



UNIVERSITÀ DELLA  
VALLE D'AOSTA  
UNIVERSITÉ DE LA  
VALLÉE D'AOSTE

# Carta dei servizi



UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA  
UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE

Indice dei servizi

## PREMESSA 4

Direzione Generale.....	6
<b>Servizio:</b> University planner .....	7
<b>Servizio:</b> Concessione spazi universitari .....	8
<b>Servizio:</b> Concessione patrocinio di Ateneo ad enti esterni .....	9
<b>Servizio:</b> Eventi istituzionali .....	10
<b>Servizio:</b> Servizio informazioni di orientamento universitario .....	11
<b>Servizio:</b> Elaborazioni statistiche e Rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti .....	12
<b>Servizio:</b> Servizi informatici di Ateneo .....	13
<b>Servizio:</b> Desktop management e postazioni di lavoro informatiche.....	14
<b>Servizio:</b> Posta elettronica di Ateneo.....	15
<b>Servizio:</b> Postazioni telefoniche di Ateneo .....	16
<b>Servizio:</b> Rete dati di Ateneo.....	17
<b>Servizio:</b> Convenzioni e contratti ICT .....	18
<b>Servizio:</b> Protocollazione.....	19
<b>Servizio:</b> Gestione documentale.....	20
<b>Servizio:</b> Supporto alla gestione dei progetti finanziati e cofinanziati .....	21
Area 1 - Area Affari generali e Risorse umane .....	22
<b>Servizio:</b> Gestione delle procedure di mobilità esterna, dei comandi e dei distacchi.....	23
<b>Servizio:</b> Gestione della carriera del personale tecnico-amministrativo.....	24
<b>Servizio:</b> Gestione del piano di formazione .....	26
<b>Servizio:</b> Concorsi personale tecnico – amministrativo.....	27
<b>Servizio:</b> Concorsi personale docente e ricercatore a tempo determinato .....	28
<b>Servizio:</b> Gestione della carriera del personale docente e ricercatore .....	29
<b>Servizio:</b> Stato giuridico e trattamento economico del personale .....	30
<b>Servizio:</b> Cessazione dal servizio e trattamento pensionistico .....	32
<b>Servizio:</b> Consultazione e prestito esterno .....	34
<b>Servizio:</b> Prestito interbibliotecario e <i>document delivery</i> .....	36
<b>Servizio:</b> Informazioni bibliografiche, orientamento, assistenza e istruzione.....	37
<b>Servizio:</b> Acquisizione materiale bibliografico .....	39
Area 2 - Area Didattica e Servizi agli Studenti .....	41
<b>Servizio:</b> Programmazione e gestione dell’offerta didattica .....	42
<b>Servizio:</b> Conferimento di contratti per attività didattiche .....	43
<b>Servizio:</b> Bandi/avvisi per l’ammissione degli studenti.....	44
<b>Servizio:</b> Supporto agli Organi collegiali accademici.....	45

<b>Servizio:</b>	Supporto alle attività di Assicurazione della Qualità .....	46
<b>Servizio:</b>	Gestione carriere studenti .....	47
<b>Servizio:</b>	Certificati degli studenti, diploma supplement e pergamene di laurea .....	49
<b>Servizio:</b>	Gestione delle tasse universitarie e degli esoneri.....	50
<b>Servizio:</b>	Sospensione carriera e decadenza studenti.....	51
<b>Servizio:</b>	Iscrizione a singoli insegnamenti.....	52
<b>Servizio:</b>	Supporto per studenti extra UE e con titolo straniero.....	53
<b>Servizio:</b>	Supporto per studenti disabili e per studenti con DSA.....	54
<b>Servizio:</b>	Assegnazione posti alloggio presso lo Studentato.....	55
<b>Servizio:</b>	Collaborazioni a tempo parziale degli studenti.....	56
<b>Servizio:</b>	Mobilità in uscita studenti ERASMUS+.....	57
<b>Servizio:</b>	Mobilità in ingresso studenti ERASMUS+.....	58
<b>Servizio:</b>	Mobilità internazionale ERASMUS+ del personale .....	59
<b>Servizio:</b>	Mobilità internazionale studenti per doppi diplomi e ulteriori iniziative .....	60
<b>Servizio:</b>	Tirocini curriculari per studenti.....	61
<b>Servizio:</b>	Tirocini post lauream e professionalizzanti.....	62
<b>Servizio:</b>	Offerte di tirocinio e lavoro.....	64
	Area 3 - Area Finanza e Patrimonio.....	65
<b>Servizio:</b>	Richieste aggiornamento DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) .....	66
<b>Servizio:</b>	Liquidazione fatture elettroniche passive.....	67
<b>Servizio:</b>	Liquidazione tabelle spettanze.....	68
<b>Servizio:</b>	Gestione degli adempimenti fiscali di Ateneo in materia di Iva .....	69
<b>Servizio:</b>	Apposizione del visto di regolarità contabile .....	70
<b>Servizio:</b>	Gestione delle entrate ed emissione PagoPA.....	71
<b>Servizio:</b>	Gestione coperture assicurative e apertura sinistri.....	72
<b>Servizio:</b>	Gestione processo di contabilizzazione degli stipendi.....	73
<b>Servizio:</b>	Gestione degli acquisti .....	74
<b>Servizio:</b>	Gestione manutenzione stabili .....	75
<b>Servizio:</b>	Richiesta apertura CIG.....	76
<b>Servizio:</b>	Supporto in materia di sicurezza.....	77

## PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con il quale l'Ateneo assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

La carta dei Servizi non è una semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione del servizio e informazione del servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e *customer satisfaction*, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso al Difensore Civico;
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

La Carta dei Servizi si fonda anche sui principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;
- obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti;
- garanzia del diritto alla partecipazione del cittadino;
- garanzia di efficienza ed efficacia da parte dell'ente erogatore.

Nella Carta dei Servizi l'Ateneo individua i servizi, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

L'Università della Valle d'Aosta - Université de la Vallée d'Aoste ha individuato i servizi e gli standard di qualità tenendo conto dei seguenti aspetti:

- le dimensioni dei servizi prioritari per gli utenti in relazione all'efficacia del risultato finale;
- rilevanza, accuratezza, coerenza, confrontabilità, pubblicità e intellegibilità degli standard da parte degli utenti;
- la definizione chiara dell'output e delle caratteristiche dei servizi erogati;
- il coinvolgimento degli operatori e degli utenti.

L'Ateneo ha individuato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, espressa tramite l'individuazione di almeno un indicatore per ogni dimensione.

**ACCESSIBILITA'**

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato e le relative modalità di accesso.

**TRASPARENZA**

Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

**TEMPESTIVITA'**

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

**EFFICACIA**

Per efficacia si intende la capacità di garantire i livelli di servizio individuati, verificati ed aggiornati almeno annualmente anche in relazione alle esigenze degli utenti.

La Carta dei Servizi contiene i servizi più significativi per gli utenti e sarà oggetto di aggiornamento costante in funzione anche dei suggerimenti che perverranno dagli utenti stessi.

Per ciascun servizio individuato è indicato l'Ambito di competenza della Direzione generale e delle relative Aree di afferenza, una breve descrizione del servizio, i destinatari, i responsabili, i contatti, la modalità di erogazione del servizio e le modalità per la presentazione di eventuali reclami.

L'Ateneo ha ritenuto opportuno, allo stato attuale, rinviare la definizione dei valori degli indicatori a seguito di necessari approfondimenti in merito alle modalità di calcolo degli stessi.

# Direzione Generale

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** University planner

**Descrizione:** Pianificazione e gestione delle aule e degli orari di lezione ed eventi.

**Destinatari:** studente/ssa, docente, personale tecnico amministrativo

**Responsabile:** Gianluca Bonfiglioli

**Contatti:** Ufficio Staff Rettorato e Direzione  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875220  
Indirizzi di posta elettronica: [calendari-SEP@univda.it](mailto:calendari-SEP@univda.it)  
[calendari-SHS@univda.it](mailto:calendari-SHS@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

<https://univda.prod.up.cineca.it/calendarioPubblico/linkCalendarioId=5d021a8d91ae11001265e7cc>

**Indicatori**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Unità di misura</b>
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Concessione spazi universitari

**Descrizione:** Gli spazi dell'Università possono essere concessi a organizzazioni esterne che ne facciano apposita richiesta. Gli spazi vengono concessi in base ai "Criteri e modalità per la concessione degli spazi" pubblicati sul sito internet di Ateneo.

**Destinatari:** Enti pubblici e privati, imprese, comunità e territorio

**Responsabile:** Gianluca Bonfiglioli

**Contatti:** Ufficio Staff Rettorato e Direzione  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875220  
Indirizzi di posta elettronica: [direttore-generale@univda.it](mailto:direttore-generale@univda.it)

**Modalità di erogazione:** pec, e-mail, telefono, form on line

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/concessione-aule/>

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Concessione patrocinio di Ateneo ad enti esterni

**Descrizione:** concessione del patrocinio e utilizzo del logo di Ateneo per iniziative di enti esterni.

**Destinatari:** Enti pubblici e privati, imprese, comunità e territorio

**Responsabile:** Chiara Grobberio

**Contatti:** Ufficio Comunicazione e Orientamento  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875210  
Indirizzi di posta elettronica: [comunicazione@univda.it](mailto:comunicazione@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** <https://www.univda.it/ateneo/press-room/patrocini/>

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Eventi istituzionali

**Descrizione:** Presa in carico della richiesta di realizzazione di un evento

**Destinatari:** interni

**Responsabile:** Chiara Grobberio

**Contatti:** Ufficio Comunicazione e Orientamento  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875210  
Indirizzi di posta elettronica: [comunicazione@univda.it](mailto:comunicazione@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** <https://univda.sharepoint.com/sites/hubdocenti/SitePages/L'organizzazione-di-eventi.aspx>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta e attivazione della procedura	Giorni lavorativi
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Servizio informazioni di orientamento universitario

**Descrizione:** Richieste di informazioni da parte degli utenti esterni

**Destinatari:** Futuro/a studente/ssa, studente/ssa e famiglie, docenti

**Responsabile:** Rossella Pivot

**Contatti:** Ufficio Comunicazione e Orientamento  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875210  
Indirizzi di posta elettronica: [orientamento@univda.it](mailto:orientamento@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta in presenza o online

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/orientamento/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Elaborazioni statistiche e Rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti

**Descrizione:** 1) Elaborazione ed emissione di dati, indicatori, report statistici in particolare:

- Rilevazioni MIUR concernenti contribuzione studentesca, offerta formativa post-laurea, rilevazione personale docente e personale TA;
- Monitoraggio ed invio dati relativi all'Anagrafe Nazionale degli studenti;
- Invio dati nell'ambito del sistema SISTRAR (Sistema Statistico Regionale) e collaborazione con l'Osservatorio Economico Sociale della Regione Autonoma Valle d'Aosta;
- Rilevazioni istituzionali (ISTAT);
- Tenuta e aggiornamento della sezione "UniVda in cifre" del sito internet di Ateneo.

2) Elaborazione diffusione delle informazioni derivanti dai questionari relativi alle rilevazioni delle opinioni degli studenti e dei docenti e sui servizi amministrativi e di supporto alla didattica.

**Destinatari:** Interni (studenti, docenti, personale TA, Organi accademici)  
Esterni (MIUR, ANS, ISTAT, Osservatorio Statistico Regionale, altri enti pubblici e privati)

**Responsabile:** Stefania Rinaldi

**Contatti:** Ufficio Sistemi Informatici e Statistica  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875230  
Indirizzi di posta elettronica: [statistica@univda.it](mailto:statistica@univda.it)

**Modalità di erogazione:** pec, e-mail, telefono, procedure on-line

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [UniVda in cifre - Università della Valle d'Aosta](#)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Servizi informatici di Ateneo

**Descrizione:** Procedure di autenticazione ai vari servizi informatici offerti dall'Ateneo (online o di rete locale).

**Destinatari:** Interni ed esterni

**Responsabile:** Luca Trèves

**Contatti:** Ufficio Sistemi Informatici e Statistica  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875230  
Indirizzi di posta elettronica: [sistemi@univda.it](mailto:sistemi@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [Servizi online, di rete locale e Wi-Fi - Università della Valle d'Aosta \(univda.it\)](#)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

**Descrizione:** Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC – portatili – dispositivi mobili – stampanti di rete).

**Destinatari:** Interni

**Responsabile:** Daniele Calandri

**Contatti:** Ufficio Sistemi Informatici e Statistica

Strada Cappuccini 2A - Aosta

Telefono: 0165 1875230

Indirizzi di posta elettronica: [sistemi@univda.it](mailto:sistemi@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, in presenza

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [Servizi online, di rete locale e Wi-Fi - Università della Valle d'Aosta \(univda.it\)](#)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Posta elettronica di Ateneo

**Descrizione:** Gestione posta elettronica e gruppi di posta degli studenti (attivazione e cessazione, liste di distribuzione, supporto in caso di malfunzionamento).

**Destinatari:** Interni

**Responsabile:** Sara Cuzzocrea

**Contatti:** Ufficio Sistemi Informatici e Statistica  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875230  
Indirizzi di posta elettronica: [sistemi@univda.it](mailto:sistemi@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [Servizi online, di rete locale e WI-FI - Università della Valle d'Aosta \(univda.it\)](#)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Postazioni telefoniche di Ateneo

**Descrizione:** Gestione postazioni telefoniche (attivazione e cessazione, configurazione postazioni telefoniche, posto operatore e centralini telefonici).

**Destinatari:** Interni

**Responsabile:** Gianni Marra

**Contatti:** Ufficio Sistemi Informatici e Statistica  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875230  
Indirizzi di posta elettronica: [sistemi@univda.it](mailto:sistemi@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, in presenza

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [Servizi online, di rete locale e WI-FI - Università della Valle d'Aosta \(univda.it\)](#)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Rete dati di Ateneo

**Descrizione:** Progettazione, implementazione, configurazione e gestione della rete della rete di Ateneo e verifiche in caso di malfunzionamento.

**Destinatari:** Interni

**Responsabile:** Daniele Busana

**Contatti:** Ufficio Sistemi Informatici e Statistica  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875230  
Indirizzi di posta elettronica: [sistemi@univda.it](mailto:sistemi@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, in presenza

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [Servizi online, di rete locale e Wi-Fi - Università della Valle d'Aosta \(univda.it\)](#)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Convenzioni e contratti ICT

**Descrizione:** Supporto all'Ufficio Acquisti e patrimonio per le attività di approvvigionamento di apparati tecnico-informatici (analisi di mercato e comparazione qualitativa e tecnica).

**Destinatari:** Interni

**Responsabile:** Alessandro Gentile

**Contatti:** Ufficio Sistemi Informatici e Statistica  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875230  
Indirizzi di posta elettronica: [sistemi@univda.it](mailto:sistemi@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [Servizi online, di rete locale e Wi-Fi - Università della Valle d'Aosta \(univda.it\)](#)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Protocollazione

**Descrizione:** Protocollazione della posta in arrivo, protocollo e invio della posta in partenza e conservazione dei documenti.

**Destinatari:** Interni

**Responsabile:** Claudia Costa

**Contatti:** Ufficio Protocollo e Gestione documentale  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875240  
Indirizzi di posta elettronica: [protocollo@univda.it](mailto:protocollo@univda.it)

**Modalità di erogazione:** pec, e-mail, telefono, in presenza

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [Ufficio protocollo e gestione documentale - Università della Valle d'Aosta \(univda.it\)](http://www.univda.it)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione Generale

**Servizio:** Gestione documentale

**Descrizione:** Pubblicazione all'albo online e in Amministrazione trasparente; Adempimenti compliance GDPR

**Destinatari:** Interni

**Responsabile:** Jennifer Maranzano

**Contatti:** Ufficio Protocollo e Gestione documentale  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 0165 1875240  
Indirizzi di posta elettronica: [protocollo@univda.it](mailto:protocollo@univda.it)

**Modalità di erogazione:** pec, e-mail, telefono, in presenza

**Modalità per presentare reclamo:** form online

**Link utili:** [Ufficio protocollo e gestione documentale - Università della Valle d'Aosta \(univda.it\)](http://www.univda.it)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Direzione generale

**Servizio:** Supporto alla gestione dei progetti finanziati e cofinanziati

**Descrizione:** Adempimento connesso al supporto amministrativo per la presentazione dei progetti:

- Verifica regole per la presentazione/gestione dei progetti;
- Predisposizione e verifica budget del progetto;
- Predisposizione atti di approvazione del progetto;
- Registrazione contabile del progetto e gestione delle scritture;
- Rendicontazione delle spese sostenute.

**Destinatari:** Docenti referenti scientifici.

**Responsabile:** Francesca Randazzo

**Contatti:** Ufficio Ricerca  
Strada Cappuccini 2A - Aosta  
Telefono: 01651875246  
Indirizzi di posta elettronica: [progetti@univda.it](mailto:progetti@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

Area 1 - Area Affari generali e Risorse umane

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Gestione delle procedure di mobilità esterna, dei comandi e dei distacchi

**Descrizione:** Il servizio si articola nella gestione delle procedure di mobilità esterna, comandi e distacchi per il personale tecnico-amministrativo ed in particolare:

- predisposizione del bando di mobilità o dell'avviso di indagine conoscitiva;
- gestione delle richieste delle Amministrazioni interessate al comando nonché degli avvisi di mobilità delle altre Amministrazioni;
- gestione delle comunicazioni/pubblicazioni degli avvisi di mobilità e degli atti di riferimento ai fini del rispetto delle norme sulla trasparenza;
- supporto ai lavori delle commissioni e ai candidati;
- gestione comandi/distacchi;
- predisposizione verbali, graduatorie e atti relativi alle procedure di mobilità.

**Destinatari:** Soggetti esterni, imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.

**Responsabile:** Veronica Pessognelli

**Contatti:** Ufficio Personale tecnico amministrativo  
Via Duca degli Abruzzi, 4 – Aosta  
Telefono: 01651875260  
Indirizzo di posta elettronica: [personaleta@univda.it](mailto:personaleta@univda.it)

**Modalità di erogazione:** Sito web, e-mail, telefono, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:**

[https://www.univda.it/tipologia\\_bando/avvisi-di-mobilita-per-personale-amministrativo/](https://www.univda.it/tipologia_bando/avvisi-di-mobilita-per-personale-amministrativo/)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	Giorno lavorativo
Efficacia	Pratiche andate a buon fine/reclami	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Gestione della carriera del personale tecnico-amministrativo

**Descrizione:** Il servizio si articola in:

- comunicazione della presa di servizio;
- accoglienza, informazioni e istruzioni;
- stipula del contratto di lavoro;
- consegna regolamenti e normativa;
- comunicazioni obbligatorie nel sistema UNILAV;
- apertura e gestione del fascicolo personale elettronico;
- gestione delle procedure di concessione delle aspettative e dei congedi con o senza retribuzione;
- gestione delle procedure inerenti periodi di malattia, permessi retribuiti;
- gestione delle procedure inerenti alle assenze (ferie, malattia, permessi, aspettative, congedi);
- rilevazione delle presenze con elaborazione e consuntivazione del cartellino elettronico;
- rilascio badge per timbratore elettronico;
- congedi per maternità e paternità: gravidanza a rischio; richiesta di visita al medico competente per il rilascio del nulla osta alla permanenza in servizio fino al mese precedente la data presunta del parto; collocamento in congedo obbligatorio per maternità; concessione del congedo parentale retribuito, con retribuzione ridotta, senza assegni, informazioni e consulenza in itinere sulle modalità previste delle norme vigenti;
- trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale e viceversa: informazioni, accoglimento istanze, modifica del rapporto di lavoro e della retribuzione con predisposizione nuovo contratto; comunicazioni UNILAV;
- aggiornamento delle informazioni per l'intranet di Ateneo;
- gestione delle modifiche del rapporto di lavoro;
- gestione delle richieste di visita presso il Medico Competente;
- gestione delle richieste di visita di accertamento dell'idoneità al servizio.

**Destinatari:** Dirigenti, personale tecnico-amministrativo.

**Responsabile:** Alessandro Olianas

**Contatti:** Ufficio Personale tecnico amministrativo  
Via Duca degli Abruzzi, 4 – Aosta  
Telefono: 01651875260  
Indirizzo di posta elettronica: [personaleta@univda.it](mailto:personaleta@univda.it)

**Modalità di erogazione:** E-mail, telefono, appuntamento, intranet, applicativo web

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:**

[https://univda.sharepoint.com/sites/amm\\_lavoro](https://univda.sharepoint.com/sites/amm_lavoro)

<https://univda.sharepoint.com/sites/hubamministrativi>

<https://www.univda.it/ateneo/amministrazione-trasparente/#personale>

**Indicatori:**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Unità di misura</b>
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	pratiche andate a buon fine/reclami	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Gestione del piano di formazione

**Descrizione:** Il servizio si articola in:

- raccolta e sistematizzazione degli interessi formativi del personale tramite confronto con il Direttore generale, i dirigenti e l'analisi delle esigenze formative evidenziate dal personale tecnico-amministrativo nell'ambito delle schede di budget dei singoli uffici;
- progettazione, organizzazione ed erogazione di iniziative formative in aula e in modalità e-learning (iniziative individuali e collettive, interne ed esterne, obbligatorie e di aggiornamento professionale);
- predisposizione del piano annuale di formazione e dei relativi provvedimenti attuativi;
- gestione dell'elenco esperti formatori;
- pubblicizzazione del piano di formazione;
- organizzazione delle iniziative formative come da piano di formazione e convocazione del personale tramite la casella di posta elettronica istituzionale.

**Destinatari:** Personale tecnico-amministrativo, sindacati

**Responsabile:** Veronica Pessognelli

**Contatti:** Ufficio Personale tecnico amministrativo  
Via Duca degli Abruzzi, 4 – Aosta  
Telefono: 01651875260  
Indirizzo di posta elettronica: [personaleta@univda.it](mailto:personaleta@univda.it)

**Modalità di erogazione:** E-mail, telefono, appuntamento, sito web, intranet

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:** [https://www.univda.it/tipologia\\_bando/elenco-esperti-formatori/](https://www.univda.it/tipologia_bando/elenco-esperti-formatori/)  
[https://univda.sharepoint.com/sites/amm\\_formazione/SitePages/Formazione%20amm.aspx](https://univda.sharepoint.com/sites/amm_formazione/SitePages/Formazione%20amm.aspx)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Risposte via mail all'utenza	Giorno lavorativo
Efficacia	Unità di personale formate	Numero

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Concorsi personale tecnico – amministrativo

**Descrizione:** Il servizio si articola in:

- gestione delle procedure di selezione per personale tecnico-amministrativo a tempo determinato e indeterminato;
- predisposizione del bando di concorso o di selezione;
- predisposizione degli atti connessi all'ammissione al concorso o alla selezione;
- supporto alle commissioni esaminatrici e ai candidati;
- predisposizione verbali, graduatorie e atti relativi alla procedura concorsuale.

**Destinatari:** Soggetti esterni, imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio

**Responsabile:** Elisa Dalle

**Contatti:** Ufficio Personale tecnico amministrativo

Via Duca degli Abruzzi, 4 – Aosta

Telefono: 01651875260

Indirizzo di posta elettronica: [personaleta@univda.it](mailto:personaleta@univda.it)

**Modalità di erogazione:** Sito web, e-mail, telefono, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:** [https://www.univda.it/Ateneo/Bandi, avvisi e appalti/Bandi di concorso per personale amministrativo](https://www.univda.it/Ateneo/Bandi_avvisi_e_appalti/Bandi_di_concorso_per_personale_amministrativo)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, nomina commissioni, approvazione atti)	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate per l'approvazione atti	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Concorsi personale docente e ricercatore a tempo determinato

**Descrizione:** Il servizio si articola nella gestione delle procedure di selezione per il personale docente e ricercatore a tempo determinato, in particolare avuto riguardo a:

- predisposizione del bando di concorso;
- supporto alle commissioni giudicatrici e ai candidati;
- predisposizione verbali e atti relativi alle procedure concorsuali.

**Destinatari:** Soggetti esterni, imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio

**Responsabile:** Valeria Vichi

**Contatti:** Ufficio Personale docente e collaboratore  
Via Duca degli Abruzzi, 4 – Aosta  
Telefono: 01651875270  
Indirizzo di posta elettronica: [personaledocente@univda.it](mailto:personaledocente@univda.it)

**Modalità di erogazione:** Online, e-mail, telefono, ufficio

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:** [https://www.univda.it/Ateneo/Bandi, avvisi e appalti/Procedure di valutazione comparativa](https://www.univda.it/Ateneo/Bandi_avvisi_e_appalti/Procedure_di_valutazione_comparativa)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Numero di giorni necessari per gli aggiornamenti del sito web (bandi, nomina commissioni, approvazione atti)	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di rispetto delle tempistiche prefissate per l'approvazione atti	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Gestione della carriera del personale docente e ricercatore

**Descrizione:** Il servizio si articola nella gestione della carriera del personale docente e ricercatore, ed in particolare avuto riguardo a:

- gestione degli eventi di carriera, delle assenze dal servizio, dei congedi e delle aspettative;
- aggiornamento delle informazioni per l'intranet di Ateneo;
- gestione delle domande relative ai passaggi regime di impegno;
- provvedimenti di cessazione per dimissioni, collocamento a riposo per età o limiti di servizio.

**Destinatari:** Personale docente e ricercatore

**Responsabile:** Valeria Vichi

**Contatti:** Ufficio Personale docente e collaboratore

Via Duca degli Abruzzi, 4 – Aosta

Telefono: 01651875270

Indirizzo di posta elettronica: [personaledocente@univda.it](mailto:personaledocente@univda.it)

**Modalità di erogazione:** E-mail, telefono, area intranet del sito web, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:** <https://univda.sharepoint.com/sites/hubdocenti>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Stato giuridico e trattamento economico del personale.

Gestione delle retribuzioni e del trattamento accessorio del personale tecnico-amministrativo, del personale docente e del personale esterno dell'Ateneo (collaboratori, professionisti, occasionali, borse di studio non esenti, docenti di altre università, assegnisti di ricerca).

**Descrizione:** Il servizio si articola nelle attività finalizzate alla elaborazione dei dati e alla predisposizione delle liquidazioni riferite al trattamento fondamentale e alle accessorie aventi carattere fisso (stipendio, tredicesima, assegno aggiuntivo, eventuali assegni "ad personam", RIA dove acquisita, ecc.) del personale dipendente dell'ente, i pagamenti agli eredi, nonché il complesso delle attività connesse (pagamento arretrati per progressioni di carriera e passaggio di ruolo; trattenute per: attivazione delle deleghe sindacali, cessioni del quinto e delegazioni di pagamento, pignoramenti, malattia, congedi parentali, ecc.).

Il servizio gestisce tutte le componenti retributive accessorie variabili (compensi per lavoro straordinario, indennità di carica, incarichi aggiuntivi, retribuzione di posizione e risultato del personale dirigente, posizioni organizzative, altre indennità previste da specifiche disposizioni di legge, compensi per prestazioni conto terzi, ecc.) non rientranti nell'ambito del trattamento stipendiale fondamentale riferite a tutto il personale universitario.

In particolare, si sostanzia in:

- raccolta informazioni tramite modulistica di Ateneo: scheda anagrafica, dichiarazioni per le detrazioni d'imposta, assegno nucleo familiare;
- ricevimento tabelle di pagamento, entro l'8 del mese, da parte degli uffici di Ateneo;
- elaborazione dei cedolini del personale dipendente (stipendi, compensi, indennità varie), degli assegnisti, dei borsisti e degli esterni;
- invio dei flussi di pagamento, per il tramite dell'Ufficio Contabilità, Bilancio e Ricerca, all'Istituto Tesoriere per la liquidazione alla data di valuta unica del 27 del mese;
- pubblicazione on line dei cedolini dei dipendenti e invio cartaceo per le altre tipologie di liquidazioni;
- cura dei correlati adempimenti di legge.

**Destinatari:** Personale tecnico-amministrativo, personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, borsisti, docenti a contratto, collaboratori esterni.

**Responsabile:** Severino Avallone

**Contatti:** Ufficio Retribuzioni e Pensioni  
Via Duca degli Abruzzi, 4 – Aosta  
Telefono: 01651875271  
Indirizzo di posta elettronica: [retribuzioni@univda.it](mailto:retribuzioni@univda.it)

**Modalità di erogazione:** Cedolini disponibili online previa autenticazione al link

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:** <https://univda.u-web.cineca.it/appced/>

**Indicatori:**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Unità di misura</b>
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio entro il quale predisporre la liquidazione ed effettuare i controlli	Giorno lavorativo
Efficacia	numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Cessazione dal servizio e trattamento pensionistico

**Descrizione:** Il servizio si articola nelle attività di informazione sulla normativa, sulla posizione assicurativa del dipendente e sui requisiti pensionistici.

In particolare, si sostanzia in:

- predisposizione atti per collocamento a riposo, per limiti di età, per limiti di servizi, per volontarie dimissioni;
- dispensa dal servizio per malattie non dipendenti da causa di servizio;
- consulenza ed assistenza in materia previdenziale;
- studio ed applicazione normativa pensionistica;
- predisposizione modello PL1 ed invio all'INPS per il calcolo della pensione e della buonuscita per il personale collocato a riposo;
- utilizzo della procedura PASSWEB per i l'invio delle pratiche all'INPS. Rapporti con INPS e CAF;
- predisposizione ed invio all'INPS dei modelli per l'erogazione del trattamento di fine servizio e fine rapporto (TFS-TFR) per il personale cessato;
- cura dei correlati adempimenti di legge.

**Destinatari:** Personale tecnico-amministrativo, personale docente e ricercatore.

**Responsabile:** Sara Caliano

**Contatti:** Ufficio Retribuzioni e Pensioni  
Via Duca degli Abruzzi, 4 – Aosta  
Telefono: 01651875271  
Indirizzo di posta elettronica: [retribuzioni@univda.it](mailto:retribuzioni@univda.it)

**Modalità di erogazione:** Interazione multicanale con l'utente: telefono, mail, in presenza

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/>

**Indicatori**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet;	Lettera

	d. sito internet e. altro (specificare)	
Tempestività	Tempo medio risposta alle informazioni	Giorno lavorativo
Efficacia	numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Consultazione e prestito esterno

**Descrizione:** Il servizio di consultazione e prestito esterno consente di usufruire dei materiali posseduti dalla biblioteca all'interno e al di fuori di essa. In particolare, si articola in:

- iscrizione utenti e aggiornamento anagrafiche tramite il software Sebina;
- gestione delle operazioni materiali di ricerca, registrazione prestiti e consultazioni, rientro e ricollocazione del materiale bibliografico;
- gestione delle operazioni di cui sopra, oltre che di prenotazioni e richieste di prestito, tramite il software Sebina;
- gestione amministrativa e materiale di solleciti libri in ritardo e risarcimento libri danneggiati o smarriti.

**Destinatari:** Interni (docenti e collaboratori all'attività didattica e di ricerca, personale amministrativo) ed esterni (studenti, utenti di Atenei convenzionati, utenti esterni per la sola consultazione).

**Responsabile:** Chiara Frezet

**Contatti:** Ufficio Biblioteca e coordinamento linguistico  
Strada Cappuccini, n. 2A, 11100 Aosta  
Telefono: 01651875250

Indirizzo di posta elettronica: [biblioteca@univda.it](mailto:biblioteca@univda.it)

**Modalità di erogazione:** E-mail, telefono, sportello, sito web, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/servizi/biblioteca/>

<https://univda.sebina.it/opac/.do>

<https://www.univda.it/servizi/biblioteca/consultazione-documenti/>

<https://www.univda.it/servizi/biblioteca/prestito-a-domicilio/>

<https://www.univda.it/servizi/biblioteca/modulistica-biblioteca/moduli-di-iscrizione-alla-biblioteca/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera

Tempestività	Tempo per la concessione del prestito	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** *Prestito interbibliotecario e document delivery*

**Descrizione:** Il servizio di prestito interbibliotecario consente agli utenti di chiedere in prestito libri che non siano posseduti dalla biblioteca di Ateneo. Il servizio di fornitura di documenti, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, consente agli utenti di reperire, attraverso la biblioteca, articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso la biblioteca di Ateneo. In particolare, si articolano in:

- gestione delle richieste di prestiti e riproduzione di articoli da parte di utenti Univda trasmesse ad altre biblioteche italiane e straniere;
- gestione delle richieste prestiti e riproduzione di articoli ricevute da altre biblioteche italiane e straniere.

**Destinatari:** Interni (docenti e collaboratori all'attività didattica e di ricerca) ed esterni (studenti laureandi, altre biblioteche)

**Responsabile:** Chiara Frezet

**Contatti:** Ufficio Biblioteca e coordinamento linguistico  
Strada Cappuccini, n. 2A, 11100 Aosta  
Telefono: 01651875250  
Indirizzo di posta elettronica: [biblioteca@univda.it](mailto:biblioteca@univda.it)

**Modalità di erogazione:** E-mail, telefono, sportello, sito web, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/biblioteca/prestito-interbibliotecario-e-document-delivery/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste degli utenti di Ateneo sul numero totale gestito	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** Informazioni bibliografiche, orientamento, assistenza e istruzione

**Descrizione:** Il servizio fornisce l'aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalla biblioteca o messi a disposizione in rete da altre biblioteche e organizza l'istruzione necessaria a rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti. In particolare si articola in:

- assistenza agli utenti nelle ricerche di base sull'OPAC della biblioteca e sugli scaffali;
- assistenza agli utenti nelle ricerche tramite strumenti di reference cartacei, cataloghi di altre biblioteche e banche dati online;
- fornitura di informazioni sul patrimonio della biblioteca ad altre biblioteche;
- incontri di formazione alla ricerca bibliografica rivolti agli studenti.

**Destinatari:** Interni (docenti e collaboratori all'attività didattica e di ricerca, personale amministrativo) ed esterni (studenti, studiosi esterni, altre biblioteche).

**Responsabile:** Chiara Frezet

**Contatti:** Ufficio Biblioteca e coordinamento linguistico  
Strada Cappuccini, n. 2A, 11100 Aosta  
Telefono: 01651875250  
Indirizzo di posta elettronica: [biblioteca@univda.it](mailto:biblioteca@univda.it)

**Modalità di erogazione:** E-mail, telefono, sito web, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/servizi/biblioteca/consulenze-bibliografiche-e-guida-alle-ricerche/>

<https://univda.sebina.it/opac/.do>

<https://www.univda.it/servizi/biblioteca/opac-e-altri-cataloghi/>

<https://www.univda.it/servizi/biblioteca/banche-dati-e-altre-risorse-online/cataloghi-di-altre-biblioteche/>

<https://www.univda.it/servizi/biblioteca/banche-dati-e-altre-risorse-online/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera

Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Affari generali e Risorse umane

**Servizio:** [Acquisizione materiale bibliografico](#)

**Descrizione:** Il servizio consiste nell'acquisto di materiale bibliografico (libri, periodici, banche dati e documenti di altro tipo) per lo sviluppo coerente delle raccolte bibliografiche, nei limiti previsti dagli stanziamenti di bilancio e tenuto conto dell'analisi del fabbisogno. In particolare, si articola in:

- gestione adempimenti amministrativi per l'acquisizione di monografie (per la biblioteca, per gli altri uffici e per i docenti nell'ambito di progetti di ricerca), periodici e banche dati online: procedure di affidamento fornitura, inoltro ordini, gestione relazione con fornitori e solleciti, verifica regolare ricezione fascicoli periodici, verifica fatture;
- gestione fisica del materiale (timbri, etichette, periodica riorganizzazione degli scaffali); ricognizione annuale materiale bibliografico inventariato;
- catalogazione del materiale bibliografico e costante aggiornamento dell'OPAC;
- gestione e verifica dell'effettiva accessibilità delle risorse online;
- gestione degli adempimenti amministrativi e materiali per lo scarto dei documenti obsoleti, danneggiati o comunque non più utilizzati.

**Destinatari:** Interni (docenti e collaboratori all'attività didattica e di ricerca, personale amministrativo).

**Responsabile:** Chiara Frezet

**Contatti:** Ufficio Biblioteca e coordinamento linguistico  
Strada Cappuccini, n. 2A, 11100 Aosta  
Telefono: 01651875250  
Indirizzo di posta elettronica: [biblioteca@univda.it](mailto:biblioteca@univda.it)

**Modalità di erogazione:** E-mail, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** Form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/ateneo/direzione-generale/ufficio-biblioteca/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera

Tempestività	Presa in carico delle proposte di acquisto	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di acquisto entro i tempi previsti	%

## Area 2 - Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Programmazione e gestione dell'offerta didattica

**Descrizione:** Adempimenti connessi all'accreditamento iniziale e periodico dei corsi di laurea/laurea magistrale, alla gestione dell'offerta didattica annuale dei corsi di laurea/laurea magistrale e di ulteriori percorsi

- inserimento e monitoraggio dati nelle Banche dati RAD e SUA;
- monitoraggio requisiti docenti e figure specialistiche;
- predisposizione riepiloghi offerta formativa e affidamento incarichi di docenza;
- inserimento in ESSE3 di ordinamenti, regolamenti di percorso, attività didattiche e offerta, regole di scelta (piani di studio), docenti e testi per diploma supplement;
- pubblicazione sul sito di Ateneo delle informazioni concernenti l'offerta formativa (es. ordinamenti, regolamenti didattici, piani di studio, sezione Qualità SUA-CdS).

**Destinatari:** Organi di Ateneo e docenti.

**Responsabile:** per il Dipartimento di Scienze economiche e politiche: Alessia Sandi  
per il Dipartimento di Scienze umane e sociali: Michela Garino

**Contatti:** Ufficio Offerta formativa e Qualità  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875280  
Indirizzi di posta elettronica:  
- per il Dipartimento di Scienze economiche e politiche: [dipartimento-sep@univda.it](mailto:dipartimento-sep@univda.it)  
- per il Dipartimento di Scienze umane e sociali: [dipartimento-shs@univda.it](mailto:dipartimento-shs@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/didattica/dipartimento-di-scienze-economiche-e-politiche/offerta-formativa/>

<https://www.univda.it/didattica/dipartimento-di-scienze-umane-e-sociali/offerta-formativa/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio per la pubblicazione sul sito delle SUA-CdS	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di aggiornamento del sito entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Conferimento di contratti per attività didattiche

**Descrizione:** Adempimenti connessi al conferimento di contratti per attività didattiche nell'ambito dei corsi di studio

- predisposizione avvisi pubblici di istruttoria e atti di emanazione;
- ricezione domande e istruttoria per accertamento requisiti;
- predisposizione atti di conferimento incarichi e pubblicazione esiti.

**Destinatari:** Docenti e soggetti esterni.

**Responsabile:** per il Dipartimento di Scienze economiche e politiche: Alessia Sandi  
per il Dipartimento di Scienze umane e sociali: Michela Garino

**Contatti:** Ufficio Offerta formativa e Qualità  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875280  
Indirizzi di posta elettronica:  

- per il Dipartimento di Scienze economiche e politiche: [dipartimento-sep@univda.it](mailto:dipartimento-sep@univda.it)
- per il Dipartimento di Scienze umane e sociali: [dipartimento-shs@univda.it](mailto:dipartimento-shs@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

[https://www.univda.it/tipologia\\_bando/contratti-per-attivita-didattiche/](https://www.univda.it/tipologia_bando/contratti-per-attivita-didattiche/)

<https://www.univda.it/normative/regolamento-per-il-conferimento-di-contratti-per-attivita-didattiche-delluniversita-della-valle-daosta-universite-de-la-vallee-daoste/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio per la pubblicazione degli esiti dalla data di approvazione atti	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di pubblicazione degli esiti entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Bandi/avvisi per l'ammissione degli studenti

**Descrizione:** Attività connesse alle procedure di ammissione degli studenti ai corsi di studio

- predisposizione bandi e avvisi per l'ammissione;
- verifica dei dati inseriti dai candidati nella procedura telematica di ammissione;
- supporto alle commissioni didattiche per le istruttorie di verifica dei requisiti per l'accesso e di riconoscimento crediti in fase di ammissione;
- predisposizione atti per ammissione ai test e all'immatricolazione.

**Destinatari:** Soggetti esterni/potenziali studenti

**Responsabile:** Matteo Rigo

**Contatti:** Ufficio Offerta formativa e Qualità  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875280  
Indirizzi di posta elettronica:

- per il Dipartimento di Scienze economiche e politiche: [dipartimento-sep@univda.it](mailto:dipartimento-sep@univda.it)
- per il Dipartimento di Scienze umane e sociali: [dipartimento-shs@univda.it](mailto:dipartimento-shs@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta, area riservata online

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** [https://www.univda.it/tipologia\\_bando/bandi-per-lammissione-degli-studenti/](https://www.univda.it/tipologia_bando/bandi-per-lammissione-degli-studenti/)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione su numero totale richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Supporto agli Organi collegiali accademici

**Descrizione:** Supporto tecnico-amministrativo alle attività degli Organi collegiali accademici (Senato Accademico, Consigli e Giunte di Dipartimento)

- convocazione delle riunioni e predisposizione documentazione;
- partecipazione alle riunioni;
- redazione, trasmissione e pubblicazione di verbali, deliberazioni ed esiti riunioni;
- gestione dei procedimenti di elezione dei componenti degli Organi.

**Destinatari:** componenti Organi collegiali accademici di Ateneo. Soggetti interni ed esterni.

**Responsabile:** Cecilia Lista

**Contatti:** Ufficio Offerta formativa e Qualità

Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)

Telefono: 01651875280

Indirizzi di posta elettronica

- per il Senato accademico: [senato@univda.it](mailto:senato@univda.it)
- per il Dipartimento di Scienze economiche e politiche: [dipartimento-sep@univda.it](mailto:dipartimento-sep@univda.it)
- per il Dipartimento di Scienze umane e sociali: [dipartimento-shs@univda.it](mailto:dipartimento-shs@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta, intranet

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/ateneo/normativa/regolamenti-di-funzionamento-degli-organi-di-ateneo/>

[https://univda.sharepoint.com/sites/organi\\_di\\_ateneo](https://univda.sharepoint.com/sites/organi_di_ateneo)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio per la trasmissione degli esiti delle riunioni al Presidente dell'Organo	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di trasmissione degli esiti delle riunioni al Presidente dell'Organo entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Supporto alle attività di Assicurazione della Qualità

**Descrizione:** Supporto tecnico-amministrativo alle attività del Presidio della Qualità e degli altri attori coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità

- convocazione delle riunioni e predisposizione documentazione;
- partecipazione alle riunioni;
- redazione, pubblicazione e trasmissione verbali ed esiti riunioni.

**Destinatari:** Soggetti interni ed esterni.

**Responsabile:** Matteo Rigo

**Contatti:** Ufficio Offerta formativa e Qualità  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875280  
Indirizzo di posta elettronica: [PQA@univda.it](mailto:PQA@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/ateneo/assicurazione-della-qualita/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio per la trasmissione degli esiti delle riunioni al Presidente dell'Organo	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di trasmissione degli esiti al Presidente dell'Organo entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Gestione carriere studenti

**Descrizione:** Attività connesse all'immatricolazione degli studenti e alla gestione degli atti di carriera degli studenti

- monitoraggio domande di ammissione e verifica documentazione;
- predisposizione elenchi candidati ammessi ai test e ammessi all'immatricolazione;
- perfezionamento immatricolazioni, passaggi interni e trasferimenti in ingresso su sistema informatico;
- perfezionamento iscrizioni singoli insegnamenti e gestione carriera specifica;
- verifica e caricamento piani di studio su libretto informatico studenti;
- aggiornamento libretto informatico studenti, sulla base di documentazione trasmessa da docenti o da altri uffici della Direzione generale, relativamente a laboratori, tirocini e stage, CFU derivanti da programmi di mobilità internazionale, assolvimento debiti;
- monitoraggio e verifica verbalizzazione online esami di profitto;
- ricezione istanze studenti, trasmissione e supporto a Commissioni didattiche, invio esiti a studenti, caricamento esiti su libretto informatico;
- gestione trasferimenti in uscita;
- gestione rinuncia agli studi;
- gestione procedure di conseguimento titolo: ricezione domande e tesi, predisposizione statini e verbali di laurea; chiusura carriere su sistema informatico;
- richieste conferme titoli;
- gestione atti di carriera studenti in doppio diploma;
- gestione corrispondenza con Atenei convenzionati.

**Destinatari:** Studenti, altri Atenei

**Responsabile:** Nadia Jordan

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [segreteria-studenti@univda.it](mailto:segreteria-studenti@univda.it); [ammissioni@univda.it](mailto:ammissioni@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, area riservata online

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/segreteria-studenti/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali

Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione su numero totale richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Certificati degli studenti, diploma supplement e pergamene di laurea

**Descrizione:** Rilascio certificati, diploma supplement e pergamene di laurea

- predisposizione e rilascio certificati di iscrizione e di laurea;
- invio risposte a richieste verifiche autocertificazioni studenti;
- predisposizione diploma supplement e invio agli studenti laureati;
- predisposizione file per produzione pergamene di laurea, trasmissione file a tipografia, verifica pergamene stampate e consegna/spedizione agli studenti laureati.

**Destinatari:** Studenti iscritti e studenti con carriera chiusa

**Responsabile:** Chiara Marquis

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [segreteria-studenti@univda.it](mailto:segreteria-studenti@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/segreteria-studenti/>

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta e l'invio dei certificati	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di invio dei certificati entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Gestione delle tasse universitarie e degli esoneri

**Descrizione:** Gestione delle tasse e dei contributi universitari a carico degli studenti e degli esoneri dal pagamento

- monitoraggio pagamenti e autodichiarazioni ISEE-U;
- verifica autodichiarazioni ISEE-U;
- istruttoria per richieste rateizzazione pagamenti;
- verifica requisiti per richieste di esoneri totali e parziali;
- istruttoria per rimborsi tasse e predisposizione relativi atti;
- invio ricevute versamenti o rimborsi.

**Destinatari:** Studenti iscritti e studenti con carriera chiusa

**Responsabile:** Stefano Borlini

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [diritto-studio@univda.it](mailto:diritto-studio@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, area riservata online

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/diritto-allo-studio-e-tasse/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Sospensione carriera e decadenza studenti

**Descrizione:** Gestione della sospensione della carriera dello studente e della decadenza dalla qualifica di studente

- ricezione richieste di sospensione e relativa istruttoria;
- verifica requisiti di carriera ai fini dell'accertamento d'ufficio della decadenza.

**Destinatari:** Studenti

**Responsabile:** Stefano Borlini

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [diritto-studio@univda.it](mailto:diritto-studio@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello,

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/diritto-allo-studio-e-tasse/>

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Iscrizione a singoli insegnamenti

**Descrizione:** Iscrizione da parte di soggetti esterni a singoli insegnamenti e richieste di partecipazione alle attività in qualità di uditori

- informazioni e supporto nella scelta;
- ricezione domande;
- verifica requisiti e condizioni di ammissibilità;
- predisposizione e trasmissione esiti domande.

**Destinatari:** Soggetti esterni

**Responsabile:** Stefano Borlini

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [diritto-studio@univda.it](mailto:diritto-studio@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/segreteria-studenti/iscrizione-a-singoli-insegnamenti/>

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Supporto per studenti extra UE e con titolo straniero

**Descrizione:** Attività di supporto agli studenti stranieri ai fini dell'ammissione ai corsi di studio attivati dall'Ateneo

- consulenze individuali;
- verifica documentazione ai fini dell'iscrizione;
- organizzazione e supporto allo svolgimento della prova di italiano per stranieri;
- gestione corrispondenza con Ministero, Questura e rappresentanze diplomatiche.

**Destinatari:** Studenti stranieri ed enti esterni

**Responsabile:** Stefano Borlini

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [diritto-studio@univda.it](mailto:diritto-studio@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/diritto-allo-studio-e-tasse/studenti-stranieri-o-con-titolo-di-studio-conseguito-allesterio/>

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Supporto per studenti disabili e per studenti con DSA

**Descrizione:** Attività di supporto agli studenti disabili e agli studenti con DSA ai fini dell'ammissione e durante la carriera universitaria

- supporto amministrativo al docente delegato del Rettore per la disabilità e i disturbi dell'apprendimento;
- consulenze individuali con gli studenti;
- acquisizione documentazione medica;
- esame domande di ausili per test di accesso ed esami di profitto;
- verifica disponibilità ausili e istruttoria per l'acquisizione degli stessi;
- istruttoria per affidamento servizi di tutorato e predisposizione relativi atti.

**Destinatari:** Potenziali studenti/studenti

**Responsabile:** Stefano Borlini

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [diritto-studio@univda.it](mailto:diritto-studio@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/diritto-allo-studio-e-tasse/studenti-disabili/>

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Assegnazione posti alloggio presso lo Studentato

**Descrizione:** Attività connesse all'assegnazione di posti alloggio presso lo Studentato

- predisposizione bando per l'assegnazione di posti alloggio;
- pubblicazione e diffusione bando;
- verifica requisiti di partecipazione, predisposizione graduatorie e atti di assegnazione posti alloggio;
- organizzazione calendari per consegna posti alloggio;
- monitoraggio pagamenti canoni mensili;
- predisposizione attestazioni pagamento delle rette;
- istruttoria e predisposizione atti per rimborso cauzioni.

**Destinatari:** Potenziali studenti/studenti

**Responsabile:** Matteo Ganis

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [studentato@univda.it](mailto:studentato@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/diritto-allo-studio-e-tasse/servizi-studentato/>

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Collaborazioni a tempo parziale degli studenti

**Descrizione:** Attività finalizzate al conferimento di incarichi di collaborazione a tempo parziale degli studenti

- raccolta esigenze uffici e docente;
- predisposizione bando;
- ricezione candidature e istruttoria per accertamento requisiti;
- predisposizione e pubblicazione graduatorie;
- predisposizione contratti di collaborazione;
- predisposizione registri attività e trasmissione a uffici/docenti referenti;
- verifica finale registri ai fini dell'erogazione dei compensi.

**Destinatari:** Studenti

**Responsabile:** Matteo Ganis

**Contatti:** Ufficio Diritto allo studio e Segreterie Studenti  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875290  
Indirizzo di posta elettronica: [diritto-studio@univda.it](mailto:diritto-studio@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/diritto-allo-studio-e-tasse/attivita-di-collaborazione-degli-studenti/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Mobilità in uscita studenti ERASMUS+

**Descrizione:** Attività connesse alla partecipazione degli studenti ad attività di mobilità internazionale nell'ambito del programma ERASMUS+

- predisposizione bandi per studenti OUT e verifica requisiti ammissione;
- supporto alle commissioni esaminatrici per predisposizione graduatorie;
- predisposizione atti approvazione graduatorie e conferimento borse;
- verifica documentazione per la mobilità (es. pre-accordi, *application form*, piano di rientro, learning agreement, accordi finanziari, progetti di tirocinio);
- gestione corrispondenza con Atenei stranieri ed enti ospitanti le attività di tirocinio;
- gestione piattaforme dedicate;
- verifica documentazione finale (es. learning agreement, tabella conversione voti, certificati fine mobilità, svolgimento test, questionari);
- adempimenti per conferimento acconti e saldi borse di mobilità, richieste restituzione erogazioni non spettanti.

**Destinatari:** Studenti, Atenei stranieri, enti esterni

**Responsabile:** Marta Fusinaz

**Contatti:** Ufficio Mobilità e Placement  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875300  
Indirizzo di posta elettronica: [mobilita@univda.it](mailto:mobilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/servizi/mobilita-internazionale/mobilita-erasmus/mobilita-studio-in-uscita/>  
<https://www.univda.it/servizi/mobilita-internazionale/mobilita-erasmus/mobilita-studio-traineeship/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Mobilità in ingresso studenti ERASMUS+

**Descrizione:** Attività connesse alla realizzazione da parte di studenti iscritti presso altre Università di attività di mobilità internazionale presso l'Ateneo nell'ambito del programma ERASMUS+

- ricezione candidature;
- supporto agli studenti per le procedure di iscrizione;
- predisposizione documentazione per la mobilità (es. learning agreement, certificati arrivo e partenza);
- accoglienza studenti in ingresso;
- gestione corrispondenza con Atenei di appartenenza degli studenti.

**Destinatari:** Studenti e Atenei stranieri

**Responsabile:** Luca Susanna

**Contatti:** Ufficio Mobilità e Placement  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875300  
Indirizzo di posta elettronica: [mobilita@univda.it](mailto:mobilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/mobilita-internazionale/mobilita-erasmus/mobilita-studio-in-ingresso/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Mobilità internazionale ERASMUS+ del personale

**Descrizione:** Attività connesse alla realizzazione da parte del personale docente e amministrativo di attività di mobilità internazionale nell'ambito del programma ERASMUS+ per docenza (STA) e formazione (STT)

- predisposizione comunicazioni per selezione/individuazione beneficiari;
- predisposizione documentazione per la mobilità;
- verifica documentazione finale (es. certificati, learning agreement);
- gestione corrispondenza con Atenei ospitanti la mobilità;
- realizzazione adempimenti per conferimento contributi per la mobilità.

**Destinatari:** Docenti, personale amministrativo e Atenei stranieri

**Responsabile:** Luca Susanna

**Contatti:** Ufficio Mobilità e Placement  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875300  
Indirizzo di posta elettronica: [mobilita@univda.it](mailto:mobilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/servizi/mobilita-internazionale/mobilita-erasmus/mobilita-docenza/>  
<https://www.univda.it/servizi/mobilita-internazionale/mobilita-erasmus/mobilita-staff-performazione/>

**Indicatori**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste di informazione entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Mobilità internazionale studenti per doppi diplomi e ulteriori iniziative

**Descrizione:** Attività connesse alla partecipazione degli studenti ad iniziative di mobilità internazionale anche nell'ambito di accordi finalizzati al conseguimento di un doppio diploma

- predisposizione atti per selezione studenti e verifica requisiti ammissione;
- supporto alle commissioni esaminatrici per predisposizione graduatorie;
- predisposizione atti approvazione graduatorie e conferimento borse;
- supporto agli studenti per l'immatricolazione presso l'Ateneo partner;
- gestione corrispondenza con Atenei convenzionati;
- predisposizione, consegna e ritiro documentazione (es. accordo finanziario);
- adempimenti per conferimento acconti e saldi borse di mobilità.

**Destinatari:** Studenti, docenti e Atenei stranieri

**Responsabile:** Marta Fusinaz

**Contatti:** Ufficio Mobilità e Placement  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono:01651875300  
Indirizzo di posta elettronica: [placement@univda.it](mailto:placement@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/servizi/mobilita-internazionale/mobilita-internazionali-per-doppi-diplomi/>

<https://www.univda.it/servizi/mobilita-internazionale/ulteriori-opportunita-di-mobilita-internazionale/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di pubblicazione graduatorie su sito entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Tirocini curriculari per studenti

**Descrizione:** Attività connesse alla realizzazione di tirocini da parte degli studenti durante il percorso di studi

- ricezione richieste di attivazione tirocini e verifica requisiti previsti;
- gestione corrispondenza con enti ospitanti;
- predisposizione convenzioni e progetti di tirocinio;
- consegna e ritiro documentazione e registri di tirocinio;
- gestione comunicazioni e adempimenti connessi ai tirocini.

**Destinatari:** Studenti, docenti ed enti esterni

**Responsabile:** Marta Fusinaz

**Contatti:** Ufficio Mobilità e Placement  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875300  
Indirizzo di posta elettronica: [mobilita@univda.it](mailto:mobilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** <https://www.univda.it/servizi/stage-tirocini-e-placement/lo-stage-curriculare/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste di informazione nei tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Tirocini post lauream e professionalizzanti

**Descrizione:** Gestione delle attività connesse allo svolgimento da parte degli studenti di tirocini *post lauream* e tirocini professionalizzanti (per accesso all'esame di stato di Psicologia, alla professione di Dottore commercialista ed esperto contabile, alla professione di Consulente del lavoro)

- consulenza e ricezione richieste di attivazione tirocinio da parte di studenti e laureati e verifica dei requisiti previsti;
- coordinamento con enti ospitanti, ordini professionali e commissioni; gestione attività su piattaforma placement;
- coordinamento con i tutor interni ed esterni;
- verifica normative regionali e eventuale accreditamento a piattaforme dedicate per tirocini extracurriculari;
- attivazione convenzioni e predisposizione progetti di tirocinio, anche su piattaforme dedicate ove necessario;
- consegna e ritiro documentazione e registri di tirocinio;
- gestione comunicazioni e adempimenti connessi ai tirocini;
- supporto alla predisposizione delle schede di messa in trasparenza delle competenze, ove richieste.

**Destinatari:** Studenti e laureati

**Responsabile:** Francesca Veronesi

**Contatti:** Ufficio Mobilità e Placement  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875300  
Indirizzo di posta elettronica: [placement@univda.it](mailto:placement@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/servizi/stage-tirocini-e-placement/tirocinio-extracurriculare/>

<https://www.univda.it/servizi/stage-tirocini-e-placement/il-tirocinio-per-laccesso-alla-professione-di-consulente-del-lavoro/>

<https://www.univda.it/servizi/stage-tirocini-e-placement/il-tirocinio-post-lauream-di-psicologia/>

<https://www.univda.it/servizi/stage-tirocini-e-placement/il-tirocinio-per-lesercizio-della-professione-di-dottore-commercialista-e-di-esperto-contabile/>

**Indicatori:**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Unità di misura</b>
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la richiesta di informazioni e la risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste di informazione nei tempi previsti	%

**Ambito:** Area Didattica e Servizi agli Studenti

**Servizio:** Offerte di tirocinio e lavoro

**Descrizione:** Gestione delle offerte di tirocinio e delle offerte di lavoro per studenti e laureati formulate da enti esterni

- consulenza e ricezione richieste da parte di enti esterni;
- gestione attività su piattaforma placement;
- diffusione offerte a studenti e laureati e monitoraggio trasmissione candidature.

**Destinatari:** Studenti e laureati, referenti enti ospitanti

**Responsabile:** Francesca Veronesi

**Contatti:** Ufficio Mobilità e Placement  
Località Le Grand Chemin, 181 - Saint-Christophe (AO)  
Telefono: 01651875300  
Indirizzo di posta elettronica: [placement@univda.it](mailto:placement@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, sportello, appuntamento su richiesta, piattaforma placement

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:**

<https://www.univda.it/servizi/stage-tirocini-e-placement/registrazione-ad-almalaurea/collegato-lavoro-piattaforma-placement/>

<https://www.univda.it/servizi/stage-tirocini-e-placement/servizi-per-aziende-e-istituzioni/>

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la ricezione dell'offerta e la sua diffusione	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di diffusione delle offerte entro i tempi previsti	%

## Area 3 - Area Finanza e Patrimonio

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Richieste aggiornamento DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva)

**Descrizione:** L'Ateneo acquisisce d'ufficio il DURC, attraverso gli strumenti informatici, dagli istituti o dagli enti abilitati al rilascio in tutti i casi in cui è richiesto dalla legge. L'ufficio gestisce un calendario con le scadenze dei DURC dei fornitori regolari dell'Ateneo, in relazione al quale richiede l'aggiornamento del documento in questione che viene trasmesso agli atti di Ateneo con la finalità di monitorare la regolarità contributiva per eventuali affidamenti e per la liquidazione delle fatture. Per i fornitori saltuari, la richiesta sul portale avviene su indicazione dell'ufficio interessato e, una volta ottenuto il documento, viene trasmesso agli atti di Ateneo e all'Ufficio richiedente.

**Destinatari:** Uffici della Direzione generale di Ateneo.

**Responsabile:** Daniela Elena Ascioia

**Contatti:** Ufficio Contabilità e Bilancio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875310  
Indirizzi di posta elettronica: [contabilita@univda.it](mailto:contabilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line.

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero Canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di trasmissione agli atti e di risposta alle richieste degli uffici della Direzione generale	Giorno lavorativo
Efficacia	Aggiornamenti dei certificati in relazione alle scadenze	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Liquidazione fatture elettroniche passive

**Descrizione:** Adempimenti connessi alla gestione e liquidazione della fattura:

- Ricezione e registrazione della fattura (tramite PEC e sistema documentale dell'Ateneo);
- Controllo dei campi obbligatori ed eventuale rifiuto della stessa;
- Invio al responsabile del procedimento per la congruità della fornitura;
- Gestione della fattura in contabilità con verifiche in ordine ai documenti obbligatori per la liquidazione (Durc, tracciabilità..);
- Eventuale verifica Equitalia ed Emissione dell'ordinativo di pagamento;
- Riscontro del pagamento;
- Gestione della tempestività dei pagamenti e della PCC.

**Destinatari:** Fornitori dell'Ateneo.

**Responsabile:** Nathalie Pastore

**Contatti:** Ufficio Contabilità e Bilancio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875310  
Indirizzi di posta elettronica: [contabilita@univda.it](mailto:contabilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Link utili:** [www.univda.it/trasparenza/indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti/](http://www.univda.it/trasparenza/indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti/)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di liquidazione di una fattura	Giorno lavorativo
Efficacia	Indice della tempestività dei pagamenti	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Liquidazione tabelle spettanze

**Descrizione:** Adempimento connesso alla liquidazione delle tabelle spettanze presentate dal personale dell'Ateneo a fronte dell'autorizzazione ricevuta per lo svolgimento di missioni. Processo gestionale:

- gestione dell'autorizzazione allo svolgimento della missione (registrazione contabile);
- ricezione dei giustificativi in originale;
- controllo della documentazione rispetto all'autorizzazione ricevuta ed eventuali richieste di integrazioni/chiarimenti;
- verifica dei giustificativi e calcolo dell'importo da rimborsare;
- firma per la liquidazione;
- ordinativo e trasmissione in banca.

**Destinatari:** uffici della Direzione generale di Ateneo.

**Responsabile:** Lucia Ferrara

**Contatti:** Ufficio Contabilità e Bilancio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875310  
Indirizzi di posta elettronica: [contabilita@univda.it](mailto:contabilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Emissione ordinativo
Tempestività	Tempo medio per la liquidazione delle tabelle spettanze	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste nei tempi previsti	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Gestione degli adempimenti fiscali di Ateneo in materia di Iva

**Descrizione:** Adempimento connesso al rispetto delle disposizioni normative in materia fiscale con particolare riferimento alla gestione dell'Iva di legge:

- Gestione dell'Iva split;
- Gestione dell'Iva commerciale;
- Gestione dell'Iva estera;
- Controllo registri;
- Dichiarazione Iva;
- Versamento Iva da dichiarazione;
- LIPE (comunicazione liquidazioni periodiche);
- Gestione acconto IVA.

**Destinatari:** uffici della Direzione generale di Ateneo.

**Responsabile:** Nathalie Pastore

**Contatti:** Ufficio Contabilità e Bilancio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875310  
Indirizzi di posta elettronica: [contabilita@univda.it](mailto:contabilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** forma on line

**Link utili:** [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it)

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Scrittura Coan
Tempestività	Rispetto della scadenza di legge	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale del rispetto delle scadenze nella liquidazione degli F24	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Apposizione del visto di regolarità contabile

**Descrizione:** Adempimento alle procedure interne di controllo della spesa con particolare riferimento alla corretta imputazione della spesa al piano dei conti e alla verifica degli stanziamenti del budget autorizzatorio:

- Inoltro richiesta all'Ufficio Contabilità, Bilancio e Ricerca;
- Eventuale confronto con i responsabili del procedimento per approfondimenti;
- Predisposizione della scrittura di copertura della spesa;
- Gestione dell'adempimento ai sensi dell'art. 40 del Manuale di Contabilità e Gestione;
- Firma ed eventuale annotazione su registro obbligazioni pluriennali;

**Destinatari:** Uffici della Direzione generale di Ateneo.

**Responsabili:** Giovannina Venanzio

**Contatti:** Ufficio Contabilità e Bilancio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875310  
Indirizzi di posta elettronica: [contabilita@univda.it](mailto:contabilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, gestionale per la gestione documentale (Titulus)

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Scrittura Coan
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Gestione delle entrate ed emissione PagoPA

**Descrizione:** Adempimento connesso alla gestione degli incassi dell'Ateneo tramite l'emissione dei bollettini di PagoPA:

- Censimento entrate di Ateneo, verifica tempistica dei versamenti e predisposizione degli avvisi PagoPA;
- Regolarizzazione dei provvisori presso il servizio di cassa dell'Ateneo;
- Contabilizzazione e corretta imputazione delle entrate.

**Destinatari:** Uffici della Direzione generale di Ateneo.

**Responsabile:** Laura Sirigu

**Contatti:** Ufficio Contabilità e Bilancio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875310  
Indirizzi di posta elettronica: [contabilita@univda.it](mailto:contabilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio per la regolarizzazione	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di regolarizzazione dei provvisori nei tempi previsti	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Gestione coperture assicurative e apertura sinistri

**Descrizione:** Adempimento connesso alla gestione delle polizze assicurative gestite dall'Ateneo con la consulenza del Broker incaricato:

- Verifica dei rischi presenti in Ateneo;
- Verifica polizze attive in Ateneo;
- Liquidazione premi assicurativi;
- Apertura sinistri;
- Gestione del sinistro;
- Liquidazione o chiusura del sinistro.

**Destinatari:** Uffici della Direzione generale di Ateneo.

**Responsabile:** Lucia Ferrara

**Contatti:** Ufficio Contabilità e Bilancio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875310  
Indirizzi di posta elettronica: [contabilita@univda.it](mailto:contabilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Gestione processo di contabilizzazione degli stipendi

**Descrizione:** Adempimento connesso alla liquidazione degli stipendi:

- Verifica documenti per caricamento Documento Gestionale stipendi;
- Elaborazione DG stipendi e gestione eventuali "scarti";
- Contabilizzazione stipendi in Contabilità analitica e in contabilità generale;
- Trasmissione in banca per la liquidazione;
- Versamenti ritenute e quadrature.

**Destinatari:** dipendenti università

**Responsabile:** Giovannina Venanzio

**Contatti:** Ufficio Contabilità e Bilancio

Via Duca degli Abruzzi 4

Aosta

Telefono: 01651875310

Indirizzi di posta elettronica: [contabilita@univda.it](mailto:contabilita@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

#### Indicatori

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Cedolini
Tempestività	Elaborazione nel rispetto dei tempi per la valuta di accredito	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di DG elaborati nei tempi necessari per	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Gestione degli acquisti

**Descrizione:** Adempimento connesso all'acquisizione di beni e servizi per l'Ateneo:

- Programmazione degli acquisti;
- Verifica degli importi e della modalità di acquisizione;
- Apertura CIG;
- Espletamento della procedura;
- Verifica preventivi e requisiti;
- Affidamento;
- Gestione della fornitura e del servizio;
- Gestione CIG.

**Destinatari:** Uffici della direzione generale, personale docente e fornitori.

**Responsabile:** Dania Dimauro

**Contatti:** Ufficio Acquisti e Patrimonio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875320  
Indirizzi di posta elettronica: [economato@univda.it](mailto:economato@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera, offerta
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Gestione manutenzione stabili

**Descrizione:** Adempimento connesso al mantenimento degli stabili in gestione all'Ateneo:

- Programmazione interventi e coordinamento con le ditte incaricate;
- Richieste budget e gestione affidamenti;
- Gestione eventi imprevedibili per ripristino corretta fruizione degli stabili;
- Coordinamento con proprietà e Regione per interventi di manutenzione straordinaria.

**Destinatari:** Utenti dell'Ateneo, manutentori, proprietà degli stabili e Regione Autonoma.

**Responsabile:** Daniel Blanc

**Contatti:** Ufficio Acquisti e Patrimonio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875320  
Indirizzi di posta elettronica: [economato@univda.it](mailto:economato@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line.

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Richiesta apertura CIG

**Descrizione:** Adempimento connesso agli affidamenti di Ateneo:

- Richiesta di acquisto;
- Verifica importo presunto;
- Verifica tipologia di acquisto;
- Richiesta Cig (smart o normale) presso portale ANAC;
- Registrazione e trasmissione del codice all'ufficio richiedente;
- Adempimenti connessi agli aggiornamenti sul portale dell'ANAC.

**Destinatari:** colleghi uffici della direzione generale

**Responsabile:** Nadia Bianchi

**Contatti:** Ufficio Acquisti e Patrimonio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875320  
Indirizzi di posta elettronica: [economato@univda.it](mailto:economato@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line.

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%

**Ambito:** Area Finanza e Patrimonio

**Servizio:** Supporto in materia di sicurezza

**Descrizione:** supporto alla gestione della sicurezza in Ateneo:

- Coordinamento con Direttore generale;
- Coordinamento con RSPP;
- Aggiornamento normativa e modifica protocolli;
- Cura delle comunicazioni;
- Gestione interferenze con le ditte delle manutenzioni.

**Destinatari:** utenti dell'Ateneo e fornitori

**Responsabile:** Daniel Blanc

**Contatti:** Ufficio Acquisti e Patrimonio  
Via Duca degli Abruzzi 4  
Aosta  
Telefono: 01651875320  
Indirizzi di posta elettronica: [economato@univda.it](mailto:economato@univda.it)

**Modalità di erogazione:** e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

**Modalità per presentare reclamo:** form on line.

**Indicatori:**

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali
Trasparenza	Grado di pubblicazione: a. assente; b. e-mail; c. intranet; d. sito internet e. altro (specificare)	Lettera
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo
Efficacia	Percentuale di presa in carico delle richieste entro i tempi previsti	%