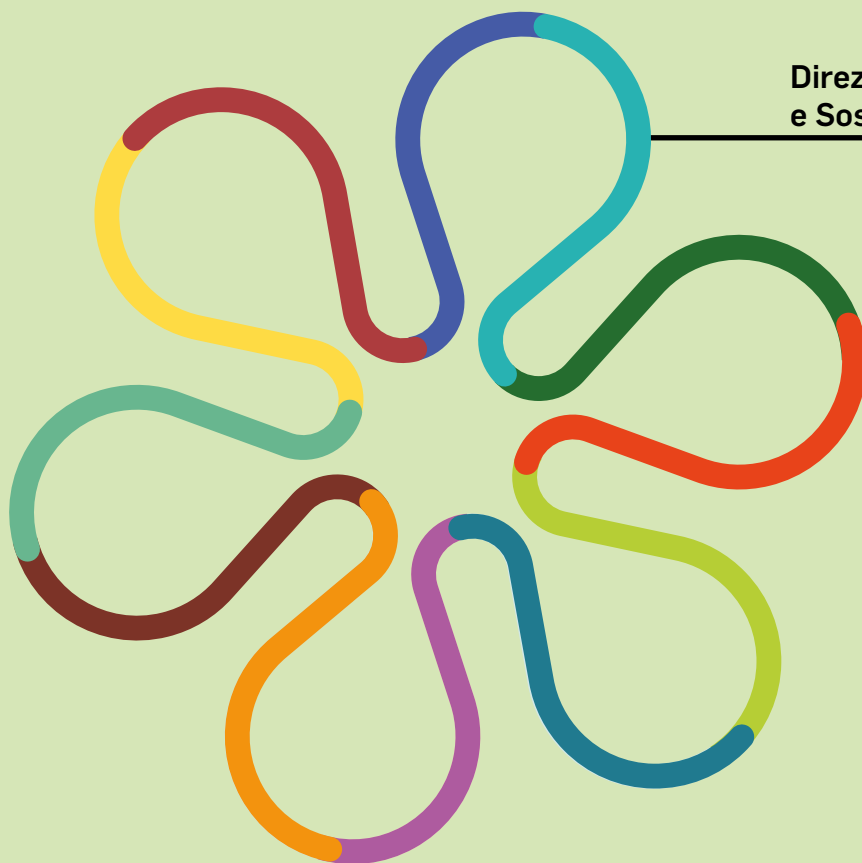


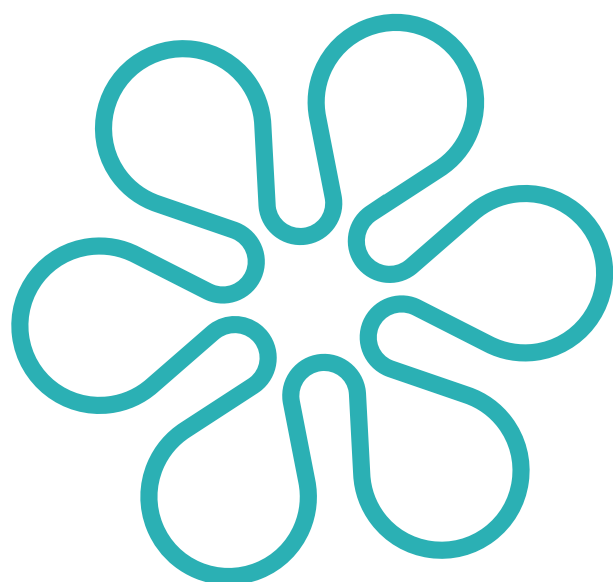


UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2024

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

Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale.....	5
Servizi amministrativi e giuridici di direzione.....	6

Informazione, sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità ambientale

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

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

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 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
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

Servizi amministrativi e giuridici di direzione

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio

- Supporto amministrativo-contabile e giuridico alle attività della Direzione, con particolare riferimento alla redazione di delibere, decreti, convenzioni, protocolli di
- intesa, accordi di programma, documenti amministrativi ecc.;
- Gestione dei flussi finanziari legati alla realizzazione delle opere edilizie con monitoraggio e analisi dei fabbisogni finanziari in funzione alla predisposizione e alla gestione di bilancio;
- Gestione degli indicatori inerenti dati e informazioni della Direzione;
- Assistenza giuridica nella fase di gestione dei contratti di lavori, servizi e forniture;
- Supporto nell'individuazione dei sistemi di realizzazione dei lavori pubblici;
- Adempimenti previsti dai piani di prevenzione dalla corruzione.

Struttura organizzativa

Staff Servizi Amministrativi e Giuridici di Direzione

Responsabile o Referente

Susanna CIPOLLI

Contatti

susanna.cipolli@unito.it serviziamministrativigiuridici.edilizia@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

Link utili

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

Indicatore servizio -Servizi amministrativi e giuridici di direzione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	numero canali	3(email - telefono, Titulus)	3(email - telefono, Titulus)	3(email - telefono, Titulus)

Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente, b. e-mail, infonews, c. intranet, d.portale, e. social media, f. seminario/workshop	lettera	b.d.	b.d.	b.d.
Tempestività	Numero medio di giorni per la presa in carico della richiesta	giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione delle pratiche richieste/numero totale pratiche gestite	%	100%	100%	100%

Carta dei servizi 2024



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

**Direzione Edilizia
e Sostenibilità**

*Construction
and Sustainability Division*

Palazzo degli Stemmi Via Po, 31 - 10124 Torino
Email: direzione.edilizia@unito.it

Ultimo aggiornamento: **maggio 2024**

Redazione a cura della Direzione Edilizia e Sostenibilità

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

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

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*