

CARTA DEI SERVIZI

2025



Politecnico
di Torino



| INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione che individua e descrive i principali servizi erogati dal **Politecnico di Torino** ai propri utenti intesi in modo ampio, quindi sia **utenti interni** che studiano, lavorano o operano nell'Ateneo, sia **utenti esterni** che interagiscono con la nostra comunità.

La Carta dei Servizi è inoltre uno strumento istituzionale con il quale il Politecnico si impegna verso i propri portatori di interesse nell'implementare in modo sostanziale la **qualità dei servizi** erogati, fornendo informazioni via via più accessibili, immediate, trasparenti e complete in un processo di miglioramento continuo aderente alle *linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici* ⁽¹⁾.

Il processo di qualità viene interpretato in modo sostanziale e sostenibile attraverso la definizione di **dimensioni** e **indicatori** misurabili rispetto ai quali vengono definiti valori di riferimento attesi da monitorare periodicamente. In questo processo assume particolare importanza la rilevazione della **percezione della qualità dei servizi** da parte degli utenti/portatori di interesse che vengono periodicamente coinvolti in survey sulla soddisfazione per i servizi di cui hanno usufruito. Il principale riferimento per la rilevazione della c.d. customer satisfaction degli utenti è rappresentato dai questionari erogati nell'ambito del progetto Good Practice ⁽²⁾ al quale il Politecnico ha aderito fin dai suoi inizi.

¹ - DPCM 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; D. Lgs. n. 150 del 2009 e s.m.i.;
- Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012 (*Linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici*).

² Il Progetto Good Practice costituisce un riferimento a livello nazionale per il confronto tra Atenei sui servizi forniti dalle rispettive organizzazioni. Partecipano al progetto oltre 50 Atenei.

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

| COME UTILIZZARE LA CARTA

La Carta dei Servizi è rappresentata dalla **mappa/catalogo** riportata nella tabella seguente che individua **aree di interesse** per i diversi profili dei portatori di interesse e **servizi** ad ampio spettro che vengono descritti attraverso **schede informative** di facile consultazione.



AREE DI INTERESSE	SERVIZI
DIDATTICA E SUPPORTO ALLO STUDIO	Servizi di supporto alla DIDATTICA (I e II ciclo) <input type="checkbox"/>
	Servizi di supporto al DOTTORATO * <input type="checkbox"/>
	Servizi master e formazione permanente <input type="checkbox"/>
	Servizi per il diritto allo studio e la "Student Life" <input type="checkbox"/>
	Servizi di internazionalizzazione rivolti a studenti e dottorandi * <input type="checkbox"/>
RICERCA E INNOVAZIONE	Servizi di supporto RICERCA - progettualità, centri interdipartimentali, infrastrutture, laboratori <input type="checkbox"/>
	Servizi per il trasferimento tecnologico <input type="checkbox"/>
	Servizi di supporto progettualità commerciale <input type="checkbox"/>
	Servizi di supporto al DOTTORATO * <input type="checkbox"/>
BIBLIOTECHE E ARCHIVI	Servizi bibliotecari <input type="checkbox"/>
	Archivi e patrimonio storico <input type="checkbox"/>
INFORMATION TECHNOLOGY	Servizi IT, sicurezza informatica, supporto agli utenti <input type="checkbox"/>
	Servizi IT di supporto agli applicativi gestionali, per la didattica e la ricerca <input type="checkbox"/>
FACILITY, LOGISTICA, SICUREZZA	Servizi logistici e di supporto a edifici, spazi, impianti tecnologici; servizi di sicurezza e prevenzione <input type="checkbox"/>
	Servizi edilizi e immobili <input type="checkbox"/>

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

RISORSE UMANE

Servizi di supporto ai concorsi, trasferimenti e mobilità ☐

Servizi di gestione del personale strutturato ☐

Servizi di formazione per il personale ☐

Servizi di gestione personale non strutturato ☐

Servizi di internazionalizzazione del personale ☐

Servizi alla comunità e welfare ☐

Servizi di internazionalizzazione rivolti a studenti e dottorandi * ☐

AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Servizi di comunicazione esterna e relazioni con i media ☐

Servizi di comunicazione interna e eventi ☐

Servizi budget, bilancio di esercizio, controllo di gestione ☐

Servizi di contabilità, fiscalità, tesoreria ☐

Servizi di procurement ☐

Servizi protocollo, posta, dematerializzazione ☐

Servizi di supporto affari legali e contenzioso ☐

Servizi assicurazione qualità, accreditamento, valutazione e gestione ANAC & ANVUR ☐

* Servizio che attiene a più aree di interesse

Ciascuna scheda informativa fornisce le principali informazioni e riferimenti per individuare in modo semplice quali uffici erogano i servizi, i contatti, le modalità di accesso/richiesta/reclamo, i numerosi link a **portali web informativi** e **intranet** di cui il Politecnico fa diffusissimo uso per “avvicinare” sempre più i propri portatori di interesse alla comunità Politecnica.

Per approfondimenti sulla qualità consultare l'**appendice Carta dei Servizi e qualità** ☐

Servizi di supporto alla DIDATTICA (lauree di I e II livello) ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- studenti- personale docente dell'Ateneo
DESCRIZIONE	<p>I servizi didattici relativi ai percorsi formativi di I e II livello sono rivolti alla popolazione studentesca iscritta ai corsi di laurea di I e II livello e supportano gli/le studenti nella loro carriera, dall'immatricolazione alla laurea, comprese le esperienze di mobilità lungo il percorso di studio.</p> <p>Completano il quadro i servizi rivolti agli organi della didattica e al personale docente sui temi della progettualità dell'offerta formativa, dell'orientamento, della qualità e dell'innovazione didattica.</p> <p>Principali servizi rivolti agli/alle studenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- promozione orientamento e accesso- segreteria studenti- gestione carriere- gestione dual career- gestione percorsi di eccellenza- gestione contribuzione studentesca- diritto allo studio- gestione mobilità nazionale ed internazionale studenti- supporto alla progettualità studentesca- promozione e attivazione di tirocini curriculari e post laurea in Italia e all'estero (rif. RIMIN)- promozione opportunità di inserimento lavorativo (rif. RIMIN)- attività di Orientamento Professionale per sviluppare competenze utili all'ingresso nel mondo del lavoro (rif. RIMIN) <p>Servizi rivolti al personale docente:</p> <ul style="list-style-type: none">- sviluppo e progettazione offerta formativa e qualità della didattica- sviluppo innovazione didattica
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	<p>Direzione STUDI – Studenti e Didattica</p> <p>Direzione RIMIN – Ricerca, Rapporti con le Imprese e Innovazione</p>
LINK ORGANIZZAZIONE	<p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=STUDI2</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=RIMIN</p>
CONTATTI	<p>https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti</p>

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

MODALITÀ Consultare le specifiche modalità previste per ciascun servizio:

EROGAZIONE / RICHIESTA --> <https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti>

MODALITÀ DI RECLAMO L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico <https://www.polito.it/didattica/isciversi-studiare-laurearsi>

Intranet Portale della Didattica -
https://didattica.polito.it/pls/portal30/sviluppo.pagina_docente_2023.main?t=

PoliWiki <https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it>

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- online/web
- ticket
- mail
- telefono
- sportello/in presenza

Trasparenza **Indicatore:** Aggiornamento delle pagine WEB dedicate

Valore atteso: tempestivo

Tempestività **Indicatore:** na

Valore atteso: na

Qualità / Efficacia **Indicatore:** Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)

Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)

Valore precedenti rilevazioni Anno 2023: 4,53; Anno 2024: 4,53

Valore ultima rilevazione Anno 2025: 4,48



CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,44
---	-----------------

Valore atteso	Anno 2026: 4,48
----------------------	------------------------

Servizi master e formazione permanente ☐



DESTINATARI

- laureate e laureati
- personale docente
- aziende e imprese
- atenei italiani e stranieri
- studenti

DESCRIZIONE

I servizi di Master, Formazione Continua e Challenge forniscono supporto per la progettazione, l'erogazione e la valorizzazione dell'offerta formativa professionalizzante post lauream e per attività di didattica innovativa rivolte a studenti dei corsi di studio (challenge).

Nello specifico la Scuola di Master e Formazione Permanente offre percorsi di alta formazione attraverso master universitari di I e II livello e corsi executive con una visione orientata al mondo del lavoro, collaborando con partner sia pubblici che privati per individuare e rispondere alle esigenze in costante evoluzione del settore tecnico e professionale e progettare dei percorsi di formazione custom.

Questi programmi sono progettati per essere altamente interattivi e focalizzati su competenze pratiche, includendo laboratori, progetti sul campo e simulazioni.

Questa impostazione, integrata con solide basi teoriche, permette ai partecipanti di acquisire competenze specifiche e spendibili praticamente.

Le Challenge@PoliTO sono iniziative di formazione imprenditoriale e progettuale di tipo professionale per studenti che, lavorando in team multidisciplinari con background diversi provenienti da tutti i corsi di laurea, cercano soluzioni innovative che risolvano le sfide proposte.

Principali servizi erogati:

- Challenge@PoliTO by firms
- Challenge@PoliTO by students
- comunicazione e promozione delle iniziative
- coordinamento e gestione dei processi di approvazione dei corsi
- co-progettazione di Master in Alto Apprendistato insieme con le aziende
- gestione carriere delle persone iscritte
- orientamento e supporto ai candidati alla Scuola Master
- progettazione e gestione corsi executive
- progettazione e gestione master I e II livello
- tutoraggio e orientamento

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione RIMIN – Ricerca, Rapporti con le Imprese e Innovazione
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2972
CONTATTI	formazione.permanente@polito.it master.universitari@polito.it clik@polito.it
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	L'utente può contattare il Servizio via email o attraverso il servizio di ticketing
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	https://www.polito.it/didattica/master-e-formazione-permanente
Intranet	-
PoliWiki	https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- online/web- ticket- mail
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
-------------------	---



CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: na; Anno 2024: 4,93
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 5,22
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: na
Valore atteso	Anno 2026: 5,22

Servizi di supporto al diritto allo studio e la "Student Life" ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- studenti- dottorande e dottorandi
DESCRIZIONE	<p>I servizi di supporto al Diritto allo Studio e alla "Student Life" sono finalizzati al miglioramento della qualità della vita della popolazione studentesca. Ricomprendono servizi di accoglienza, benessere, sport, Dual Career, conciliazione vita-lavoro e di sviluppo delle pari opportunità e delle politiche di inclusione.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- Buddy Program- carriera alias- Consigliera di fiducia- didattica inclusiva: supporto e accompagnamento per persone con disabilità o con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)- diritto allo studio (borse di studio, premi di laurea, collaborazioni part time, concorsi di idee)- Immigration desk- Period equity: erogatori automatici di assorbenti gratuiti- Polito4Refugees- prestito attrezzature audio/video per progetti studenteschi supportati da un docente di riferimento (rif. NUMED)- progetto WeAreHERE- referente per le funzioni di garanzia della popolazione studentesca (Garante per gli studenti)- servizio di Housing- servizi di conciliazione (Micronido Policino e Babyparking)- servizi di sostegno: spazio di ascolto, servizio di consulenza psichiatrica, PASSI@POLiTO- servizi igienici - bagni gender neutral- PoliTO Sporty Campus: sport e Dual Career- supporto alla formazione linguistica e culturale- supporto alla regolarizzazione della permanenza sul territorio italiano (permesso di soggiorno, codice fiscale, assistenza sanitaria, ...)- supporto associazioni studentesche del Politecnico- supporto mediazione culturale professionale

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

- welfare studentesco (pacchetto mobilità e cultura: Abbonamento Trasporti/Musei/Fablab)
- Welcome@Polito
- radio PoliTO OndeQuadre, collaborazioni studentesche per la realizzazione di trasmissioni radiofoniche (rif. NUMED)

STRUTTURA DI RIFERIMENTO

Direzione STUDI - Studenti e Didattica
Nucleo NUMED - MultiMedia

LINK ORGANIZZAZIONE

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2934N
https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=NUMED2

CONTATTI

Contatti generali: <https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti>
Nucleo Multimedia:
- ondequadre@polito.it
- nucleo.multimedia@polito.it

MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA

Consultare le specifiche modalità previste per ciascun servizio:
--> <https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti>

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico Servizi e vita al Politecnico, Welfare studentesco:
- <https://www.polito.it/didattica/servizi-e-vita-al-politecnico>
- <https://www.polito.it/didattica/servizi-e-vita-al-politecnico/welfare-studentesco>
Parità, welfare e inclusione: <https://www.polito.it/ateneo/parita-welfare-e-inclusione>
PoliTO Sporty Campus: <https://www.polito.it/didattica/servizi-e-vita-al-politecnico/vivere-il-politecnico/sport>
Atlete e Atleti Dual Career: - <https://www.polito.it/didattica/servizi-e-vita-al-politecnico/vivere-il-politecnico/sport/sport-per-la-comunita-studentesca/dual-career>
Studenti internazionali: <https://www.polito.it/didattica/studenti-internazionali>
WebRadio: <https://ondequadre.polito.it>
Prestito attrezzature A/V: <https://prestitimultimedia.polito.it/catalogo.php>

Intranet Portale della Didattica:
https://didattica.polito.it/pls/porta130/sviluppo.pagina_docente_2023.main?t=

PoliWiki <https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it>

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- online/web- ticket- mail- telefono- sportello/in presenza
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale della Didattica di Ateneo delle informazioni Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,24; Anno 2024: 4,26
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,25
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,17
Valore atteso	Anno 2026: 4,25

Servizi di internazionalizzazione rivolti a studenti e dottorandi



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- studenti- dottorande e dottorandi
DESCRIZIONE	<p>I servizi di internazionalizzazione rivolti a studenti e dottorandi sono finalizzati a supportare e incrementare l'attrattività dei percorsi di studio e di dottorato promuovendo e divulgando le opportunità di mobilità all'estero.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- supporto della mobilità outgoing- supporto delle application e Learning Agreement degli studenti in mobilità incoming e outgoing- borse di studio per studenti in programmi di mobilità, in progetti speciali e di doppia laurea- assegnazione e gestione delle borse di dottorato nell'ambito di progetti internazionali- sviluppo e supporto della progettualità internazionale e relativi accordi- gestione mobilità internazionale studenti ((STUDI – NUDOTTO)- gestione mobilità internazionale dottorandi (NUDOTTO)- gestione Visti, Alloggiamento e Welcome (STUDI/LIFE)
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	<p>Direzione STUDI – Studenti e Didattica</p> <p>Nucleo NUDOTTO – Dottorato di Ricerca</p>
LINK ORGANIZZAZIONE	<p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2962</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=NUDOTTON</p>
CONTATTI	<p>https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti</p>
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	<p>Consultare le specifiche modalità previste per ciascun servizio:</p> <p>--> https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti</p>
MODALITÀ DI RECLAMO	<p>L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio</p>
LINK UTILI:	<p>Pubblico Dottorato di ricerca e Scuola di specializzazione: https://www.polito.it/didattica/dottorato-di-ricerca-e-scuola-di-specializzazione</p> <p>Campus internazionale: https://www.polito.it/ateneo/campus-internazionale</p> <p>Studiare all'estero: https://www.polito.it/didattica/iscriversi-studiare-laurearsi/studiare-all-estero</p>

Intranet -

PoliWiki <https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it>

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: - online/web
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,12; Anno 2024: 4,15
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,08
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: na
Valore atteso	Anno 2026: 4,08

Servizi di supporto alla RICERCA – progettualità, centri interdipartimentali, infrastrutture, laboratori ☐



DESTINATARI

- personale ricercatore
- personale docente
- personale dell'Ateneo (uffici Ricerca dipartimentali)
- aziende e imprese

DESCRIZIONE

I servizi di supporto ai progetti di RICERCA sono focalizzati sulla promozione della progettualità nella ricerca a livello regionale, nazionale, europeo ed internazionale. Forniscono supporto a docenti, gruppi di ricerca e uffici ricerca dipartimentali nella partecipazione alle opportunità di finanziamento per la ricerca e nella realizzazione della ricerca politecnica.

Integrano i servizi alla ricerca quelli rivolti a supportare i Centri Interdipartimentali, le infrastrutture di ricerca e i laboratori non dipartimentali (nel seguito semplicemente infrastrutture).

Principali servizi erogati a supporto della progettualità (rif. RIMIN):

- supporto alla gestione della ricerca finanziata dipartimentale
- supporto alla progettazione della ricerca collaborativa e multidisciplinare
- supporto alla progettazione della ricerca individuale e di base
- supporto ai programmi trasversali di Ateneo

Servizi erogati per Centri Interdipartimentali e infrastrutture (rif. SAIL):

- supporto gestionale, amministrativo, finanziario e contabile delle infrastrutture
- supporto tecnico-operativo delle infrastrutture
- supporto allo sviluppo, attuazione e mantenimento dei sistemi di qualità delle infrastrutture accreditate (laboratori di taratura e prova ISO-17025) o certificate (ISO-9001)
- valorizzazione delle infrastrutture favorendo la condivisione dei servizi offerti ed il trasferimento dei risultati della ricerca e dell'innovazione
- supporto per il coinvolgimento delle infrastrutture nelle reti nazionali e internazionali
- supporto della progettualità delle infrastrutture (in collaborazione con la Direzione RIMIN) coadiuvando il personale docente e ricercatore afferente nella partecipazione alle opportunità di finanziamento per la creazione e il potenziamento dei servizi

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione RIMIN – Ricerca, Rapporti con le Imprese e Innovazione Direzione SAIL – Sostenibilità di Ateneo, Infrastrutture di ricerca e Laboratori
LINK ORGANIZZAZIONE	Direzione RIMIN: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=RIMIN Servizio Trasferimento Tecnologico: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2970 Career Hub: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2971 Direzione SAIL: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=SAIL
CONTATTI	RIMIN.Europoli@polito.it RIMIN.Gestione.Progetti@polito.it gestione.centri@polito.it SAIL.laboratori@polito.it
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	Supporto alla ricerca: https://www.polito.it/ricerca/finanziamenti-per-la-ricerca/supporto-alla-ricerca Centro di Taratura: https://lat139.polito.it/ Centri interdipartimentali: https://www.polito.it/ricerca/luoghi/centri-interdipartimentali Infrastrutture di ricerca: https://www.polito.it/ricerca/luoghi/infrastrutture-di-ricerca
Intranet	Ricerca e TT: https://mypoli.polito.it/mypoli/PrimoLivello/Ricerca.aspx
PoliWiki	https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- online/web- ticket- mail
----------------------	---

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall’Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,40; Anno 2024: 4,44
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,21
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,14
Valore atteso	Anno 2026: 4,21

Servizi per il trasferimento tecnologico



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- aziende e imprese- enti e istituzioni- personale ricercatore- studenti
DESCRIZIONE	<p>I servizi per il trasferimento tecnologico sono focalizzati sia sulla promozione delle opportunità di collaborazione con le aziende, sia sulla definizione e finalizzazione delle strategie di protezione dei risultati della ricerca e della loro valorizzazione. Sono rivolti a aziende (PMI e grandi), enti, studenti e personale ricercatore.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- supporto alle iniziative di carattere imprenditoriale- supporto alle aziende e altri employer nel reclutamento di studenti, laureati/e e giovani ricercatori e ricercatrici- supporto allo sviluppo delle relazioni con le imprese- supporto per la protezione dei risultati e valorizzazione della ricerca
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione RIMIN – Ricerca, Rapporti con le Imprese e Innovazione
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2970
CONTATTI	brevetti@polito.it rapporti.imprese@polito.it
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	-
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	Fare innovazione con il Politecnico: https://www.polito.it/innovazione Relazioni con le aziende: https://www.polito.it/innovazione/relazioni-con-le-aziende Career Hub: https://www.polito.it/ateneo/career-hub
Intranet	-
PoliWiki	Ricerca e TT > Trasferimento Tecnologico https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- online/web- ticket- mail
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,58; Anno 2024: 4,49
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,45
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,10
Valore atteso	Anno 2026: 4,45

Servizi di supporto alla progettualità commerciale



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- personale della ricerca- aziende e imprese- enti e istituzioni
DESCRIZIONE	<p>I servizi di supporto alla progettualità commerciale forniscono consulenza alle aziende che entrano in contatto con l'Ateneo, o che abbiano rapporti già consolidati, al personale della ricerca nei dipartimenti e alle strutture dell'amministrazione in materia di contratti e accordi di carattere commerciale.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- indirizzamento della domanda di aziende e enti locali- promozione delle opportunità di collaborazione con le aziende- supporto di consulenza e normativo sulla contrattualistica di carattere commerciale
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	<p>Direzione RIMIN – Ricerca, Rapporti con le Imprese e Innovazione</p> <p>Direzione ARIA – Affari generali, Relazioni Istituzionali, Archivi e biblioteche</p>
LINK ORGANIZZAZIONE	<p>Servizio TTO: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2970</p> <p>Contratti e Partecipate: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2902N</p>
CONTATTI	<p>rapporti.imprese@polito.it</p> <p>contratti@polito.it</p>
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	-
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	Relazioni con le aziende: https://www.polito.it/innovazione/relazioni-con-le-aziende Accordi di Partnership: https://www.polito.it/innovazione/relazioni-con-le-aziende/accordi-di-partnership
Intranet	https://mypoli.polito.it/intra/TRIN/
PoliWiki	Ricerca e TT > Trasferimento Tecnologico https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- online/web- ticket- mail
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,84; Anno 2024: 4,73
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,49
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: na
Valore atteso	Anno 2026: 4,49

Servizi di supporto al DOTTORATO ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- studenti di dottorato- personale docente
DESCRIZIONE	<p>I servizi di supporto al Dottorato sono rivolti prevalentemente agli studenti dei corsi di dottorato e sono volti a supportare e promuovere le politiche di sviluppo del dottorato di ricerca, valorizzando e rafforzando le sinergie tra la componente ricerca e la componente didattica.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- promozione dell'offerta dottorale- supporto delle borse di dottorato- supporto carriere degli studenti di dottorato- supporto progettazione offerta formativa- supporto specializzandi Scuola di Specializzazione in Conservazione dei Beni Culturali
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Nucleo NUDOTTO - Dottorato di Ricerca
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=NUDOTTON
CONTATTI	-
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	-
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	https://www.polito.it/didattica/dottorato-di-ricerca-e-scuola-di-specializzazione
Intranet	-
PoliWiki	-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: - online/web - mail
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web del Dottorato Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,24; Anno 2024: 4,27
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,04
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,48
Valore atteso	Anno 2026: 4,04

Servizi bibliotecari e archivi



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- studenti- personale- dottorande e dottorandi- assegniste e assegnisti di ricerca- pubblico
DESCRIZIONE	<p>I servizi bibliotecari forniscono un ampio spettro di strumenti e supporti alla comunità politecnica per l'accesso alle risorse elettroniche a supporto della didattica, ricerca e terza missione. I servizi sono diversificati per un accesso in modalità "online" o "in presenza" per garantire la massima fruibilità a studenti, ricercatori, e pubblico.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- consultazione e prestito "in presenza"- accesso alle risorse elettroniche "online" (riviste, e-book, banche dati, ...)- proposte di acquisto- conservazione e fruizione del patrimonio bibliografico- catalogo- presidio della «Scienza Aperta» Open Access- progettazione iniziative culturali <p>I servizi di archivio e di gestione del patrimonio storico ricomprendono l'archivio di deposito, gli archivi storici di Ateneo e le collezioni storico-scientifiche.</p> <p>Servizi di Archivi e patrimonio storico:</p> <ul style="list-style-type: none">- Archivi storici di Ateneo- Collezioni storico-scientifiche- Patrimonio storico di Ateneo- Biblioteca del Museo del Politecnico
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione ARIA - Affari generali, Relazioni Istituzionali, Archivi e biblioteche
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2912N
CONTATTI	...

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

MODALITÀ	-
EROGAZIONE / RICHIESTA	
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	Biblioteche di Ateneo: https://www.polito.it/impatto-sociale/biblioteche-di-ateneo Collezioni storiche: https://collezionistoriche.polito.it/it Biblioteca del Museo del Politecnico: https://www.polito.it/impatto-sociale/biblioteche-di-ateneo/tutte-le-biblioteche/biblioteca-del-museo-del-politecnico
Intranet	-
PoliWiki	-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- online/web- ticket- mail- telefono- sportello/in presenza
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web delle biblioteche Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,47; Anno 2024: 4,45



CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,40
----------------------------------	-----------------

Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,52
---	-----------------

Valore atteso	Anno 2026: 4,40
----------------------	------------------------

Servizi IT, sicurezza informatica, supporto agli utenti ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- personale- assegniste e assegnisti di ricerca- altri profili di utenze
DESCRIZIONE	<p>I servizi IT e di sicurezza informatica forniscono i principali servizi informatici di Ateneo e il supporto ad un ampio spettro di utenze tra cui gli studenti iscritti a corsi nei diversi livelli, il personale in servizio, assegnisti di ricerca, altri profili di utenze in funzione delle esigenze del Politecnico.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- service desk: supporto utenti unificato- posta elettronica- telefonia fissa e mobile;- laboratori informatici (LAIB e aule attrezzate)- postazioni utenti amministrazione (workplace, servizi cloud, ...)- sviluppo applicativi di supporto a Didattica e Ricerca, TT, risorse umane, ecc.;- servizi IT per la ricerca- infrastrutture IT (reti LAN, wireless, Data Center e sistemi, ...)- cybersecurity
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione ISIAD - Infrastrutture Servizi Informatici e Amministrazione Digitale
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=ISIAD
CONTATTI	<p>Service Desk:</p> <ul style="list-style-type: none">- telefonico: 5050 (dall'esterno 011-0905050), dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00- mail: 5050@polito.it <p>Portale Supporto IT: https://sid.polito.it/servizi/online/index?lang=it&ev=1</p>
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	Le richieste possono essere effettuate contattando il servizio unificato di Service Desk oppure accedendo al Portale Supporto IT
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	Servizi IT per l'Ateneo: https://it.polito.it/ NOVA Assistente IA: https://it.polito.it/supporto/assistente-ia

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Intranet Supporto IT per il personale (IT Service Management):
<https://didattica.polito.it/pls/portal30/sviluppo.serviziit.login>

PoliWiki

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- ticket- mail- telefono
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale intranet MyPoli Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: Tempo medio di chiusura dei ticket utente Valore atteso: 1.5 gg lavorativi
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,44; Anno 2024: 4,60
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,57
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,24
Valore atteso	Anno 2026: 4,57

Servizi IT di supporto degli applicativi gestionali, per la didattica e la ricerca ☐



DESTINATARI

- personale
- studenti
- futuri studenti
- assegniste e assegnisti di ricerca
- borsiste e borsisti
- dottorande e dottorandi
- aziende (per specifici servizi)
- istituti scuola media superiore (per specifici servizi)
- ospiti (per specifici servizi)

DESCRIZIONE

I servizi IT Applicativi sviluppano, presidiano e forniscono i principali sistemi informativi gestionali di Ateneo e supportano le piattaforme applicative nei diversi ambiti di missione e gestione: applicativi per didattica, ricerca, risorse umane, facility e logistica, contabilità, ecc..

Principali servizi erogati:

- identity management
- servizi on line per la didattica e gli studenti
- ricerca e biblioteche
- HR e finance
- integrazione con servizi cloud esterni
- piattaforme applicative
- web e mobile

STRUTTURA DI RIFERIMENTO

Direzione ISIAD – Infrastrutture Servizi Informatici e Amministrazione Digitale

LINK ORGANIZZAZIONE

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2913

CONTATTI

Personale interno o assimilati:

> Service Desk:

- telefonico: 5050 (011-0905050), dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00
- mail: 5050@polito.it

> Portale Supporto IT: <https://didattica.polito.it/pls/portal30/sviluppo.serviziit.login>

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

Studenti e Futuri Studenti:

> Sportelli di Segreteria Studenti: <https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti>

> Sistema di gestione ticket studenti: <https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti>

MODALITÀ

EROGAZIONE / RICHIESTA

Personale interno e assimilati:

- le richieste devono essere effettuate contattando il servizio unificato di Service Desk o accedendo al Portale Supporto IT

Studenti e futuri studenti:

- le richieste devono essere effettuate contattando i servizi di Segreteria Studenti o accedendo al Sistema di gestione ticket studenti

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico

Servizi Applicativi:

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2913

Supporto studenti: <https://www.polito.it/contatti/contatti-per-studenti>

Intranet

<https://sid.polito.it/servizi/online/index?lang=it&ev=1>

PoliWiki

<https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it>

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- ticket
- mail
- telefono

Trasparenza

Indicatore: Aggiornamento sul Portale intranet MyPoli

Valore atteso: tempestivo

Tempestività

Indicatore: Tempo medio di chiusura dei ticket utente

Valore atteso: 1.5 gg lavorativi

Qualità / Efficacia

Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)

Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,45; Anno 2024: 4,48
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,48
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,18
Valore atteso	Anno 2026: 4,48

Servizi logistici e di supporto a edifici, spazi, impianti tecnologici; servizi di sicurezza e prevenzione ☐



DESTINATARI

- studenti
- personale
- assegniste e assegnisti di ricerca
- altri profili di utenze
- ospiti

DESCRIZIONE

I servizi logistici e di gestione degli edifici, degli spazi e degli impianti tecnologici forniscono supporto all'ampia comunità del Politecnico su uno spettro molto esteso di facilities a cui accedono quotidianamente studenti, personale, ospiti, ecc.. Completano questo quadro composito i Servizi di Prevenzione e Protezione relativi agli aspetti di Salute e Sicurezza sul lavoro ed i Servizi di Gestione della Sicurezza Antincendio.

Principali servizi erogati:

- arredi e layout
- gestione del verde
- parcheggi e autoveicoli
- portinerie e primo contatto con gli utenti
- posta interna
- pulizie
- raccolta differenziata, rifiuti speciali
- segnalazione di guasti a infrastrutture edilizie
- segnalazioni di guasti a impianti (elettrici, idrotermici, clima, building automation, controllo accessi, audiovisivi, security)
- traslochi e piccolo facchinaggio
- vigilanza

Servizi di Prevenzione e Protezione relativi agli aspetti di Salute e Sicurezza sul lavoro e Servizi di Gestione della Sicurezza Antincendio:

- elaborazione misure di prevenzione e protezione
- formazione su sicurezza
- medicina del lavoro
- organigrammi per la sicurezza
- organizzazione e gestione emergenze

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

- rischi di interferenza e DUVRI
- sicurezza antincendio
- valutazione dei rischi
- INFERMERIA

STRUTTURA DI RIFERIMENTO

Direzione PROGES - Progettazione, Gestione, Edilizia e Sicurezza

LINK ORGANIZZAZIONE

Direzione PROGES:

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=PROGES2

Conservazione e Gestione del Patrimonio Edilizio (servizi logistici):

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2937

Prevenzione e Protezione:

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2938

CONTATTI

Spazi e Logistica: 011-090102

EMERGENZE (Sede Centrale - Corso Duca e Cittadella): 011-0907777

INFERMERIA: infermeria@polito.it

MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA

La richiesta potrà essere inviata tramite i canali pubblici e Intranet di seguito indicati:

<https://mypoli.polito.it/mypoli/PrimoLivello/Logistica.aspx>

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico

Salute e sicurezza sul lavoro:

<https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/salute-e-sicurezza-sul-lavoro>

Gestione **EMERGENZE**:

<https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/salute-e-sicurezza-sul-lavoro/emergenza>

INFERMERIA:

<https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/salute-e-sicurezza-sul-lavoro/emergenza>

Intranet

Spazi e Logistica: <https://mypoli.polito.it/mypoli/PrimoLivello/Logistica.aspx>

PoliWiki

-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- online/web
- ticket
- telefono

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo e sul Portale dedicato alla salute e sicurezza di lavoratori e studenti Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,22; Anno 2024: 4,16
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,21
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,13
Valore atteso	Anno 2026: 4,21

Servizi edilizi e immobili



DESTINATARI

- Dipartimenti
- Centri Interdipartimentali
- Scuole
- Direzioni Amministrazione
- Enti esterni che risiedono all'interno degli spazi di Ateneo

DESCRIZIONE

I servizi Edilizi e Immobili riportati di seguito sono riferiti alla realizzazione degli interventi di sviluppo edilizio e nuova costruzione, ristrutturazione, adeguamento e restauro di edifici esistenti, nonché acquisizione di eventuali nuove unità immobiliari. Sono indirizzati ai soggetti coinvolti nella progettazione ed esecuzione di interventi edilizi, impiantistici ed energetici, tra i quali direttori lavori, direttori operativi, ispettori di cantiere, professionisti esterni, ecc..

I servizi Edilizi e quelli relativi agli Immobili riportati di seguito sono riferiti alla realizzazione degli interventi di sviluppo edilizio e nuova costruzione di tipo non strategico, ristrutturazione, manutenzione straordinaria, adeguamento e restauro di edifici esistenti.

Sono indirizzati ai soggetti portatori d'interesse coinvolti nelle fasi di definizione dei quadri esigenziali, nelle attività di progettazione ed esecuzione degli interventi edilizi, impiantistici ed energetici, tra i quali le Strutture di Ateneo come i Dipartimenti, i Centri Interdipartimentali, le Scuole e le Direzioni dell'Amministrazione. Tra i soggetti destinatari dei servizi ci sono anche gli Enti Esterni che risiedono all'intero degli spazi di Ateneo.

Principali servizi erogati:

- Autorizzazione di attività manutentive svolte in autonomia dalle Strutture di Ateneo
- Interventi su spazi esistenti:
 - > Modifiche di layout distributivi
 - > Manutenzioni straordinarie come implementazioni impiantistiche, sostituzione di infissi, riqualificazioni di uffici o spazi dipartimentali comuni su larga scala ...
 - > Interventi per il cambio di destinazione d'uso di spazi o locali
- Interventi su laboratori esistenti:
 - > Modifiche di layout distributivi interni ai laboratori
 - > Manutenzioni straordinarie con revisione impiantistica a supporto del laboratorio
 - > Interventi di messa a norma in relazione a sostituzione di attrezzature di ricerca
- Installazione di nuove attrezzature di ricerca

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

- Richiesta di documentazione tecnica, quali certificazioni, da parte delle Strutture di Ateneo e da parte di Enti Esterni per finalità collegate ai processi di qualità interna
- Richiesta di eseguire visite presso i cantieri o gli spazi tecnici di Ateneo a fini didattici e formativi

STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione PROGES - Progettazione, Gestione, Edilizia e Sicurezza
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2927N
CONTATTI	Gli uffici competenti possono essere contattati secondo i canali istituzionali
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	Le richieste devono essere formalizzate mediante la procedura condivisa con i Responsabili delle Strutture di Ateneo e inviate alla Direzione PROGES a seguito di un processo di screening e di valutazione delle priorità interne alla Struttura stessa come d
MODALITÀ DI RECLAMO	I reclami possono essere comunicati dal Responsabile della Struttura mediante protocollo condiviso con la Direzione PROGES
LINK UTILI:	
Pubblico	- Masterplan di Ateneo: https://www.polito.it/impatto-sociale/masterplan
Intranet	-
PoliWiki	-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- mail- telefono
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 3,92; Anno 2024: 3,97
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,12
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 3,90
Valore atteso	Anno 2026: 4,12

Servizi di supporto a concorsi, trasferimenti e mobilità ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- candidati esterni- personale- commissioni giudicatrici
DESCRIZIONE	<p>I servizi inerenti concorsi, trasferimenti e mobilità forniscono supporto a candidati esterni, personale in servizio, commissioni giudicatrici su un ampio insieme di procedure di gestione delle risorse umane.</p> <p>In particolare vengono forniti i servizi di supporto per il reclutamento del personale docente e ricercatore (ruolo e pre-ruolo) fino all'atto di chiamata/assunzione, e per il reclutamento di personale tecnico, amministrativo, bibliotecario, collaboratori esperti linguistici (CEL) e dirigenti, a tempo determinato e indeterminato (dal bando alla conclusione della selezione, fino alla stipula del contratto di lavoro).</p> <p>Principali servizi erogati (PTAB):</p> <ul style="list-style-type: none">- accoglienza del personale neoassunto e stipula contratto di lavoro- gestione procedure concorsuali e supporto/assistenza ai candidati, alle commissioni- gestione procedure di mobilità dall'esterno del personale PTAB- gestione procedure di PEO (progressioni economiche) e PEV (progressioni tra le aree)- gestione mobilità del personale PTAB tra diverse amministrazioni pubbliche- mobilità e trasferimenti interni <p>Principali servizi erogati (personale docente e ricercatore):</p> <ul style="list-style-type: none">- supporto alle procedure concorsuali- chiamata diretta e doppia affiliazione in ingresso per il personale docente e ricercatore- mobilità in ingresso per il personale docente e ricercatore
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione PEPS - Persone, Programmazione e Sviluppo
LINK ORGANIZZAZIONE	Servizio Programmazione e Reclutamento del Personale: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2939 Servizio Organizzazione e Scuola di Formazione del Personale TAB https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2973

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

CONTATTI

Contatti per partecipanti a concorsi e selezioni:

<https://www.polito.it/contatti/contatti-per-partecipanti-a-concorsi-e-selezioni>

PoliTO Careers – contatti: <https://careers.polito.it/contatti.aspx>

MODALITÀ

EROGAZIONE / RICHIESTA

- online
- mail
- telefono
- ufficio (in orario di ricevimento)

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico

Concorsi e selezioni:

<https://www.polito.it/ateneo/lavora-e-collabora-con-noi/concorsi-e-selezioni>

PoliTO Careers: <https://careers.polito.it/default.aspx>

Intranet

Organizzazione e Personale:

<https://mypoli.polito.it/intra/dotnet/MyPoli/PrimoLivello/RisorseUmane.aspx>

PoliWiki

<https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it>

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- online/web
- ticket
- mail
- telefono
- uffici in presenza

Trasparenza

Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo e sul Portale dedicato PoliTO Careers

Valore atteso: tempestivo

Tempestività

Indicatore: na

Valore atteso: na

Qualità / Efficacia

Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)

Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,35; Anno 2024: 4,53
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,47
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,47
Valore atteso	Anno 2026: 4,47

Servizi di gestione del personale strutturato ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- personale docente- personale tecnico, amministrativo, bibliotecario- INPS, INAIL, Agenzia delle entrate, altri enti previdenziali e fiscali, altri enti pubblici e privati
DESCRIZIONE	<p>I servizi inerenti la gestione del personale strutturato forniscono supporto al personale docente, ricercatore, tecnico, amministrativo e bibliotecario sugli aspetti informativi, amministrativi, giuridici ed economici.</p> <p>Possono far riferimento a questa categoria di servizi anche gli enti e le agenzie interessate in materia di personale, previdenza, fiscalità, ecc..</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- accoglienza del personale neo assunto- supporto al personale docente e ricercatore- supporto al personale TAB- supporto stipendi e trattamenti economici- supporto fiscale- supporto previdenziale- rimborso missioni
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	<p>Direzione PEPS – Persone, Programmazione e Sviluppo</p> <p>Direzione PIFIC – Pianificazione, Finanza e Controllo</p>
LINK ORGANIZZAZIONE	<p>Servizio Gestione del Personale: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2940</p> <p>Servizio Programmazione e Reclutamento del Personale: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2939</p> <p>Servizio Trattamenti Economici, Previdenziali e Fiscali: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2924</p> <p>Ufficio Missioni: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2921</p>
CONTATTI	<p>Contatti per partecipanti a concorsi e selezioni: https://www.polito.it/contatti/contatti-per-partecipanti-a-concorsi-e-selezioni</p> <p>PolITO Careers - contatti: https://careers.polito.it/contatti.aspx</p> <p>Stipendi: ufficio.stipendi@polito.it</p> <p>Supporto previdenziale: ufficio.previdenza@polito.it</p> <p>Supporto missioni: supporto.missioni@polito.it</p>

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

MODALITÀ

EROGAZIONE / RICHIESTA

Le richieste possono essere effettuate con diverse modalità a seconda dello specifico servizio. Modalità previste:

- online
- mail
- telefono
- ufficio (in orario di ricevimento)

Per supporto stipendi, previdenza e missioni oltre alla mail è anche possibile utilizzare Teams

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico

-

Intranet

Organizzazione e Personale:

<https://mypoli.polito.it/intra/dotnet/MyPoli/PrimoLivello/RisorseUmane.aspx>

Missioni Online: <https://mypoli.polito.it/intra/missioni/>

Trattamenti economici e previdenziali, costi del personale:

<https://mypoli.polito.it/intra/tep/servizio.asp>

PoliWiki

-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- online/web
- ticket
- mail
- telefono
- sportello/in presenza
- Teams

Trasparenza

Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo e sul portale intranet MyPoli

Valore atteso: tempestivo

Tempestività

Indicatore: na

Valore atteso: na

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall’Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP
----------------------------	--

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,68; Anno 2024: 4,61
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,59
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,31
Valore atteso	Anno 2026: 4,59

Servizi di formazione per il personale



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- personale tecnico, amministrativo, bibliotecario- personale della ricerca
DESCRIZIONE	<p>I servizi per la formazione del Personale sono erogati dalla Scuola di Formazione del Personale TAB interna che progetta e gestisce percorsi di formazione rivolti al personale Tecnico, Amministrativo e Bibliotecario necessari per la valorizzazione, lo sviluppo e l'aggiornamento delle competenze, per accompagnare i processi di riorganizzazione, per realizzare percorsi di mobilità interna all'Ateneo e, in generale, per favorire percorsi di crescita professionale.</p> <p>Integrano questi servizi le iniziative rivolte al personale della ricerca focalizzate sullo sviluppo del percorso professionale del personale ricercatore.</p> <p>Principali servizi erogati al PTAB dalla scuola di formazione (rif. PEPS):</p> <ul style="list-style-type: none">- analisi bisogni formativi del personale dell'Ateneo, monitoraggio e valutazione finale degli interventi realizzati- programmazione attività formative per la formazione di dominio e la formazione soft di interesse trasversale tra più strutture- supporto dei processi formativi trasversali nelle diverse fasi (progettazione, incarichi e prestazioni, organizzazione momenti formativi, rilevazione gradimento, inserimento in carriera formativa)- definizione percorsi di sviluppo professionale per le famiglie professionali di Ateneo- progettazione e gestione percorsi di sviluppo su singoli ruoli- progettazione e gestione iniziative di team building- collaborazione allo sviluppo delle opportunità di Erasmus staff training per il PTAB (con Direzione STUDI) <p>Principali servizi erogati al personale della ricerca (rif. RIMIN):</p> <ul style="list-style-type: none">- eventi formativi per potenziare le transferable skills utili ai ricercatori e ricercatrici dentro e oltre l'accademia- iniziative di formazione finalizzate all'orientamento e sviluppo professionale (es. eventi di On-boarding, coaching)
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	<p>Direzione PEPS – Persone, Programmazione e Sviluppo</p> <p>Direzione RIMIN – Ricerca, Rapporti con le Imprese e Innovazione</p>
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2973

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

Career Hub:

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2971

CONTATTI

Per il personale ricercatore:

- Career Hub: careerhub@polito.it

MODALITÀ

-

EROGAZIONE / RICHIESTA

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi alla Scuola di Formazione del Personale TAB tramite ticket attraverso il servizio Poliwiki

LINK UTILI:

Pubblico

Scuola di Formazione del Personale TAB:

<https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione/scuola-di-formazione-del-personale-tab>

Formazione per il personale di ricerca:

<https://www.polito.it/ateneo/lavora-e-collabora-con-noi/percorsi-e-carriere-di-ricerca/formazione-personale-di-ricerca>

Intranet

Portale della Formazione:

<https://mypoli.polito.it/intra/dotnet/SezioneFormazione/default.aspx>

Servizi per le carriere di ricerca:

<https://www.polito.it/ateneo/lavora-e-collabora-con-noi/percorsi-e-carriere-di-ricerca/servizi-per-le-carriere-di-ricerca>

PoliWiki

MyPoli - Portale della Formazione:

<https://mypoli.polito.it/intra/dotnet/SezioneFormazione/Poliwiki.aspx>

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- online/web
- ticket
- mail
- telefono

Trasparenza

Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo e sul portale intranet MyPoli

Valore atteso: tempestivo

Tempestività

Indicatore: na

Valore atteso: na

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall’Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP
----------------------------	--

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,10; Anno 2024: 3,98
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,05
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 3,89
Valore atteso	Anno 2026: 4,05

Servizi di gestione del personale non strutturato ☐



DESTINATARI

- assegniste e assegnisti di ricerca
- borsiste e borsisti
- commissari di concorso
- consulenti e collaboratori occasionali
- docenti a contratto
- dottorande e dottorandi
- tirocinanti
- visiting professors

**Inoltre: INPS, Agenzia delle entrate, INAIL, altri enti previdenziali e fiscali,
Dipartimento della Funzione Pubblica, altri enti pubblici e privati**

DESCRIZIONE

I servizi di gestione del personale non strutturato forniscono supporto ai soggetti destinatari di assegni di ricerca o di forme di lavoro autonomo e assimilate. Possono far riferimento a questa categoria di servizi anche gli enti e le agenzie interessate in materia di personale, previdenza, fiscalità, ecc..

Principali servizi erogati:

- supporto per selezioni, conferimento di incarichi di consulenza, collaborazione e prestazioni occasionali, stipula dei contratti
- supporto degli incarichi di Long e Short Visiting Professors
- supporto dei tirocini extra curricolari e di altre figure assimilabili
- supporto trattamenti economici
- supporto fiscale
- rimborso missioni
- supporto alle rendicontazioni

STRUTTURA DI RIFERIMENTO

Direzione PEPS – Persone, Programmazione e Sviluppo
Direzione PIFIC – Pianificazione, Finanza e Controllo

LINK ORGANIZZAZIONE

Servizio Programmazione e Reclutamento del Personale:
https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2939
Trattamenti Economici, Previdenziali e Fiscali:
https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2924
Ufficio Contabilità e Patrimonio
https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2921
Ufficio Missioni:

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2921

CONTATTI

Stipendi: ufficio.stipendi@polito.it

Compensi: compensi.amministrazionecentrale@polito.it

Missioni: supporto.missioni@polito.it

MODALITÀ

-

EROGAZIONE / RICHIESTA

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico

-

Intranet

Missioni Online: <https://mypoli.polito.it/intra/missioni/>

PoliWiki

-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- mail
- telefono
- sportello/in presenza

Trasparenza

Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo e sul portale intranet MyPoli

Valore atteso: tempestivo

Tempestività

Indicatore: na

Valore atteso: na

Qualità / Efficacia

Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)

Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore

Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)



CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 5,18; Anno 2024: 5,15
--	----------------------------------

Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 5,05
----------------------------------	-----------------

Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,74
---	-----------------

Valore atteso	Anno 2026: 5,05
----------------------	------------------------

Servizi di internazionalizzazione rivolti al personale ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- personale docente- personale tecnico, amministrativo, bibliotecario
DESCRIZIONE	<p>I servizi di internazionalizzazione del personale forniscono supporto al corpo docente, ai ricercatori, alle ricercatrici ed al personale tecnico, amministrativo e bibliotecario sulle molteplici opportunità di mobilità internazionale presso Atenei partner del Politecnico: attività di formazione, didattica e ricerca, partecipazione a programmi internazionali e iniziative promosse dall'Ateneo.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- supporto mobilità in USCITA e in ENTRATA di docenti, ricercatori e personale amministrativo e tecnico nell'ambito dei bandi Erasmus+ (rif. STUDI)- servizi di sviluppo della carriera rivolti al personale docente (rif. RIMIN)- supporto mobilità in USCITA di docenti e ricercatori nell'ambito di progetti internazionali che prevedono erogazione di didattica all'estero (rif. INCAM)- supporto e consulenza presentazione proposte progettuali in risposta a call in ambito Education e Cooperazione (rif. INCAM)- servizi di consulenza e coordinamento attività attraverso centri di competenza di Ateneo China Center e Japan HUB (rif. INCAM)- Azioni Marie Skłodowska-Curie per la mobilità e lo sviluppo della carriera;- EURAXESS - Researchers in Motion (rif. RIMIN)- AXA Research Fund (rif. RIMIN)- avvisi di Incarico e Bandi Protocolli Esecutivi di Cooperazione Scientifica e Tecnologica (Ministero degli Affari Esteri e Cooperazione Internazionale) (rif. RIMIN)
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	<p>Direzione STUDI - Studenti e Didattica</p> <p>Area INCAM - Internazionalizzazione, Cooperazione, Alleanze e Mobilità Direzione</p> <p>Direzione RIMIN - Ricerca, Rapporti con le Imprese e Innovazione</p> <p>Direzione PEPS - Persone, Programmazione e Sviluppo</p>
LINK ORGANIZZAZIONE	<p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2962</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=INCAM</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2971</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=PEPS</p>
CONTATTI	<p>Azioni Marie Skłodowska-Curie per la mobilità e lo sviluppo della carriera:</p> <p>msca@polito.it</p>

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA

Consultare le specifiche modalità previste per ciascun servizio:
--> <https://www.polito.it/contatti>

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico

Mobilità verso l'estero:

<https://www.polito.it/ateneo/lavora-e-collabora-con-noi/teaching-and-training-mobility/mobilita-verso-l-estero>

Politecnico nel mondo: <https://www.polito.it/ateneo/un-ateneo-internazionale/il-politecnico-nel-mondo>

China Center: <https://www.polito.it/ateneo/campus-internazionale/il-politecnico-nel-mondo/china-center>

Japan Hub: <https://www.polito.it/ateneo/campus-internazionale/il-politecnico-nel-mondo/japan-hub>

Marie Skłodowska-Curie Actions: <https://www.polito.it/ricerca/finanziamenti-per-la-ricerca/horizon-europe/marie-sklodowska-curie-actions-msca>

Intranet

Progetti Internazionali Education:

https://politoit.sharepoint.com/sites/Progetti_Internazionali_Education/SitePages/E+-2021-2027---INFO-KA2-e-KA3.aspx?ga=1

PoliWiki

<https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema?lang=it>

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- online/web

- mail

Trasparenza

Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo

Valore atteso: tempestivo

Tempestività

Indicatore: na

Valore atteso: na

Qualità / Efficacia

Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)

Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: na; Anno 2024: 4,45
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,78
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: na
Valore atteso	Anno 2026: 4,78

Servizi alla comunità e welfare



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- personale docente- personale tecnico, amministrativo, bibliotecario- assegniste e assegnisti di ricerca
--------------------	--

DESCRIZIONE	<p>I servizi alla Comunità e Welfare forniscono supporto a favore della comunità Politecnica, diversificati in relazione alle diverse componenti e persone.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- accoglienza per tutti gli ospiti internazionali- assicurazione sanitaria- carriera alias- Consigliera di fiducia- Conto Welfare- didattica inclusiva: supporto e accompagnamento per persone con disabilità o con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)- diversity management- iniziative per la Cultura: Abbonamento annuale Musei- iniziative per la Mobilità: Abbonamento annuale Trasporti- politiche di genere- politiche di inclusione- servizi di conciliazione Vita - lavoro:<ul style="list-style-type: none">> Assistenza domiciliare> Baby - sitting, aiuto compiti e pet - sitter> Micronido Policino e Babyparking- servizio di Housing- Spazio di ascolto- sussidi economici e rimborso spese odontoiatriche- Welcome@PoliTO per neoassunti (rif. PEPS + LIFE per personale PTAB, rif. RIMIN + LIFE per personale ricercatore)
--------------------	--

STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione STUDI - Studenti e Didattica Direzione PEPS - Persone, Programmazione e Sviluppo
---------------------------------	---

LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2934N https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=PEPS
----------------------------	--

CONTATTI	https://www.polito.it/contatti
-----------------	---

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

MODALITÀ <https://www.polito.it/ateneo/parita-welfare-e-inclusione>

EROGAZIONE / RICHIESTA

MODALITÀ DI RECLAMO L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico	Mobilità verso l'estero: https://www.polito.it/ateneo/lavora-e-collabora-con-noi/teaching-and-training-mobility/mobilita-verso-l-estero Parità, welfare e inclusione: https://www.polito.it/ateneo/parita-welfare-e-inclusione
Intranet	Welfare: https://www.swas.polito.it/intra/psql/welfare.asp
PoliWiki	https://sid.polito.it/poliwiki/online/ricercaproblema

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- online/web- ticket- mail- telefono- sportello/in presenza- ...
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo e sul portale intranet MyPoli Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
-------------------	---



CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,56; Anno 2024: 4,69
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,67
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,57
Valore atteso	Anno 2026: 4,67

Servizi di comunicazione esterna e relazioni con i media ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- stakeholder esterni- pubblico generalista- giornalisti- studenti- personale
DESCRIZIONE	<p>I servizi di comunicazione esterna e relazioni con i media forniscono supporto per tutte le attività e iniziative di comunicazione strategica e istituzionale. Supportano le strutture di Ateneo nella definizione di piani di valorizzazione delle attività e delle progettualità per migliorare l'impatto della ricerca e dell'innovazione.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- campagne multicanale per la promozione delle missioni di Ateneo, delle attività istituzionali e dei progetti- progettazione dei contenuti e della comunicazione per rassegne, eventi culturali e scientifici e iniziative strategiche di Ateneo- sviluppo concept innovativi, copy efficaci, grafiche e nuove strategie promozionali relative alle attività istituzionali- elaborazione contenuti per sito web, social network, magazine e le newsletter istituzionali- rapporti con i mezzi di informazione- merchandising- UX e UI del sito web e delle app istituzionali- gestione canali Youtube di Ateneo e del sistema DAM di gestione dei contenuti digitali del Politecnico (rif. NUMED)
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	<p>Direzione ARIA - Affari generali, Relazioni Istituzionali, Archivi e biblioteche</p> <p>Nucleo NUMED - MultiMedia</p>
LINK ORGANIZZAZIONE	<p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=ARIA2</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=NUMED2</p>
CONTATTI	<p>Comunicazione Digitale e Integrata: comunicazione@polito.it</p> <p>Ufficio stampa: relazioni.media@polito.it</p> <p>Redazione web: redazione.web@polito.it</p> <p>Ufficio Social Media: social.media@polito.it</p> <p>Rapporti con le imprese, comunicazione e Impatto della Ricerca e dell'Innovazione: impatto.ricerca@polito.it</p>

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	L'utente può contattare i servizi via email
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga lo specifico servizio Per la pubblicazione sul sito web di appuntamenti e avvisi, i dipartimenti possono segnalare le notizie da pubblicare direttamente tramite il sistema di gestione NEWS
LINK UTILI:	
Pubblico	Comunicazione e ufficio stampa: https://www.polito.it/ateneo/comunicazione-e-ufficio-stampa
Intranet	Nucleo Multimedia - Gestione dei contenuti digitali del Politecnico di Torino (Digital Assets): https://digitalasset.polito.it/
PoliWiki	-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- online/web- mail- telefono
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,40; Anno 2024: 4,32
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,37



CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,11
Valore atteso	Anno 2026: 4,37

Servizi di comunicazione interna e gestione eventi



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- stakeholder esterni- studenti- personale
DESCRIZIONE	<p>I servizi di comunicazione interna e di gestione degli eventi forniscono supporto all'organizzazione delle iniziative e delle attività culturali e scientifiche dell'Ateneo. Coordinano e supportano in particolare la comunicazione interna al Politecnico.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- supporto alla programmazione e produzione di eventi e attività culturali e scientifiche;- realizzazione iniziative a supporto di progetti di Ateneo nelle missioni della formazione, della ricerca e della comunità e Società (Terza Missione);- Grandi Eventi di Ateneo, rassegne, eventi culturali e scientifici, iniziative di divulgazione;- progettazione grafica degli allestimenti per eventi, iniziative culturali, progetti strategici;- promozione attività sportive di Ateneo;- relazioni con l'Associazione Alumni PoliTO;- realizzazione video e podcast a supporto di progetti di Ateneo nelle sue missioni: formazione, ricerca, comunità e Società (Terza Missione) (rif. NUMED)- bacheche informative e gestione dei contenuti (rif. NUMED)
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	<p>Direzione ARIA – Affari generali, Relazioni Istituzionali, Archivi e biblioteche</p> <p>Nucleo NUMED – MultiMedia</p>
LINK ORGANIZZAZIONE	<p>Cultura, Sport e Eventi:</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S3110</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=NUMED2</p>
CONTATTI	<p>Comunicazione Digitale e Integrata: comunicazione@polito.it</p> <p>Nucleo MultiMedia:</p> <ul style="list-style-type: none">- nucleo.multimedia@polito.it- bacheche.informative@polito.it <p>Alumni PoliTO: alumni@polito.it</p>
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	<p>Vedi indirizzi mail di riferimento nei Contatti</p>

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

MODALITÀ DI RECLAMO L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico Alumni PoliTO: <https://alumni.polito.it/>

Intranet -

PoliWiki -

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- mail- telefono- sportello/in presenza
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,10; Anno 2024: 4,07
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,11
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 3,93
Valore atteso	Anno 2026: 4,11

Servizi budget, bilancio di esercizio, controllo di gestione ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- organi di governo- direzione generale- strutture della direzione generale e dei distretti dei dipartimenti- MUR, MEF- ANVUR- altri ministeri ed enti pubblici e privati
DESCRIZIONE	<p>I servizi Budget, Bilancio di Esercizio e Controllo di Gestione forniscono supporto alla governance e al personale delle strutture della Direzione Generale e dei Distretti dei dipartimenti su alcuni processi "core" per l'Ateneo.</p> <p>Sono inoltre interlocutori di enti esterni in quanto trasmettono e presidiano le comunicazioni con enti dello Stato, per gli aspetti di competenza.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- gestione budget Unico di Ateneo e sue variazioni- gestione bilancio unico di esercizio e processo di chiusura- controllo di gestione del bilancio unico di Ateneo (stime, forecast, ecc.)- reporting di controllo economico-patrimoniale-finanziario del bilancio e progetti- analisi e simulazioni di scenari economico-finanziari- supporto al Collegio dei Revisori- supporto alle rendicontazioni- presidio delle trasmissioni dati di bilancio a MEF e MUR e altri enti
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione PIFIC – Pianificazione, Finanza e Controllo
LINK ORGANIZZAZIONE	<p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=PIFIC</p> <p>Servizio Budget, Bilancio e Contabilità:</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2921</p> <p>Servizio Controllo di Gestione:</p> <p>https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2922</p>
CONTATTI	<p>ufficio.pianificazione@polito.it</p> <p>servizio.controllogestione@polito.it</p> <p>segreteria.collegiorevisori@polito.it</p>
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	-

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	Manuale controllo di gestione: https://www.polito.it/sites/default/files/2024-03/MANUALE_CONTROLLO_GESTIONE_2024.pdf
Intranet	-
PoliWiki	-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- mail- Teams
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul portale intranet MyPoli Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: na; Anno 2024: 4,69
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,90
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: na
Valore atteso	Anno 2026: 4,90

Servizi di contabilità, fiscalità, tesoreria ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- strutture della direzione generale e dei distretti dei dipartimenti- MUR, MEF- BANKIT, BEI- Istituto Cassiere- Agenzia delle Entrate- Uffici tributi dei Comuni- clienti/fornitori- altri enti pubblici e privati
DESCRIZIONE	<p>I servizi di contabilità (ciclo attivo e passivo), fiscalità e tesoreria forniscono supporto alle strutture di Ateneo che presidiano aspetti di gestione dei cicli attivo/passivo/anagrafiche/fiscale/finanziario.</p> <p>Sono inoltre interlocutori di enti esterni in quanto trasmettono e presidiano le comunicazioni con enti dello Stato o istituti finanziari, per gli aspetti di competenza.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- gestione ciclo passivo: registrazione fatture passive, regolarizzazioni estratti conto carte di credito, generici di uscita, rimborsi vari, parcelle e compensi a professionisti, borse di studio esenti, note di credito, trasferimenti a partner ed enti esterni, trasferimenti interni virtuali, ...- gestione ciclo attivo: emissione fatture attive, generici di entrata, contribuzione studentesca, note di debito, trasferimenti interni virtuali, ...- gestione anagrafica clienti/fornitori- gestione inventario contabile dei beni di Ateneo- verifiche DURC ed EQUITALIA- presidio per la PCC del MEF (indicatore tempestività di pagamenti e dello stock del debito)- supporto fiscalità di Ateneo: gestione registri fiscali e versamenti IVA split, IVA intraUE, IVA extraUE, IMU, IRES, bollo, ...- emissione ordinativi di incasso e pagamento, gestione cassa economale, presidio per la richiesta di fidejussioni e depositi cauzionali all'istituto cassiere- presidio del limite di fabbisogno finanziario annuale stabilito dal MUR- presidio dei rapporti con l'istituto cassiere- supporto alle rendicontazioni

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

STRUTTURA DI RIFERIMENTO

Direzione PIFIC – Pianificazione, Finanza e Controllo

LINK ORGANIZZAZIONE

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=PIFIC

"Trattamenti Economici, Previdenziali e Fiscali:

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2924

Servizio Budget, Bilancio e Contabilità:

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2921

Servizio Tesoreria, Gestione Fabbisogno e Liquidità:

https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2923

CONTATTI

anagrafica.clientifornitori@polito.it

compensi.amministrazionecentrale@polito.it

fatture.amministrazionecentrale@polito.it

PIFIC.cicloattivo@polito.it

PIFIC.ciclopassivo@polito.it

ufficio.economato@polito.it

ufficio.fiscale@polito.it

ufficio.liquidita@polito.it

MODALITÀ

Via mail o Teams

EROGAZIONE / RICHIESTA

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio

LINK UTILI:

Pubblico -

Intranet -

PoliWiki -

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Valore atteso:

- mail
- telefono
- Teams

Trasparenza

Indicatore: Aggiornamento sul portale intranet MyPoli

Valore atteso: tempestivo

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,40; Anno 2024: 4,64
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,61
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,43
Valore atteso	Anno 2026: 4,61

Servizi di procurement



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- personale- studenti- aziende e imprese
DESCRIZIONE	<p>I servizi di procurement garantiscono lo svolgimento delle procedure di individuazione del contraente finalizzate all'affidamento di lavori, servizi e forniture e dei contratti pubblici diversi dagli appalti. Forniscono supporto al personale delle strutture dipartimentali per le medesime attività svolte localmente.</p> <p>La struttura destinata all'erogazione dei servizi di procurement supporta inoltre le altre strutture, il personale interno e l'utenza studentesca per la fruizione delle coperture assicurative fornite dall'Ateneo.</p> <p>Infine, attraverso la pubblicazione e l'aggiornamento del Programma triennale degli acquisti di beni e servizi, fornisce informazioni al mercato delle imprese in ordine alle esigenze di acquisto dell'Ateneo.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- affidamento di appalti pubblici di lavori, servizi e forniture, sopra e sotto la soglia UE e supporto in materia all'utenza interna- supporto nella fruizione dei prodotti assicurativi e nella gestione dei relativi sinistri- predisposizione ed aggiornamento del Programma triennale degli acquisti di beni e servizi
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Area AGACON - Approvvigionamenti, Gare e Contratti Pubblici
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=AGACON
CONTATTI	<p>Per utenza interna:</p> <ul style="list-style-type: none">- agacon.segreteria@polito.it- agacon.assicurazioni@polito.it <p>Per le imprese: procurement@pec.polito.it</p>
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	Trasmissione di richieste di acquisto via mail alla casella agacon.procurement@polito.it
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio (vedere link organizzativo)

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

LINK UTILI:

Pubblico

Intranet

PoliWiki

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: - mail - telefono
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 3,97; Anno 2024: 3,88
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 3,74
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 3,76
Valore atteso	Anno 2026: 3,74

Servizi di protocollo, posta, dematerializzazione ☐



DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- amministrazione- dipartimenti- personale
DESCRIZIONE	<p>I servizi di Protocollo e Posta forniscono supporto alle strutture dell'Ateneo e al personale.</p> <p>Principali servizi erogati:</p> <ul style="list-style-type: none">- supporto del servizio di protocollo e gestione documentale- supporto ai processi documentali e di dematerializzazione- supporto alla firma digitale- Albo online di Ateneo- servizi di posta interna
STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Direzione ARIA - Affari generali, Relazioni Istituzionali, Archivi e biblioteche
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_struttura=S2903N
CONTATTI	-
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	-
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	-
Intranet	-
PoliWiki	-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso:
----------------------	--

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

- mail
- telefono

Trasparenza	Indicatore: - Valore atteso:-
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall’Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,72; Anno 2024: 4,80
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,79
Valore “Sistema GP” (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,57
Valore atteso	Anno 2026: 4,79

Servizi di supporto degli affari legali e del contenzioso ☐



DESTINATARI

- Amministrazione
- Dipartimenti
- Personale
- Utenti esterni (Avvocati, Esecutori testamentari, Donatori, ...)

DESCRIZIONE

L'Avvocatura garantisce un ampio spettro di servizi che vanno dalla rappresentanza, l'assistenza e la difesa in giudizio dell'Ateneo, alla gestione dei rapporti con gli avvocati del libero foro incaricati nonché con l'Avvocatura di Stato nei contenziosi.

Tra i servizi il supporto dell'attività stragiudiziale, delle fasi di precontenzioso e delle attività di recupero del credito. Integrano i servizi la consulenza specialistica per le strutture dell'Amministrazione e dei dipartimentali, l'interpretazione dello Statuto, dei regolamenti e di norme legislative, la gestione dell'informativa all'Ateneo sulle novità normative e giurisprudenziali.

Completano i servizi il supporto tecnico giuridico per la gestione delle procedure di donazione, per la gestione dei legati, dei lasciti e delle eredità e la consulenza specialistica per la gestione degli incarichi di verifica nell'ambito del processo amministrativo, per la predisposizione di contratti con contenuti specifici e per l'approfondimento di problematiche di carattere giuridico.

Principali servizi erogati:

- rappresentanza, assistenza e difesa in giudizio dell'Ateneo e gestione dei rapporti con gli avvocati esterni incaricati e con l'Avvocatura dello Stato
- gestione attività stragiudiziale, delle fasi di precontenzioso e delle attività di recupero del credito
- presentazione denunce presso le competenti Autorità penali in raccordo con le Strutture dell'Ateneo
- informativa sulle novità normative e giurisprudenziali di competenza di Strutture e Organi (rassegna normativa, commento alla normativa, rassegna giurisprudenziale, ...)
- interpretazione Statuto e norme legislative e regolamentari
- consulenza specialistica di carattere tecnico giuridico per Organi di Governo e Strutture
- supporto tecnico giuridico per la gestione delle procedure di donazione e per la gestione dei legati, dei lasciti e delle eredità

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

- supporto per la gestione degli incarichi di verifica nel processo amministrativo
- gestione dell'arbitrato, compreso il presidio di atti convenzionali
- coordinamento del tema dell'accesso in Ateneo, compreso l'accesso civico e il Freedom of Information Act – FOIA
- supporto alle Strutture nell'ambito dei controlli delle dichiarazioni sostitutive, anche attraverso l'organizzazione di momenti di formazione e condivisione.

STRUTTURA DI RIFERIMENTO	AVVO – Avvocatura
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=AVVO
CONTATTI	politecnicoditorino@pec.polito.it avvocatura@polito.it sostieni@polito.it
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	L'utente può rivolgersi all'Area Avvocatura mediante contatto telefonico presente nella rubrica sul sito web istituzionale o invio di corrispondenza per posta elettronica semplice/certificata
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	Sostieni Polito (Donazioni): https://www.polito.it/ateneo/sostieni-il-politecnico
Intranet	-
PoliWiki	-

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: <ul style="list-style-type: none">- mail- telefono- PEC- online/web
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web di Ateneo Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Valore atteso: na

Qualità / Efficacia

Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)

Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,39; Anno 2024: 4,27
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,40
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: na
Valore atteso	Anno 2026: 4,40

Servizi per l'assicurazione della qualità, accreditamento, valutazione e gestione ANAC & ANVUR ☐



DESTINATARI

- Organi di governo
- Direzione Generale
- Nucleo di Valutazione
- Presidio della Qualità
- Centro Studi per le Strategie di Ateneo
- Coordinatori e Referenti dei Corsi di Studio e Corsi di Dottorato
- Dipartimenti
- Personale docente e ricercatore
- Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, Agenzie di Ranking, organi di stampa)
- resp. prevenzione della corruzione e trasparenza
- garante della privacy

DESCRIZIONE

Assicurazione della qualità, processi di accreditamento e di valutazione e gestione ANAC & ANVUR costituiscono un insieme articolato di servizi di supporto alla governance dell'Ateneo nella definizione, attuazione, monitoraggio e riesame della strategia nei vari contesti e missioni.

I servizi erogati supportano gli Organi anche nello studio di nuovi modelli di valutazione, nella raccolta di dati e nella costruzione e presidio di indicatori strategici e cruscotti con reportistica finalizzata ai processi di autovalutazione, Assicurazione della Qualità e analisi.

Principali servizi erogati:

- alimentazione ranking nazionali e internazionali
- analisi e studi on demand
- coordinamento erogazione survey
- rilevazioni ministeriali o di istituti di statistica
- supporto ai processi di valutazione della qualità della ricerca
- supporto al Centro Studi per le Strategie di Ateneo per lo sviluppo di analisi strategiche
- supporto al Nucleo di Valutazione (anche nel ruolo di OIV)
- supporto al Presidio della Qualità e gestione delle azioni di AQ individuate
- supporto alla valorizzazione della produzione scientifica
- supporto Organi di Governo su strategia
- sviluppo strumenti di Business Intelligence a supporto delle decisioni

CARTA DEI SERVIZI DEL POLITECNICO DI TORINO

In ambito anticorruzione e trasparenza:

- supporto in materia di anticorruzione e trasparenza
- supporto in materia di privacy, protezione e trattamento dati

STRUTTURA DI RIFERIMENTO	Area STARQ - Strategia, Analisi, Reporting e Qualità Direzione ARIA - Affari generali, Relazioni Istituzionali, Archivi e biblioteche
LINK ORGANIZZAZIONE	https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=STARQ https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione?cod_padre=ARIA2
CONTATTI	<ul style="list-style-type: none">- Presidio Qualità: pqa.operativo@polito.it- Valutazione: starq.valutazione@polito.it- Dati e cruscotti: prosiq.dati@polito.it; starq.cruscotti@polito.it- Ranking: starq.ranking@polito.it- Survey: survey@polito.it
MODALITÀ EROGAZIONE / RICHIESTA	Le richieste di dati e analisi on demand e di erogazione di survey devono essere effettuate utilizzando il servizio di ticketing Poliwiki. Le richieste provenienti dall'esterno dell'organizzazione vanno inviate agli indirizzi e-mail indicati nei contatti
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utente può riferirsi direttamente all'ufficio che eroga il servizio
LINK UTILI:	
Pubblico	Qualità: https://www.polito.it/ateneo/qualita Nucleo di Valutazione: https://www.polito.it/ateneo/chi-siamo/governance/nucleo-di-valutazione Amministrazione Trasparente: https://www.polito.it/amministrazione-trasparente Centro Studi per le Strategie di Ateneo: https://www.polito.it/ateneo/strategia/centro-studi-per-le-strategie-di-ateneo
Intranet	Cruscotti e Reporting: https://politoit.sharepoint.com/sites/DatiCruscottiReporting
PoliWiki	Per richieste dati e analisi: https://didattica.polito.it/pls/portal30/sviluppo.poliwiki.login?p_arg=561&p_subarg=1464 Per richieste survey: https://didattica.polito.it/pls/portal30/sviluppo.poliwiki.login?p_arg=681&p_subarg=1924

STANDARD DI QUALITÀ: DIMENSIONI, INDICATORI, VALORI ATTESI

CARTA DEI SERVIZI

DEL POLITECNICO DI TORINO

Accessibilità	Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Valore atteso: - online/web - ticket - mail - Teams
Trasparenza	Indicatore: Aggiornamento sul Portale web della Qualità e sul portale intranet MyPoli Valore atteso: tempestivo
Tempestività	Indicatore: na Valore atteso: na
Qualità / Efficacia	Indicatore: Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice) Valore atteso: definito dall'Area STARQ sulla base delle rilevazioni GP

MONITORAGGIO QUALITÀ PERCEPITA (SCALA 1:6)

Indicatore	Livello medio di soddisfazione degli utenti (indicatore di qualità percepita Good Practice)
Valore precedenti rilevazioni	Anno 2023: 4,47; Anno 2024: 4,71
Valore ultima rilevazione	Anno 2025: 4,84
Valore "Sistema GP" (se disponibile per confronto)	Anno 2025: 4,54
Valore atteso	Anno 2026: 4,84

| **APPENDICE – Carta dei Servizi e qualità** ☐

La Carta dei Servizi del Politecnico di Torino è strutturata in **aree di interesse** che permettono di coprire in modo trasversale e ampio i principali ambiti nei quali opera l'organizzazione nel fornire i propri servizi intermedi e finali.

Questo approccio permette di raggiungere un largo insieme di portatori di interesse che va dagli **utenti interni** che vivono quotidianamente la comunità politecnica (studenti, personale della ricerca, personale tecnico amministrativo e bibliotecario, dottorande e dottorandi, ...) agli **utenti esterni** che per molteplici interessi devono poter interagire con l'Ateneo (futuri studenti, famiglie, laureati, candidati a concorsi, professionisti, aziende, enti e istituzioni, ospiti, donatori, ...).

Al contempo la definizione dettagliata delle **schede descrittive di ciascun servizio** con le informazioni necessarie previste dalle Linee guida CIVIT, integrate con altre informazioni di diretta utilità, permette di coprire in modo approfondito l'insieme dei contenuti cui l'utente può essere interessato.

Per ciascun servizio la scheda fornisce le seguenti informazioni:

- destinatari
- unità organizzative responsabili dell'erogazione dei servizi
- contatti
- modalità di erogazione (richiesta, stato di avanzamento, reclamo)
- canali attraverso i quali accedere al servizio
- link utili pubblici (accessibili da un pubblico senza credenziali personali)
- link utili intranet (accessibili con credenziali personali)

Ai fini della qualità ogni scheda-servizio include due ulteriori sezioni che individuano rispettivamente le **dimensioni e gli indicatori di qualità** come previsto dalle Delibere CIVIT, e il **monitoraggio della qualità percepita dagli utenti**.

Dimensioni e indicatori di qualità

- **Accessibilità** – Indicatore: numero canali disponibili per l'accesso al servizio
- **Trasparenza** – Indicatore: grado di aggiornamento delle informazioni sui portali web di riferimento per il servizio
- **Tempestività** – Indicatori: tempo medio/massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta alla richiesta di informazioni, tempi di attesa per la presa in carico, ...
- **Efficacia** – Indicatore: livello medio di soddisfazione dell'utenza / stakeholder

Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti

Gli utenti/portatori di interesse vengono periodicamente coinvolti in survey sulla soddisfazione per i servizi di cui hanno usufruito. Le rilevazioni di customer satisfaction permettono di acquisire il **livello di soddisfazione medio per i servizi** che costituisce la base per individuare target cui tendere per il loro miglioramento. L'utilizzo di un indicatore di questo tipo, la cui rilevazione avviene a livello centrale senza intermediazione delle strutture che erogano i servizi, costituisce un ottimo strumento di "sintesi" della qualità, realmente misurabile e con un buon livello di affidabilità.

L'utilizzo dei questionari del [progetto Good Practice](#) permette anche un confronto a livello nazionale, quindi non autoreferenziale, con il numeroso insieme degli altri Atenei.





**Politecnico
di Torino**

REDAZIONE E PROGETTO INFORMATICO

Area STARQ – Strategia, Analisi, Reporting e Qualità

GRAFICA

Direzione ARIA – Affari generali, Relazioni
Istituzionali, Archivi e biblioteche