

# Carta dei servizi



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DELLA  
**TUSCIA**

## Indice

<b>Premessa</b> .....	4
<b>Servizi agli studenti</b> .....	8
1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a ciclo unico) .....	8
1.1 Gestione carriere studenti/studentesse.....	8
1.2 Internazionalizzazione .....	9
1.3 Inclusione ed equità per studenti/studentesse.....	11
1.4 Offerta formativa.....	12
1.5 Servizi agli studenti/studentesse e <i>post-lauream</i> .....	13
<b>Affari legali e procedure negoziali</b> .....	14
2. Procedure negoziali .....	14
2.1 Procedure di gara, contratti e appalti di servizi e forniture .....	14
2.2 Procedure di gara, contratti e monitoraggio appalti lavori.....	15
2.3 Avvocatura.....	16
<b>Performance, assicurazione qualità, valutazione</b> .....	17
3. Sistema Assicurazione Qualità.....	17
3.1 <i>Performance</i> .....	17
3.2 Qualità e Valutazione .....	18
<b>Organi</b> .....	19
4. Gestione Organi.....	19
4.1 Sedute Consiglio di amministrazione, Senato Accademico e Revisori dei Conti.....	19
<b>Risorse umane</b> .....	20
5. Servizi al Personale .....	20
5.1 Gestione carriere personale docente e ricercatore .....	20
5.2 Gestione carriere personale dirigente e tecnico-amministrativo .....	21
<b>Comunicazione e rapporti con l'esterno</b> .....	22
6. Servizi di comunicazione.....	22
6.1 Gestione comunicazioni .....	22
6.2 Orientamento in entrata .....	23
<b>Relazioni con il pubblico</b> .....	24
7. Relazioni con il Pubblico .....	24
7.1 Relazioni con il pubblico .....	24
<b>Contabilità</b> .....	25
8. Bilancio, programmazione e controllo di gestione.....	25
8.1 Bilancio .....	25

8.2 Programmazione e <i>budgeting</i> .....	26
8.3 Controllo di gestione.....	27
8.4 Contabilità .....	28
8.5 Tesoreria .....	29
8.6 Stipendi.....	30
8.7 Pensioni .....	31
<b>Approvvigionamento</b> .....	32
9. Acquisti Amministrazione Centrale e Economato .....	32
<b>Edilizia</b> .....	33
10. Servizio Tecnico, Patrimonio, Impianti e Servizi .....	33
10.1 Impiantistica e Arredi Tecnici .....	33
10.2 Igiene e Sicurezza Edilizia .....	34
10.3 Patrimonio .....	35
10.4 Edilizia generale .....	36
10.5 Ambiente e mappatura immobili .....	37
<b>Informatica e telecomunicazioni</b> .....	38
11.1 Sviluppo, integrazione e conduzione software .....	38
11.2 Sistemi, infrastruttura e sicurezza .....	39
11.3 Piattaforme informatiche e assistenza utenti .....	40
<b>Terza missione</b> .....	41
12. Servizio Ricerca Trasferimento Tecnologico e Rapporti con gli Enti .....	41
Ufficio Ricerca e Trasferimento Tecnologico.....	41
12.1 Gestione brevetti.....	41
12.2 Progetti di ricerca e VQR .....	42
12.3 Gestione <i>Spin off</i> .....	43
12.4 Convenzioni .....	44
<b>Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti</b> .....	45
13. Ufficio servizi agli studenti/studentesse e <i>post-lauream</i> .....	45
13.1 <i>Placement</i> .....	45

## Premessa

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi della Tuscia rappresenta lo strumento attraverso cui l'Ateneo individua e presenta i servizi offerti all'utente definendo le dimensioni della qualità, rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, che l'Ateneo intende mantenere, misurare e migliorare nel tempo. La Carta dei servizi definisce gli standard di qualità dei servizi pubblici (Art. 32, c.1, D.lgs n.33/2013) che l'Ateneo si impegna a garantire, riconoscendo specifici diritti al cittadino-utente, e a migliorare attraverso la misurazione e la valutazione della performance (D.lgs n. 150/2009 art. 3, c.1).

La presente Carta dei Servizi non esaurisce tutti i servizi offerti all'utenza ma è focalizzata sui servizi maggiormente significativi forniti direttamente al destinatario finale o "utente esterno" del servizio.

Per ogni servizio si specificano le principali caratteristiche, le modalità di erogazione, i responsabili e i referenti a cui rivolgersi, le modalità di reclamo nonché gli standard di qualità (livelli qualitativi ottimali) che si intendono garantire.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibera CIVIT 88/2010):

- **Accessibilità** (sede degli uffici; giorni e orari di apertura al pubblico; numero di personale operante nel Servizio; canali di comunicazione - tel., fax, web, sportello, con tempi in termini di utilizzo);
- **Tempestività** (tempo massimo di erogazione del servizio; tempo di attesa medio di risposta alla richiesta; tempi di chiusura della richiesta; tempi di risposta; frequenza di erogazione del servizio erogato);
- **Efficacia** (rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente; soddisfazione delle esigenze e dei bisogni);
- **Trasparenza** (modalità di diffusione delle informazioni: informative, spazi web, modulistica, brochure; indicazione del/dei contatto/i del Servizio di riferimento; frequenza degli aggiornamenti).

Dove possibile, sono state indicate anche le seguenti informazioni:

- Indicatori e standard di qualità (ad esempio il tempo medio di risposta telefonico o via e-mail);
- Modalità di aggiornamento periodico degli standard.

Servizio	Modalità di erogazione	Soggetti interessati
Servizi agli studenti/studentesse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi per la carriera studentesca</li> <li>- Internazionalizzazione</li> <li>- Inclusione ed equità</li> <li>- Offerta formativa</li> <li>- Servizi agli studenti <i>post-lauream</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Futuri studenti/studentesse, studenti/studentesse altre Università ed Enti di ricerca</li> <li>- Studenti/studentesse iscritti/e a corsi di laurea, post-laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico-amministrativo</li> </ul>
Affari legali e Procedure negoziali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedure di gara, contratti e appalti di servizi e forniture</li> <li>- Procedure di gara, contratti e monitoraggio appalti lavori</li> <li>- Avvocatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Ministero</li> <li>- ANAC</li> <li>- Studenti/Studentesse</li> <li>- Utenza esterna</li> </ul>
<i>Performance</i> , assicurazione qualità, valutazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Performance</i></li> <li>- Assicurazione qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Ministero</li> <li>- ANAC</li> <li>- Studenti/Studentesse</li> <li>- Utenza esterna</li> </ul>
Organi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sedute Organi Collegiali</li> <li>- Procedure istruttorie nomina costituzione Organi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Ministero</li> <li>- Studenti/Studentesse</li> </ul>

Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione carriere personale docente e ricercatore</li> <li>- Gestione carriere personale tecnico amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo di ruolo, personale a tempo determinato</li> <li>- Organizzazioni sindacali</li> </ul>
Comunicazione e rapporti con l'esterno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione comunicazioni</li> <li>- Orientamento in entrata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Futuri studenti/studentesse</li> <li>- Alumni</li> <li>- personale</li> <li>- aziende private e istituzioni pubbliche</li> <li>- <i>mass media</i></li> </ul>
Relazioni con il pubblico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasparenza</li> <li>- Relazioni con il pubblico</li> <li>- Accesso agli atti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Studenti/Studentesse</li> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Ministero</li> <li>- ANAC</li> <li>- Utenza esterna</li> </ul>
Contabilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilancio programmazione e controllo di gestione</li> <li>- Contabilità</li> <li>- Tesoreria</li> <li>- Stipendi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Studenti /Studentesse</li> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Ministero</li> <li>- ANAC</li> <li>- CINECA</li> <li>- Utenza esterna</li> </ul>
Approvvigionamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisti Amministrazione centrale e Economato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Ministero</li> <li>- ANAC</li> <li>- Utenza esterna</li> </ul>
Edilizia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impiantistica e arredi tecnici</li> <li>- Igiene e sicurezza edilizia</li> <li>- Patrimonio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Studenti /studentesse</li> <li>- Personale docente e ricercatore</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edilizia generale</li> <li>- Ambiente e mappatura immobili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Ministero</li> <li>- ANAC</li> <li>- Utenza esterna</li> </ul>
Informatica e Telecomunicazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppo, integrazione e conduzione software</li> <li>- Sistemi, infrastrutture e sicurezza</li> <li>- Piattaforme informatiche e assistenza utenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Studenti/Studentesse</li> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Ministero</li> <li>- ANAC</li> <li>- Utenza esterna</li> </ul>
Terza missione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione brevetti</li> <li>- <i>Spin-off</i></li> <li>- Ricerca e VQR</li> <li>- Convenzioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personale docente e ricercatore</li> <li>- Personale Dirigente e tecnico amministrativo</li> <li>- Dottorandi</li> <li>- Studenti/studentesse</li> <li>- Ministero</li> <li>- Enti esterni, comunità e territorio</li> <li>- Utenza esterna</li> </ul>

## Servizi agli studenti

### 1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a ciclo unico)

#### 1.1 Gestione carriere studenti/studentesse

**Destinatari** Futuri studenti, studenti, *Alumni*, Altre università ed Enti di Ricerca

<b>Descrizione</b>	Gestione immatricolazioni e iscrizioni - Gestione trasferimenti interni ed esterni, in collaborazione con i Dipartimenti - Gestione rimborsi - Gestione procedure correlate alle borse di studio - Gestione carriere degli studenti/studentesse, in collaborazione con i Dipartimenti - Gestione procedure correlate alle lauree, in collaborazione con i Dipartimenti - Gestione procedure riconoscimento titoli di studio esteri, in collaborazione con i Dipartimenti - Gestione procedura iscrizioni corsi singoli - Gestione della pagina web Segreteria Unica e pagine social
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti -Ufficio Segreteria studenti
<b>Coordinatore del servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig. Roberto Capoccioni
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/segreteria-studenti/articolo/segreteria-studenti1">http://www.unitus.it/it/unitus/segreteria-studenti/articolo/segreteria-studenti1</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:segreteriaunica@unitus.it">segreteriaunica@unitus.it</a> Telefoni: 0761357043, 0761357798, 0761357793, 0761357646, 0761357486, 0761357487, 0761357485 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 1.2 Internazionalizzazione

**Destinatari** Studenti/studentesse iscritti a corsi di laurea, post-laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo.

<b>Descrizione</b>	Gestione accordi di cooperazione internazionale e mobilità e organizzazione di eventi informativi e promozionali - Supporto amministrativo per lo sviluppo e la gestione di progetti nell'ambito dei programmi di mobilità internazionale (es. Erasmus+) - Supporto docenti, personale TAB e comunità studentesca in mobilità in ingresso e in uscita - Gestione della mobilità <i>outgoing, incoming</i> e <i>traineeship</i> - Analisi dei dati relativi alla presentazione, al finanziamento e alla gestione di progetti di mobilità internazionale e preparazione report per organi di governo - Gestione associazioni internazionali e liquidazione eventuali quote associative - Gestione rapporti con istituzioni straniere e delegazioni internazionali in visita per mobilità docenti, personale TA e comunità studentesca - Monitoraggio delle attività e verifica dei risultati ottenuti - Procedimenti per attivazione <i>visiting professor</i> e <i>visiting scholar</i> - Procedimenti per richiesta visto di accesso in Italia per ricercatori extra UE - Promozione e gestione accordi di mobilità strutturata o doppio titolo, per quanto di competenza
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti - Ufficio Mobilità e Cooperazione Internazionale
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott. Carlo Contardo
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-mobilit-e-cooperazione-internazionale1">http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-mobilit-e-cooperazione-internazionale1</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:carlocontardo@unitus.it">carlocontardo@unitus.it</a> Telefono: 0761 357916 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

**Destinatari** Studenti/studentesse iscritti/e a corsi di laurea, post-laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo.

<b>Descrizione</b>	Supporto nelle attività di internazionalizzazione dei corsi di studio e nell'organizzazione di eventi di promozione dei progetti didattici internazionali - Reclutamento degli studenti/studentesse internazionali e gestione del relativo flusso informativo - Supporto agli studenti/studentesse internazionali che si iscrivono ai corsi di studio - Supporto ai coordinatori di corso di studio internazionali e con mobilità strutturata - Supporto nella relazione con gli studenti/studentesse internazionali in arrivo e nella gestione delle procedure ad essi/esse relative - Supporto nella promozione e gestione accordi di mobilità strutturata o doppio titolo, per quanto di competenza - Gestione rapporti con università straniere e relative delegazioni in visita per doppi titoli, programmi di mobilità strutturata e <i>joint degree</i> , nonché processo di <i>follow-up</i> interno - Gestione rapporti con istituzioni scolastiche straniere e relative delegazioni in visita - Analisi dei dati relativi agli studenti/studentesse iscritti/e ai corsi di laurea internazionali e con mobilità strutturata e preparazione report per organi di governo con cadenza almeno annuale - Promozione e comunicazione interna - Monitoraggio delle attività e verifica dei risultati ottenuti
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti - Ufficio Studenti Internazionali
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Marcella Barone
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-mobilit-e-cooperazione-internazionale1">http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-mobilit-e-cooperazione-internazionale1</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:marcella.barone@unitus.it">marcella.barone@unitus.it</a> Telefono: 0761 357523 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

### 1.3 Inclusione ed equità per studenti/studentesse

**Destinatari** Studenti/studentesse iscritti/e a corsi di laurea, post-laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo.

<b>Descrizione</b>	Procedura di intermediazione tra studenti/studentesse con disabilità (L 104/1992, DSA, BES, ADHD, spettro autistico, in trans e in difficoltà temporanea) e docenti – <i>Counseling</i> psicologico – Collaborazione studentesche a supporto degli studenti/studentesse che mostrino difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi previsti dal percorso di studi.
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti - Ufficio Servizi agli studenti e <i>Post lauream</i> – Commissione “Inclusione ed equità”
<b>Coordinatore del servizio Responsabile dell’Ufficio</b>	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig.ra Paola Gatta
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-post-lauream">http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-post-lauream</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:pgatta@unitus.it">pgatta@unitus.it</a> Telefono: 0761 357962 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l’accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell’utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un’attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 1.4 Offerta formativa

**Destinatari** Studenti /studentesse iscritti/e a corsi di laurea, post-laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo.

<b>Descrizione</b>	Gestione del sistema di accreditamento iniziale e periodico (AVA) dei corsi di studio – Offerta Formativa - Coordinamento dei Dipartimenti - Gestione dottorati - Coordinamento dei Dipartimenti per i Corsi di Dottorato in fase di avvio e in itinere per gli aspetti amministrativi e finanziari - Offerta Formativa corsi internazionali in raccordo con Ufficio studenti internazionali - Gestione scuole di specializzazione - Procedure ammissione corsi programmazione locale - Monitoraggio esecuzione delle convenzioni per il finanziamento di borse di studio dottorato sottoscritte e gestite a livello di Amministrazione centrale - Gestione tirocini curriculari e relative convenzioni con gli Enti - Gestione risorse da MUR Fondo Giovani per interventi a sostegno delle classi di laurea di interesse nazionale
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti - Ufficio offerta formativa
<b>Coordinatore del servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig. Paolo Capuani
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-offerta-formativa-e-servizi-agli-studenti/ufficio-offerta-formativa/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-offerta-formativa-e-servizi-agli-studenti/ufficio-offerta-formativa/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:capuani@unitus.it">capuani@unitus.it</a> ; offertaformativa@unitus.it Telefono: 0761 357912 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 1.5 Servizi agli studenti/studentesse e *post-lauream*

**Destinatari** Studenti/studentesse iscritti/e a corsi di laurea, post-laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo.

<b>Descrizione</b>	Gestione servizi inclusione ed equità per studenti/studentesse - Gestione tirocini extra curriculari - Supporto amministrativo per le attività di counseling psicologico - Supporto amministrativo al Garante della comunità studentesca - Gestione borse post-lauream - Gestione collaborazioni studentesche - Gestione associazioni studentesche - Gestione procedure per l'assegnazione di assegni di tutorato - Gestione fondi ministeriali correlati al diritto allo studio - Gestione <i>Placement</i> - Gestione progetto Porta Futuro
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti - Ufficio Servizi agli studenti e <i>Post lauream</i>
<b>Coordinatore del servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig.ra Paola Gatta
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-post-lauream">http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-post-lauream</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:pgatta@unitus.it">pgatta@unitus.it</a> Telefono: 0761 357962 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## Affari legali e procedure negoziali

### 2. Procedure negoziali

#### 2.1 Procedure di gara, contratti e appalti di servizi e forniture

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Contratti servizi e forniture oltre la soglia prevista per l'affidamento diretto - Gestione procedure amministrative correlate alle gare d'appalto in raccordo con gli Uffici dei Servizi della III Divisione, per quanto di competenza - Adempimenti ANAC - Gestione Albo Fornitori per quanto di competenza - Incarichi professionali disciplinati dalla normativa vigente, in materia di contratti pubblici, oltre la soglia prevista per l'affidamento diretto - Gestione dei servizi assicurativi - Verifiche antimafia per le esigenze degli appalti dell'amministrazione centrale e di quelle delle strutture - Piattaforma BDNA della Prefettura di Viterbo - Centrale acquisti di Ateneo
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Affari Legali e Procedure Negoziali
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Francesca Menghini
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-affari-legali-e-procedure-negoziali/ufficio-procedure-di-gara-contratti-e-monitoraggio-appalti-di-servizi-e-forniture/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-affari-legali-e-procedure-negoziali/ufficio-procedure-di-gara-contratti-e-monitoraggio-appalti-di-servizi-e-forniture/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:francesca.menghini@unitus.it">francesca.menghini@unitus.it</a> Telefoni: 0761357943 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 2.2 Procedure di gara, contratti e monitoraggio appalti lavori

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Contratti di lavori - Gestione procedure amministrative correlate alle gare d'appalto in raccordo con gli Uffici dei Servizi della III Divisione, per quanto di competenza - Gestione Albo Fornitori per quanto di competenza - Adempimenti ANAC - Incarichi professionali di lavori disciplinati dalla normativa vigente, in materia di appalti pubblici, per quanto di competenza - Verifiche antimafia per le esigenze degli appalti dell'amministrazione centrale e di quelle delle strutture - Piattaforma BDNA della Prefettura di Viterbo
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Affari Legali e Procedure Negoziali
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Sabrina Morucci
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-affari-legali-e-procedure-negoziali/ufficio-procedure-di-gara-contratti-e-monitoraggio-appalti-di-lavori/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-affari-legali-e-procedure-negoziali/ufficio-procedure-di-gara-contratti-e-monitoraggio-appalti-di-lavori/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:sabrina.morucci@unitus.it">sabrina.morucci@unitus.it</a> Telefoni: 0761357694 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## 2.3 Avvocatura

**Destinatari** Studenti/Studentesse, Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Aggiornamento normativo - Consulenza giuridica - Istruttoria per la predisposizione e modifica degli atti normativi di Ateneo e pubblicazione - Gestione contenzioso - Gestione attività stragiudiziale e mediazioni tributarie - Gestione recupero crediti - Insinuazioni in procedure concorsuali - Gestione procedure sanzioni amministrative contribuzione studentesca - Gestione amministrativa delle procedure disciplinari e supporto al Collegio di Disciplina - Gestione amministrativa delle procedure di competenza della Commissione Etica - Aggiornamento del Codice Etico e di Comportamento
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Affari Legali e Procedure Negoziali
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Maria Letizia Barbanti
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-avvocatura">http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-avvocatura</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:barbanti@unitus.it">barbanti@unitus.it</a> Telefoni: 0761/357981- 357802 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

### **Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità**

Annuale

### **Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

Questionario

## Performance, assicurazione qualità, valutazione

### 3. Sistema Assicurazione Qualità

#### 3.1 Performance

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC

<b>Descrizione</b>	Raccolta dati, gestione statistiche di ateneo e Anagrafe Studenti - Invio e verifica dati ANS e gestione anomalie - Monitoraggio del posizionamento nazionale e internazionale dell'ateneo (ranking universitari nazionali ed internazionali). - Realizzazione e manutenzione del portale di consultazione dati per le performance di Ateneo e per le estrazioni correlate a GOMP (sistema ARES – Analisi Rendicontazione e Statistica). - Supporto per lo sviluppo di strumenti di interfaccia/esportazione dati da ARES in collaborazione con il Servizio Informatica e Telecomunicazioni - Estrazione dati per i Dipartimenti, per le procedure di reclutamento e per gli Organi di Ateneo - Supporto alla programmazione triennale di Ateneo - Supporto e monitoraggio della programmazione triennale di Ateneo e gestione piattaforma PRO3
<b>Struttura organizzativa</b>	Ufficio <i>Performance</i>
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott. Alessandro Poggiaroni
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-performance/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-performance/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:a.poggiaroni@unitus.it">a.poggiaroni@unitus.it</a> Telefoni: 0761357782

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

### 3.2 Qualità e Valutazione

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC

<b>Descrizione</b>	Attività correlate alla gestione del sistema assicurazione della qualità - Attività di supporto al Direttore Generale nella predisposizione degli atti correlati al ciclo della performance di cui al D. Lgs. n. 150/2009 - Supporto al Responsabile della prevenzione della corruzione nella predisposizione degli atti correlati al Piano Integrato di Attività e Organizzazione – sottosezione “Rischi corruttivi e trasparenza” di cui alla legge 6 novembre 2012, n.190 e adempimenti conseguenti - Attività correlate alle sedute e di supporto al Presidio di Qualità e del Nucleo di Valutazione - Aggiornamento periodico Manuale delle procedure previsto nel Sistema di controllo interno e gestione dei rischi (SCIGR) - Attività di <i>Auditing</i> interno per l’analisi e il miglioramento del sistema di gestione integrato della qualità
<b>Struttura organizzativa</b>	Ufficio Assicurazione Qualità
<b>Responsabile dell’Ufficio</b>	Dott.ssa Roberta Guerrini
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-assicurazione-qualita/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-assicurazione-qualita/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:roberta.guerrini@unitus.it">roberta.guerrini@unitus.it</a> Telefoni: 0761357956/946/960/654 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l’accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell’utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un’attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## Organi

### 4. Gestione Organi

#### 4.1 Sedute Consiglio di amministrazione, Senato Accademico e Revisori dei Conti

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Studenti/studentesse, Ministero, ANAC, Enti esterni

Descrizione	- Attività correlate alle sedute del Consiglio di amministrazione, del Senato Accademico e dei Revisori dei Conti - Procedure istruttorie per la nomina e la costituzione degli Organi - Procedure istruttorie per le elezioni dei rappresentanti negli Organi
Struttura organizzativa	Ufficio Organi
Responsabile dell'Ufficio	Avv. Alessandra Moscatelli
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-organi/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-organi/</a>
Contatti	ufficio.organi@unitus.it Telefoni: 0761/357906 -357908 – 357911 - 357162

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## Risorse umane

### 5. Servizi al Personale

#### 5.1 Gestione carriera personale docente e ricercatore

**Destinatari** Personale docente e ricercatore

<b>Descrizione</b>	Supporto al Rettore e al Direttore Generale per le procedure correlate alla programmazione del fabbisogno di personale - Previsione, monitoraggio e analisi della spesa di personale ex D. Lgs. n. 49/2012, per quanto di competenza - Supporto al monitoraggio spesa di personale ex D. Lgs. n. 49/2012 - Reclutamento - Procedure correlate all'Abilitazione scientifica nazionale - Gestione carriere - Attività di supporto per i procedimenti disciplinari del personale docente - Gestione supplenze e affidamenti - Gestione incentivazioni Aggiornato al 06.06.2025 - Gestione incarichi esterni e anagrafe delle prestazioni - Conto annuale - Gestione on line piccoli prestiti e cessione del quinto - Premialità docenti - Procedura di selezione docenti "Unitus Talent"
<b>Struttura organizzativa</b>	Ufficio Personale docente
<b>Coordinatore del Servizio</b>	Dott.ssa Daniela Cicalini
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-personale-docente">http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-personale-docente</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:d.cicalini@unitus.it">d.cicalini@unitus.it</a> Telefoni: 0761357968, 909, 925, 927, 594,822 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 5.2 Gestione carriere personale dirigente e tecnico-amministrativo

**Destinatari** Personale dirigente e tecnico-amministrativo di ruolo, personale a tempo determinato, Organizzazioni Sindacali.

<b>Descrizione</b>	Supporto al Direttore Generale sulle procedure correlate alla riorganizzazione delle strutture - Supporto al Direttore Generale sulle procedure correlate alla programmazione del fabbisogno di personale - Previsione, monitoraggio e analisi della spesa di personale ex D. Lgs. n. 49/2012, per quanto di competenza - Gestione procedure di reclutamento - Gestione presenze - Gestione carriere - Attività di supporto all'UPD per i procedimenti disciplinari del personale dirigenziale e tecnico amministrativo - Formazione del personale - Sistemi di valutazione - Sistemi di incentivazione - Gestione giuridica trattamento accessorio - Gestione incarichi esterni ed anagrafe delle prestazioni - Gestione giuridica dei braccianti agricoli stagionali - Incarichi ex D. Lgs. n.165/2001 - Conto annuale - Adempimenti obbligatori in materia di lavoro - Relazioni Sindacali - Gestione Welfare di Ateneo - Gestione piccoli prestiti e cessione del quinto - Gestione buoni pasto
<b>Struttura organizzativa</b>	Ufficio Personale Dirigente e Tecnico-amministrativo
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Daniela Cicalini Dott. Antonio Landi
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-personale-dirigente-e-tecnico-amministrativo">http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-personale-dirigente-e-tecnico-amministrativo</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:antonio.landi@unitus.it">antonio.landi@unitus.it</a> Telefoni: 0761357922, 921, 806, 887, 923 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## Comunicazione e rapporti con l'esterno

### 6. Servizi di comunicazione

#### 6.1 Gestione comunicazioni

**Destinatari** Futuri studenti/studentesse, studenti/studentesse, *Alumni*, personale, aziende private e istituzioni pubbliche, *mass media*

<b>Descrizione</b>	Elaborazione piani e progetti di promozione dell'immagine dell'Ateneo - Attività correlate alla redazione materiale informativo dei corsi di studio e guide dello studente - Supporto nella redazione del Piano comunicazione di Ateneo - Gestione del sistema di identità visiva e del marchio di Ateneo - Gestione attività di orientamento in entrata - Organizzazione eventi - Supporto ai Dipartimenti per attività di orientamento e promozione - Monitoraggio siti di Ateneo per gli aspetti legati all'aggiornamento dei contenuti - Calendarizzazione test di ingresso - Gestione dei canali social dell'Ateneo.
<b>Struttura organizzativa</b>	Ufficio Comunicazione e Orientamento
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Sig.ra Maria Rita Rocchi
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/rettrice/ufficio-comunicazione-e-orientamento/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/rettrice/ufficio-comunicazione-e-orientamento/</a> <a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-affari-legali-e-procedure-negoziali/ufficio-relazioni-pubblico-affari-istituzionali/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-affari-legali-e-procedure-negoziali/ufficio-relazioni-pubblico-affari-istituzionali/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:rocchmr@unitus.it">rocchmr@unitus.it</a> Telefoni: 0761357939, 907, 987 Telefoni URP: 0761357944, 911 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 6.2 Orientamento in entrata

**Destinatari** Futuri studenti/studentesse, Istituti secondari superiori.

<b>Descrizione</b>	Gestione attività di orientamento in entrata - Organizzazione eventi - Supporto ai Dipartimenti per attività di orientamento e promozione - Calendarizzazione test di ingresso - Gestione dei canali social dell'Ateneo
<b>Struttura organizzativa</b>	Ufficio Comunicazione e Orientamento
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Sig.ra Maria Rita Rocchi
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/rettrice/ufficio-comunicazione-e-orientamento/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/rettrice/ufficio-comunicazione-e-orientamento/</a> <a href="http://www.unitus.it/it/unitus/orientamento1/articolo/orientamento">http://www.unitus.it/it/unitus/orientamento1/articolo/orientamento</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:rocchmr@unitus.it">rocchmr@unitus.it</a> Telefoni: 0761357939, 907, 987 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## Relazioni con il pubblico

### 7. Relazioni con il Pubblico

#### 7.1 Relazioni con il pubblico

**Destinatari** Studenti/studentesse, Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di partecipazione e di accesso di cui alla legge n. 241/90 nonché del diritto di accesso civico di cui all'art. 5 del D. Lgs. n. 33/2013 - Supporto al Responsabile della Trasparenza nella predisposizione degli atti correlati al D. Lgs. n. 33/2013 e adempimenti conseguenti - Monitoraggio sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione in "Amministrazione Trasparente" - Carta dei Servizi - Verifica autocertificazioni di impresa (visure camerali) - Aggiornamento periodico Tabelle dei procedimenti amministrativi
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Affari legali e procedure negoziali – Ufficio Relazioni con il Pubblico e Affari istituzionali
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Avv. Alessandra Moscatelli
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/articolo/informazione-legge-">http://www.unitus.it/it/unitus/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/articolo/informazione-legge-</a> <a href="https://www.unitus.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/">https://www.unitus.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:urp@unitus.it">urp@unitus.it</a> Telefoni: 0761357944, 911 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## Contabilità

### 8. Bilancio, programmazione e controllo di gestione

#### 8.1 Bilancio

**Destinatari** Studenti/studentesse, Personale, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Bilancio unico – gestione processo consuntivazione di Ateneo e rapporti con i centri di spesa - Aggiornamento e monitoraggio, per quanto di competenza del servizio, del sistema dei controlli interni amministrativo-contabili anche in un’ottica integrata con il PTPC - Definizione parametri e adeguamento configurazione sistema di gestione contabile EASY monitoraggio - Adempimenti connessi al bilancio unico verso gli enti esterni - Estrazioni report periodici contabilità analitica per le esigenze di controllo di gestione
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio programmazione e bilancio – Ufficio Bilancio
<b>Coordinatore del Servizio</b>	Dott.ssa Anna Paola Pezzato
<b>Responsabile dell’Ufficio</b>	Dott.ssa Alessandra Mancini
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-programmazione-controllo-gestione/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-programmazione-controllo-gestione/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:a.mancini@unitus.it">a.mancini@unitus.it</a> Telefoni: 0761357784 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l’accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell’utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un’attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 8.2 Programmazione e *budgeting*

**Destinatari** Studenti/studentesse, Personale, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Predisposizione budget e bilanci di previsione annuali e triennali - Ripartizione e trasferimento risorse ai Centri di Spesa - Gestione variazioni di bilancio per storni - Riassegnazioni budget dei Centri di spesa - Monitoraggio budget nel corso dell'esercizio Adempimenti connessi al bilancio di previsione verso gli enti esterni
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio programmazione e bilancio – Ufficio programmazione e <i>budgeting</i>
<b>Coordinatore del Servizio</b>	Dott.ssa Anna Paola Pezzato
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Luciana Grazini
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-programmazione-controllo-gestione/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-programmazione-controllo-gestione/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:programmazione@unitus.it">programmazione@unitus.it</a> ; <a href="mailto:lucianagrazini@unitus.it">lucianagrazini@unitus.it</a> Telefoni: 0761357593 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

### 8.3 Controllo di gestione

**Destinatari** Studenti/studentesse, Personale, Ministero, ANAC, Utenza esterna.

<b>Descrizione</b>	Collegamento risorse bilancio-obiettivi piano integrato - Monitoraggio periodico degli andamenti e analisi scostamenti - Monitoraggio e analisi spesa di personale e indicatori PROPER - Monitoraggio delle performance dei corsi di studio, supporto alla programmazione dell'offerta formativa e monitoraggio performance di ricerca dei dipartimenti in collaborazione con Ufficio Performance - Supporto alla programmazione strategica di ateneo - Analisi di efficienza della attività e delle strutture di ateneo (analisi di tipo costi/benefici) - Supporto alla programmazione triennale del Personale e gestione piattaforma Pro.Per - Monitoraggio sul reclutamento, ripartizione punti organico e sul rispetto limiti normativi - Monitoraggio e analisi del F.F.O. - Gestione dei dati di contabilità analitica e indicatori di gestione
<b>Struttura organizzativa</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-controllo-di-gestione/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-controllo-di-gestione/</a>
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	In assegnazione
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-controllo-di-gestione/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/ufficio-controllo-di-gestione/</a>
<b>Contatti</b>	----- Telefono: ----- Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## 8.4 Contabilità

**Destinatari** Studenti/studentesse, Personale, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Tenuta della contabilità Amministrazione centrale - Contabilizzazioni Stipendiali - Attività connesse a Piattaforma Certificazione Crediti - Monitoraggio Indicatori PCC - Gestione Uscite con emissione finale dei mandati di pagamento - Rapporti con istituto cassiere e verifica e regolarizzazione addebiti su conto Ateneo ed attribuzione ai centri di spesa - Consuntivazione di Ateneo (verifica di competenza delle contabilizzazioni Amcen) - Supporto per documentazione contabile ai fini della rendicontazione progetti
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Contabilità e Tesoreria
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Anna Paola Pezzato Dott.ssa Elena Capo
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-contabilita-e-tesoreria/ufficio-contabilita/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-contabilita-e-tesoreria/ufficio-contabilita/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:contabilita@unitus.it">contabilita@unitus.it</a> ; <a href="mailto:e.capo@unitus.it">e.capo@unitus.it</a> Telefoni: 0761357086, 0761357963, 0761357966, 0761357088 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 8.5 Tesoreria

**Destinatari** Studenti/studentesse, Personale, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Gestione variazioni di bilancio di Ateneo per iscrizione di maggiori entrate - Gestione e monitoraggio liquidità e fabbisogno di Ateneo - Registrazione impegni finanziari e di budget per i Centri di Spesa dell'Amministrazione Centrale - Verifica delle entrate, gestione degli incassi (incluse entrate contributive) e attribuzione alle Strutture - Monitoraggio, contabilizzazione e assestamento assegnazioni ffo - Attività collegate a PagoPA - Chiusure trimestrali di cassa dell'Ateneo - Rapporti con l'Istituto Cassiere: aggiornamento delle configurazioni ed abilitazioni inerenti ai poteri di firma degli ordinativi per tutti i Centri di Spesa dell'Ateneo - Conferma trasmissione degli ordinativi informatici dei Centri di Spesa diversi Aggiornato al 06.06.2025 dall'Amministrazione centrale sull'apposita piattaforma informatica - Gestione unitaria dei versamenti delle riduzioni di spesa al bilancio dello Stato
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Contabilità e Tesoreria
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Anna Paola Pezzato Dott.ssa Valentina Patacchini
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-contabilita-e-tesoreria/ufficio-tesoreria/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-contabilita-e-tesoreria/ufficio-tesoreria/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:tesoreria@unitus.it">tesoreria@unitus.it</a> ; <a href="mailto:valentina.patacchini@unitus.it">valentina.patacchini@unitus.it</a> Telefoni: 0761357412, 0761357942; 0761357038 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## 8.6 Stipendi

**Destinatari** Personale, Ministero, CINECA

<b>Descrizione</b>	Gestione economica del personale - Gestione banca dati Dalia-MIUR – parte economica - Gestione adempimenti in materia fiscale - Gestione adempimenti in materia previdenziale - Gestione conto annuale - Supporto per previsione e monitoraggio spesa di personale D.Lgs. n. 49/2012, in collaborazione con il Servizio Risorse Umane e con il Servizio Programmazione e Bilancio
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Trattamenti Economici al Personale
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott. Stefano Meschini Dott. Franco Sassara
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-trattamenti-economici-al-personale/ufficio-stipendi/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-trattamenti-economici-al-personale/ufficio-stipendi/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:stipendi@unitus.it">stipendi@unitus.it</a> ; <a href="mailto:fsassara@unitus.it">fsassara@unitus.it</a> Telefoni: 0761357932, 0761357931, 0761357998 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 8.7 Pensioni

**Destinatari** Personale, Ministero, CINECA

<b>Descrizione</b>	Gestione liquidazioni trattamento di buonuscita e di pensione, trasferimento posizioni assicurative personale cessato - Ricongiunzione e riunione periodi contributivi - Riscatto periodi non coperti da contribuzione ai fini pensionistici e del TFR - Gestioni delle posizioni assicurative del personale dipendente
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Trattamenti Economici al Personale
<b>Coordinatore del Servizio</b>	Dott. Stefano Meschini
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Ilaria Bruni
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-pensioni">http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-pensioni</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:ilaria@unitus.it">ilaria@unitus.it</a> Telefoni: 0761357799, 0761357969 Indirizzo: Viterbo, Via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## Approvvigionamento

### 9. Acquisti Amministrazione Centrale e Economato

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Gestione delle procedure di acquisizione di servizi e forniture alla soglia prevista per l'affidamento diretto - Contratti servizi e forniture fino alla soglia prevista per l'affidamento diretto - Incarichi professionali di servizi disciplinati dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici, per quanto di competenza - Gestione Albo Fornitori per quanto di competenza - Redazione dei buoni d'ordine di qualsiasi tipologia per conto di tutti i Servizi dell'amministrazione centrale - Redazione buoni d'ordine di collegamento necessari alle liquidazioni delle fatture e quote - Gestione del fondo economale e le carte di credito per le esigenze dell'amministrazione centrale e cura tutti gli adempimenti connessi - Gestione del magazzino e la distribuzione della cancelleria dell'Amministrazione Centrale - Gestione servizio di agenzia viaggi per l'Ateneo - fee per gli acquisti dell'Ateneo - Gestione dei fondi assegnati alle Associazioni Studentesche: verifica della correttezza della documentazione a supporto delle richieste di rimborso, supporto amministrativo alle Associazioni, emissione della dichiarazione di rendicontazione e rimborso delle spese sostenute in attuazione ai programmi approvati - Tessere di riconoscimento del personale - Centrale acquisti di Ateneo
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Affari Legali e Procedure Negoziali – Ufficio Acquisti Amministrazione Centrale ed Economato
<b>Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Federica Cingolani
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-affari-legali-e-procedure-negoziali/ufficio-economato/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-affari-legali-e-procedure-negoziali/ufficio-economato/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:f.cingolani@unitus.it">f.cingolani@unitus.it</a> ; <a href="mailto:feliziani@unitus.it">feliziani@unitus.it</a> ; <a href="mailto:paglia@unitus.it">paglia@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357090 – 357787 - 357980 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

#### Standard di qualità

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## Edilizia

### 10. Servizio Tecnico, Patrimonio, Impianti e Servizi

#### 10.1 Impiantistica e Arredi Tecnici

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, Utenza esterna

Descrizione	Nuove costruzioni, per quanto di competenza - Attività correlate alle procedure di gara in ambito impiantistico, sicurezza e servizi in raccordo con Ufficio Contratti - Restauro e ristrutturazioni, per quanto di competenza - Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di competenza - Gestione utenze e impianti fotovoltaici - Gestione rapporti con Enti preposti al controllo ai fini della sicurezza - Forniture per nuovi allestimenti tecnici e installazioni - Gestione centralino telefonico e monitoraggio consumi
Struttura organizzativa	Servizio Tecnico, Patrimonio, Impianti e Servizi
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Arch. Stefania Ragonesi Sig. Carlo Maria D'Angelo
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-patrimonio-impianti-e-servizi/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-patrimonio-impianti-e-servizi/</a>
Contatti	<a href="mailto:ragons@unitus.it">ragons@unitus.it</a> <a href="mailto:dac@unitus.it">dac@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357971 - 357975 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## 10.2 Igiene e Sicurezza Edilizia

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Nuove costruzioni - Attività correlate alle procedure di gara in ambito impiantistico, sicurezza e servizi in raccordo con Ufficio Contratti - Restauro e ristrutturazioni - Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di competenza - Servizi e forniture per nuovi lavori, allestimenti e installazioni per impianti di competenza - Gestione portinerie immobili – Gestione servizi per igiene e sicurezza edilizia
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Tecnico, Patrimonio, Impianti e Servizi
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Arch. Stefania Ragonesi Dott. Augusto Sassari
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-patrimonio-impianti-e-servizi/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-patrimonio-impianti-e-servizi/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:ragons@unitus.it">ragons@unitus.it</a> <a href="mailto:asassara@unitus.it">asassara@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357974 – 357976 - 357970 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## 10.3 Patrimonio

**Destinatari** Studenti/Studentesse, Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Accatastamenti e agibilità - Rilevazioni dati immobili - Gestione inventario patrimonio immobiliare - Gestione inventario beni mobili - Liquidazione fatture servizi tecnici e informatici - Imposte su immobili - Gestione automezzi Amministrazione Centrale - Centro Stampa - Comunicazioni dati immobili al MEF - Adempimenti ANAC di competenza
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Tecnico, Patrimonio, Impianti e Servizi
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Arch. Stefania Ragonesi Sig. Francesco Clarioni
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-patrimonio-impianti-e-servizi/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-patrimonio-impianti-e-servizi/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:ragons@unitus.it">ragons@unitus.it</a> <a href="mailto:fclarioni@unitus.it">fclarioni@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357971 - 357999 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## 10.4 Edilizia generale

**Destinatari** Studenti/Studentesse, Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Programmazione triennale e annuale dei lavori pubblici - Nuove costruzioni - Restauro e ristrutturazioni - Attività correlate alle procedure di gara in raccordo con Ufficio Contratti, per la parte edile - Manutenzione ordinaria (edile) - Manutenzione straordinaria - Arredi generali
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Tecnico e Gestione Ambientale
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Arch. Marina Fracasso Arch. Cristina Ricci
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-e-gestione-ambientale/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-e-gestione-ambientale/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:fracasso@unitus.it">fracasso@unitus.it</a> <a href="mailto:cristina.ricci@unitus.it">cristina.ricci@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357974 – 357970 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

### **Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità**

Annuale

### **Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

Questionario

## 10.5 Ambiente e mappatura immobili

**Destinatari** Studenti/Studentesse, Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Aggiornamento planimetrie tematiche anche per la gestione delle emergenze - Pratiche amministrative contabili del Servizio - - Gestione e controllo raccolta differenziata - Adempimenti connessi alla gestione ambientale - Gestione e controllo smaltimento rifiuti speciali prodotti dai laboratori – redazione annuale MUD - Supporto al Servizio Prevenzione per gli ambiti di competenza
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Tecnico e Gestione Ambientale
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Arch. Marina Fracasso Ing. Simone Salvatori
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-e-gestione-ambientale/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-tecnico-e-gestione-ambientale/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:fracasso@unitus.it">fracasso@unitus.it</a> <a href="mailto:s.salvatori@unitus.it">s.salvatori@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357974 – 357976 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

# Informatica e telecomunicazioni

## 11.1 Sviluppo, integrazione e conduzione software

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Gestione database di Ateneo - Supporto per prodotti esterni - Progettazione ad uso interno - Supporto per attività sui canali YouTube e Zoom - Gestione aule informatiche del complesso di Santa Maria in Gradi - Gestione tecnica test d'accesso - E-learning: Moodle, assistenza, formazione e sperimentazione - Gestione sala server del Rettorato - Funzioni di supporto informatico al complesso di Santa Maria in Gradi, incluso supporto informatico ai corsi di laurea i cui insegnamenti sono erogati nel complesso di Santa Maria in Gradi - Gestione strumentazione multimediale per la didattica nel complesso di Santa Maria in Gradi - Referente controllo dei dati amministrativi Almaurea - Gestione della piattaforma di videoconferenza e dell'assegnazione delle licenze agli utenti - Supporto per la gestione tecnica del sistema di contabilità di ateneo - Referente dati 730 per quanto di competenza
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Informatica e Telecomunicazioni
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Ing. Claudio Itro Dott. Carlo Pernaelli
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-sistemi-informatici/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-sistemi-informatici/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:itro.claudio@unitus.it">itro.claudio@unitus.it</a> <a href="mailto:cp@unitus.it">cp@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357762 - 357780 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### Standard di qualità

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## 11.2 Sistemi, infrastruttura e sicurezza

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Progettazione nuovi sistemi - Gestione rete dati di Ateneo (progettazione, conduzione e manutenzione) - Collegamento della rete di Ateneo ad Internet (WAN) - Tuning degli apparati di rete (switch, router proxy e firewall) - Sicurezza informatica, gestione incidenti e rapporti con l'A.G. - Gestione server-farm Riello - Gestione infrastruttura di virtualizzazione - Gestione sistema di identity management d'Ateneo - Gestione ed emissione dei certificati SSL - Definizione delle policy di sicurezza per i sistemi IT - Gestione del licensing software e distribuzione delle licenze per la server farm - Gestione della sicurezza informatica - Gestione dei rapporti con il GARR - Attività di supporto al Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD)
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Informatica e Telecomunicazioni
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Ing. Claudio Itro Dott. Marco Pollegioni
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-sistemi-informatici/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-sistemi-informatici/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:itro.claudio@unitus.it">itro.claudio@unitus.it</a> <a href="mailto:marco.pollegioni@unitus.it">marco.pollegioni@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357762 - 357770 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

### 11.3 Piattaforme informatiche e assistenza utenti

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, ANAC, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Amministrazione delle dashboard gestionali di distribuzione delle licenze software per gli utenti - Gestione e sviluppo di piattaforme per la digitalizzazione delle procedure - Help Desk di primo livello per attività sui canali YouTube e Zoom - unitus.it e relativo supporto tecnico - Helpdesk di primo livello e assistenza agli utenti per il portale GOMP - Attivazione, gestione e supporto per la firma digitale remota; - Supporto informatico per le piattaforme informatiche in gestione dell'Ufficio - Funzioni di supporto informatico ai dipartimenti DAFNE, DEB, DEIM, DIBAF, DISTU e al CIA - Gestione aule informatiche e strumentazione informatica per la didattica - Valutazione tecnica e definizione dei requisiti in merito all'adozione di nuove piattaforme software per l'Ateneo in collaborazione con l'Ufficio Sistemi Infrastruttura e Sicurezza - Distribuzione dei sistemi operativi e dei software tramite gli strumenti tecnici progettati e implementati dall'Ufficio Sviluppo, integrazione e conduzione software
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio Informatica e Telecomunicazioni
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Ing. Claudio Itro
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-sistemi-informatici/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-sistemi-informatici/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:itro.claudio@unitus.it">itro.claudio@unitus.it</a> <a href="mailto:usic@unitus.it">usic@unitus.it</a> Telefoni: 0761.357762 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## Terza missione

### 12. Servizio Ricerca Trasferimento Tecnologico e Rapporti con gli Enti

Ufficio Ricerca e Trasferimento Tecnologico

#### 12.1 Gestione brevetti

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, dottorandi, studenti/studentesse, Ministero, Enti esterni, comunità e territorio, Utenza esterna

Descrizione	Gestione amministrativa brevetti
Struttura organizzativa	Servizio ricerca, trasferimento tecnologico e rapporti con gli enti
Coordinatore del Servizio	Dott. Marco Barbini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/</a>
Contatti	<a href="mailto:barbini@unitus.it">barbini@unitus.it</a> ; Telefoni: 0761 357915 - 357991 – 357947 – 357595 – 357667 - 357647 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

#### Standard di qualità

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
--	---

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
---	---------

<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario
---	--------------

## 12.2 Progetti di ricerca e VQR

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, dottorandi, studenti/studentesse, Ministero, Enti esterni, comunità e territorio, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Ricerca, documentazione e selezione delle fonti di finanziamento e dei bandi internazionali, europei, nazionali e regionali; Gestione adempimenti dei progetti di ricerca (PRIN, FIRB) incluso il coordinamento della rendicontazione dei dipartimenti; Gestione amministrativa procedure VQR Sua RD; Gestione banca dati assegni di ricerca; Istruttoria per la ripartizione fondi per la ricerca; Gestione amministrativa progetto rientro cervelli; Supporto alla Commissione Ricerca di Ateneo; Supporto nella formulazione dei progetti di ricerca; Supporto alla presentazione e alla gestione dei progetti; Assistenza nella rendicontazione dei progetti; Assistenza nella gestione degli <i>audit</i> ; Monitoraggio Progetti, convenzioni conto terzi e contributi alla ricerca; Reclutamento assegnisti e gestione banca dati; Dipartimenti di eccellenza: coordinamento dipartimenti e rapporti con il MUR; Gestione e rendicontazione di specifiche iniziative ministeriali; Coordinamento e rendicontazione dei principali progetti PNRR, compresa la gestione dei bandi a cascata; Elaborazione comunicati stampa per la diffusione dei progetti di ricerca attivati; Iniziative per l'attrazione dei talenti
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio ricerca, trasferimento tecnologico e rapporti con gli enti
<b>Coordinatore del Servizio</b>	Dott. Marco Barbini
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:barbini@unitus.it">barbini@unitus.it</a> ; Telefoni: 0761 357915 - 357991 – 357947 – 357595 – 357667 - 357647 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### Standard di qualità

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

### 12.3 Gestione Spin off

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, dottorandi, studenti/studentesse, Ministero, Utenza esterna

Descrizione	Proposta di attivazione dello <i>Spin Off</i> da presentare al Consiglio di Dipartimento interessato; Acquisizione parere Commissione Ricerca Scientifica di Ateneo; acquisizione delibera autorizzativa del CDD; parere Senato Accademico; autorizzazione del Consiglio di Amministrazione; sottoscrizione dello statuto della società <i>spin-off</i> da parte dei soci; sottoscrizione della Convenzione e del contratto di licenza d'uso del marchio dell'Università degli studi della Tuscia
Struttura organizzativa	Servizio ricerca, trasferimento tecnologico e rapporti con gli enti
Coordinatore del Servizio	Dott. Marco Barbini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/</a>
Contatti	<a href="mailto:barbini@unitus.it">barbini@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357915 - 357991 – 357947 – 357595 – 357667 - 357647 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

#### **Standard di qualità**

<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.
<b>Tempestività</b>	La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.
<b>Trasparenza</b>	Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.
<b>Efficacia</b>	100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.
<b>Indicatori e standard di qualità.</b>	Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.
<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	Annuale
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario

## 12.4 Convenzioni

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, Ministero, Enti esterni, comunità e territorio, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Accordi quadro e convenzioni; monitoraggio sulla regolare esecuzione amministrativa e contabile degli atti convenzionali; coordinamento dei Dipartimenti nella fase di rendicontazione degli accordi; consorzi, Centri Interuniversitari, Associazioni, Fondazioni, <i>Cluster</i> e Centri di Ricerca; Contratti di Locazione e Comodato; Lasciti e Donazioni; Banca dati convenzioni; Gestione liberalità, donazioni, <i>crowdfunding</i> ; 5X1000
<b>Struttura organizzativa</b>	Servizio ricerca, trasferimento tecnologico e rapporti con gli enti
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott. Marco Barbini Dott.ssa Maria Adele Savino
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-rapporti-con-enti/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-rapporti-con-enti/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:rapporti.enti@unitus.it">rapporti.enti@unitus.it</a> ; <a href="mailto:savino@unitus.it">savino@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357989 – 357936 - 357822 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### **Standard di qualità**

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario

## Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti

13. Ufficio servizi agli studenti e *post-lauream*

### 13.1 Placement

**Destinatari** Personale docente e ricercatore, Personale Dirigente e tecnico amministrativo, dottorandi, studenti/studentesse, Ministero, Enti esterni, comunità e territorio, Utenza esterna

<b>Descrizione</b>	Gestione borse <i>post-lauream</i> ; Gestione collaborazioni studentesche Gestione associazioni studentesche; Gestione servizi per gli studenti con disabilità; Gestione tirocini extra curricolari; Supporto amministrativo per le attività di <i>counseling</i> psicologico; Supporto amministrativo al Garante della comunità studentesca; Ripartizione assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato; Gestione <i>Placement</i> ; Gestione progetto Porta Futuro; Rilascio certificazioni Sportello Unitusjob; Gestione banca dati Cliclavoro (conferimento CV dei laureati e garanzia giovani); Organizzazione eventi <i>Placement</i> ; Gestione rapporti con le imprese; Gestione procedure per l'assegnazione di assegni di tutorato; Gestione fondi ministeriali correlati al diritto allo studio.
<b>Struttura organizzativa</b>	Ufficio Servizi agli Studenti e <i>post-lauream</i>
<b>Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio</b>	Dott.ssa Agnese Apuzza Dott.ssa Paola Gatta
<b>Modalità di erogazione</b>	<i>online</i> e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-offerta-formativa-e-servizi-agli-studenti/ufficio-servizi-studenti-post-lauream/">https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-offerta-formativa-e-servizi-agli-studenti/ufficio-servizi-studenti-post-lauream/</a>
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:pgatta@unitus.it">pgatta@unitus.it</a> Telefoni: 0761 357962 - 357968 – 357982 Indirizzo: via S. Maria in Gradi, 4

### Standard di qualità

**Accessibilità** Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio.

**Tempestività** La richiesta diretta dell'utente sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

**Trasparenza** Per garantire la più ampia conoscenza si assicura un'attività di informazione e comunicazione interna ed esterna, anche attraverso la pubblicazione dei documenti nel sito del servizio o della struttura, oppure mediante diffusione per via telematica.

**Efficacia** 100% del volume di richieste gestite rispetto al totale.

**Indicatori e standard di qualità.** Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta nel rispetto delle scadenze previste dagli obblighi di legge.

**Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità** Annuale

**Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** Questionario



© **Università degli Studi della Tuscia**

Via S. Maria in Gradi, 4

Ufficio Relazioni con il Pubblico