



# UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO

## CARTA DEI SERVIZI DELLA DIVISIONE LOGISTICA (Dati aggiornati al 26 gennaio 2012)

	SERVIZIO	DESTINATARI	MODALITA' ATTIVAZIONE	TEMPESTIVITA'	SUPPORTO UTILIZZO	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO
1	Servizio di Portierato e Vigilanza stabili	Tutti gli utenti sia interni che esterni	Attivazione successiva all'acquisizione di un nuovo stabile		<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Cortesie degli addetti, intervento tempestivo in caso di emergenza
2	Gestione del Servizio di Pulizie	Tutti gli utenti sia interni che esterni	Attivazione successiva all'acquisizione di un nuovo stabile		<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Compilazione con esito positivo di moduli di "customer satisfaction"
3	Gestione Servizio Centro Stampa per l'Amministrazione Centrale	Utenti interni dell'Amministrazione Centrale	Modulistica sulla intranet d'ateneo	1-3 giorni dalla richiesta	<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Tempestività nella preparazione delle copie richieste
4	Gestione Servizio Reference presso le Biblioteche Universitarie	Tutti gli utenti sia interni che esterni			<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Cortesie e precisione degli addetti
5	Gestione Servizio di Piccola Manutenzione	Utenti interni	Tramite Help Desk sulla intranet	In base alla tipologia dell'intervento	<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Soddisfazione degli utenti
6	Gestione Servizio di Manutenzione Ordinaria Locali	Utenti interni	Tramite Help Desk sulla intranet	In base alla tipologia dell'intervento	<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Soddisfazione degli utenti
7	Distribuzione Apparecchiature Telefonia Mobile	Utenti interni	Richieste dal Direttore della Struttura	Una settimana	<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Tempestività di intervento
8	Gestione Servizio Distribuzione Posta	Utenti interni	Attivazione successiva all'acquisizione di un nuovo stabile	Passaggio giornaliero per la Sede Centrale. Passaggio trisettimanale per le sedi decentrate	<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Rispetto dei tempi di consegna previsti
9	Gestione Servizio di Reperimento Spazi per eventi vari	Utenti interni ed esterni	Mail a <a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	In base alla tipologia della richiesta	<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Soddisfazione degli utenti
10	Gestione Servizio di Trasloco, Trasporto e Facchinaggio per l'Amministrazione Centrale	Utenti interni dell'Amministrazione Centrale	Modulistica sulla intranet d'ateneo	2-3 giorni	<a href="mailto:log@unito.it">log@unito.it</a>	Precisione e tempestività di intervento