

**ordine \_**

**architetti**  
planificatori, paesaggisti  
e conservatori / Torino



## **CARTA DEI SERVIZI**

# **ORDINE DEGLI ARCHITETTI, PIANIFICATORI, PAESAGGISTI E CONSERVATORI DELLA PROVINCIA DI TORINO**

### **Sommario**

#### **Presentazione**

- 1. Che cos'è la Carta dei Servizi dell'Ordine degli Architetti**
- 2. Come contattare l'Ordine degli Architetti**
- 3. Finalità e missione**
- 4. I principi di erogazione del servizio**
- 5. L'attività dell'Ordine degli Architetti e della Fondazione**
- 6. Gli obiettivi dell'Ordine degli Architetti**
- 7. Gli standard e gli impegni di Qualità**
- 8. Tutela e partecipazione**

#### **Allegati**

## Presentazione

La Carta dei Servizi dell'Ordine degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Torino (OAT) descrive le modalità di erogazione dei propri servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra l'Ordine e i propri iscritti.

La Carta, che nasce dalla volontà del Consiglio, ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni di carattere organizzativo.

### 1. Che cos'è la Carta dei Servizi dell'Ordine degli Architetti

La struttura della Carta dei Servizi consiste in:

- una parte fissa di descrizione dell'OAT, con validità pluriennale,
- una parte "variabile" composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno

La parte "variabile" con le schede annuali riporta:

- gli standard di prestazione del servizio e i relativi valori di miglioramento,
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti,
- i progetti speciali per l'anno in corso,
- informazioni ed aggiornamenti

### 2. Come contattare l'Ordine degli Architetti

SEDE:

Via Giovanni Giolitti 1 - 10123 Torino

e-mail: [architettitorino@oato.it](mailto:architettitorino@oato.it)

PEC posta elettronica certificata: [protocollo@architettitorinopec.it](mailto:protocollo@architettitorinopec.it)

Tel. 011.54.69.75 - 011.53.82.92

Fax 011.53.74.47

Dal Lun al giov 10.<sup>00</sup> – 13.<sup>00</sup>

Lun e giov 14.<sup>00</sup> – 17.<sup>00</sup>

Sito internet: <http://www.oato.it>

### 3. Finalità e missione

L' **Ordine degli Architetti Pianificatori Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Torino (OAT)** è stato istituito nel 1923 con legge dello Stato ed è un ente di diritto pubblico, sotto il controllo del Ministero di Giustizia. I suoi compiti istituzionali sono la tenuta dell'Albo degli architetti iscritti, la vigilanza sulla correttezza dell'esercizio professionale, il rilascio di pareri alla pubblica amministrazione. Dal 1 gennaio 2014, l'Ordine e il Consiglio Nazionale Architetti Pianificatori Paesaggisti e Conservatori (CNAPPC) cooperano, in accordo con le rispettive competenze, alla gestione realizzazione e controllo dei programmi di aggiornamento e sviluppo professionale continuo degli iscritti.

L'**OAT** e la **Fondazione per l'Architettura /Torino** (fondazione di diritto privato senza fini di lucro, di cui l'OAT è fondatore) partecipano alla diffusione della cultura architettonica con iniziative che sostengono le politiche e affrontano i temi della progettazione, realizzazione, comunicazione, formazione e innovazione in campo architettonico e, più in generale, della qualità della vita e dell'ambiente costruito. La **Fondazione per l'Architettura / Torino** viene costituita nel 2002 come ente strumentale dell'Ordine degli Architetti di Torino, con lo scopo di gestire e dare corso al suo programma culturale e formativo e l'obiettivo di rafforzare il ruolo sociale dell'architetto e di diffondere la cultura architettonica.

Se l'OAT ha come compito primario la garanzia dell'esercizio professionale dei propri iscritti e il perseguimento dell'interesse collettivo e del cittadino, la Fondazione si occupa di valorizzare la professione dell'architetto, ideando e realizzando eventi culturali rivolti a **promuovere l'architettura come disciplina al servizio della qualità della vita**.

### 4. I principi di erogazione del servizio

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

***L'OAT riconosce l'importanza del ruolo istituzionale affidatogli nel rispettare i requisiti cogenti e le esigenze di tutti i propri iscritti, pertanto a questo scopo s'impegna a garantire:***

- la conformità del servizio ai requisiti
- il miglioramento della propria immagine nel contesto territoriale e nazionale
- la corretta gestione del personale attraverso l'attività di formazione e la rivalutazione periodica delle risorse.

***L'OAT ricerca inoltre il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia della propria struttura organizzativa attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità pienamente rispondente ai requisiti presenti nella Norma UNI EN ISO 9001.***

## 5. L'Attività dell'Ordine degli Architetti

SERVIZI ISTITUZIONALI	SERVIZIO	DESCRIZIONE	UFFICIO DI RIFERIMENTO	REFERENTI	PUNTO INFORMATIVO	ACCESSO
	ALBO	Iscrizioni, re-iscrizioni, trasferimenti a/da altro Ordine, cancellazioni, sospensioni, elenchi speciali	Segreteria	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Segreteria OAT  Info su sito web	ISCRIZIONI: da Lun a giov 10. <sup>00</sup> – 12. <sup>30</sup>  sezione "Albo" sezione "Servizi"
	DEONTOLOGIA	Codice deontologico della professione/procedimenti disciplinari	Ufficio legale	Milena Lasaponara m.lasaponara@oato.it	Ufficio legale  Info su sito web	Su appuntamento  Sezione "Professione/Deontologia"
	FORMAZIONE	Organizzazione corsi e seminari accreditati su tematiche legate alla professione dell'architetto Rilascio dei crediti formativi	Ufficio formazione	Antonella Feltrin a.feltrin@oato.it Maddalena Bertone m.bertone@fondazioneperlarchitettura.it	Ufficio Formazione  sito web	da Lun a giov 10.00 – 13.00 Lun e giov 14.00 – 17.00  Sezione "Formazione"
	PARCELLE PROFESSIONALI	Rilascio pareri sulla liquidazione di onorari e spese, rilascio pareri su contratti	Ufficio Parcelle	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	Segreteria OAT  Info su sito web	Su appuntamento  Sezione "Professione/Parcelle"
	RILASCIO PARERI	Rilascio pareri e/o informazioni attinenti lo svolgimento dell'attività professionale	Ufficio Parcelle  Ufficio Legale	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it  Milena Lasaponara m.lasaponara@oato.it	Uffici OAT	Su appuntamento
		Rilascio pareri attinenti alle compatibilità o alle competenze professionali	Ufficio Legale	Milena Lasaponara m.lasaponara@oato.it	Ufficio legale	Su appuntamento
	PAGAMENTO QUOTE	Pagamento delle quote annuali di iscrizione, esoneri per maternità	Ufficio Amministrazione	Sandra Cavallini s.cavallini@oato.it	Ufficio Amministrazione  Pagamenti on line su sito web	Da Lun a giov 10. <sup>00</sup> – 13. <sup>00</sup> Lun e giov 14. <sup>00</sup> – 17. <sup>00</sup>  Sezione "Albo/Quote"

SERVIZI INTEGRATIVI	SERVIZIO	DESCRIZIONE	UFFICIO DI RIFERIMENTO	REFERENTI	PUNTO INFORMATIVO	ACCESSO
	CONSULENZA FISCALE	Consulenza online riservata agli iscritti OAT su argomenti inerenti lo svolgimento della professione di architetto in materia fiscale: normativa fiscale, IVA, previdenziale, agevolazioni fiscali vigenti, scadenze, studi di settore, tassazione e fatturazione, redditi prodotti all'estero, collaborazioni, esercizio professionale in forma associata, gestione separata INPS, ecc.)	Ufficio Amministrazione	Giulia Di Gregorio g.digregorio@oato.it	sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
	CONSULENZA LEGALE	Consulenza riservata agli iscritti OAT su argomenti inerenti lo svolgimento della professione di architetto in materia legislativa: edilizia, urbanistica, lavori pubblici, rapporti con pubbliche amministrazioni, ecc.	Ufficio Legale	Milena Lasaponara m.lasaponara@oato.it	sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
	CONSULENZA PREVIDENZIALE	Consulenza online riservata agli iscritti OAT su problematiche di ordine previdenziale a carattere generico (per consulenze specifiche, legate alle singole posizioni previdenziali, il servizio è gestito direttamente da Inarcassa)	Nodo periferico Inarcassa	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
	CONSULENZA ASSICURATIVA	Consulenza su polizze per Responsabilità Civile professionale, con 9 agenzie assicurative selezionate dall'OAT attraverso avviso pubblico	Ufficio Parcelle	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"

SERVIZIO	DESCRIZIONE	UFFICIO DI RIFERIMENTO	REFERENTI	PUNTO INFORMATIVO	ACCESSO
CONSULENZA STRUTTURE IN C.A. e PROGETTAZIONE ANTISISMICA	Consulenza online riservata agli iscritti OAT su problematiche di applicazione della normativa sulla progettazione di strutture in c.a. e antisismica	Focus Group Strutture	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
CONSULENZA PREVENZIONE INCENDI	Consulenza online riservata agli iscritti OAT su problematiche di applicazione della normativa di prevenzione incendi	Focus group prevenzione incendi	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
CONSULENZA SICUREZZA	Consulenza online riservata agli iscritti OAT su problematiche di applicazione della normativa sulla sicurezza cantieri	Focus group Sicurezza	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
CONSULENZA SU FINANZIAMENTI EUROPEI	Consulenza su appuntamento riservata agli iscritti OAT con sessioni individuali di analisi per ricerca finanziamenti UE	Segreteria	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
TUTORAGGIO SENIOR / JUNIOR	Consulenza su appuntamento riservata a giovani iscritti OAT, resa da iscritti OAT senior	Segreteria	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
CONSULENZA PROCEDURE EDILIZIE	Consulenza online riservata agli iscritti OAT su procedure edilizie	Segreteria	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
CONSULENZA SOSTENIBILITA' E ENERGIA	Consulenza online su applicazione normative in materia energetica (urbanistico e territoriale) e in tema di involucro edilizio del fabbricato e di sistema impiantistico dell'edificio	Segreteria	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"
CONSULENZA CONSERVAZIONE,	Consulenza online su interventi di recupero, restauro e riuso nell'edilizia	Segreteria	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – Consulenze"

RIUSO, RESTAURO	storica, compresi gli immobili tutelati				
DESCRIZIONE	UFFICIO DI RIFERIMENTO	REFERENTI	PUNTO INFORMATIVO	ACCESSO	SERVIZIO
OSSERVATORIO GARE E CONCORSI	Servizio di informazione e valutazione dei bandi di gara e di concorso	Segreteria	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi – bandi"
BACHECA ANNUNCI	Bacheca di annunci, inseribili dal sito web OAT, riguardanti l'offerta e la ricerca di lavoro e inserzioni a tema strettamente legato alla professione	Segreteria	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	sito web	Sezione "Servizi - bacheca"
PEC	Rilascio PEC gratuite agli iscritti OAT	Segreteria	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	Sito web	Sezione "Professione - strumenti"
EUROPACONCORSI	Abbonamento gratuito a servizio informativo sui concorsi di architettura in Italia e in Europa	Segreteria	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	Sito web	Sezione "Professione - strumenti"
UTILIZZO LOGO OAT	Integrazione del logo OAT su carta intestata / biglietti da visita / sito web ecc. degli iscritti OAT	Segreteria	Arianna Brusca a.brusca@oato.it	Sito web	Sezione "Professione - strumenti"
TESSERINO	Rilascio a pagamento di tesserino professionale	Segreteria	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	Sito web	Sezione "Professione - strumenti"
FATTURAZIONE ELETTRONICA	Servizio a pagamento con prezzo convenzionato per la gestione della fatturazione elettronica	Segreteria	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	Sito web	Sezione "Professione - strumenti"
SOFTWARE CALCOLO STRUTTURALE	Servizio gratuito di utilizzo di 3 software di progettazione strutturale	Segreteria	Fabio Giulivi f.giulivi@oato.it	Sito web	Sezione "Professione - strumenti"
NEWSLETTER OAT	Newsletter settimanale di informazione per gli iscritti OAT	Ufficio stampa e comunicazione	Raffaella Bucci r.bucci@fondazioneperlarchitettura.it	Sito web	Sezione "News"
CONVENZIONI COMMERCIALI	Convenzioni riservate agli iscritti OAT per acquisto beni e servizi	Segreteria	Angelica Ballone a.ballone@oato.it	Sito web	Sezione "Servizi/Convenzioni"

## 6. Gli obiettivi dell'Ordine degli Architetti

OBIETTIVI DELL'OAT	COME VENGONO RAGGIUNTI
Attenzione alle esigenze e ai requisiti degli iscritti all'Ordine e dell'ambiente di riferimento (cittadini ed altri enti pubblici), valutandone costantemente il grado di soddisfazione	Analisi periodica del grado di soddisfazione degli iscritti e gestione di eventuali reclami
Definizione di metodologie per valutare i risultati raggiunti	Utilizzo costante degli strumenti di miglioramento
Comunicazione e coinvolgimento di tutti: un impegno prioritario è, infatti, spingere il personale a lavorare insieme al fine di mettere a frutto nuove idee per il miglioramento dell'organizzazione e del servizio	Realizzazione di riunioni periodiche all'interno della struttura

## 7. Gli standard e gli impegni di Qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'OAT ha individuato alcuni "standard" che permettono agli iscritti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dall'OAT, in modo da garantire un livello di qualità più alto possibile.

Gli iscritti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto è stato offerto dall'OAT

Nella seguente tabella si riportano le attività svolte dall'OAT con i relativi standard definiti.

Gli standard di qualità valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

FATTORI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE DELLO STANDARD	VALORE PREVISTO
Capacità di risposta (servizio iscrizione)	N° gg che intercorrono dalla data di presentazione della richiesta alla data di inserimento nell'albo	15 gg
Capacità di risposta (vidimazione parcelle)	N° gg che intercorrono dalla data di presentazione della richiesta alla data di evasione della pratica	30 gg
Precisione e affidabilità	N° reclami pervenuti/utenti iscritti	0%
Soddisfazione del Cliente	Percentuale di risposte positive dall'analisi dei questionari rivolti agli iscritti	80%

## 8. Tutela e partecipazione

Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei servizi , possono avanzare segnalazioni, suggerimenti o reclami da presentare,

— utilizzando l'apposito modulo in allegato o presente sul sito web, ed inoltrarlo a:

Ordine degli Architetti PPC di Torino

Via Giolitti 1- 10123 Torino

— oppure attraverso il sito OAT [www.oato.it](http://www.oato.it) sezione: *Amministrazione trasparente*

L'OAT utilizzerà le segnalazioni pervenute per effettuare il periodico monitoraggio della qualità dei servizi offerti volto al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi dell'OAT.

La presente carta dei servizi è diffusa all'ingresso della sede OAT e sul sito internet.

La Carta è sottoposta ad un aggiornamento periodico: ogni 2 (due) anni.

Revisione n. 07

Data: 16 maggio 2019

## Allegato 1

# ordine

architetti  
pianificatori, paesaggisti  
e conservatori / Torino



### MODULO DI RECLAMO

#### RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

#### OGGETTO DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### MOTIVO DEL RECLAMO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_