

Carta dei servizi



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DELLA
TUSCIA

Indice

Premessa	4
Servizi agli studenti	8
1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a ciclo unico)	8
1.1 Gestione carriere studenti	8
1.2 Internazionalizzazione	9
1.3 Inclusione ed equità per studenti	11
1.4 Offerta formativa	12
1.5 Servizi agli studenti e <i>post-lauream</i>	13
Affari legali e procedure negoziali	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
Performance, assicurazione qualità, valutazione	17
3. Sistema Assicurazione Qualità	17
3.1 Performance	17
3.2 Ufficio Assicurazione Qualità e <i>Performance</i>	18
Organi	19
4. Gestione Organi	19
4.1 Sedute Consiglio di amministrazione, Senato Accademico e Revisori dei Conti	19
Risorse umane	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
Comunicazione e rapporti con l'esterno	22
6. Servizi di comunicazione	22
6.1 Gestione comunicazioni	22
6.2 Orientamento in entrata	23
Relazioni con il pubblico e affari istituzionali	24
7. Relazioni con il Pubblico e Affari Istituzionali	24
7.1 Affari istituzionali	24
7.2 Relazioni con il pubblico	25
Contabilità	26
8. Bilancio, programmazione e controllo di gestione	26

8.1 Bilancio	26
8.2 Controllo di gestione	27
8.3 Contabilità	28
8.4 Tesoreria	29
8.5 Stipendi	30
8.6 Compensi e missioni	31
8.7 Pensioni	32
Approvvigionamento	33
9. Acquisti Amministrazione Centrale e economato	33
Edilizia	34
10. Servizio Tecnico, Patrimonio, Impianti e Servizi	34
10.1 Impiantistica e Arredi Tecnici	34
10.2 Igiene e Sicurezza Edilizia	35
10.3 Patrimonio	36
10.4 Edilizia generale	37
10.5 Ambiente e mappatura immobili	38
Informatica e telecomunicazioni	39
11.1 Sviluppo, integrazione e conduzione software	39
11.2 Sistemi, infrastruttura e sicurezza	40
11.3 Piattaforme informatiche e assistenza utenti	41
Terza missione	42
12. Servizio Ricerca, Trasferimento Tecnologico e Rapporti con gli Enti	42
Ufficio Ricerca e Trasferimento Tecnologico	42
12.1 <i>Gestione brevetti</i>	42
12.2 <i>Progetti di ricerca e VQR</i>	43
12.3 <i>Gestione Spin off</i>	44
12.4 <i>Convenzioni</i>	45
Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti	46
13. Ufficio servizi agli studenti e <i>post-lauream</i>	46
13.1 <i>Placement</i>	46

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 stati indicati 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;
- Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (ad esempio i risultati di customer satisfaction o le modalità attraverso le quali viene monitorata).

Questa pubblicazione sostituisce quella precedente pubblicata nel 2015. In particolare, i servizi descritti sono stati aggiornati coerentemente con i cambiamenti organizzativi intercorsi negli ultimi anni e integrati rispetto ad eventuali nuove modalità di erogazione.

Alla Carta dei Servizi è allegato un documento (Allegato 1) in cui sono riportate alcune informazioni utili, da un lato al monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti finali, come previsto dalla normativa, dall'altro alla valorizzazione della qualità oggettiva del servizio erogato.

Nell'Allegato 1 sono riportati i risultati relativi alle rilevazioni di Customer Satisfaction somministrate con cadenza annuale agli studenti, al personale docente e ricercatore e al personale tecnico amministrativo.

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

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

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

Servizi agli studenti

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

1.1 Gestione carriere studenti

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

Descrizione	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, 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
Struttura organizzativa	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti -Ufficio Segreteria studenti
Coordinatore del servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig. Roberto Capoccioni
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/segreteria-studenti/articolo/segreteria-studenti1
Contatti	segreteriaunica@unitus.it 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 iscritti a corsi di laurea, post laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo.

Descrizione	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</i> , incoming 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 - Gestione delle collaborazioni studentesche - Monitoraggio delle attività e verifica dei risultati ottenuti
Struttura organizzativa	Direzione Generale - Ufficio Mobilità e Cooperazione Internazionale
Responsabile dell'Ufficio	Dott. Carlo Contardo
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-mobilit-e-cooperazione-internazionale1
Contatti	carlocontardo@unitus.it 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 iscritti a corsi di laurea, post laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo.

Descrizione	Supporto nelle attività di internazionalizzazione dei corsi di studio e dell'organizzazione di eventi di promozione dei progetti didattici internazionali - Reclutamento degli studenti internazionali e gestione del relativo flusso informativo - Supporto agli studenti 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 internazionali in arrivo e nella gestione delle procedure ad essi relative - Supporto allo sviluppo e gestione accordi di mobilità strutturata o doppio titolo - Gestione rapporti con università straniere e relative delegazioni in visita per doppi titoli, programmi di mobilità strutturata e joint degree, nonché processo di follow-up interno - Gestione rapporti con istituzioni scolastiche straniere e relative delegazioni in visita - Analisi dei dati relativi agli studenti iscritti 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
Struttura organizzativa	Direzione Generale - Ufficio Studenti Internazionali
Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Marcella Barone
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-mobilit-e-cooperazione-internazionale1
Contatti	marcella.barone@unitus.it Telefono: 0761 357523 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

1.3 Inclusione ed equità per studenti

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

Descrizione	Procedura di intermediazione tra studenti (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 che mostrino difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi previsti dal percorso di studi.
Struttura organizzativa	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti - Ufficio Servizi agli studenti e <i>Post lauream</i> – Commissione “Inclusione ed Equità”
Coordinatore del servizio Responsabile dell’Ufficio	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig.ra Paola Gatta
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-post-lauream
Contatti	pgatta@unitus.it 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 iscritti a corsi di laurea, post laurea, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo.

Descrizione	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 - Gestione scuole di specializzazione - Procedure ammissione corsi programmazione locale
Struttura organizzativa	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti - Ufficio offerta formativa
Coordinatore del servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig. Paolo Capuani
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/offerta-formativa1/articolo/tfa-viii-ciclo-2022-2023
Contatti	capuani@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 e *post-lauream*

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

Descrizione	Gestione servizi inclusione ed equità per studenti - Gestione tirocini extra curriculari - Supporto amministrativo per le attività di counseling psicologico - Supporto amministrativo al Difensore degli studenti - Gestione borse post-lauream - Gestione collaborazioni studentesche - Gestione associazioni studentesche - Ripartizione assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato - Gestione placement - Gestione progetto Porta Futuro - Rilascio certificazioni
Struttura organizzativa	Servizio Offerta formativa e Servizi agli studenti - Ufficio Servizi agli studenti e <i>Post lauream</i>
Coordinatore del servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig.ra Paola Gatta
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-post-lauream
Contatti	pgatta@unitus.it 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

Descrizione	Contratti servizi e forniture - Gestione procedure amministrative correlate alle gare d'appalto in raccordo con gli Uffici degli altri Servizi della III Divisione, per quanto di competenza - Adempimenti ANAC - Incarichi professionali D.Lgs. n. 50/2016 - Verifiche antimafia e camerali per le esigenze degli appalti dell'amministrazione centrale e di quelle delle strutture - Piattaforma BDNA della Prefettura di Viterbo - Centrale acquisti di Ateneo
Struttura organizzativa	Servizio Affari Legali e Procedure Negoziali - Ufficio procedure di gara, contratti e monitoraggio appalti di servizi e forniture
Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Francesca Menghini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/amministrazione-trasparente-/articolo/amministrazione-trasparente
Contatti	francesca.menghini@unitus.it 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

Descrizione	Contratti di lavori - Gestione procedure amministrative correlate alle gare d'appalto in raccordo con gli Uffici degli altri Servizi della III Divisione, per quanto di competenza - Adempimenti ANAC - Incarichi professionali D.Lgs. n. 50/2016 - Verifiche antimafia e camerali per le esigenze degli appalti dell'amministrazione centrale e di quelle delle strutture - Piattaforma BDNA della Prefettura di Viterbo
Struttura organizzativa	Servizio Affari Legali e Procedure Negoziali - Ufficio procedure di gara, contratti e monitoraggio appalti di lavori
Responsabile dell'Ufficio	
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/amministrazione-trasparente-/articolo/amministrazione-trasparente
Contatti	Telefoni: 0761357789 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

2.3 Avvocatura

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

Descrizione	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 Disciplina - Gestione amministrativa delle procedure di competenza della Commissione Etica - Aggiornamento del Codice Etico e di Comportamento
Struttura organizzativa	Servizio Affari Legali e Procedure Negoziali-Ufficio Avvocatura
Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Maria Letizia Barbanti
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-avvocatura
Contatti	barbanti@unitus.it Telefoni: 0761/357981- 357802 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

Performance, assicurazione qualità, valutazione

3. Sistema Assicurazione Qualità

3.1 Performance

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

Descrizione	Supporto alla programmazione triennale di Ateneo e gestione piattaforma PRO3 - Supporto alla programmazione triennale del Personale e gestione piattaforma <i>Pro.Per</i> - Monitoraggio sul reclutamento, ripartizione punti organico e sul rispetto limiti normativi - Supporto al monitoraggio spesa di personale e indicatori di sostenibilità economica - Monitoraggio e analisi del F.F.O. - Raccolta dati e gestione statistiche di ateneo - Monitoraggio delle performance dei corsi di studio e supporto alla programmazione dell'offerta formativa - Monitoraggio delle performance di ricerca dei dipartimenti. - Monitoraggio del posizionamento nazionale ed internazionale dell'ateneo (ranking universitari nazionali ed internazionali) - Anagrafe studenti e statistiche di Ateneo - Invio e verifica dati ANS e gestione anomalie
Struttura organizzativa	Direzione Generale - Ufficio Assicurazione Qualità
Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Roberta Guerrini
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	ufficio.performance@unitus.it
Contatti	roberta.guerrini@unitus.it Telefoni: 0761/357956 -357960 -357946

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 Ufficio Assicurazione Qualità e Performance

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

Descrizione	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 Organizzazione e Attività – 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
Struttura organizzativa	Direzione Generale - Ufficio Assicurazione Qualità
Responsabile dell’Ufficio	Dott.ssa Roberta Guerrini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/sistema-assicurazione-qualit-ateneo1/articolo/sistema-assicurazione-qualit-ateneo- http://www.unitus.it/it/unitus/ufficio-personale-dirigente-e-tecnico-amministrativo1/articolo/performance
Contatti	roberta.guerrini@unitus.it Telefoni: 0761357956 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	Direzione Generale - Ufficio Organi
Responsabile dell'Ufficio	
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/direttore-generale/staff-del-direttore-generale/
Contatti	direttore.generale@unitus.it Telefoni: 0761/357906 -357908

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

Descrizione	Programmazione del fabbisogno di personale docente; monitoraggio spesa di personale D.Lgs. 49/2012; reclutamento e selezioni; abilitazione scientifica nazionale; gestione carriera personale docente e ricercatore; gestione <i>on-line</i> piccoli prestiti e Cessione del V (INPS); affidamenti e supplenze; incentivazioni; anagrafe delle prestazioni
Struttura organizzativa	Servizio Risorse Umane - Ufficio Personale docente
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Daniela Cicalini Dott. Sauro Paris
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-personale-docente
Contatti	sparis@unitus.it Telefoni: 0761357926, 925, 927, 809, 594 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.

Descrizione	Procedure correlate alla riorganizzazione delle strutture; programmazione del fabbisogno di personale; monitoraggio spesa di personale D.Lgs. 49/2012; reclutamento personale; gestione presenze; gestione carriere; formazione; sistemi di valutazione; sistemi di incentivazione; gestione giuridica trattamento accessorio; anagrafe delle prestazioni; gestione BAS; incarichi ex D. lgs. 165/2001; conto annuale; adempimenti obbligatori in materia di lavoro; relazioni con le Organizzazioni Sindacali; attività di supporto al Welfare di Ateneo; benessere organizzativo; gestione <i>on line</i> piccoli prestiti e cessione del quinto; telelavoro e Smart Working
Struttura organizzativa	Servizio Risorse Umane - Ufficio Personale Dirigente e Tecnico-amministrativo
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Daniela Cicalini Dott. Antonio Landi
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-personale-dirigente-e-tecnico-amministrativo
Contatti	antonio.land@unitus.it Telefoni: 0761357922, 921, 806, 887, 923 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

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

Descrizione	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 di comunicazione di Ateneo; gestione del sistema di identità visiva del marchio di Ateneo; organizzazione eventi; gestione dei canali social di Ateneo.
Struttura organizzativa	Rettorato - Ufficio Comunicazione e Orientamento
Responsabile dell'Ufficio	Sig.ra Maria Rita Rocchi
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/strutture-e-servizi/articolo/ufficio-comunicazione-e-orientamento http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp-e-affari-istituzionali
Contatti	rocchmr@unitus.it Telefoni: 0761357939, 907, 987 Telefoni URP: 0761357910, 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.

Descrizione	Gestione attività di orientamento in entrata, incontri di orientamento presso l'Università e presso gli Istituti secondari superiori; calendarizzazione test di ingresso;
Struttura organizzativa	Rettorato - Ufficio Comunicazione e Orientamento
Responsabile dell'Ufficio	Sig.ra Maria Rita Rocchi
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/strutture-e-servizi/articolo/ufficio-comunicazione-e-orientamento http://www.unitus.it/it/unitus/orientamento1/articolo/orientamento http://www.unitus.it/it/unitus/orientamento1/articolo/test-di-accesso
Contatti	rocchimr@unitus.it 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 e affari istituzionali

7. Relazioni con il Pubblico e Affari Istituzionali

7.1 Affari istituzionali

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

Descrizione	- 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 - Aggiornamento periodico Tabelle dei procedimenti amministrativi
Struttura organizzativa	Servizio Affari legali e procedure negoziali – Ufficio Relazioni con il Pubblico e Affari istituzionali
Responsabile dell'Ufficio	Sig.ra Giuseppina Frangipane
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/amministrazione-trasparente-/articolo/amministrazione-trasparente
Contatti	urp@unitus.it gfrangipane@unitus.it Telefoni: 0761357910, 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

7.2 Relazioni con il pubblico

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

Descrizione	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
Struttura organizzativa	Servizio Affari legali e procedure negoziali – Ufficio Relazioni con il Pubblico e Affari istituzionali
Responsabile dell'Ufficio	Sig.ra Giuseppina Frangipane
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/ateneo2/articolo/informazione-allutenza-relativa-allo-stato-dei-procedimenti-e-per-l'esercizio-d http://www.unitus.it/it/unitus/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/articolo/informazione-legge- http://www.unitus.it/it/unitus/accesso-civico1/articolo/accesso-civico-
Contatti	gfrangipane@unitus.it Telefoni: 0761357910, 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

Descrizione	Bilancio unico – consuntivazione di Ateneo (verifiche, <i>time-sheet</i> , assestamenti e chiusure, predisposizione atti per gli organi di ateneo, supporto ai 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 - Predisposizione budget e bilanci di previsione annuali e triennali - Incasso e monitoraggio andamento entrate contributive (studenti) - Definizione parametri e adeguamento configurazione sistema di gestione contabile EASY monitoraggio - Adempimenti connessi al bilancio unico verso gli enti esterni - Monitoraggio e analisi delle entrate complessive di ateneo - Monitoraggio e analisi spesa di personale
Struttura organizzativa	Servizio programmazione e bilancio
Coordinatore del Servizio Responsabile dell’Ufficio	Dott.ssa Anna Paola Pezzato Dott.ssa Alessandra Mancini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-programmazione-e-controllo
Contatti	a.mancini@unitus.it Telefoni: 0761357784, 0761357816 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 Controllo di gestione

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

Descrizione	Implementazione e sviluppo del sistema di coan - Gestione dei dati di contabilità analitica e indicatori di gestione - Collegamento risorse bilancio-obiettivi piano integrato - Monitoraggio periodico degli andamenti e analisi scostamenti - Analisi delle entrate complessive di ateneo (compreso FFO), per quanto di competenza - Analisi spesa di personale e rapporto con le entrate (D. Lgs 49/2012), per quanto di competenza - Supporto alla programmazione strategica di ateneo - Pianificazione finanziaria per la copertura degli investimenti - Analisi di efficienza della attività e delle strutture di ateneo (analisi di tipo costi/benefici)
Struttura organizzativa	Direzione Generale – Ufficio Controllo di Gestione
Responsabile dell'Ufficio	Dott. Stefano Manassei
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-programmazione-e-controllo
Contatti	s.manassei@unitus.it Telefono: 0761 357909 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 Contabilità

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

Descrizione	Tenuta della contabilità Amministrazione centrale - Contabilizzazioni Stipendiali - Attività connesse a Piattaforma Certificazione Crediti - Monitoraggio Indicatore di tempestività dei pagamenti - 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 - Gestione liquidazione e pagamento borse di studio
Struttura organizzativa	Servizio Contabilità e Tesoreria – Ufficio Contabilità
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Anna Paola Pezzato Dott.ssa Elena Capo
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-contabilit
Contatti	contabilita@unitus.it ; e.capo@unitus.it Telefoni: 0761357086, 0761357963, 0761357966, 0761357816 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

8.4 Tesoreria

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

Descrizione	Gestione variazioni di bilancio di Ateneo - 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 e attribuzione alle Strutture - Attività collegate a PagoPA - Chiusure trimestrali di cassa dell'Ateneo - Resoconti trimestrali alla Ragioneria Territoriale dello Stato in relazione agli scostamenti SIOPE - 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 dall'Amministrazione centrale sull'apposita piattaforma informatica - Gestione unitaria dei versamenti delle riduzioni di spesa al bilancio dello Stato
Struttura organizzativa	Servizio Contabilità e Tesoreria – Ufficio Tesoreria
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Anna Paola Pezzato Dott.ssa Valentina Patacchini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-tesoreria
Contatti	tesoreria@unitus.it ; valentina.patacchini@unitus.it Telefoni: 0761357784, 0761357989 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 Stipendi

Destinatari Personale, Ministero, CINECA

Descrizione	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
Struttura organizzativa	Servizio Trattamenti Economici al Personale -Ufficio Stipendi
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott. Stefano Meschini Dott. Franco Sassara
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-trattamenti-economici-personale
Contatti	stipendi@unitus.it ; fsassara@unitus.it 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

8.6 Compensi e missioni

Destinatari Personale, Ministero, CINECA

Descrizione	Elaborazione delle liquidazioni per compensi-Trasmissione dati INPS di competenza-Supporto agli adempimenti di Ateneo in materia fiscale e previdenziale per la parte di competenza-Liquidazioni missioni-Certificazioni fiscali di competenza-Liquidazione borse di studio dottorandi e studenti-Gestione IVA dell'Amministrazione Centrale e adempimenti di Ateneo-Raccolta e trasmissione schede di rilevazione anagrafe delle prestazioni-Versamento ritenute mensili-Stesura Conto Annuale MEF Preventivo e Consuntivo
Struttura organizzativa	Servizio Trattamenti Economici al Personale -Ufficio Stipendi
Coordinatore del Servizio	Dott. Stefano Meschini
Responsabile dell'Ufficio	Dott. Ssa Sandra Bertuccini
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-trattamenti-economici-al-personale/ufficio-compensi-e-missioni/
Contatti	s.bertuccini@unitus.it Telefoni: 0761357928 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

Descrizione	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
Struttura organizzativa	Servizio Trattamenti Economici al Personale – Ufficio Pensioni
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott. Stefano Meschini Dott.ssa Ilaria Bruni
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-pensioni
Contatti	ilaria@unitus.it 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

Descrizione	Contratti servizi e forniture inferiori € 40.000,00 - Gestione delle procedure di acquisizione di servizi e forniture al di sotto di € 40.000,00 - Gestione procedure amministrative correlate alle gare d'appalto in raccordo con gli Uffici degli altri Servizi della III Divisione, per quanto di competenza - Gestione dell'Albo fornitori per gli appalti inferiori € 40.000,00 - Redazione dei buoni d'ordine per conto di tutti i Servizi dell'amministrazione centrale - Redige i buoni d'ordine di collegamento necessari alle liquidazioni delle fatture e quote associative, richiesti dai Servizi dell'amministrazione Centrale - 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 - Supporto alle Associazioni Studentesche nella gestione dei fondi ad esse assegnate e ne cura la fase di rendicontazione e rimborso delle spese sostenute in attuazione ai programmi approvati - Tessere di riconoscimento del personale - Centrale acquisti di Ateneo
Struttura organizzativa	Servizio Affari Legali e Procedure Negoziali – Ufficio Acquisti Amm Centrale e economato
Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Federica Cingolani
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/ufficio-economato1
Contatti	f.cingolani@unitus.it ; feliziani@unitus.it ; paglia@unitus.it Telefoni: 0761 357090 – 357787 - 357980 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

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 - 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 - 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 - Ufficio Impiantistica e Arredi Tecnici
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Arch. Stefania Ragonesi Sig. Carlo Maria D'Angelo
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/servizio-tecnico-impianti-e-servizi
Contatti	ragons@unitus.it dac@unitus.it Telefoni: 0761 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

Descrizione	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
Struttura organizzativa	Servizio Tecnico, Patrimonio, Impianti e Servizi – Ufficio Igiene e Sicurezza Edilizia
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Arch. Stefania Ragonesi Dott. Simone Salvatori Sig. Augusto Sassara
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/servizio-tecnico-impianti-e-servizi
Contatti	ragons@unitus.it asassara@unitus.it Telefoni: 0761 357979 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

10.3 Patrimonio

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

Descrizione	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
Struttura organizzativa	Servizio Tecnico, Patrimonio, Impianti e Servizi – Ufficio Patrimonio
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Arch. Stefania Ragonesi Sig. Francesco Clarioni
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/servizio-tecnico-impianti-e-servizi
Contatti	ragons@unitus.it fclarioni@unitus.it Telefoni: 0761 357971 - 357999 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

10.4 Edilizia generale

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

Descrizione	Programmazione triennale e annuale dei lavori pubblici - Attività correlate alle procedure di gara in raccordo con Ufficio Contratti, per la parte edile - Nuove costruzioni - Restauro e ristrutturazioni - Manutenzione ordinaria (edile) - Manutenzione straordinaria - Arredi generali
Struttura organizzativa	Servizio Tecnico e Gestione Ambientale – Ufficio Edilizia Generale
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Arch. Marina Fracasso Arch. Cristina Ricci
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/servizio-tecnico-patrimonio-e-contratti
Contatti	fracasso@unitus.it cristina.ricci@unitus.it Telefoni: 0761 357974 – 357970 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

10.5 Ambiente e mappatura immobili

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

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

Informatica e telecomunicazioni

11.1 Sviluppo, integrazione e conduzione software

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

Descrizione	Gestione database di Ateneo - Supporto per prodotti esterni - Progettazione ad uso interno - Gestione aule informatiche del complesso di Santa Maria in Gradi - Estrazione dati per i Dipartimenti, per le procedure di reclutamento e per gli Organi di Ateneo - Gestione tecnica test d'accesso - E-learning: <i>Moodle</i> , 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 e al dipartimento DISUCOM - Gestione strumentazione multimediale per la didattica nel complesso di Santa Maria in Gradi - Referente controllo dei dati amministrativi Almalaurea
Struttura organizzativa	Servizio Informatica e Telecomunicazioni – Ufficio Sviluppo, integrazione e conduzione software
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Ing. Claudio Itro Dott. Carlo Pernaelli
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/servizio-sistemi-informatici-per-lateneo
Contatti	itro.claudio@unitus.it cp@unitus.it Telefoni: 0761 357762 - 357780 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

11.2 Sistemi, infrastruttura e sicurezza

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

Descrizione	Progettazione nuovi sistemi - Gestione rete dati di Ateneo (progettazione, conduzione e manutenzione) - Collegamento della rete di Ateneo ad Internet (WAN) - <i>Tuning</i> 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 <i>identity management</i> 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)
Struttura organizzativa	Servizio Informatica e Telecomunicazioni - Sistemi, infrastruttura e sicurezza
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Ing. Claudio Itro Dott. Marco Pollegioni
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/servizio-sistemi-informatici-per-lateneo
Contatti	itro.claudio@unitus.it marco.pollegioni@unitus.it Telefoni: 0761 357762 - 357770 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

11.3 Piattaforme informatiche e assistenza utenti

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

Descrizione	Amministrazione delle dashboard gestionali di distribuzione delle licenze software per gli utenti - Supporto per i siti web istituzionali in gestione e assistenza per i siti web dipartimentali - Supporto per attività sui canali YouTube e Zoom - Assistenza per i siti web dipartimentali - Gestione e conduzione dell'infrastruttura di posta elettronica per i domini studenti.unitus.it e unitus.it e relativo supporto tecnico - Assistenza agli utenti per il portale GOMP - Attivazione, gestione e supporto per la firma digitale remota; - Referente dati 730 per quanto di competenza - 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
Struttura organizzativa	Servizio Informatica e Telecomunicazioni - Piattaforme informatiche e assistenza utenti
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Ing. Claudio Itro
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	http://www.unitus.it/it/unitus/servizi-e-uffici/articolo/servizio-sistemi-informatici-per-lateneo
Contatti	itro.claudio@unitus.it usic@unitus.it Telefoni: 0761.357762 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

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, Ministero, Enti esterni, comunità e territorio, Utenza esterna

Descrizione	Gestione amministrativa brevetti
Struttura organizzativa	Servizio Ricerca, Trasferimento Tecnologico e Rapporti con gli Enti - Ufficio Ricerca e trasferimento tecnologico
Coordinatore del Servizio	Dott. Marco Barbini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/
Contatti	barbini@unitus.it Telefoni: 0761 357915 - 357991 – 357947 – 357595 – 357667 - 357647 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
---	--------------

12.2 Progetti di ricerca e VQR

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

Descrizione	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 audit; 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
Struttura organizzativa	Servizio Ricerca, Trasferimento Tecnologico e Rapporti con gli Enti - Ufficio Ricerca e trasferimento tecnologico
Coordinatore del Servizio	Dott. Marco Barbini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/
Contatti	barbini@unitus.it ; Telefoni: 0761 357915 - 357991 – 357947 – 357595 – 357667 - 357647 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

12.3 Gestione Spin off

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

Descrizione	Proposta di attivazione dello Spin Off 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 spin-off 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 - Ufficio Ricerca e trasferimento tecnologico
Coordinatore del Servizio	Dott. Marco Barbini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-ricerca-trasferimento-tecnologico/
Contatti	barbini@unitus.it Telefoni: 0761 357915 - 357991 – 357947 – 357595 – 357667 - 357647 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

12.4 Convenzioni

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

Descrizione	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, Cluster e Centri di Ricerca; Contratti di Locazione e Comodato; Lasciti e Donazioni; Banca dati convenzioni; Gestione liberalità, donazioni, crowdfunding; 5X1000
Struttura organizzativa	Servizio Ricerca, Trasferimento Tecnologico e Rapporti con gli Enti - Ufficio Rapporti con gli Enti
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott. Marco Barbini Dott.ssa Maria Adele Savino
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-ricerca-trasf-tecnologico-e-rapp-con-gli-enti/ufficio-rapporti-con-enti/
Contatti	rapporti.enti@unitus.it ; savino@unitus.it 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, Ministero, Enti esterni, comunità e territorio, Utenza esterna

Descrizione	Gestione borse post-lauream; 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 Difensore degli studenti; Ripartizione assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato; Gestione Placement; Gestione progetto Porta Futuro; Rilascio certificazioni Sportello Unitusjob; Gestione banca dati Cliclavoro (conferimento CV dei laureati e garanzia giovani); Organizzazione eventi Placement; Gestione rapporti con le imprese; Gestione procedure per l'assegnazione di assegni di tutorato; Gestione fondi ministeriali correlati al diritto allo studio.
Struttura organizzativa	Servizio Offerta Formativa e servizi agli studenti - Ufficio Servizi agli Studenti e <i>post-lauream</i>
Coordinatore del Servizio Responsabile dell'Ufficio	Dott.ssa Agnese Apuzza Sig.ra Paola Gatta
Modalità di erogazione	<i>online</i> e presenza
Link utili	https://www.unitus.it/ateneo/strutture-e-servizi/servizi-e-uffici/servizio-offerta-formativa-e-servizi-agli-studenti/ufficio-servizi-studenti-post-lauream/
Contatti	pgatta@unitus.it 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