



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE PATRIMONIO APPROVVIGIONAMENTO E LOGISTICA

1. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi la Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica sono:

Uguaglianza

La Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

La Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

La Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi la Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.



Partecipazione

La Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia

La Direzione Patrimonio, Approvvigionamento e Logistica persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

3. VALIDITA' E REPERIBILITA'

La Carta dei Servizi del ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. È reperibile sul portale di Ateneo all'indirizzo:

http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta_servizi_standard_qualita1

e presso gli uffici del Dipartimento.

DIMENSIONI DELLA QUALITA'						
Servizio erogato	Breve descrizione	Utente	ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA Indicatore: Modalità di erogazione	TEMPESTIVITA' Indicatori: Tempi di erogazione/gestione del servizio	Livello (base o avanzato)	Soggetto erogante
Pubblicazione informazioni relative alla gare per l'approvvigionamento di lavori, beni e servizi	Pubblicazione su portale d'Ateneo all'indirizzo www.unito.it/bandi_gare di tutte le informazioni relative ad appalti, concessioni e spese in economia.	Interni: Direzioni dell'Ateneo, Dipartimenti, altre strutture. Esterni: enti ed imprese interessate alla partecipazione ai bandi; tutta la collettività.	Sito dell'Ateneo. Email per chiarimenti (rif.pal@unito.it)	Accesso diretto ai dati pubblicati tramite il portale d'Ateneo. Pubblicazione delle informazioni entro 3 giorni lavorativi.	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Gestione inventariale dei beni mobili	Attività di indirizzo e coordinamento per la gestione inventariale dei beni mobili	Utenti interni: Unità organizzative	Per le indicazioni operative: Consultare la Intranet di Ateneo e seguire il seguente percorso: Servizi per le Unità Organizzative - Gestione beni mobili - Inventari e inviare mail a patrimonio@unito.it	Tempistiche: entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta.	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Acquisti di beni e servizi in economia	Gestione (programmazione, pianificazione ed effettuazione) degli acquisti di beni e servizi in economia funzionali all'attività dell'AC (procedure tradizionali ed e-procurement)	Utenti interni: Unità organizzative	Per le indicazioni operative: Consultare la Intranet di Ateneo e seguire il seguente percorso: Servizi per le Unità Organizzative - Acquisti. Inviare mail a approvvigionamenti@unito.it	Tempistiche: in funzione dei tempi definiti dalla procedura e dei tempi di consegna da parte del fornitore	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Acquisti di beni e servizi sotto e sopra soglia comunitaria	Gestione (programmazione, pianificazione ed effettuazione) degli acquisti di beni e servizi sotto e sopra soglia comunitaria funzionali all'attività dell'AC e alle altre strutture di Ateneo	Utenti interni: Unità organizzative	Inviare mail a appalti@unito.it	Tempistiche: in funzione dei tempi definiti dalla procedura	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Monitoraggio dei fabbisogni di beni di largo consumo per tutto l'Ateneo finalizzato alla programmazione degli acquisti	Consulenza degli esperti della materia della Direzione finalizzata all'implementazione dei processi di approvvigionamento.	Utenti interni: Unità organizzative	Inviare mail a approvvigionamenti@unito.it	Tempistiche: in funzione della natura della esigenza e dei tempi di realizzazione del relativo progetto	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Contratti assicurativi	Gestione dei contratti assicurativi e dei sinistri riguardanti l'Ateneo, consulenza degli esperti della materia per attività di supporto e indirizzo in materia assicurativa	Utenti interni: Unità organizzative	Inviare mail a assicurazioni@unito.it	Tempistiche: in funzione delle tempistiche della procedura presso il soggetto assicuratore e consulenza in funzione della natura della richiesta	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Fondo economale	Gestione del fondo economale per pagamento in contanti per acquisizione di beni e per assolvimento e versamento imposte	Utenti interni: Unità organizzative	Inviare mail a cassaeconomale@unito.it	Tempistiche: Rimborsi contestuali, pagamenti nei termini	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica

DIMENSIONI DELLA QUALITA'						
Servizio erogato	Breve descrizione	Utente	ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA Indicatore: Modalità di erogazione	TEMPESTIVITA' Indicatori: Tempi di erogazione/gestione del servizio	Livello (base o avanzato)	Soggetto erogante
Buoni pasto e firma digitale	Gestione del servizio dei buoni pasto e della firma digitale	Utenti interni: Tecnici amministrativi e docenti	Presso lo sportello della Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica, piazza Castello 113, scala A, I piano negli orari di apertura al pubblico: Lunedì 10-12 (A-B), Martedì 10-12 C-D), Mercoledì 10-12 (E-I)/14-15 (L-M), Giovedì 10-12 (N-R), Venerdì 10-12 S-Z) in base all'iniziale del cognome.	Tempistiche: contestuale alla richiesta	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Servizio di Portierato e Vigilanza stabili	Servizio di portierato e vigilanza degli stabili dell'Università, consistenti in accoglienza e intervento tempestivo in caso di emergenza	Utenti interni e Utenti esterni	Attivazione successiva all'acquisizione di un nuovo stabile. Supporto all'utilizzo: log@unito.it.		B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Servizio pulizie	Gestione del servizio di pulizie presso tutte le sedi universitarie.	Utenti interni e Utenti esterni	Attivazione successiva all'acquisizione di un nuovo stabile. Supporto all'utilizzo: log@unito.it.		B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Servizio Centro Stampa	Gestione del servizio centro stampa	Utenti interni: Unità organizzative dell'AC	Modulistica nella Intranet di Ateneo	1-3 giorni dalla richiesta	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Servizio di piccola manutenzione arredi	Gestione servizio di piccola manutenzione	Utenti interni	Tramite help desk su intranet	Tempestività: in base alla tipologia dell'intervento	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Distribuzione posta	Gestione del servizio distribuzione posta	Utenti interni	Attivazione successiva all'acquisizione di un nuovo stabile. Supporto all'utilizzo: log@unito.it.	Tempestività: passaggio giornaliero in Sede Centrale. Passaggio trisettimanale per le sedi decentrate.	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Servizio di reperimento spazi per eventi vari	Gestione del servizio di reperimento spazi per eventi vari	Utenti interni e Utenti esterni	Inviare mail a log@unito.it	Tempestività: in base alla tipologia della richiesta	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica
Servizio di trasloco, trasporto e facchinaggio	Gestione del servizio di trasloco, trasporto e facchinaggio	Utenti interni dell'AC	Modulistica nella Intranet di Ateneo	2-3 giorni dalla richiesta	B	Direzione Patrimonio, Approvvigionamenti e Logistica