



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

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** gestisce i processi relativi alla fornitura di beni e servizi necessari al regolare svolgimento delle attività istituzionali, in relazione alle acquisizioni che richiedono l'espletamento di procedure di gara. Il Settore si occupa delle procedure sotto e sopra soglia comunitaria relative all'affidamento di forniture, servizi e lavori e fornisce assistenza in queste procedure anche alle strutture dipartimentali.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Al predetto Settore sono altresì affidate i seguenti compiti:

- Cura e predispone il programma obbligatorio biennale degli acquisti di beni e servizi dell'Ateneo
- Effettua indagini, consultazioni di mercato e manifestazioni di interesse
- Cura la razionalizzazione degli acquisti, provvedendo anche ad aggregare la domanda per i beni di maggior consumo
- 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

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

E-mail contr@strutture.univaq.it

Il Responsabile del Settore è la dott.ssa **De Cecchis Giorgia**

Telefono +39 0862432094

E-mail giorgia.dececchis@univaq.it

che si avvale dell'attività del seguente Staff

[Carbonara Monica](mailto:monica.carbonara@univaq.it) +39 0862432021 monica.carbonara@univaq.it

[Di Stefano Sergio](mailto:sergio.distefano@univaq.it) +39 0862432029 sergio.distefano@univaq.it

[Iovenitti Raffaele](mailto:raffaele.iovenitti@univaq.it) +39 0862432176 raffaele.iovenitti@univaq.it

[Potente Giuseppe](mailto:giuseppe.potente@univaq.it) +39 0862432272 giuseppe.potente@univaq.it

[Stornelli Sonia](mailto:sonia.stornelli@univaq.it) +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.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

In particolare al predetto Settore sono affidati i seguenti compiti:

- Redige la situazione patrimoniale immobiliare annuale
- Cura l'aggiornamento del Catasto immobiliare dell'Ateneo
- 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
- Cura i rapporti con le proprietà degli immobili posseduti dall'Ateneo in locazione o usufrutto per le esigenze connesse ad eventuali interventi di ordinaria manutenzione
- 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, ecc.)
- 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 la contabilità e la gestione dei magazzini compreso quello degli arredi nuovi e usati
- Provvede alla riscossione per delega e cura la contabilizzazione dei proventi per stampati, pubblicazioni a pagamento, diritti
- 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 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.
- Coordina l'attività del personale ausiliario di Ateneo e i rapporti con la Ditta incaricata della gestione dei servizi di portierato
- Cura la gestione del parco macchine e degli autisti di Ateneo e il rispetto dei relativi limiti di legge
- Gestisce il servizio di acquisizione e distribuzione posta all'interno dell'Ateneo
- Cura la gestione del patrimonio di aule di Ateneo, assegnando, prima dell'inizio dell'attività didattica a ciascun Dipartimento spazi-aula congrui con il numero la dimensione dei corsi e rimodulando le assegnazioni in base a sopravvenute esigenze
- Esegue valutazioni e progettazioni per le opere relative alla realizzazione di nuovi impianti ovvero alla manutenzione degli stessi
- Cura le procedure per l'affidamento degli incarichi di progettazione, realizzazione, direzione dei lavori degli interventi di costruzione o manutenzione impiantistica

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 la dott.ssa **Maria Luisa Salucci**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Telefono +39 0862432737 / +39 3351503965

Fax +39 0862432229

E-mail marialuisa.salucci@univaq.it

che si avvale dell'attività del seguente Staff

Berardi Emilio	+39 0862432768	emilio.berardi@univaq.it
Bromo Flora	+39 0862432108	flora.bromo@univaq.it
Campione Mario	+39 0862434017	mario.campione@univaq.it
Capuana Carlo	+39 0862432070	carlo.capuana@univaq.it
Ciccone Adamo	+39 0862432028	adamo.ciccone@univaq.it
Colagrande Tiziana	+39 0862432017	tiziana.colagrande@univaq.it
Colagrande Margherita	+39 0862432238	margherita.colagrande@univaq.it
D'Alessandro Gabriella	+39 0862432038	gabriella.dalessandro@univaq.it
Del Grosso Stefano		stefano.delgrosso@univaq.it
Del Zio Maria Luisa	+39 0862432039	marialuisa.delzio@univaq.it
Di Fabio Modestina	+39 0862432039	modestina.difabio@univaq.it
Di Giandomenico Luciano	+39 0862432076	luciano.digiandomenico@univaq.it
Di Marco Agata	+39 0862432028	agata.dimarco@univaq.it
Di Stefano Amelia	+39 0862432076	amelia.distefano@univaq.it
Di Vita Angela	+39 0862434813	angela.divita@univaq.it
Giaccone Gioacchino	+39 0862432308	giacchino.giaccone@univaq.it
Giangiacomo Mauro	+39 0862432224	mauro.giangiacomo@univaq.it
Lepidi Roberto	+39 0862432076	roberto.lepidi@univaq.it
Niscola Pierino	+39 0862432059	pierino.niscola@univaq.it
Piscopo Alberto	+39 0862434017	alberto.piscopo@univaq.it
Salustro Andrea	+39 0862434767	andrea.salustro@univaq.it
Scarsella Carlo	+39 0862432323	carlo.scarsella@univaq.it
Sinibaldi Antonio	+39 0862434767	antonio.sinibaldi@univaq.it
Tacconi Francesco	+39 0862432025	francesco.tacconi@univaq.it
Valeri Sabatino	+39 0862432194	sabatino.valeri@univaq.it



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

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:
- all'individuazione dei 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
- ad elaborare, 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
- ad elaborare, 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
- ad elaborare, di concerto con le specifiche strutture e ripartizioni tecniche, gli interventi da effettuare per la rimozione e prevenzione dei rischi
- a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica annuale sullo stato della sicurezza
- ad informare i lavoratori e le lavoratrici sulle misure e le attività di protezione e prevenzione adottate
- Provvede inoltre a
- redigere i piani di emergenza per i singoli stabili dell'Ateneo, curando, oltre che gli eventuali aggiornamenti, l'esecuzione delle relative prove di evacuazione
- svolgere funzioni di controllo e verifica dei presidi antincendio e dei sistemi di rilevazione incendi all'interno degli stabili dell'Ateneo
- svolgere funzioni di controllo e verifica di funzionalità dei presidi di primo soccorso, in particolare di defibrillazione precoce
- effettuare 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)
- valutare 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
- Gestire la Banca Dati SISTRI del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, supportando inoltre le strutture dipartimentali
- 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



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

- Gestisce i progetti formativi/informativi in modalità e-learning rivolti alla popolazione studentesca e alle lavoratrici e lavoratori

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

E-mail 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

[Alaggio Mario](#) +39 3666214251 mario.alaggio@univaq.it

[Dari Salisburgo Arianna](#) +39 0862432315 arianna.darisalisburgo@univaq.it

[Di Gregorio Daniela](#) +39 0862432736 daniela.digregorio@univaq.it

[Giardi Maria Federica](#) +39 0862433276 mariafederica.giardi@univaq.it

[Mancini Fabrizio](#) +39 0862432285 fabrizio.mancini@univaq.it

[Mancini Eva](#) +39 0862434012 eva.mancini@univaq.it

[Mosca Lia](#) +39 0862432279 lia.mosca@univaq.it



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Indice dei Servizi:

1. **Formazione gestione dell'Albo dei Fornitori di lavori, beni e servizi sotto soglia comunitaria**
2. **Servizio di Cassa Economale**
3. **Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi**
4. **Affidamenti di lavori, servizi e forniture sopra soglia comunitaria**
5. **Gestione delle procedure negoziate telematiche di forniture/servizi/lavori di valore inferiore alle soglie comunitarie**
6. **Gestione del magazzino compreso quello degli arredi nuovi ed usati**
7. **Servizio di raccolta rifiuti speciali**
8. **Gestione e conduzione del servizio polifunzionale**
9. **Servizio di formazione sulla sicurezza**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

1. Formazione gestione dell'Albo dei Fornitori di lavori, beni e servizi sotto soglia comunitaria

Utenti	Operatori economici e Strutture dell'Ateneo
Descrizione del servizio	<p>Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici per l'iscrizione e i successivi rinnovi dell'iscrizione nell'Albo telematico ed è suddiviso in tre sezioni: "Lavori fino a 150.000,00 euro, Lavori sopra i 150.000,00 euro, Servizi e Forniture"" L'iscrizione è telematica attraverso apposito portale disponibile nell'home page di Ateneo: Portale Appalti.</p> <p>Il servizio fornisce ai RUP di Ateneo la possibilità di gestire la selezione degli operatori economici da invitare nelle procedure negoziate sotto soglia nel pieno rispetto dei principi fissati dal Codice degli Appalti e soprattutto nel rispetto del principio di rotazione.</p>
Responsabile o Referente	Giorgia De Cecchis
Contatti	contr@strutture.univaq.it Francesca Chiusi 0862 432093 Giorgia De Cecchis 0862 432094
Modalità per presentare reclamo	Email: contr@strutture.univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
Modalità di erogazione	Richieste scritte, email, telefono, Portale Appalti, Appuntamenti con personale su richiesta
Link utili	https://univaq.ubuy.cineca.it/PortaleAppalti/it/homepage.wp

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



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

			ed è pubblico anche l'elenco degli operatori economici iscritti
Tempestività	Richiesta di iscrizione all'Albo da parte dell'operatore economico	Giorni lavorativi	45 dalla presa in carico della richiesta
Tempestività	Comunicazione esito della procedura	Giorni lavorativi	2 giorni dal provvedimento di abilitazione
Tempestività	Selezione operatori economici da invitare alle procedure negoziate	Giorni lavorativi	2 giorni dalla richiesta
Tempestività	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

2. Servizio di 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 432021
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



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

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	2 giorni dal ricevimento della richiesta
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

3. Programmazione biennale 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 40.000,00 euro ai fini della stesura dell'atto programmatico di valenza biennale, 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 biennale 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)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

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 aggiornamento	Termine	Entro il mese di settembre di ogni anno
Tempestività	Modifica/Integrazione della Programmazione	Giorni lavorativi	15 dalla richiesta
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

4. 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 Giorgia De Cecchis 0862 432094 Giuseppe Potente 0862432272
Modalità per presentare reclamo	Email: francesca.chiusi@univaq.it ; giorgia.dececchis@univaq.it Giuseppe.potente@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



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

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



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

5. Gestione delle procedure negoziate telematiche di forniture/servizi/lavori di valore inferiore alle soglie comunitarie

Utenti	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione Centrale)
Descrizione del servizio	<p>Il servizio si concretizza nelle attività connesse all'espletamento di procedure di approvvigionamento di lavori, beni e servizi di valore inferiore alle soglie comunitarie sulla piattaforma MEPA o U-Buy</p> <p>Viene svolta un'attività di analisi e valutazione delle richieste provenienti dagli Uffici dell'amministrazione centrale, supportata da comunicazione istruttorie (email, telefonate, incontri in presenza).</p> <p>Le richieste sono inoltrate tramite apposito modulo disponibile on line con cui l'ufficio comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura.</p> <p>Viene espletata la procedura fino alla stipula su piattaforma telematica del contratto.</p>
Responsabile o Referente	Giorgia De Cecchis
Contatti	giorgia.dececchis@univaq.it Giorgia De Cecchis 0862 432094 Giuseppe Potente 0862432272 Monica Carbonara 0862 432023 Sonia Stornelli 0862 433438 Raffaele Iovenitti 0862 432176
Modalità per presentare reclamo	Email:; giorgia.dececchis@univaq.it giuseppe.potente@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
Modalità di erogazione	Richieste scritte via email, telefono, appuntamenti su richiesta
Link	https://www.univaq.it/section.php?id=695- Modulo per richiesta avvio procedura https://www.univaq.it/section.php?id=315- Regolamento per l'acquisizione di servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

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	Esame della richiesta di attivazione della procedura di acquisto comprensiva dell'attività di analisi e valutazione	Giorni lavorativi	5 dalla presa in carico della richiesta
Tempestività	Predisposizione della documentazione di gara	Giorni lavorativi	10 dalla presa in carico della richiesta completa di tutti gli elementi necessari all'avvio della procedura
Tempestività	Espletamento della procedura fino alla stipula del contratto	Giorni lavorativi	60 dalla presa in carico della richiesta
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

6. 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	Maria Luisa Salucci
Contatti	marialuisa.salucci@univaq.it Maria Luisa Salucci 0862 432737 Mauro Giangiacomo 0862 432224 Emilio Berardi 0862 432768 Giacchino Gioaccone 0862 432308
Modalità per presentare reclamo	Email marialuisa.salucci@univaq.it mauro.giangiacomo@univaq.it emilio.berardi@univaq.it gioacchino.gioaccone@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
Modalità di erogazione	Richieste scritte via email, telefono, appuntamenti su richiesta



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=695 (modulistica per richiesta materiale di carta e cancelleria)
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

7. 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, uscierato 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	Maria Luisa Salucci
Contatti	marialuisa.salucci@univaq.it Maria Luisa Salucci 0862 432737 Gabriella D'Alessandro 0862 432038
Modalità per presentare reclamo	Email marialuisa.salucci@univaq.it Gabriella.dalessandro@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	Giorni lavorativi	Controllo sulla documentazione entro



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

	servizi effettuato attraverso controllo documentazione sulla modalità di resa del servizio, ispezioni periodiche o su segnalazione degli utenti		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



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

8. Servizio di raccolta rifiuti

Utenti	Personale docente, ricercatore, tecnico amministrativo dipendente dell'Università; 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; c) lavoratori non organicamente strutturati ma dei quali l'Università si avvale in virtù di appositi e regolari contratti; 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.
Descrizione del servizio	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 b) Supporta i Delegati per la redazione di procedure ed eventuale cartellonistica necessaria; c) Fornisce assistenza alla compilazione dei registri, di carico e scarico dei rifiuti effettuata dagli addetti locali; d) Fornisce assistenza per la presentazione annuale del modello unico di dichiarazione ambientale (MUD); e) Verifica e controllo delle operazioni di stoccaggio provvisorio; f) Pianificazione ed organizzazione degli interventi di smaltimento dei rifiuti effettuati da ditte specializzate; g) Redazione della documentazione tecnica contrattuale per l'affidamento centralizzato a ditte specializzate degli incarichi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali; h) Gestione dei rapporti con enti gestori ed enti di controllo; i) organizzazione della formazione e aggiornamento degli addetti locali e di tutto il personale universitario interessato.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

	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
Responsabile o Referente	Fabio Pelliccione
Contatti	fabio.pelliccione@univaq.it Fabio Pelliccione 0862 432277 Daniela Di Gregorio 0862 Federica Giardi
Modalità per presentare reclamo	Email: Fabio.pelliccione@univaq.it PEC: protocollo@pec.univaq.it
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	Supporta i Delegati per la redazione di procedure ed eventuale cartellonistica necessaria	Giorni lavorativi	15
Tempestività	Assistenza alla compilazione dei registri, di carico e scarico dei rifiuti effettuata dagli addetti locali e alla presentazione annuale del modello unico di dichiarazione ambientale (MUD)	Giorni lavorativi	5



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Tempestività	Pianificazione ed organizzazione degli interventi di smaltimento dei rifiuti effettuati da ditte specializzate	Giorni lavorativi	7
Tempestività	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	Giorni lavorativi	5
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

9. 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	Giorni lavorativi	45 dal ricevimento della richiesta



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

	destinatari ed organizzazione dei corsi		
Efficacia	% di evasione delle richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	Si