439, tel: 011670.4851-4853 / fax: 011670.4034 - mail: pers-tempodeterminato@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	e-mail a : pers-tempoindeterminato@unito.it pers-tempodeterminato@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
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	100%	100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)		100%	100%	100%
	modulistica presente online	% di moduli disponibili on line	60%	60%	80%	> 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
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	gg		8	5	5
	Tempo intercorrente tra ricezione della richiesta del servizio ed erogazione del servizio	gg	45	45	30	30
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]			100%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase / n° pratiche presentate all'anno	100%	100%	100%	100%



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014	
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione 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.
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Personale TA e Incarichi Didattici, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 432 tel.011670.4441-4861-4079 fax: 011670.4083 pers-tempoindeterminato@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
MODALITÀ 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">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/mobilita-di-comparto</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)		100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)	100%	100%	100%	100%
	modulistica presente online	% di moduli disponibili on line			100%	100%
	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
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	gg		8	5	<5
	Tempo medio di erogazione del servizio	gg	90	90	90	90
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]			100%	100%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase / n° pratiche presentate all'anno	100%	100%	100%	100%



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane					
<b>AREA SERVIZI</b>	Personale					
<b>NOME SERVIZIO</b>	Informazione e consulenza per incarichi di lavoro autonomo					
<b>DESCRIZIONE</b>	Fornitura contrattualistica, informazioni e consulenza alle unità organizzative nella gestione degli incarichi di lavoro autonomo					
<b>DESTINATARI</b>	Interni - Tecnici Amministrativi					
<b>RESPONSABILE</b>	Susanna Lo Prete					
<b>A CHI/DOVE RIVOLGERSI</b>	Sezione Personale TA e Incarichi Didattici, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 439, tel: 011670.4851 / fax: 011670.4034 - mail: pers-tempodeterminato@unito.it					
<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO</b>	tutti i giorni dalle 9:00 alle 11:00 e martedì e giovedì dalle 14:00 alle 15:30					
<b>MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO</b>	Mail a pers-tempodeterminato@unito.it					
<b>MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)</b>	<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 QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	100%	100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)	100%	100%	100%	100%
	modulistica presente online	% di moduli disponibili on line	100%	100%	100%	100%
	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]	n.d.	n.d.	1	1
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	Tempo intercorrente tra richiesta di informazioni e approfondimenti e risposta (= informazione/consulenza)	gg	10	10	10	9
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]	100%	100%	100%	100%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase / n° pratiche presentate all'anno	100%	100%	100%	100%



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione 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.					
DESTINATARI	Esterni					
RESPONSABILE	Susanna Lo Prete					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Personale TA e Incarichi Didattici, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 426 tel.011670.4075-4861 fax: 011670.4081 pers-tempoindeterminato@unito.it > Per il personale TD e i ricercatori TD: Settore Personale a Tempo Determinato, Palazzo Stemmi Via Po 31, IV piano, stanza 439, tel: 011670.4851-4418 / fax: 011670.4034 - mail: pers-tempodeterminato@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	Mail a pers-tempoindeterminato@unito.it (per il personale TD e i ricercatori TD: mail a pers-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 QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	100%	100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)	100%	100%	100%	100%
	modulistica presente online	% di moduli disponibili on line	10%	10%	10%	>10%
	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
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta di informazioni e approfondimenti e risposta (= informazione/consulenza)	gg	10	10	10	<10
EFFICACIA	Indagini di customer satisfaction	scala da 1 a 5	assente	assente	assente	da definire
	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]			100%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase / n° pratiche presentate all'anno	100	100	100%	100%



NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> 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: incarichididattici@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: incarichididattici@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
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tempo di apertura al pubblico	n° ore settimanali	/	13	13	13
	Interazione multicanale con l'utente (telefono, fax, mail)	n° canali	/	3	3	3
	Interazione on line	pdf scaricabile	ok	ok	ok	ok
TEMPESTIVITA'	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione	gg.	/	60	55	<55
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione	% di pratiche andate a buon fine [1-(numero reclami/numero totale pratiche)]	/	100%	100%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% numero pratiche evase/n°pratiche presentate all'anno	/	97%	100%	100%



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014							
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane						
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						
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere mail a: dru@unito.it						
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	////////////////////////////////////						
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO 2015
			2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	n° ore settimanali	/	/	13	13	> 13
	Passaggi procedurali per: certificazione di retribuzione, anzianità di servizio e data presunta di cessazione.	n° passaggi	/	/	5	5	< 5
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione	gg.	/	/	20	16	< 16
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	% di richieste andate a buon fine [1-(numero reclami relativi alle richieste evase / numero totale richieste)]	/	/	100%	100%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione richieste annuale	% numero richieste evase	/	/	90%	93%	> 93%



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014							
	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Risorse Umane						
AREA SERVIZI	Personale						
NOME SERVIZIO	Gestione missioni e rimborsi spese						
DESCRIZIONE	Gestione anticipi e pagamento missioni, erogazione rimborsi spese. Informazioni su normativa e stato della pratica						
DESTINATARI	Interni: tutti - Esterni: tutti						
RESPONSABILE	Emilia Bonino						
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Emolumenti Accessori e Istituzionali, Via Verdi 8, Tel. 011.670.2204-2205-2183, Fax 011.670.2337, mail: missioni@unito.it						
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.30						
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere mail a: dru@unito.it						
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	////////////////////////////////////						
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	n° ore settimanali	/	/	13 ore	13 ore	>13
	Percentuale di modulistica presente on line	%	/	/	75%	75%	>75%
TEMPESTIVITA'	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione (con documentazione completa)	gg.	/	/	35	33	< 33
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione	% n. rimborsi pagamenti li	/	/	98%	98%	> 98%
EFFICIENZA	Tasso evasione pagamento missioni annuale	% n. pagamenti evasi / n. richieste di pagamento all'anno	/	/	100	100	100



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013						
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> 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					
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere mail a: dru@unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	////////////////////////////////////					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Tempo di apertura al pubblico	n° ore settimanali	/	/	13	>13
	Interazione multicanale con l'utente (telefono, fax, mail)	n° canali	/	/	3	3
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio ed effettiva erogazione	gg.	/	/	30	< 30
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione	% di pratiche andate a buon fine [1-(numero reclami/numero totale pratiche)]	/	/	95%	>95%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% numero pratiche evase/n°pratiche presentate all'anno	/	/	100%	100%



NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014	
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione 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
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi
RESPONSABILE	Fabrizio Fantinati
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Gestione Presenze, Palazzo Stemmi - Via Po, 31 tel: 011/6704060-61-62-64-65-57; 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
			2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	100%	100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)	100%	100%	100%	100%
	modulistica disponibile on-line	% di moduli disponibili on line	nd	80%	80%	100%
	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]	nd	1	1	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	nd	1	1	1
	Tempo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	nd	1	1	1
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]	nd	nd	90	100
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase/n° richieste su base annua	100	100	100%	100%

(\*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
		<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane				
AREA SERVIZI	Personale					
NOME SERVIZIO	Gestione Richieste di Aspettative e congedi					
DESCRIZIONE	Informazioni, gestione modulistica e autorizzazione					
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi					
RESPONSABILE	Fabrizio Fantinati					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Gestione Presenze, Palazzo Stemmi - Via Po, 31 tel: 011/6704060; 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)	Normativa relativa alla materia					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	100%	100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)	100%	100%	100%	100%
	modulistica disponibile on-line	% di moduli disponibili on line	nd	nd	10%	90%
	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]	nd	0	0	1
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	nd	2	2	1
	Tempo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	nd	3	3	1
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]	nd	nd	100%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase / n° pratiche presentate all'anno	nd	100	100%	100%
(*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5						



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013						
	<p align="center"><b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane</p>					
AREA SERVIZI	Personale					
NOME SERVIZIO	Gestione Maternità, Congedi per maternità e paternità					
DESCRIZIONE	Informazioni, gestione modulistica e collocamento					
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi					
RESPONSABILE	Fabrizio Fantinati					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Gestione Presenze 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="#">link a sezione portale con info sul servizio</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	100%	100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)	100%	100%	100%	100%
	modulistica disponibile on-line	% di moduli disponibili on line	nd	90	90%	100%
	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]	nd	1	1	2
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	nd	1	1	1
	Tempo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	nd	10	10	5
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]	nd	nd	90%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase / n° pratiche presentate all'anno	nd	100%	100%	100%

(\*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5



NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013						
	<p align="center"><b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Organizzazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane</p>					
AREA SERVIZI	Personale					
NOME SERVIZIO	Gestione Permessi 150 ore, Formazione					
DESCRIZIONE	Informazioni, gestione modulistica e autorizzazione					
DESTINATARI	Interni - Tecnici Amministrativi					
RESPONSABILE	Fabrizio Fantinati					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Sezione Gestione Presenze 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)	CCNL					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	100%	100%	100%	100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)	100%	100%	100%	100%
	modulistica disponibile on-line	% di moduli disponibili on line	nd	100	100%	100%
	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]	nd	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	nd	1	1	1
	Tempo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	nd	2	2	1
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]	nd	100%	100%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase / n° pratiche presentate all'anno	nd	100%	1001%	100%
(*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5						



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014							
		<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione <b>Personale Docente e Servizi al Personale</b>					
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@uni						
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Martedì e giovedì ore 9.00 - 11.30 e 14.00 - 15.30						
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	Scrivere mail a: pers-docserv@unito.it						
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	////////////////////////////////////						
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND				VALORE PROGRAMMATO 2015
			2011	2012	2013	2014	
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico e ricevimento su richiesta	n° ore settimanali	/	/	13	14	>14
	Accessibilità multicanale (telefono, mail, fax)	n° canali	/	/	3	3	3
	Passaggi procedurali per attivare il servizio	n° passaggi	/	/	1	1	1
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza	gg.	/	/	20	19	19
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	% di consulenze andate a buon fine [1- (numero reclami / numero totale consulenze)]	/	/	100%	100%	100%
EFFICIENZA	Tasso evasione consulenze annuale	% numero consulenze evase / numero richieste di consulenza	/	/	90%	92%	92%



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
		<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane				
AREA SERVIZI	servizi agli studenti					
NOME SERVIZIO	<b>Servizio di accoglienza per gli studenti con disabilità</b>					
DESCRIZIONE	SERVIZIO SU APPUNTAMENTO di prima accoglienza, analisi dei bisogni, presa in carico per l'attivazione degli specifici servizi di supporto svolto dal personale universitario strutturato					
OUTPUT DEL SERVIZIO	supporto allo studente					
DESTINATARI	studenti universitari con le diverse disabilità certificate					
RESPONSABILE	Nunzia Ricco					
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Studenti Disabili e DSA Direzione Risorse Umane E-mail: <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a> Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 0116704285					
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	può essere richiesto l'appuntamento personalmente o per telefono, tutti i giorni dalle 9.00 alle 16.30 oppure via fax o via e-mail					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via e-mail a <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio	numero	1	1	1	1
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero	4	4	4	4
	modulistica presente online	%	0	100	100	100
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	7	7	7	7
EFFICACIA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100%	100%	100%	95%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/utente				
(*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5						



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
		<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane				
AREA SERVIZI	Servizi agli studenti					
NOME SERVIZIO	Servizio di interpretariato di Lingua Italiana dei Segni (LIS) e Mediazione alla comunicazione per studenti sordi					
DESCRIZIONE	Servizio specialistico esternalizzato di interpretariato LIS e di Mediazione alla comunicazione erogato a copertura dei bisogni didattici prioritari					
OUTPUT DEL SERVIZIO	supporto allo studente					
DESTINATARI	studenti universitari sordi					
RESPONSABILE	Nunzia Ricco					
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Studenti Disabili e DSA Direzione Risorse Umane E-mail: <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a> Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 0116704285					
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	Il servizio può essere richiesto <b>ESCLUSIVAMENTE</b> VIA E-MAIL O VIA FAX					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via e-mail a <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA</b>	passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio	numero	3	3	3	3
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero	3	3	3	3
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	5	5	10	10
<b>EFFICACIA</b>	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100%	100%	100%	95%
<b>EFFICIENZA</b>	costo per utente	EURO/UTENTE	4480	4480	4400	4400
(*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5						



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014	
	<p align="center"><b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane</p>
AREA SERVIZI	servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	<b>Servizio di tutorato didattico alla pari per gli studenti con disabilità o con DSA</b>
DESCRIZIONE	Servizio personalizzato di tutorato didattico alla pari per l'aiuto nella frequenza a lezione e nello studio svolto da studenti universitari vincitori di una apposita borsa di studio
OUTPUT DEL SERVIZIO	supporto allo studente
DESTINATARI	studenti universitari con le diverse disabilità o con DSA
RESPONSABILE	Nunzia Ricco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Studenti Disabili e DSA Direzione Risorse Umane E-mail: <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a> Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	Il servizio può essere richiesto <b>ESCLUSIVAMENTE VIA E-MAIL O VIA FAX</b>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	via e-mail a <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio	numero	2	2	2	2
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero	4	4	4	4
	modulistica presente online	percentuale	0	100	100	100
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	10	10	10	10
EFFICACIA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	95%	95%	95%	95%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/UTENTE	868	900	800	800

(\*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
		<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane				
AREA SERVIZI	servizi agli studenti					
NOME SERVIZIO	<b>Servizio di accompagnamento per gli studenti con disabilità</b>					
DESCRIZIONE	Servizio personalizzato di accompagnamento fisico a piedi e/o con l'utilizzo di mezzi pubblici per le strutture universitarie ( aule di lezione, biblioteche etc.) all'interno del Comune di Torino, svolto da studenti universitari vincitori di una apposita borsa di studio					
OUTPUT DEL SERVIZIO	supporto allo studente					
DESTINATARI	studenti universitari con disabilità motoria e/o visiva certificata					
RESPONSABILE	Nunzia Ricco					
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Studenti Disabili e DSA Direzione Risorse Umane E-mail: <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a> Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 0116704285					
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	Il servizio può essere richiesto entro le ore 16.30 del mercoledì precedente alla settimana di effettiva fruizione					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	via e-mail a <a href="mailto:ufficio.disabili@unito.it">ufficio.disabili@unito.it</a>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-disabili">http://www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-disabili</a>					
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio	numero	1	1	1	1
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero	4	4	4	4
	modulistica presente online	%	0	100	100	100
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	10	10	10	10
EFFICACIA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste	%	100%	100%	100%	95%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/UTENTE	890	800	750	750
(*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5						



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014	
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane
AREA SERVIZI	servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	<b>Servizio di accoglienza per gli studenti con DSA</b>
DESCRIZIONE	SERVIZIO SU APPUNTAMENTO di prima accoglienza, analisi degli eventuali bisogni e di informazione sul trattamento individualizzato in vista degli esami, svolto dal personale universitario strutturato
OUTPUT DEL SERVIZIO	supporto allo studente
DESTINATARI	studenti universitari con diagnosi di DSA
RESPONSABILE	Nunzia Ricco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Studenti Disabili e DSA Direzione Risorse Umane E-mail: <a href="mailto:sportello.dislessia@unito.it">sportello.dislessia@unito.it</a> Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 0116704285
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	Il servizio può essere richiesto <b>ESCLUSIVAMENTE VIA E-MAIL O VIA FAX</b>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	via e-mail a <a href="mailto:sportello.dislessia@unito.it">sportello.dislessia@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-dislessici">http://www.unito.it/servizi/lo-studio/studenti-dislessici</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio	numero	2	2	2	2
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero	4	4	4	4
	modulistica presente online	%	0	0	100	100
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	7	7	7	7
EFFICACIA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100%	100%	100%	95%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/UTENTE				

(\*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014

	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane
AREA SERVIZI	servizi agli studenti
NOME SERVIZIO	<b>Servizio di mediazione con i docenti per gli studenti con DSA</b>
DESCRIZIONE	SERVIZIO SU RICHIESTA DELL'UTENZA (docenti/studenti)
OUTPUT DEL SERVIZIO	supporto allo studente
DESTINATARI	studenti universitari con diagnosi di DSA
RESPONSABILE	Nunzia Ricco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio Studenti Disabili e DSA Direzione Risorse Umane E-mail: <a href="mailto:sportello.dislessia@unito.it">sportello.dislessia@unito.it</a> Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 0116704285
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	Il servizio può essere richiesto <b>ESCLUSIVAMENTE VIA E-MAIL O VIA FAX</b>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	via e-mail a <a href="mailto:sportello.dislessia@unito.it">sportello.dislessia@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/studenti_dislessici1">http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/studenti_dislessici1</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio	numero	1	1	1	1
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero	4	4	4	4
	modulistica presente online	%	0	0	0	0
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	giorni	7	7	7	7
EFFICACIA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100%	100%	100%	95%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/UTENTE				

(\*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014

	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> Direzione Risorse Umane
AREA SERVIZI	Personale
NOME SERVIZIO	Emissione Tessere Ministeriali di Riconoscimento
DESCRIZIONE	Erogazione di Informazioni, gestione modulistica e gestione dell'iter di emissione della Tessera
DESTINATARI	Interni (Tecnici amministrativi - Docenti) ed Esterni- (figli e coniugi di tecnici amministrativi e docenti)
RESPONSABILE	Rosangela MESIANO
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Segreteria della Direzione Risorse Umane, Palazzo Stemmi - Via Po, 31 tel: 011/6704253; fax: 011/6704263; mail:dru@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	martedì e giovedì dalle 9.00 alle 11.00 e dalle 14.30 alle 15.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<a href="mailto:dru@unito.it">dru@unito.it</a>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<a href="https://intranet.unito.it/web/personale-unito/tessere-ministeriali-di-riconoscimento">https://intranet.unito.it/web/personale-unito/tessere-ministeriali-di-riconoscimento</a>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2012	2013	2014	2015
<b>ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA</b>	tempo di apertura al pubblico	% giorni di apertura (= num gg apertura /5) (*)	4%	4%		100%
	disponibilità telefonica	% giorni di accessibilità (= num gg acc /5)	100%	100%	100%	100%
	modulistica disponibile on-line	% di moduli disponibili on line	100%	100%	100%	100%
	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>TEMPESTIVITÀ</b>	Tempi di risposta a richieste di informazione/consulenza	numero giorni	1	1	1	1
	Tempo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	numero giorni	12	12	7	1
<b>EFFICACIA</b>	Soddisfazione del servizio	% di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / numero totale pratiche)]			100%	100%
<b>EFFICIENZA</b>	Tasso evasione pratiche annuale	% n° pratiche evase/n° richieste su base annua	100%	100%	100%	100%

(\*) apertura / accessibilità di mattina = 0,5; apertura / accessibilità di pomeriggio = 0,5; totale giorni di apertura massimi settimanali = 5



# Università degli Studi di Torino

Direzione Risorse Umane

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2014						
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</b> <b>DIREZIONE PERSONALE DOCENTE E SERVIZI AL PERSONALE</b>					
AREA SERVIZI	Servizi Sociali e Welfare					
NOME SERVIZIO	Centro Estivo per i figli dei dipendenti e altre figure che operano in ambito universitario					
DESCRIZIONE	Gestione del servizio; Informazioni, Iscrizione, graduatorie iscritti					
DESTINATARI	Interni: personale docente e tecnico-amministrativo. Esterni: studenti					
RESPONSABILE	Anna Maria Nezzo					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio di Accoglienza alla Persona - Via Po, 31- IV piano - Tel. 011/6704206 - 2766 - 3011 Fax 011/6703911					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle 11 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.30					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere mail a: sap-gru@unito.it					
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>					
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	percentuale di modulistica presente on line	%	100%	100%	100%	100%
	tempo di apertura al pubblico	n° ore settimanali	13	> 13	> 13	> 13
	interazione multicanale con l'utente (tel. fax, mail)	n° canali	3	3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo medio intercorrente tra il termine presentazione domande e la pubblicazione delle graduatorie	gg	9	< 9	< 9	< 9
	Velocità media di risposta alle richieste dell'utenza e tempestività di aggiornamento del sito web	gg.	4	< 4	< 4	< 4
EFFICACIA	Soddisfazione del servizio	% n° richieste chiarimento andate andate a buon fine / [1- (numero sollecito richieste chiarimento / n. totale richieste chiarimento)]	95%			customer
		customer		customer 97% soddisfatti su 91% dei partecipanti al questionario		
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuali	% n° posti centro estivo disponibili / n° posti assegnati	100%	100%	100%	100%