

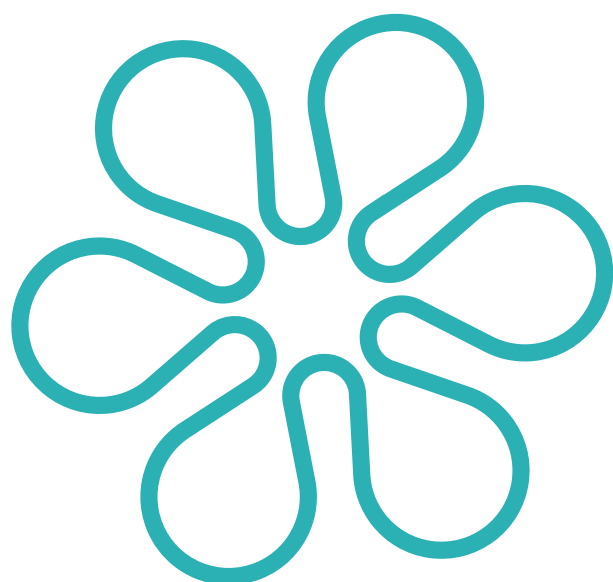


UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2025

Direzione Edilizia e Sostenibilità





Direzione Edilizia e Sostenibilità

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università di Torino si impegna a fornire ai propri portatori di interesse, informazioni sempre più accessibili, immediate, Trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi, descrivendone caratteristiche, modalità di accesso e relativi standard qualitativi. La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio patto tra l'amministrazione (l'Ente erogatore) e l'utente fruitore del servizio.

L'Università di Torino ha pertanto individuato i servizi e gli standard di qualità tenendo conto dei seguenti aspetti:

- I. le dimensioni significative dei servizi, le quali devono tener conto di ciò che è effettivamente prioritario per gli utenti e di ciò che contribuisce all'efficacia del risultato finale;
- II. gli obiettivi che l'Università vuole perseguire attraverso i servizi; a tal scopo gli standard devono essere rilevanti, accurati, coerenti, confrontabili, pubblicizzati e facilmente comprensibili dagli utenti;
- III. la definizione chiara dell'output e delle caratteristiche dei servizi erogati;
- IV. il coinvolgimento degli operatori e degli utenti.

L'Ateneo ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, espressa tramite lo sviluppo di almeno un indicatore per ogni dimensione.

1. ACCESSIBILITÀ

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso.

Ne sono sottodimensioni:

- l'accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio;
- l'accessibilità multicanale ai servizi.

2. TRASPARENZA

Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

3. TEMPESTIVITÀ

Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

4. EFFICACIA

Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli stakeholders.

Maggiore attenzione è stata rivolta all'identificazione degli utenti. In particolare la Carta dei servizi si rivolge ai seguenti utenti esterni:

- Il/la futuro/a studente/ssa e famiglie;
- Studente/ssa I e II livello;
- Laureato/a;
- Specializzando/a;
- Dottorando/a;
- Borsista;
- Assegnista;
- Studente/ssa Master;
- International student;
- Imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli utenti stessi.

Indice dei servizi

Segreteria di Direzione.....	5
Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale	7

Segreteria di Direzione

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio

- Presidiare le attività di segreteria e affari generali della Direzione;
- Supporto al Dirigente nelle attività generali di direzione e coordinamento in ordine alla gestione, monitoraggio e omogeneizzazione dei flussi documentali amministrativi, in aderenza alle normative in tema di qualità, trasparenza e anti-corrruzione;
- Curare le attività di supporto alla gestione del personale strutturato e non strutturato della Direzione e i relativi adempimenti connessi;
- Presidiare le attività di comunicazione;
- Supporto redazione piano formativo di Direzione;
- Gestire i rapporti con gli Ordini professionali;
- Raccolta delle proposte per le deliberazioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione e delle relative commissioni istruttorie;
- Attività tipiche di segreteria.

Struttura organizzativa

Affari generali e Segreteria di Direzione

Responsabile o Referente

Franca RIZZO

Contatti

direzione.edilizia@unito.it

Modalità per presentare reclamo

per email da inoltrare al responsabile e all'account istituzionale della Direzione

Modalità di erogazione

su incarico

Link utili

<https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-sostenibilita>

Indicatore servizio -Segreteria di Direzione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	4 (e-mail, infonews, telefono, Titulus)	4 (e-mail, infonews, telefono, Titulus)	4 (e-mail, infonews, telefono, Titulus)

Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	b.	b.	b.
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	<1	<1	<1
Efficacia	Numero di personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti	numero	4/39	4/34	4/34

Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale

Utenti Studente/ssa I e II livello; Laureato/a; Studente/ssa Master; Specializzando/a; Dottorando/a; Borsista; Assegnista; International Student; Imprese; Enti pubblici e privati, comunità e territorio.

Descrizione del servizio

- Promozione, informazione sensibilizzazione formazione al fine di coinvolgere UNITO nell'attuazione della propria politica ambientale

Struttura organizzativa Area Sostenibilità

Responsabile o Referente Marcella CUSIMANO

Contatti marcella.cusimano@unito.it unito-go@unito.it
direzione.edilizia@unito.it

Modalità per presentare reclamo per email da inoltrare al responsabile e all'account istituzionale della Direzione

Modalità di erogazione su incarico

Link utili <https://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/edilizia-sostenibilita>

Indicatore servizio -Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023	Valore 2024	Valore programmato 2025
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)	2 (telefono, e-mail)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g. altro (specificare)	lettera	b; c; d; e; f;	b; c; d; e; f;	b; c; d; e; f;

Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	20	20	20
Efficacia	Numero di personale operante nel servizio su utenti potenziali serviti	numero	5	5	5



Direzione Edilizia
e Sostenibilità

UNIVERSITÀ
DI TORINO

Via Verdi, 8 - 10124 Torino
Email: direzione.generale@unito.it

Ultimo aggiornamento: **settembre 2025**

Redazione a cura della Direzione Bilancio e Contratto

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

*Supporto Informatico:
Direzione Sistemi Informativi, Portale E- Learning*

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*