



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA *DIREZIONE STUDENTI E SERVIZI WEB*

1. PREMESSE

a. La Carta dei Servizi costituisce un reale impegno verso gli utenti della Direzione Studenti e Servizi Web; 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 Studenti e Servizi Web non ha la pretesa di riportare e descrivere tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo una sezione di queste che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, d'interesse e d'impatto sull'utente stesso;

d. La presente Carta della Direzione Studenti e Servizi Web non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento progressivo) ed è – di norma – soggetto ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno alla Direzione Studenti e Servizi Web);

e. La presente Carta s'inserisce in un lavoro più ampio svolto in Ateneo nel corso degli ultimi anni, il quale ha come obiettivo finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza). La Carta costituisce dunque ad oggi un primo passo in vista di tale obiettivo finale;

f. i servizi riportati nella Carta della Direzione Studenti e Servizi Web non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino e dei



Università degli Studi di Torino

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 valorizzati e quantificati 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, nei prossimi mesi, di valutazione nell'ambito di misurazione della Performance di Ateneo;

i. la redazione della Carta in seno alla Direzione Studenti e Servizi Web _ 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 Studenti e Servizi Web 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 Studenti e Servizi Web sono:

Uguaglianza

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



Continuità

La Direzione Studenti e Servizi Web 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 Studenti e Servizi Web 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 Studenti e Servizi Web 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 Studenti e Servizi Web 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 Studenti e Servizi Web 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 Studenti e Servizi Web

La Direzione, la cui organizzazione interna è ad oggi in fase di revisione, si occupa di presidiare i processi relativi ai servizi web e ai servizi agli studenti comprese le attività di Orientamento in ingresso, in itinere e in uscita e il rapporto con il mondo del lavoro e delle imprese.

In particolare, le principali macrocompetenze riguardano:

- servizi agli studenti
- Orientamento, Tutorato e Job Placement, (OTP)
- Erasmus e mobilità internazionale
- servizi per borse di studio e tirocini agli studenti
- gestione servizi per studenti laureati (dirsel)



- progetti di de materializzazione
- gestione Portale e servizi web
- supporto E-Learning
- servizi multimediali e collaboration on-line
- gestione adempimenti in materia di trasparenza
- proposte per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi per la gestione attività di competenza
- programmazione gestionale ed economico-finanziaria per le attività di propria competenza.

5. SERVIZI EROGATI (raggruppati per area)

5.1 Area: Comunicazione e servizi web

- E-LEARNING: supporto alle Unità Organizzative per l'avvio, la gestione e l'utilizzo dell'infrastruttura di E-learning di Ateneo (le istanze attive sono consultabili su www.unito.it, nell'apposita sezione riservata ai "Servizi per gli studenti");
- ARCHITETTURE FEDERATE: supporto alle Unità Organizzative che ne facciano richiesta tre diverse soluzioni per la gestione di *web content* in ambiente federato: piattaforma per la gestione dei siti web di Unità Organizzative: Facoltà, Dipartimenti, Biblioteche, Centri ecc... (CMS BEA), piattaforma per la realizzazione di siti web di supporto alla didattica (CMS CampusNet) e per i siti di eventi (in fase di aggiornamento)
- UNITO MEDIA: supporto alle Unità Organizzative che ne facciano richiesta per la pubblicazione di materiali audio e video o la trasmissione in diretta streaming di un evento su Unito Media, la piattaforma istituzionale dei contenuti multimediali dell'Ateneo;
- COLLABORATION ONLINE: formazione e supporto alle Unità Organizzative che ne facciano richiesta circa l'impiego degli strumenti di collaborazione utilizzati in Ateneo per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici;
- RECLAMI E SEGNALAZIONI: Servizio rivolto all'utenza che intende inoltrare una richiesta di accesso civico, un reclamo circa i procedimenti amministrativi, o segnalare problemi relativi ai servizi dell'Ateneo;
- PIANO OPERATIVO PORTALE (POP): servizi "core" di pianificazione operativa delle attività e dei progetti secondo una logica di integrazione e condivisione attraverso la rete dei referenti delle varie Unità Organizzative dell'Ateneo (un processo operativo di raccolta di esigenze e proposte,



Università degli Studi di Torino

valutazione delle priorità e degli interessi diffusi, implementazione di nuovi servizi e aggiornamenti, condivisione dello stato di avanzamento lavori ecc);

- **PRODUZIONI MULTIMEDIALI:** Produzione di contenuti video e fotografici, grafica vettoriale e interfacce web per i canali online istituzionali dell'Ateneo;

- **PROGETTAZIONE DI INFRASTRUTTURE MULTIMEDIALI SPECIALI:** Progettazione di postazioni multimediali speciali attraverso le quali vengono prodotti e trasmessi contenuti a prevalente contenuto multimediale. Supporto tecnico in caso di utilizzo di tali postazioni per eventi speciali e streaming;

- **PORTALE DI ATENEO WWW.UNITO.IT:** servizio di produzione, pubblicazione, presidio e organizzazione di contenuti informativi (testi, immagini e contenuti audio/video) attraverso il Portale Istituzionale di Ateneo (www.unito.it);

- **INTRANET DI ATENEO www.unito.it/intranet:** servizio di produzione, pubblicazione, presidio e organizzazione di contenuti informativi (testi e immagini) attraverso la Intranet, accessibile esclusivamente dal personale dell'Ateneo (docenti e personale tecnico amministrativo);

- **COMMUNITY E SOCIAL NETWORK:** servizio di produzione e pubblicazione di contenuti informativi, nonché supporto agli utenti, mediante i principali ambienti di community e social network ai quali l'Ateneo ha deciso aderire al fine di diffondere, ad un numero sempre maggiore di utenti, le proprie iniziative ed attività. Il Servizio è denominato Unito People (<http://www.unito.it/people>).

5.2 Aree: Servizi agli Studenti e internazionalizzazione

- **LIS:** Servizio specialistico esternalizzato di interpretariato LIS (lingua italiana dei segni) e di mediazione alla Comunicazione erogato a copertura dei bisogni didattici prioritari degli studenti sordi;

- **TUTORATO DIDATTICO PER STUDENTI CON DISABILITÀ O CON DSA:** 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;

- **ACCOGLIENZA PER STUDENTI CON DISABILITÀ:** servizio di prima accoglienza, analisi dei bisogni, presa in carico per l'attivazione degli specifici servizi di supporto svolto dal personale universitario strutturato;



Università degli Studi di Torino

- SPORTELLO DISLESSIA: Servizio prima accoglienza, d'informazione, di mediazione con i docenti in vista degli esami e incontri di consulenza didattica;
- ACCOMPAGNAMENTO PER STUDENTI CON DISABILITÀ: 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 un'apposita borsa di studio;
- COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE: gestione del servizio relativo alle collaborazioni "200 ore", assistenza alla gestione delle collaborazioni "300 ore" di supporto agli studenti disabili, gestione del servizio relativo alle borse e ai premi intitolati e ai prestiti d'onore. Ulteriori informazioni sono reperibili sulla pagina del portale con il seguente percorso Servizi per gli studenti » Borse e premi di studio;
- COUNSELING: Interventi di counseling individualizzato per gli studenti dell'Ateneo in situazione di disagio tramite incontri individuali. Per maggiori informazioni consultare la pagina del Portale di Ateneo - Servizi per gli studenti » Counseling;
- INFOPOINT: Punto informativo presente sul territorio per la divulgazione di materiale di promozione dell'Ateneo. Per maggiori informazioni consultare la pagina del Portale di Ateneo - Servizi per gli studenti » Infopoint;
- INTERNET POINT: Possibilità di consultare internet gratuitamente attraverso postazioni dedicate. Per maggiori informazioni consultare la pagina del Portale di Ateneo - Servizi per gli studenti » Infopoint;
- ACCOGLIENZA STUDENTI STRANIERI: Servizio di accoglienza agli studenti internazionali;
- MOBILITÀ ERASMUS PER DOCENTI: Servizi di gestione della mobilità internazionale nell'ambito del programma Erasmus. Servizio di interfaccia con i docenti dell'Ateneo per la gestione degli accordi bilaterali con partner stranieri e per la realizzazione di iniziative e flussi di mobilità per docenti e studenti. Per maggiori dettagli consultare il portale di ateneo al seguente percorso: Home » Internazionalizzazione » Programmi di mobilità;
- MOBILITÀ ERASMUS PER STUDENTI: Servizi rivolti agli studenti in mobilità nell'ambito del programma Erasmus e servizi per la gestione della mobilità degli studenti outgoing e incoming per



studio e per tirocinio. Per maggiori dettagli consultare il portale di ateneo al seguente percorso: Home » Internazionalizzazione » Programmi di mobilità;

- SUPPORTO INFORMATIVO A STUDENTI STRANIERI: assistenza ospiti stranieri con la loro accoglienza e gestione delle pratiche amministrative legate al soggiorno nell'Ateneo (informazioni su visti, permessi di soggiorno, residenze ecc.). Per maggiori informazioni consultare la pagina del Portale di Ateneo - Internazionalizzazione » Informazioni pratiche per ospiti internazionali;

- SUPPORTO PER ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO, TUTORATO E PLACEMENT ALLE SCUOLE: attività di supporto e coordinamento degli uffici OTP delle Scuole/Dipartimenti e raccordo e collaborazione con le Scuole/Dipartimenti per tramite dei Delegati della Commissione per l'Orientamento, il Tutorato e il Placement;

- SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE E ORGANIZZAZIONE DI INIZIATIVE DI ORIENTAMENTO: Supporto alla progettazione e organizzazione di iniziative di orientamento di tipo informativo (es. Giornate di Orientamento);

- SUPPORTO PER LA GESTIONE DI TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO SVOLTI PRESSO LE STRUTTURE DELL'ATENEO: Servizi di supporto alle unità organizzative dell'Ateneo per la stipula e la gestione della contabilità dei tirocini extracurricolari svolti presso le strutture dell'Ateneo. Per maggiori informazioni consultare la pagina del Portale di Ateneo – Servizi per gli studenti » Job placement;

5.3 Area: Sistemi Informativi


- SERVIZI E SISTEMI DI AUTENTICAZIONE CENTRALI DI ATENEO E DI *SINGLE SIGN ON*: servizi e sistemi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di *Single Sign On* con l'infrastruttura del Portale di Ateneo, sia per servizi direttamente erogati dal Portale stesso, sia per servizi erogati da terzi compatibili con la logica dell'autenticazione federata.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi della Direzione Studenti e Servizi Web è aggiornato al 10/12/13, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 10/12/2014


7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

(le schede servizi seguono l'ordine appena esposto).

	<h2>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO</h2> <h3>Direzione Studenti e Servizi Web</h3>
AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	E-learning
DESCRIZIONE	servizi di supporto alle Unità Organizzative per l'avvio, la gestione e l'utilizzo dell'infrastruttura di E-learning di Ateneo (le istanze attive sono consultabili su www.unito.it , nell'apposita sezione riservata ai "Servizi per gli studenti")
OUTPUT DEL SERVIZIO	Rilascio istanza di e-learning sulla piattaforma, supporto, formazione e training on the job
DESTINATARI	unità organizzative
RESPONSABILE	Manuela Caramagna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: portale-supporto@unito.it In caso di richieste con carattere di urgenza è possibile telefonare al numero 011 670 2955. Fax: 0116702904 È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/service_desk
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	sono disponibili incontri di supporto strutturato il mercoledì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.30. Per iscriversi a una delle sessioni è necessario prendere visione del calendario completo nella intranet. La prenotazione deve essere effettuata entro il venerdì precedente la data
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/service_desk
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » E-learning – Supporto e manualistica (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)			3 telefono, mail, procedura web	3 telefono, mail, procedura web

	Grado di interazione online da 1 a 4, Es: 1: pdf scaricabile 2: form compilabile online 3: monitoraggio processo online 4: gestione intero processo online	numero				2	2
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero passaggi procedurali a carica dell'utente (per accedere al servizio)	numero				3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni				5 (primo contatto)	10 (primo contatto)
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%					
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%				90	99

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Comunicazione e servizi web</i>
NOME SERVIZIO	Architetture federate
DESCRIZIONE	<i>servizi di supporto alle Unità Organizzative per l'avvio, la gestione e l'utilizzo dei siti web federati d'Ateneo</i>
DESTINATARI	<i>unità organizzative</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Rilascio istanza (SITO) sulla piattaforma, supporto, formazione e training on the job</i>
RESPONSABILE	<i>Manuela Caramagna</i>
	<i>Settore Architetture Federate Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: portale-supporto@unito.it In caso di richieste con carattere di urgenza è possibile telefonare al numero 011 670 2955. Fax: 0116702904</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Le sessioni di supporto/training BEA si svolgono ogni mercoledì mattina dalle 9.30 alle 11.30, mentre le sessioni di supporto operativo per la</i>

MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/service_desk
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Architettura federata (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)			3 telefono, mail, procedura web	3 telefono, mail, procedura web
	Grado di interazione online da 1 a 4, Es: 1: pdf scaricabile 2: form compilabile online 3: monitoraggio processo online 4: gestione intero processo online	numero			2	2
	Numero passaggi procedurali a carica dell'utente (per accedere al servizio)	numero			2	2
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni			5 (primo contatto)	10 (primo contatto)
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%				
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			90	99

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	Unito Media

DESCRIZIONE	Produzione, erogazione e caricamento di contenuti multimediali (contributi video in streaming, live o on demand) attraverso la piattaforma dei contenuti multimediali dell'Università di orino, Unito Media.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Realizzazione streaming, registrazione e/o caricamento del contenuto
DESTINATARI	Unità organizzative
RESPONSABILE	Simona Protopapa
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Direzione Studenti e Servizi Web Via Verdi, 8 - 10124 Torino Tel. 011.091 4005/9612 - Fax 011/6704478 Per richiedere la diretta streaming di un evento su uno dei canali di Unito Media, la registrazione, la pubblicazione di contenuti multimediali nella sezione on demand della piattaforma o sottoporre altre richieste alla redazione è necessario compilare il modulo di richiesta online su Unito Media (alla voce Richieste).
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 -13.00 e 14.00 - 17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a sewi-media@unito.it o utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/segнала/
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare le sezioni "Progetto" e "Richieste" su Unito Media Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Unito Media (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)	2 telefono, mail	3 telefono, mail, procedura OL	3 telefono, mail, procedura OL	3 telefono, mail, procedura OL
TEMPESTIVITA'	Tempo medio intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni		2	2	1
	Tempo medio intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (caricamento contenuto)	giorni		5	5	4
EFFICACIA	Grado di conformità rispetto a leggi e linee guida nazionali (es accessibilità, sottotitolazione)	%	5%	6%	6%	6%
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			90%	95%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Studenti e Servizi Web

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	Servizi di collaboration online
DESCRIZIONE	servizio di consulenza di progetto, formazione e supporto per l'implementazione di sistemi informativi, per la realizzazione di comunicazione per e attraverso – il web e per l'introduzione di strumenti di gestione documentale e per il groupware e la collaboration.
OUTPUT DEL SERVIZIO	consulenza, supporto, formazione
DESTINATARI	Unità organizzative
RESPONSABILE	Angelo Saccà
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Per ogni richiesta è possibile utilizzare il Service Desk Federato https://www.serviziweb.unito.it/service_desk/public/index
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 - 17.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami è possibile utilizzare il Service Desk Federato https://www.serviziweb.unito.it/service_desk
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Home>>Servizi per le Unità Organizzative>>Strumenti per comunicare e collaborare

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Numero di corsi organizzati (incontri formativi in un anno)	numero	assente	assente	4	da definire
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni	assente	assente	5	5
EFFICACIA	Livello dei risultati di apprendimento (a conclusione del corso) 1: scarsi 2: discreti 3: buoni 4: ottimi	numero	assente	assente	4	4
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	assente	assente	100%	100%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Studenti e Servizi Web

AREA SERVIZI	Comunicazione e servizi web
NOME SERVIZIO	Segnalazioni e Reclami
DESCRIZIONE	Servizio rivolto all'utenza che intende inoltrare una richiesta di accesso civico, un reclamo circa i procedimenti amministrativi, o segnalare problemi relativi ai servizi dell'Ateneo
OUTPUT DEL SERVIZIO	Supporto informativo
DESTINATARI	Tutti gli utenti
RESPONSABILE	Anna Luisa Saccol Direzione Studenti e Servizi Web Settore Auditing per Contenuti e Servizi On-line tel. +39 011 6704433 fax +39 011 2361056 Attenzione: nel caso di inserimento errato o mancato inserimento di indirizzo mail la risposta all'utente non può essere fornita
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Non rilevante ai fini dell'erogazione del servizio all'utente
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/segнала/
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Il servizio è raggiungibile da qualsiasi pagina del portale posizionandosi sul footer (fondo pagina) >> Riferimenti, contatti, PEC, reclami e segnalazioni


DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	2	2	2	2
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni	5	5	5	5

EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore	36 ore settimanali	36 ore settimanali	36 ore settimanali	36 ore settimanali
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100%	100%	100%	100%

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Comunicazione e servizi web</i>
NOME SERVIZIO	Piano Operativo Portale (POP)
DESCRIZIONE	<i>referenti delle varie Unità Organizzative dell'Ateneo; un processo operativo di raccolta di esigenze e proposte, valutazione delle priorità e degli interessi diffusi, progettazione di nuovi servizi e aggiornamenti, condivisione dello stato di avanzamento lavori.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Pianificazione e progettazione sui servizi</i>
DESTINATARI	<i>unità organizzative</i>
RESPONSABILE	<i>Fabio Forneron</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Settore Progetti e Processi tecnologici Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: sewi-pro@unito.it Fax: 0112361056 È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/service_desk
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Non si applica</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>È possibile utilizzare il Service Desk federato per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni:</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Piano Operativo Portale</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	pubblicazione su intranet delle informazioni relative alla pianificazione del piano operativo, dei gruppi di lavoro e dei workshop	si/no	si	si	si	si
	pubblicazione dello stata avanzamento lavori relativamente alla pianificazione di inizio anno	numero di aggiornamenti annuali	2	2	2	3

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	coinvolgimento degli organi di governo nella pianificazione	si/no	si	si	si	si
TEMPESTIVITA'	tempo medio di risposta a richiesta di informazioni sul processo di pianificazione	giorni lavorativi	3	3	3	2
EFFICACIA	% di unità organizzative coinvolte nel processo	%	60	60	70	80
EFFICIENZA	% di RIF pianificazione sul totale dei RIF	%	5	10	10	20
EFFICIENZA	risorse FTE della Direzione coinvolte nel processo di pianificazione	numero	6	6	4	3

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Comunicazione e servizi web</i>
NOME SERVIZIO	Produzioni multimediali
DESCRIZIONE	<i>Produzione di contenuti video e fotografici, grafica vettoriale e interfacce web per i canali on line istituzionali dell'Ateneo.</i>
DESTINATARI	<i>Unità organizzative</i>
RESPONSABILE	<i>Enrico Macelloni</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Staff Progetti, Prodotti ed Eventi Multimediali Direzione Studenti e Servizi Web Via Po 31 - 10124 Torino - Italy mail:sewi-pm@unito.it tel: +39 011 670 2752 fax: +39 011 2361056</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9.00 -12.30 e 13.30 - 17.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a sewi-pm@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Video, videoguide e spot Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Fotografie per il web Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » iScreen</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero e tipologia di canale		2 telefono, mail	2 telefono, mail	2 telefono, mail

TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni			4	3	3
EFFICACIA (contenuti video)	Grado di conformità rispetto a leggi e linee guida nazionali (es accessibilità)	%			5%	6% il dato è dovuto la presenza di pochi video sottotitolati	6% il dato è dovuto la presenza di pochi video sottotitolati
EFFICACIA (altri contenuti)	Grado di conformità rispetto a leggi e linee guida nazionali (es accessibilità)	%			70%	80%	90%
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			80%	90%	90%

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Comunicazione e servizi web</i>
NOME SERVIZIO	Progettazione di infrastrutture multimediali speciali
DESCRIZIONE	<i>Progettazione di postazioni multimediali speciali attraverso le quali vengono prodotti e trasmessi contenuti a prevalente contenuto multimediale. Supporto tecnico in caso di utilizzo di tali postazioni per eventi speciali e streaming.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Accesso al sistema di autenticazione di ateneo e supporto per problemi di autenticazione</i>
DESTINATARI	<i>Unità organizzative</i>
RESPONSABILE	<i>Enrico Macelloni</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Staff Progetti, Prodotti ed Eventi Multimediali Direzione Studenti e Servizi Web Via Po 31 - 10124 Torino - Italy mail:sewi-pm@unito.it tel: +39 011 670 2752</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9.00 -12.30 e 13.30 - 17.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a sewi-pm@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)	2 telefono, mail	2 telefono, mail	2 telefono, mail
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni	10	7	5
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	giorni	15	10	10
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	50%	60%	60%

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Comunicazione e servizi web</i>
NOME SERVIZIO	Portale di Ateneo www.unito.it
DESCRIZIONE	<i>Produzione, pubblicazione e presidio di contenuti informativi sul portale di Ateneo www.unito.it</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Pubblicazione informazioni</i>
DESTINATARI	<i>Tutti gli utenti</i>
RESPONSABILE	<i>Elisa Bernardi</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Settore Redazione Web Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: redazioneweb@unito.it Tel: 0116702227 Fax: 0112361056</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8.30-16.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a redazioneweb@unito.it o utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/segнала/</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet, Home >> Servizi per le Unità Organizzative >> Strumenti per comunicare e collaborare >> Portale e Intranet di Ateneo (richiede autenticazione)</i>


DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (mail, fax, telefono)	3	3	3	3
	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web di informazioni nella sezione "Amministrazione Trasparente" (dalla ricezione del dato alla sua effettiva pubblicazione)	numero	5	5	5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (pubblicazione contenuto)	giorni	5	5	5	5
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere	8	8	8	8
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n°	%	100	100	100	100

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Comunicazione e servizi web</i>
NOME SERVIZIO	Intranet di Ateneo intranet.unito.it
DESCRIZIONE	<i>Produzione, pubblicazione e presidio di contenuti informativi sulla Intranet di Ateneo intranet.unito.it</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Pubblicazione informazioni</i>
DESTINATARI	<i>docenti, Tecnici-amministrativi, Unità organizzative e Organi di governo e controllo</i>
RESPONSABILE	<i>Elisa Bernardi</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Settore Redazione Web Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: redazioneweb@unito.it Tel: 0116702227 Fax: 0112361056</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8,30-16,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a redazioneweb@unito.it o utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/segнала/</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet, Home >> Servizi per le Unità Organizzative >> Strumenti per comunicare e collaborare >> Portale e Intranet di Ateneo (richiede autenticazione)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (mail, fax, telefono)	3	3	3	3
	Numero massimo di giorni necessari per l'aggiornamento su web di informazioni nella sezione "Trasparenza intranet" (dalla ricezione del dato alla sua effettiva pubblicazione)	giorni	5	5	5	5
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la pubblicazione	giorni	5	5	5	5
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere	8	8	8	8
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n°	%	100	100	100	100

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Comunicazione e servizi web</i>
NOME SERVIZIO	Community e Social Network
DESCRIZIONE	<i>Servizio di produzione e pubblicazione di contenuti informativi, nonché supporto agli utenti, mediante i principali ambienti di community e social network ai quali l'Ateneo ha deciso di aderire al fine di diffondere, ad un numero sempre maggiore di utenti, le proprie iniziative ed attività. Il Servizio è denominato Unito People. (Questi strumenti (facebook, twitter ecc) vengono quindi considerati complementari al sistema informativo d'Ateneo, utilizzando le informazioni in modo integrato al portale www.unito.it e diventando anch'esse, in forma diversa, informazioni istituzionali.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>pubblicazione su web di nuove informazioni, risposta agli utenti</i>
DESTINATARI	<i>Tutti gli utenti</i>
RESPONSABILE	<i>Elisa Bernardi</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Settore Redazione Web Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: redazioneweb@unito.it Tel: 0116702471 Fax: 0112361056</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 8.30-16.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami e segnalazioni scrivere una mail a redazioneweb@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare sul Portale di Ateneo lo speciale "UniTo People - Community e Social Network". Consultare nella Intranet di Ateneo » Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Social Network</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero e tipologia canale	3	3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la pubblicazione del post/tweet	giorni	3	3	3	3
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio di supporto agli utenti e pubblicazione contenuti (effettivo presidio del servizio)	ore giornaliere	7,12	7,12	7,12	7,12
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100	100	100	100

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	<i>Servizio di interpretariato di Lingua Italiana dei Segni (LIS) e Mediazione alla comunicazione per studenti sordi</i>
DESCRIZIONE	<i>Servizio specialistico esternalizzato di interpretariato LIS e di mediazione alla Comunicazione erogato a copertura dei bisogni didattici prioritari</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>supporto allo studente</i>
DESTINATARI	<i>studenti universitari sordi</i>
RESPONSABILE	<i>Nunzia Ricco</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Settore Settore Integrazione studenti disabili Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: ufficio.disabili@unito.it Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 0116704285</i>
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	<i>Il servizio può essere richiesto ESCLUSIVAMENTE VIA E-MAIL O VIA FAX</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>via e-mail a ufficio.disabili@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9</i>


DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014

	passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio	numero	3	3	3	3
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	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
	modulistica presente online	%	0	0	100	100
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva	giorni	5	5	5	5
EFFICACIA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100	100	100	100
EFFICIENZA	costo per utente	EURO/UTENTE	4480	4480	4480	4480

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Servizio di tutorato didattico alla pari per gli studenti con disabilità o con DSA
DESCRIZIONE	<i>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</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>supporto allo studente</i>
DESTINATARI	<i>studenti universitari con le diverse disabilità o con DSA</i>
RESPONSABILE	<i>Nunzia Ricco</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Settore Settore Integrazione studenti disabili Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: ufficio.disabili@unito.it Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4</i>
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	<i>Il servizio può essere richiesto ESCLUSIVAMENTE VIA E-MAIL O VIA FAX</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>via e-mail a ufficio.disabili@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	passaggi procedurali a carico dell'utente per ottenere il servizio	numero	2	2	2	2

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero	3	4	4	4
	modulistica presente online	percentuale	0	0	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 evase/n° richieste all'anno)	%	95%	95%	95%	95%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/UTENTE	788	868	900	800

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Servizio di accoglienza per gli studenti con disabilità
DESCRIZIONE	<i>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</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>supporto allo studente</i>
DESTINATARI	<i>studenti universitari con le diverse disabilità certificate</i>
RESPONSABILE	<i>Nunzia Ricco</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Settore Settore Integrazione studenti disabili Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: ufficio.disabili@unito.it Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 011/6704285
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	<i>può essere richiesto l'appuntamento personalmente o per telefono, tutti giorni dalle 9.00 alle 16.30 oppure via fax o via e-mail</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>via e-mail a ufficio.disabili@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	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

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	modulistica presente online	%	0	0	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%	100%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/utente				750

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Sportello Dislessia
DESCRIZIONE	<i>Servizio prima accoglienza, di informazione, di mediazione con i docenti in vista degli esami e incontri di consulenza didattica</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>supporto allo studente</i>
DESTINATARI	<i>studenti universitari con diagnosi di DSA</i>
RESPONSABILE	<i>Nunzia Ricco</i>
	Settore Settore Integrazione studenti disabili Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: ufficio.disabili@unito.it Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 0116704285
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	<i>Il servizio può essere richiesto ESCLUSIVAMENTE VIA E-MAIL O VIA FAX</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>via e-mail a ufficio.disabili@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	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
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	modulistica presente online	%	0	0	0	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%	100%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/UTENTE				



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Studenti e Servizi Web

AREA SERVIZI	<i>servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Servizio di accompagnamento per gli studenti con disabilità
DESCRIZIONE	<i>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</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>supporto allo studente</i>
DESTINATARI	<i>studenti universitari con disabilità motoria e/o visiva certificata</i>
RESPONSABILE	<i>Nunzia Ricco</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Settore Settore Integrazione studenti disabili Direzione Studenti e Servizi Web E-mail: ufficio.disabili@unito.it Sede: Via Po 31 (3° piano), 10124 Torino Tel: 011/6704282/3/4 Fax: 0116704285</i>
GIORNI E ORARI DI RICHIESTA SERVIZIO	<i>Il servizio può essere richiesto entro le ore 16.30 del mercoledì precedente alla settimana di effettiva fruizione</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>via e-mail a ufficio.disabili@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/servizi_studenti2/disabili9

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
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	0	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°	%	100%	100%	100%	100%
EFFICIENZA	costo medio per utente	EURO/UTENTE	665	890	800	750




UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Studenti e Servizi Web

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Collaborazioni a tempo parziale e borse di studio
DESCRIZIONE	<i>Supporto informativo agli studenti interessati alle collaborazioni a tempo parziale, alle borse e ai premi intitolati</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Erogazione del servizio di supporto al richiedente</i>
DESTINATARI	<i>Studenti, laureati</i>
RESPONSABILE	<i>Domenico Careggio</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Direzione Studenti e Servizi Web Settore Collaborazioni, Borse e Prestiti Via Po 31, 10124 Torino Fax +39 0112361031 E-mail: borse.studenti@unito.it telefono: 011/6704359 per collaborazioni e borse di studio telefono: 011/6704357 per borse e premi intitolati</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. - Ven. 9.00 - 12.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami, utilizzare il servizio Reclami e Segnalazioni: https://www.serviziweb.unito.it/segnala/</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it/servizi per gli studenti/studenti part-time 200 ore</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	Numero tipologia canale			6 mail, fax, telefono, incontri, procedure web, portale di Ateneo	6 mail, fax, telefono, incontri, procedure web, portale di Ateneo
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione inviate via email	gg lavorativi			2	2
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione (numero pratiche reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%			in fase di aggiornamento: il dato sarà disponibile entro il 31 gennaio	in fase di aggiornamento: il dato sarà disponibile entro il 31 gennaio

EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%				in fase di aggiornamento: il dato sarà disponibile entro il 31 gennaio	in fase di aggiornamento: il dato sarà disponibile entro il 31 gennaio
-------------------	---	---	--	--	--	--	--

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web						
AREA SERVIZI	Servizi agli studenti						
NOME SERVIZIO	Counseling						
DESCRIZIONE	Interventi di counseling individualizzato per gli studenti dell'Ateneo in situazione di disagio tramite incontri individuali						
OUTPUT DEL SERVIZIO	Incontri individuali previo appuntamento con specialisti						
DESTINATARI	Studenti						
RESPONSABILE	Angelo Saccà						
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Settore Counseling Tel.: +39 0118394775 Fax: +39 0118394775 E-mail: counseling@unito.it						
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. - Mer. - Ven. 8.30 - 12.00;						
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami e segnalazioni inviare email a: west@unito.it ; per casi di particolare riservatezza scrivere al Direttore Ing. Angelo Saccà:						
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it/servizi_per_gli_studenti/counseling ;						

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)			2 telefono, email	2 telefono, email
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore			24	24
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di appuntamento via email	gg lavorativi			2	2
	Tempo medio di attesa per il primo incontro	gg lavorativi			5	4
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%			1%	1%
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			95	98



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Studenti e Servizi Web

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Infopoint
DESCRIZIONE	<i>Punto informativo con funzioni di promozione dell'Ateneo.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Supporto informativo all'utente</i>
DESTINATARI	<i>Futuri studenti, studenti, studenti post lauream, laureati, famiglie, collettività</i>
RESPONSABILE	<i>Susanna Bison</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Settore Infopoint Via Po, 29 PT telefono: 0116703020/3021 fax: 0112361048; e-mail: infopoint@unito.it; skype: infopoint.unito</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. - Ven. 9.00 -19.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami inviare email a:infopoint@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it>>servizi_studenti>>infopoint</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tempo medio di attesa allo sportello	minuti			10	9
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore			50	50
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)			6 email, telefono, fax, sportello, skype, portale di Ateneo	6 email, telefono, fax, sportello, skype, portale di Ateneo
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione inviate via email	gg lavorativi			2	2
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione (numero pratiche reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%			0	0

EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			95	98
-------------------	---	---	--	--	----	----

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Internet point
DESCRIZIONE	<i>Possibilità di consultare internet gratuitamente attraverso postazioni dedicate</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Accesso alla rete dai pc presenti all'Infopoint (durata max connettività 45 minuti)</i>
DESTINATARI	<i>Futuri studenti, studenti, studenti post lauream, laureati, famiglie, collettività</i>
RESPONSABILE	<i>Susanna Bison</i>
	Direzione Studenti e Servizi Web Settore Infopoint Via Po 29, - 10124 Torino Orario: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 19.00 Tel. 011.6703020/3021 Fax 011.2361048 Mezzi pubblici: Bus 18-55-56-68-61 / Tram 13-15 E-mail: infopoint@unito.it Contatto Skype: infopoint.unito
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. - Ven. 9.00 -19.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami inviare email a:infopoint@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it>>servizi_studenti>>infopoint.</i>


DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tempo medio di attesa allo sportello	minuti			10	9
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)			1 sportello	1 sportello
	Numero postazioni pc connesse in rete	numero			7	7
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di durata per le pratiche di registrazione	minuti			12	10
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dal servizio (da intendere come effettivo presidio del servizio e disponibilità dei pc connessi in rete)	%			100	100

EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			95	98
-------------------	---	---	--	--	----	----

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	Internazionalizzazione
NOME SERVIZIO	Accoglienza studenti internazionali
DESCRIZIONE	Servizio di accoglienza agli studenti internazionali
OUTPUT DEL SERVIZIO	Supporto informativo
DESTINATARI	Studenti
RESPONSABILE	Susanna Bison
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione Studenti e Servizi Web Settore Infopoint Via Po 29, - 10124 Torino Orario: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 19.00 Tel. 011.6703020/3021 Fax 011.2361048 Mezzi pubblici: Bus 18-55-56-68-61 / Tram 13-15 E-mail: infopoint@unito.it Contatto Skype: infopoint.unito
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 - 16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami inviare email a: infopoint@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it/Internazionalizzazione » Informazioni pratiche per ospiti internazionali


DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)			6 email, telefono, fax, sportello, skype, portale di Ateneo	6 email, telefono, fax, sportello, skype, portale di Ateneo
	Tempo medio di attesa allo sportello	minuti			13	11
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione inviate via email	gg lavorativi			2	2

EFFICACIA	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%				0	0
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%				95	98

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Internazionalizzazione</i>
NOME SERVIZIO	Mobilità Erasmus per docenti
DESCRIZIONE	<i>Servizi di gestione della mobilità internazionale nell'ambito del programma Erasmus. Servizio di interfaccia con i docenti dell'Ateneo per la</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Progetto Erasmus</i>
DESTINATARI	<i>Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Alice Traverso Bernini</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Studenti e Servizi Web Settore Mobilità Internazionale E-mail: relint@unito.it Tel.: +39 0116704425 Fax: +39 0112361017</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9.00 - 16.00 Il ricevimento del pubblico, qualora necessario, si effettua solo su appuntamento da concordare tramite i recapiti sopra indicati.</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami inviare una email a: relint@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it/Internazionalizzazione » Programmi di mobilità » Mobilità docenti</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)	4 (mail, telefono, fax, appuntamento diretto)	4 (mail, telefono, fax, appuntamento diretto)	5 (mail, telefono, fax, appuntamento diretto, procedura web)	5 (mail, telefono, fax, appuntamento diretto, procedura web)

	Grado di interazione online da 1 a 4, Es: 1: pdf scaricabile 2: form compilabile online 3: monitoraggio processo online 4: gestione intero processo online	numero	1	1	2	3
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Numero passaggi procedurali a carica dell'utente (per accedere	numero	3	3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente	giorni	2	2	2	2
	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale	%				
EFFICACIA	Grado di conformità e completezza dei dati pubblicati rispetto a linee guida nazionali/regionali etc	%	80%	80%	85%	90%
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	80%	80%	85%	90%

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Internazionalizzazione</i>
NOME SERVIZIO	Mobilità Erasmus per studenti
DESCRIZIONE	<i>Servizi rivolti agli studenti in mobilità nell'ambito del programma Erasmus. Servizi per la gestione della mobilità degli studenti outgoing e incoming</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Progetto Erasmus in ingresso e in uscita</i>
DESTINATARI	<i>Studenti italiani e internazionali</i>
RESPONSABILE	<i>Alice Traverso Bernini</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Studenti e Servizi Web Settore Mobilità Internazionale E-mail: relint@unito.it Tel.: +39 0116704425 Fax: +39 0112361017</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun - Ven 9.00 - 16.00 Il ricevimento del pubblico, qualora necessario, si effettua solo su appuntamento da concordare tramite i recapiti sopra indicati.</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per reclami inviare una email a: relint@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it/Internazionalizzazione » Programmi di mobilità » Mobilità studenti</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014

ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)	6 (mail, fax, telefono, procedure web, appuntamenti, incontri di orientamento)	6 (mail, fax, telefono, procedure web, appuntamenti, incontri di orientamento)	6 (mail, fax, telefono, procedure web, appuntamenti, incontri di orientamento)	6 (mail, fax, telefono, procedure web, appuntamenti, incontri di orientamento)
	Grado di interazione online da 1 a 4, Es: 1: pdf scaricabile 2: form compilabile online 3: monitoraggio processo online 4: gestione intero processo online	numero	da 1 a 4 a seconda della tipologia di mobilità	da 1 a 4 a seconda della tipologia di mobilità	da 2 a 4 a seconda della tipologia di mobilità	da 2 a 4 a seconda della tipologia di mobilità
	Numero passaggi procedurali a carica dell'utente (per accedere	numero	da 2 a 4 a	da 2 a 4 a	da 2 a 4 a	da 2 a 4 a seconda
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente	giorni	2	2	2	2
	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati pubblicati rispetto a linee guida nazionali/regionali etc	%	80%	85%	90%	95%
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	80%	90%	90%	95%

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	<i>Internazionalizzazione</i>
NOME SERVIZIO	Supporto informativo a ospiti internazionali
DESCRIZIONE	<i>Gestione delle pratiche amministrative legate al soggiorno nell'Ateneo (informazioni su visti, permessi di soggiorno, residenze ecc.)</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Supporto informativo</i>
DESTINATARI	<i>Studenti e docenti internazionali</i>
RESPONSABILE	<i>Alice Traverso Bernini</i>

A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione Studenti e Servizi Web Settore Mobilità Internazionale E-mail: relint@unito.it Tel.: +39 0116704425 Fax: +39 0112361017
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 - 16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per reclami inviare una email a: relint@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it/Internazionalizzazione » Informazioni pratiche per ospiti internazionali

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	numero (specificare la tipologia canale)	4 (mail, fax, telefono, appuntamenti)	5 (mail, fax, telefono, appuntamenti procedure web)	5 (mail, fax, telefono, appuntamenti procedure web)	5 (mail, fax, telefono, appuntamento procedure web)
	Grado di interazione online da 1 a 4, Es: 1: pdf scaricabile 2: form compilabile online 3: monitoraggio processo online 4: gestione intero processo online	numero	1	1-2 a seconda del servizio richiesto	1-2 a seconda del servizio richiesto	1-2 a seconda del servizio richiesto
	Numero passaggi procedurali a carica dell'utente (per accedere al servizio)	numero	2-3 a seconda dell'assistenza richiesta	2-3 a seconda dell'assistenza richiesta	2-3 a seconda dell'assistenza richiesta	2-3 a seconda dell'assistenza richiesta
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente	giorni	2	2	2	2
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione (numero reclami ricevuti sul totale delle pratiche gestite)	%				
	Grado di conformità e completezza dei dati pubblicati rispetto a	%	80%	80%	80%	80%
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	80%	85%	85%	90%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Studenti e Servizi Web

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Servizi di supporto per attività di orientamento, tutorato e placement alle Scuole
DESCRIZIONE	<i>Attività di supporto e coordinamento degli uffici OTP delle Scuole/Dipartimenti e raccordo e collaborazione con le Scuole/Dipartimenti per tramite</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Definizione di linee guida comuni nell'erogazione dei servizi OTP</i>
DESTINATARI	<i>Unità organizzative</i>
RESPONSABILE	<i>Marianna Campione</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Studenti e Servizi Web Settore Orientamento, Tutorato e Placement Via Po 31, 10124 Torino Tel.: 0116704933 Fax: 0112361039 E-mail: orientamento@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. - Ven. 9.00 - 16.00 Il ricevimento si effettua solo su appuntamento da concordare tramite mail.</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>E' possibile scrivere all'indirizzo mail orientamento@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Info Orientamento, Tutorato e Placement (OTP)</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	Numero e tipologia canale			6 mail, fax, telefono, incontri e riunioni, portale di Ateneo	6 mail, fax, telefono, incontri e riunioni, portale di Ateneo
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta alle richieste	giorni			5	3
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio	%			75%	80%
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle richieste annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			75%	80%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Studenti e Servizi Web

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	Supporto alla progettazione e organizzazione di iniziative di orientamento
DESCRIZIONE	<i>Supporto alla progettazione e organizzazione di iniziative di orientamento di tipo informativo (es. Giornate di Orientamento)</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Realizzazione di iniziative di orientamento</i>
DESTINATARI	<i>Unità organizzative</i>
RESPONSABILE	<i>Marianna Campione</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Direzione Studenti e Servizi Web Settore Orientamento, Tutorato e Placement Via Po 31, 10124 Torino Tel.: 0116704933 Fax: 0112361039 E-mail: orientamento@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. - Ven. 9.00 - 16.00 Il ricevimento si effettua solo su appuntamento da concordare tramite mail.</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>E' possibile scrivere all'indirizzo mail orientamento@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Consultare il Portale seguendo il percorso: www.unito.it/servizi per gli studenti » Orientamento</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	Numero e tipologia canale			3 mail, fax, telefono	3 mail, fax, telefono
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta alle richieste	giorni			5	3
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio	%			80%	85%
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle richieste annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%			80%	85%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Studenti e Servizi Web

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
--------------	------------------------------

NOME SERVIZIO	Supporto per la gestione di tirocini formativi e di orientamento svolti presso le strutture dell'Ateneo
DESCRIZIONE	Supporto alle unità organizzative dell'Ateneo per l'attivazione e la gestione dei tirocini formativi e di orientamento attraverso la predisposizione di
OUTPUT DEL SERVIZIO	Attivazione dei tirocini formativi e di orientamento da svolgersi presso le strutture dell'Ateneo
DESTINATARI	Unità organizzative
RESPONSABILE	Marianna Campione
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Direzione Studenti e Servizi Web Settore Orientamento, Tutorato e Placement Via Po 31, 10124 Torino Tel.: 0116704933 Fax: 0112361039 E-mail: orientamento@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. - Ven. 9.00 - 16.00 Il ricevimento si effettua solo su appuntamento da concordare tramite mail
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	E' possibile scrivere all'indirizzo mail orientamento@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare il Portale seguendo il percorso:

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità Multicanale Numero di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, sportello, chat, procedure web etc)	Numero e tipologia canale			4 mail, fax, telefono, sito	4 mail, fax, telefono, sito
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta alle richieste	giorni			5	3
EFFICACIA	Grado di continuità garantita del servizio	%			75%	80%

	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Studenti e Servizi Web
AREA SERVIZI	Sistemi informativi
NOME SERVIZIO	Servizi e sistemi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di Single Sign On
DESCRIZIONE	servizi e sistemi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di Single Sign On con l'infrastruttura del Portale di Ateneo, sia per servizi direttamente erogati dal Portale stesso, sia per servizi erogati da terzi compatibili con la logica dell'autenticazione federata.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Accesso al sistema di autenticazione di ateneo
DESTINATARI	Tutti gli utenti
RESPONSABILE	Paola Laguzzi

A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Direzione Studenti e Servizi Web Settore Identità Digitale Via Po, 31 - 10124 Torino (Italy) Tel.: +39.011.670.3943 Fax: +39.011.2361056 E-mail: sewi-id@unito.it Per la richiesta di accesso al sistema di credenziali dell'Ateneo, compilare il modulo Focus tematici, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro>>Infoportale e Servizi Web Integrati>>Autenticazione e identità digitali
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun - Ven 9.00 -16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Per problemi inerenti la registrazione e l'autenticazione, contattare il Numero Verde 800098590 oppure compilare il modulo all'indirizzo www.serviziweb.unito.it/supporto_autenticazione/public/index.php
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	Consultare la Intranet, Focus tematici, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Autenticazione e identità digitali (richiede autenticazione)

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	2
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente fra la richiesta corretta e la risposta all'utente (primo contatto)	giorni	6,68	2,16	2,14	2
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	100	100	100	100
EFFICIENZA	Tasso di evasione delle pratiche annuale (n° richieste evase/n° richieste all'anno)	%	100	100	100	100