CARTA DEI SERVIZI

AREA AFFARI GENERALI

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

La Carta dell'Area Affari Generali contiene alcuni dei servizi erogati dai Settori di cui essa si compone, e sarà soggetta ad un aggiornamento costante per migliorarne la fruibilità anche grazie al coinvolgimento degli utenti.

L'Università degli Studi dell'Aquila ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi:

ACCESSIBILITA': per accessibilità si intende l'indicazione le modalità di accesso al servizio

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.

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

EFFICACIA: per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli/le stakeholders

Organizzazione dell'Area Affari Generali

L'Area Affari Generali di Ateneo è articolata in tre Settori: [Settore acquisti, gare, contratti \(CONTR\)](#), [Settore patrimonio ed economato \(PAT\)](#) e [Ufficio igiene e sicurezza sul lavoro \(IGI\)](#).

Il Settore Acquisti, Contratti e Gare:

- Effettua indagini, consultazioni di mercato e manifestazioni di interesse per le strutture dell'amministrazione centrale
- Gestisce l'Albo fornitori di Ateneo dei lavori, beni e servizi
- Si occupa della gestione delle procedure di appalto, attraverso l'utilizzo delle piattaforme telematiche di negoziazione in uso (MEPA e u-buy), per l'affidamento di lavori, beni e servizi, sopra e sotto soglia, con esclusione di quelli di competenza dei Centri autonomi di gestione, curandone tutte le fasi fino alla stipula del contratto
- Cura la razionalizzazione degli acquisti, provvedendo anche ad aggregare la domanda per i beni di maggior consumo per l'intero Ateneo
- Vigila sul corretto utilizzo delle convenzioni CONSIP
- Fornisce assistenza ai Responsabili dei servizi durante la gestione dei relativi contratti per la gestione degli eventi che implicano l'adozione di atti formali
- Cura l'istruttoria, la redazione e il perfezionamento delle convenzioni di Ateneo in materie di interesse generale che investono la competenza del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione
- Supporta i Settori di Ateneo per i contratti e le convenzioni rientranti nella loro competenza
- Cura le procedure relative all'accettazione di donazioni, eredità e legati aventi ad oggetto beni mobili e immobili, per quanto di competenza, in collaborazione con l'Ufficio Affari Legali
- Gestisce le procedure amministrative relative alle utenze dell'Ateneo gestendo i contratti in essere e proponendo soluzioni contrattuali in armonia con l'evoluzione tecnologica e del mercato. In particolare tiene aggiornato un elenco e una mappatura delle utenze e la situazione dei crediti e debiti in essere nei confronti delle società che erogano i suddetti servizi

- Cura le procedure relative all'accensione, gestione e chiusura delle assicurazioni dell'Ateneo, relativamente sia a persone che beni e per tutti i tipi di rischio, collaborando con le strutture interessate e con l'eventuale affidatario del servizio di brokeraggio
- Cura l'aggiornamento delle banche dati di competenza
- Cura l'aggiornamento della modulistica di competenza
- Cura l'aggiornamento del sito web per la parte di competenza
- Dà attuazione alle misure previste dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione per la parte di competenza
- Cura la pubblicazione e l'aggiornamento delle informazioni nella sezione Amministrazione trasparente di Ateneo di competenza dell'ufficio
- Propone l'entità degli stanziamenti per i capitoli di interesse e verifica regolarmente le disponibilità di bilancio, suggerendo in corso d'anno eventuali modifiche
- Vigila sull'osservanza da parte del personale assegnato all'ufficio degli obblighi inerenti il rispetto dell'orario di lavoro
- Organizza il piano ferie del personale assegnato al Settore/Ufficio

Il Settore Acquisti, Contratti e Gare è attualmente ubicato in:

Indirizzo Via Giovanni Gronchi 18 - Zona industriale di Pile, 67100 L'Aquila

Fax +39 0862431200 - email contr@strutture.univaq.it

Il Responsabile del Settore è il dott. Orlando Aliucci

Telefono +39 0862432249

E-mail orlando.aliucci@univaq.it

che si avvale dell'attività del seguente Staff:

1. Carbonara Monica +39 0862432021 monica.carbonara@univaq.it
2. Colagrande Tiziana +39 0862432017 tiziana.colagrande@univaq.it
3. De Cecchis Giorgia +39 0862432094 giorgia.dececchis@univaq.it
4. Di Stefano Sergio +39 0862432029 sergio.distefano@univaq.it
5. Speranza Michela +39 0862432703 michela.speranza@univaq.it
6. Stornelli Sonia +39 0862433438 sonia.stornelli@univaq.it

Il **Settore patrimonio ed economato** gestisce i servizi generali dell'Ateneo quali le pulizie, il portierato e l'inventario dei beni mobili.

In particolare al predetto Settore sono affidati i seguenti compiti:

- Cura le procedure di acquisizione a titolo di proprietà, di locazione, comodato o usufrutto, degli immobili di Ateneo, richiedendo all'Agenzia del territorio le relative stime ed effettuando ricerche di mercato e le procedure di alienazione degli stessi, in collaborazione, per quanto di competenza, con il Settore Acquisti, Contratti e Gare
- Gestisce i contratti di locazione, comodato o usufrutto, degli immobili in uso all'Ateneo curando i rapporti con le proprietà degli immobili posseduti dall'Ateneo in locazione o usufrutto per le esigenze connesse ad eventuali interventi di ordinaria manutenzione
- Censisce e aggiorna la consistenza del patrimonio immobiliare di Ateneo, curando in particolare l'aggiornamento dei dati catastali e le variazioni intervenute nonché tutti i relativi adempimenti dal pagamento/riscossione degli eventuali canoni alle pratiche concernenti i tributi gravanti sui suddetti beni attraverso la trasmissione dei relativi dati agli uffici amministrativi competenti esterni ed interni
- Predispone i capitolati tecnici/prestazionali dei servizi di gestione e conduzione del patrimonio immobiliare, affidati all'esterno collaborando con il Settore Acquisti, Contratti e Gare nell'espletamento delle relative procedure di gara per il loro affidamento
- Assicura la fruibilità degli immobili attraverso la verifica del corretto andamento in termini di verifica della qualità e dell'efficacia tecnica e gestionale dei servizi di gestione e conduzione affidati all'esterno (es. pulizie, impianti, servizio polifunzionale, manutenzione aree verde, gestione piano neve, etc)

- Cura le procedure di gestione del patrimonio mobiliare. In particolare monitora la situazione dei beni mobili, attivandosi per eventuali piccoli interventi di manutenzione sugli stessi
- Cura le procedure relative al collaudo e presa in carico dei beni mobili di Ateneo
- Cura la predisposizione e l'aggiornamento dell'inventario di Ateneo
- Cura l'affidamento del servizio di erogazione dei buoni pasto al personale tecnico/amministrativo di Ateneo in collaborazione con il Settore Personale tecnico/amministrativo
- Cura l'affidamento dei contratti di noleggio delle fotocopiatrici per le esigenze degli uffici amministrativi di Ateneo gestendo i relativi rapporti contrattuali
- Cura l'affidamento in concessione del servizio di distributori automatici di bevande/alimenti all'interno delle sedi dell'Ateneo gestendo il relativo rapporto contrattuale
- Cura le procedure per l'effettuazione di lavori di trasloco, trasporto, spostamento di arredi, sistemazione di archivi e materiali, facendo ricorso a manodopera esterna mediante l'effettuazione di apposita gara.
- Cura le procedure per l'acquisto di beni e servizi economici di modica entità in collaborazione con il Settore Acquisti, contratti e Gare
- Coordina l'attività del personale ausiliario di Ateneo e i rapporti con la Ditta incaricata della gestione dei servizi di portierato
- Cura la gestione e il controllo amministrativo-contabile del parco macchine dell'Amministrazione centrale e degli autisti di Ateneo nel rispetto dei relativi limiti di legge, assicurando la funzionalità del parco macchine mediante l'affidamento all'esterno dei servizi di manutenzione/riparazione, impartendo altresì, sentita la Direzione Generale, le istruzioni per il corretto utilizzo delle stesse.
- Gestisce il servizio di acquisizione e distribuzione posta all'interno dell'ateneo
- Cura la contabilità e la gestione dei magazzini compreso quello degli arredi nuovi ed usati
- Provvede alla riscossione per delega e cura la contabilizzazione dei proventi per stampati, pubblicazioni a pagamento, diritti
- Cura l'aggiornamento delle banche dati di competenza
- Cura l'aggiornamento della modulistica di competenza
- Cura l'aggiornamento del sito web per la parte di competenza
- Dà attuazione alle misure previste dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione per la parte di competenza
- Cura la pubblicazione e l'aggiornamento delle informazioni nella sezione Amministrazione trasparente di Ateneo di competenza dell'ufficio
- Propone l'entità degli stanziamenti per i capitoli di interesse e verifica regolarmente le disponibilità di bilancio, suggerendo in corso d'anno eventuali modifiche
- Vigila sull'osservanza da parte del personale assegnato all'ufficio degli obblighi inerenti il rispetto dell'orario di lavoro
- Organizza il piano ferie del personale assegnato al Settore/Ufficio

Il Settore è attualmente ubicato in: via

Indirizzo Via Giovanni Gronchi 18 - Zona industriale di Pile, 67100 L'Aquila

E-mail patmob@strutture.univaq.it

Il Responsabile del Settore è l'ing. Chiara Marinucci

Telefono +39 0862432300 /Fax +39 0862432229

E-mail chiara.marinucci@univaq.it

che si avvale dell'attività del seguente Staff:

1. Angelantoni Roberto+390862432319/+393371620632 roberto.angelantoni@univaq.it
2. Berardi Emilio+39 0862432768 / +39 3667798981 emilio.berardi@univaq.it
3. Bonfini Adriano+39 0862432039 adriano.bonfini@univaq.it
4. Campione Mario+39 0862434017 mario.campione@univaq.it
5. Capuana Carlo+39 0862432070 carlo.capuana@univaq.it
6. Ciccone Adamo+39 0862432028 adamo.ciccone@univaq.it
7. D'Alessandro Gabriella+39 0862432038 gabriella.dalessandro@univaq.it
8. Del Zio Maria Luisa+39 0862432039 marialuisa.delzio@univaq.it

9. Di Fabio Modestina+39 0862432039 modestina.difabio@univaq.it
10. Di Giandomenico Luciano+39 0862432035 luciano.digiandomenico@univaq.it
11. Di Stefano Amelia+39 0862432076 amelia.distefano@univaq.it
12. Giaccone Gioacchino+39 0862432308 giacchino.giaccone@univaq.it
13. Giangiacomo Mauro+39 0862432224 mauro.giangiacomo@univaq.it
14. Gioia Valter+39 0862434813 valter.gioia@univaq.it
15. Innocenzi Stefano+39 0862432108 innocenzi.stefano@univaq.it -
16. Lepidi Roberto+39 0862432076 roberto.lepidi@univaq.it
17. Niscola Pierino+39 0862432059 pierino.niscola@univaq.it
18. Piscopo Alberto+39 0862434017 alberto.piscopo@univaq.it
19. Salustro Andrea+39 0862434767 andrea.salustro@univaq.it
20. Salvati Manuela+39 0862432097 manuela.salvati@univaq.it
21. Scarsella Carlo+39 0862432323 carlo.scarsella@univaq.it

L'Ufficio **Igiene e Sicurezza sul Lavoro** sovrintende la corretta implementazione delle procedure e dei processi relativi alla sicurezza e in particolare si occupa dei seguenti compiti:

- Svolge attività di consulenza al Rettore per gli adempimenti in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. In particolare il servizio provvede:
- Individua i fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale, collaborando a redigere il Documento di Valutazione del Rischio
- Elabora, per quanto di competenza, il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, individuando le procedure e i ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, oltre che a monitorarne gli effetti
- Elabora, di concerto con i Dirigenti e i Responsabili dell'Attività Didattica e di Ricerca, le procedure di sicurezza per le attività didattiche e di ricerca
- Elabora, di concerto con le specifiche strutture e ripartizioni tecniche, gli interventi da effettuare per la rimozione e prevenzione dei rischi
- Partecipa alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica annuale sullo stato della sicurezza
- Informa e formare i lavoratori e le lavoratrici sulle misure e le attività di protezione e prevenzione adottate
- Cura la pubblicazione delle informazioni della sezione "Amministrazione Trasparente" del portale di Ateneo e pubblica i dati di competenza dell'ufficio
- Redige i piani di emergenza per i singoli stabili dell'Ateneo, curando, oltre che gli eventuali aggiornamenti, l'esecuzione delle relative prove di evacuazione
- Svolge funzioni di controllo e verifica dei presidi antincendio e dei sistemi di rilevazione incendi all'interno degli stabili dell'Ateneo
- Svolge funzioni di controllo e verifica di funzionalità dei presidi di primo soccorso, in particolare di defibrillazione precoce
- Effettua indagini strumentali per la verifica delle situazioni di rischio e indagini strumentali per la verifica delle condizioni di salubrità degli ambienti di lavoro (parametri microclimatici e di illuminamento)
- Valuta i rischi di natura ambientale e sanitaria relativi alla produzione e smaltimento dei rifiuti, definendo di concerto con le strutture di riferimento, procedure e interventi finalizzati al contenimento del rischio
- Collabora a redigere il Regolamento di Ateneo in materia di gestione dello smaltimento dei rifiuti prodotti nell'ambito delle strutture amministrative, didattiche e scientifiche dell'Ateneo
- Gestisce e aggiorna l'organigramma del sistema di sicurezza e prevenzione di Ateneo:
- Gestisce la banca dati ministeriale in materia di rifiuti speciali SISTRI del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, per l'amministrazione centrale e supporta inoltre le strutture dipartimentali. Cura la tenuta del registro rifiuti per l'amministrazione centrale

- Supporta le strutture dipartimentali per la gestione banca dati STRIMS (nuova banca dati radioattivi)
- Svolge sopralluoghi periodici di controllo presso le strutture di ateneo, segnalando alle Strutture competenti gli interventi necessari per il rispetto della normativa vigente in termini di prevenzione
- Redige e aggiorna il materiale informativo per il sito web di ateneo per la parte di competenza
- Propone i progetti formativi, in tema di sicurezza, prevenzione incendi e primo soccorso secondo le modalità previste dalla norma
- Gestisce i progetti formativi/informativi in modalità e-learning rivolti alla popolazione studentesca e alle lavoratrici e lavoratori
- Cura l'aggiornamento delle banche dati di competenza
- Cura l'aggiornamento della modulistica di competenza
- Cura l'aggiornamento del sito web per la parte di competenza
- Dà attuazione alle misure previste dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione per la parte di competenza
- Cura la pubblicazione e l'aggiornamento delle informazioni nella sezione Amministrazione trasparente di Ateneo di competenza dell'ufficio
- Propone l'entità degli stanziamenti per i capitoli di interesse e verifica regolarmente le disponibilità di bilancio, suggerendo in corso d'anno eventuali modifiche
- Vigila sull'osservanza da parte del personale assegnato all'ufficio degli obblighi inerenti il rispetto dell'orario di lavoro
- Organizza il piano ferie del personale assegnato al Settore/Ufficio

L'Ufficio Igiene e Sicurezza sul Lavoro è attualmente ubicato in:

Indirizzo Via Giovanni Gronchi 18 - Zona industriale di Pile, 67100 L'Aquila

Telefono +39 0862432276 / +39 0862432279 Fax +39 0862431202

email igi@strutture.univaq.it

Il Responsabile del Settore è il dott. Fabio Pelliccione

Telefono +39 0862432277 / +39 3667798984

Fax +39 0862431202 E-mail fabio.pelliccione@univaq.it

che si avvale dell'attività del seguente Staff

1. Alaggio Mario +39 3666214251 mario.alaggio@univaq.it
2. Dari Salisburgo Arianna +39 0862432315 arianna.darisalisburgo@univaq.it
3. Di Gregorio Daniela +39 0862432736 daniela.digregorio@univaq.it
4. Giardi Maria Federica +39 0862433276 mariafederica.giardi@univaq.it
5. Mancini Fabrizio +39 0862432285 fabrizio.mancini@univaq.it
6. Mancini Eva +39 0862434012 eva.mancini@univaq.it
7. Mosca Lia +39 0862432279 lia.mosca@univaq.it
8. Romano Cesare Augusto + 39 0862432263 cesareaugusto.romano@univaq.it
9. Ursini Elio +39 0862432226 / +39 3493893750 elio.ursini@univaq.it

Indice dei Servizi:

1. **Servizio di Cassa Economale**
2. **Programmazione triennale degli acquisti di beni e servizi**
3. **Affidamenti di lavori, servizi e forniture sopra soglia comunitaria**
4. **Gestione del magazzino compreso quello degli arredi nuovi ed usati**
5. **Gestione e conduzione del servizio polifunzionale**
6. **Servizio di raccolta rifiuti speciali**
7. **Servizio di formazione sulla sicurezza**

1. Servizio Cassa Economale

Utenti	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo
Descrizione del servizio	<p>Il servizio si concretizza nella gestione di cassa delle spese:</p> <ul style="list-style-type: none"> • relative all'acquisizione di beni e servizi che, per la loro particolare natura di spesa minuta, non richiedono l'espletamento delle ordinarie procedure di acquisto; • che rivestono carattere di necessità e di urgenza per le quali sia indispensabile il pagamento immediato, • non procrastinabili necessarie per scongiurare danni all'amministrazione, • relative all'acquisizione di beni e servizi per i quali l'uso del fondo economale si appalesa come mezzo indispensabile. <p>L'Economo è autorizzato a rimborsare la somma anticipata alla presentazione del documento giustificativo della relativa spesa (scontrino fiscale e/o ricevuta fiscale) non sono ammessi rimborsi privi di documenti giustificativi.</p>
Responsabile o Referente	Francesca Chiusi
Contatti	francesca.chiusi@univaq.it Francesca Chiusi 0862 432093 Monica Carbonara 0862 432023
Modalità per presentare reclamo	Email: francesca.chiusi@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
Modalità di erogazione	Richieste scritte mediante modulo disponibile sul sito, telefono per chiarimenti, presenza fisica per rimborso
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=695 (modulo per richiesta rimborso) https://www.univaq.it/section.php?id=315 Regolamento che disciplina le modalità del rimborso

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	4 (presenza, tel., email, pagina web)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento al pubblico	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/No	Si, sul Portale sono disponibili al 100% le informazioni necessarie per usufruire del servizio e il modulo da

			utilizzare
Tempestività	Rimborso della spesa	Giorni lavorativi	10 dalla presa in carico della richiesta
Tempestività	Comunicazione esito della procedura	Giorni lavorativi	5 giorni dal ricevimento della richiesta
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

2- Programmazione triennale degli acquisti di beni e servizi

Utenti	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione Centrale e Dipartimenti/Centri Autonomi di Gestione)
Descrizione del servizio	<p>Il servizio si concretizza nella richiesta annuale a tutte le strutture di Ateneo dei fabbisogni relativi agli acquisti di beni e servizi di importo superiore ai 140.000,00 euro ai fini della stesura dell'atto programmatico di valenza triennale, soggetto ad aggiornamento annuale.</p> <p>Durante l'anno al verificarsi delle condizioni previste dalla legge è possibile procedere a modifiche e/o aggiornamenti del Programma adottato.</p> <p>Viene fornita l'assistenza necessaria all'attività di programmazione sulla base degli atti normativi e amministrativi vigenti.</p>
Responsabile o Referente	Francesca Chiusi
Contatti	francesca.chiusi@univaq.it Francesca Chiusi 0862 432093 Giorgia De Cecchis 0862 432094
Modalità per presentare reclamo	Email: francesca.chiusi@univaq.it ; giorgia@dececchis@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
Modalità di erogazione	Richieste scritte via email, telefono per chiarimenti
Link utili	https://www.univaq.it/en/section.php?id=1839 E' pubblicata la Programmazione triennale di beni e servizi nonché tutte le modifiche e relativi aggiornamenti

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	4 (presenza, tel., email, pagina web)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento al pubblico	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/No	Si, sul Portale sono disponibili al 100% le informazioni necessarie per usufruire del servizio
Tempestività	Chiarimenti sulle modalità di stesura dell'atto di programmazione	Giorni lavorativi	5 dalla presa in carico della richiesta
Tempestività	Diramazione della Circolare annuale contenente le modalità con cui effettuare la programmazione e/o procedere al suo	Termine	Entro il mese di settembre di ogni anno

	aggiornamento		
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

3- Affidamenti di lavori, servizi e forniture sopra soglia comunitaria

Utenti	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione Centrale e Dipartimenti/Centri Autonomi di Gestione)
Descrizione del servizio	Il servizio si concretizza nelle attività connesse all'espletamento di procedure di gara sopra soglia comunitaria su richiesta degli Uffici/Settori dell'amministrazione Centrale e delle strutture decentrate di Ateneo
Responsabile o Referente	Francesca Chiusi
Contatti	francesca.chiusi@univaq.it Francesca Chiusi 0862 432093 Orlando Aliucci 0862 432294
Modalità per presentare reclamo	Email: francesca.chiusi@univaq.it ; orlando.aliucci@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
Modalità di erogazione	Richieste scritte via email, telefono, appuntamenti su richiesta

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, tel., email,
Accessibilità	Possibilità di ricevimento al pubblico	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/No	Si, sul Portale sono disponibili al 100% le informazioni necessarie per usufruire del servizio
Tempestività	Chiarimenti sulle modalità di stesura dei capitolati prestazionali	Giorni lavorativi	30 dalla presa in carico della richiesta
Tempestività	Predisposizione della documentazione amministrativa e pubblicazione dei bandi di gara	Giorni lavorativi	45/60 dal ricevimento della richiesta
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

4- Gestione del magazzino compreso quello degli arredi nuovi ed usati

Utenti	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione Centrale e Dipartimenti/Centri Autonomi di Gestione)
Descrizione del servizio	<p>Il servizio si concretizza nelle attività connesse alla gestione del magazzino di Ateneo compreso quello degli arredi.</p> <p>In particolare il magazzino di carta e cancelleria è destinato a soddisfare le esigenze di funzionamento degli uffici dell'Ateneo comprese le strutture dipartimentali che provvedono invece autonomamente per le esigenze di didattica e di ricerca.</p> <p>Il servizio di fornitura arredi si differenzia in due diverse tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nuovi arredi: gestione delle attività connesse alla fornitura di nuovi arredi su richiesta del Direttore Generale per le esigenze degli uffici dell'amministrazione centrale e per dotazioni iniziali per le strutture dipartimentali • arredi di recupero: gestione delle attività connesse alla fornitura di arredi e di accessori di arredo di recupero dismessi da altre strutture e relativa movimentazione.
Responsabile o Referente	Chiara Marinucci
Contatti	<p>chiara.marinucci@univaq.it Chiara Marinucci 0862432300 Mauro Giangiacomo 0862 432224 Emilio Berardi 0862 432768 Gioacchino Gioaccone 0862 432308</p>
Modalità per presentare reclamo	<p>Email chiara.marinucci mauro.giangiacomo@univaq.it emilio.berardi@univaq.it giacchino.gioaccone@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it</p>
Modalità di erogazione	Richieste scritte via email, telefono, appuntamenti su richiesta
Link utili	<p>https://www.univaq.it/section.php?id=695 (modulistica per richiesta materiale di carta e cancelleria)</p>

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, tel., email,
Accessibilità	Possibilità di ricevimento al pubblico	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/No	Si, sul Portale sono disponibili al 100% le informazioni

			necessarie per usufruire del servizio
Tempestività	Rispetto delle tempistiche	Giorni lavorativi	fornitura carta e cancelleria nuovi arredi; per lo svolgimento del sopralluogo e la valutazione della richiesta la tempistica è di 15 giorni, mentre la tempistica dell'acquisto dipende dall'importo dell'appalto arredi di recupero: la consulenza sulla riorganizzazione degli spazi avviene entro 10 giorni lavorativi, mentre la fornitura degli arredi dismessi da altre strutture entro 20/30 giorni
			45/60 dal ricevimento della richiesta
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

5- Gestione e conduzione del servizio polifunzionale

Utenti	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione Centrale e Dipartimenti/Centri Autonomi di Gestione) e studenti
Descrizione del servizio	Il servizio si concretizza nella gestione e conduzione del servizio polifunzionale, affidato all'esterno, comprensivo delle seguenti prestazioni: <ul style="list-style-type: none"> • Servizio di portierato, uscierto e reception • Servizio di presidio e assistenza aule didattiche, piccola manutenzione di attrezzature didattiche ivi presenti • Servizio di presidio Biblioteche e aule studio
Responsabile o Referente	Chiara Marinucci
Contatti	Chiara.marinucci@univaq.it Chiara Marinucci 0862432300 Orlando Aliucci 0862432249
Modalità per presentare reclamo	Email chiara.marinucci@univaq.it orlando.aliucci@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
Modalità di erogazione	Richieste scritte via email, telefono, appuntamenti su richiesta,

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, tel., email)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento al pubblico	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/No	Si, sul Portale sono disponibili al 100% le informazioni necessarie per usufruire del servizio
Tempestività	Verifica e controllo sulla conduzione dei servizi effettuato attraverso controllo documentazione sulla modalità di resa del servizio, ispezioni periodiche o su segnalazione degli utenti	Giorni lavorativi	Controllo sulla documentazione entro 30 giorni dalla presentazione dei giustificativi Ispezioni sui luoghi ogni 2 mesi Ispezioni su segnalazioni degli utenti entro 24 ore

Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	Si

6- Servizio di raccolta rifiuti

Utenti	<p>Personale docente, ricercatore, tecnico amministrativo dipendente dell'Università;</p> <p>b) studenti di corsi universitari, dottorandi, specializzandi, tirocinanti, titolari di assegni di ricerca nonché altri soggetti, quando frequentino laboratori didattici di ricerca o di servizio;</p> <p>c) lavoratori non organicamente strutturati ma dei quali l'Università si avvale in virtù di appositi e regolari contratti;</p> <p>d) personale appartenente ad altri enti, sia pubblici che privati, che, in forza di convenzione o di altra forma contrattuale, operi in luoghi di pertinenza dell'Università.</p>
Descrizione del servizio	<p>a) Verifica la corretta applicazione del Regolamento, verifica l'attuazione, segnala al Rettore e al Direttore Generale eventuali disapplicazioni, organizza i programmi di formazione e, di concerto con la Struttura preposta, avvia i corsi di formazione con gli eventuali aggiornamenti per i Delegati e Addetti; organizza su richiesta delle strutture 30</p> <p>b) Supporta i Delegati per la redazione di procedure ed eventuale cartellonistica necessaria; 30 giorni dalla richiesta</p> <p>c) Fornisce assistenza alla compilazione dei registri, di carico e scarico dei rifiuti effettuata dagli addetti locali; 5 giorni</p> <p>d) Fornisce assistenza per la presentazione annuale del modello unico di dichiarazione ambientale (MUD); 5</p> <p>e) Verifica e controllo delle operazioni di stoccaggio provvisorio;</p> <p>f) pianificazione ed organizzazione degli interventi di smaltimento dei rifiuti effettuati da ditte specializzate; 7</p> <p>g) redazione della documentazione tecnica contrattuale per l'affidamento centralizzato a ditte specializzate degli incarichi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali;</p> <p>h) gestione dei rapporti con enti gestori ed enti di controllo;</p> <p>i) organizzazione della formazione e aggiornamento degli addetti locali e di tutto il personale universitario interessato.</p> <p>j) Supporto alle strutture per l'espletamento di procedure di affidamento del servizio di smaltimento di particolari tipologie di rifiuti non previste nei contratti già in essere 5 giorni</p>
Responsabile o Referente	Fabio Pelliccione
Contatti	<p>fabio.pelliccione@univaq.it</p> <p>Fabio Pelliccione 0862 432277</p> <p>Daniela Di Gregorio 0862 432736</p> <p>Federica Giardi 0862 433276</p>
Modalità per presentare reclamo	<p>Email: Fabio.pelliccione@univaq.it</p> <p>PEC: protocollo@pec.univaq.it</p>
Modalità di erogazione	Richieste scritte via email, telefono per chiarimenti

Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=315 Regolamento per la gestione dei rifiuti
-------------------	--

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, tel., email)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento al pubblico	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/No	Si, sul Portale sono disponibili al 100% le informazioni necessarie per usufruire del servizio
Tempestività	Sopralluoghi su richiesta delle strutture	Giorni lavorativi	5 dalla richiesta
Tempestività	Diramazione della Circolare annuale contenente le modalità con cui effettuare la programmazione e/o procedere al suo aggiornamento	Termine	Entro il mese di settembre di ogni anno
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

7- Servizio di formazione in materia di sicurezza

Utenti	Dipendenti strutturati e assimilati
Descrizione del servizio	In ottemperanza alle normative in materia di sicurezza viene predisposto un piano formativo di durata annuale in cui si individua il personale destinatario e i contenuti dei corsi che vengono per lo più affidati a Ditte esterne specializzate.
Responsabile o Referente	Mario Alaggio
Contatti	marioalaggio@univaq.it Lia Mosca 0862 432279 Eva Mancini 0862 434012
Modalità per presentare reclamo	Email marioalaggio@univaq.it lia.mosca@univaq.it eva.mancini@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
Modalità di erogazione	Richieste scritte via email, telefono, appuntamenti su richiesta,
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=99

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	4 (presenza, tel., email, web)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento al pubblico	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/No	Si, sul Portale sono disponibili al 100% le informazioni necessarie per usufruire del servizio
Tempestività	Esigenze formative provenienti da strutture di Ateneo: rilevazione del fabbisogno, individuazione dei destinatari ed organizzazione dei relativi corsi	Giorni lavorativi	45 dal ricevimento della richiesta
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	Si