

## Elenco delle schede standard di qualità dei servizi offerti dall'amministrazione centrale - anno 2013

### *Centro Servizi Informatici*

- Rilascio credenziali di accesso al servizio "Archiviazioni documenti"
- Estrazione dati e produzione elenchi
- Elaborazione di report statistici
- Realizzazione software ad hoc per inserimento/estrazione/modifica dati su db
- (Ri)Attivazione collegamento rete
- Servizio di accesso sicuro alle infrastrutture di rete ai servizi - sicurezza
- Help Desk sistema informatico per pagamento tasse e controllo merito
- Help Desk sistema informatico immatricolazioni ed iscrizioni
- Help Desk sistema informatico Concorsi
- Help Desk sistema informatico Prenotazione Appelli d'esame online
- Almalaurea
- Implementazione e aggiornamento della Banca Dati dell'Offerta Formativa predisposta dal MIUR
- Implementazione e aggiornamento della Banca Dati dell'Anagrafe Nazionale Studenti predisposta dal Cineca
- Supporto tecnico e procedurale alle Segreterie Studenti: Help Desk (telefonico, via mail, via fax, verbale)
- Supporto tecnico e procedurale alle Segreterie Didattiche: Help Desk (telefonico, via mail, via fax, verbale)
- Servizio Adisu

### *Dipartimento per il coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di governo*

- Rilascio estratti verbali Senato Accademico
- Rilascio estratti verbali Consiglio di Amministrazione
- Assegnazione agli uffici della corrispondenza in arrivo
- Concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi

### *Dipartimento Affari Generali*

- Rilascio attestati di esecuzione di servizi in appalto
- Rilascio attestati di esecuzione di forniture in appalto
- Servizio informativo contratti pubblici e gare d'appalto
- Rilascio attestati di copertura assicurativa
- Gestione approvvigionamento beni
- Gestione contratti di manutenzione
- Gestione procedure aperte
- Gestione magazzino di scorta

- Gestione sportello distribuzione stampati
- Rinnovo/rilascio tessere AT - BT
- Pass auto Campus
- Servizio mensa
- Servizio asilo
- "BUONO" per la partecipazione ad iniziative varie
- Abbonamenti TRENITALIA
- Abbonamenti FERROVIE SUD EST
- Servizio CEDO - SCAMBIO
- Servizio agevolazioni e sconti
- Informative eventi culturali

*Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne*

- Tutela proprietà intellettuale
- Tutela proprietà intellettuale
- Spin Off e Distretti Produttivi
- Spin Off e Distretti Produttivi
- Forma organizzativa del soggetto costituendo
- Approvazione forma organizzativa della partecipazione ad organismi associativi - monitoraggio attività
- Formulazione Accordi e Convenzioni di Ricerca
- Formalizzazione Accordi e Convenzioni di Ricerca
- Supporto amministrativo progetti cooperazione internazionale
- Convenzioni per cotutele di tesi di dottorato con Università straniere
- Accordi con Atenei stranieri per il rilascio di titoli di studio accademici congiunti
- Gestione procedure assegnazione borse a laureati per la frequenza di corsi di studio all'estero
- Supporto amministrativo alla Commissione d'Internazionalizzazione
- Programmi di mobilità internazionale docenti e ricercatori
- Supporto amministrativo alle missioni all'estero dei docenti e ricercatori italiani
- Gestione mobilità degli studenti italiani verso l'estero
- Gestione di tutte le procedure connesse alla mobilità degli studenti in ingresso
- Stipula accordi interistituzionali erasmus
- Supporto amministrativo alla Task Force Erasmus
- Regolamento Didattico di Ateneo
- Istituzione e modifica dei corsi di studio
- Procedimenti di emanazione e modifica dei Regolamenti Didattici dei corsi di studio
- Attivazione Corsi di Studio e pubblicizzazione dell'offerta formativa
- Applicazione delle direttive ministeriali e deliberazioni dell'Ateneo in merito alle innovazioni e razionalizzazioni dell'offerta formativa di Ateneo
- Supporto alla Commissione Didattica di Ateneo

- Supporto al Comitato Universitario Regionale di Coordinamento - Puglia
- Orientamento informativo
- Orientamento consulenziale
- Incontri con studenti delle Scuole Secondarie di II grado
- Supporto CAOT - Comitato d'Ateneo per Orientamento e tutorato
- Partecipazione a saloni di orientamento , fiere ed eventi
- Progetti per l'orientamento in entrata ed in itinere
- Attività di supporto per il tutorato
- Orientamento in itinere per tirocini e stage
- Coordinamento delle attività di tirocini con le Facoltà
- Supporto al COTI - Comitato Orientamento per i Tirocini di Facoltà
- Partecipazione a progetti di orientamento in uscita
- Job Placement - Servizi di consulenza per i laureati
- Gestione pagina web del settore
- Piattaforma job placement
- Convenzioni con Atenei Italiani per il rilascio di titoli congiunti o per il supporto alla didattica dei corsi di studio
- Convenzioni e Protocolli d'Intesa con Enti esterni per le diverse finalità poste in essere dalle riforme degli ordinamenti didattici universitari e accordi quadro di collaborazione in tema di didattica
- Convenzioni riguardanti percorsi formativi I.F.T.S. (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore)
- Convenzioni con Enti esterni riguardanti conoscenze e abilità professionali certificate, riconoscibili come crediti formativi universitari
- Convenzioni con Enti esterni per l'attivazione o il decentramento di corsi di studio e supporto al processo di assicurazione della qualità dei corsi di studio
- Convenzioni per attivazione di master e altri corsi di insegnamento
- Convenzioni per attivazione posti di docente e ricercatore a tempo determinato finanziati da terzi
- Accredimento regionale delle strutture didattiche
- Convenzioni con enti terzi per l'attivazione di corsi di educazione e formazione permanente, di aggiornamento e riqualificazione professionale
- Convenzioni per servizi innovativi per gli studenti in collaborazione con gli uffici competenti (prestiti d'onore; servizi trasporto; iniziative promosse dall'Ateneo e/o soggetti terzi)
- Anagrafe progetti di ricerca
- Consulenza amministrativa in fase di presentazione e gestione dei progetti di ricerca
- Anagrafe progetti di ricerca, servizio informazione e comunicazione
- Elaborazione linee guida di gestione amministrativa dei progetti di ricerca ( modulistica, format vari)
- Supporto consulenziale amministrativo e accompagnamento in fase di presentazione e gestione dei progetti
- Ricerca delle opportunità di finanziamento, comunicazione bandi progetti di formazione

- Ricerca e analisi delle opportunità di finanziamento, comunicazione bandi a valere sui fondi della formazione, previa strutturazione di gruppi omogenei di destinatari
- Supporto per la presentazione e gestione amministrativa progetti di formazione
- Consulenza amministrativa in fase di presentazione e gestione dei progetti per infrastrutture e grandi progetti
- Elaborazione linee guida di gestione amministrativa dei progetti per infrastrutture e grandi progetti (modulistica, format vari)
- Servizio informazione e comunicazione, elaborazione linee guida di gestione amministrativa dei progetti per infrastrutture e grandi progetti, predisposizione strumentazione di supporto per la gestione amministrativa di progetti di formazione (modulistica, format vari)
- Servizio informazione e comunicazione, elaborazione linee guida di gestione amministrativa dei progetti per infrastrutture, predisposizione strumentazione di supporto per la gestione amministrativa di progetti di formazione (modulistica, format vari etc)
- Ricerca delle opportunità di finanziamento, comunicazione bandi progetti per infrastrutture e grandi progetti

### *Dipartimento gestione risorse finanziarie*

- Ragioneria e contabilità
- Gestione bilanci dell'amministrazione
- Liquidazione prestazioni c/terzi e borse di studio
- Gestione retributiva del personale
- Gestione Missioni e Compensi Commissioni
- Ritenute fiscali previdenziali ed extraerariali
- Gestione contabilità commerciale
- Risorse utenze studentesche e consorzi
- Gestione finanziaria progetti ateneo e auditing

### *Dipartimento risorse umane e organizzazione*

- Servizio di monitoraggio delle barriere architettoniche
- Servizio di gestione delle selezioni per assunzione di personale contrattualizzato (Dirigenti, T.A., Ricercatori TD, CEL)
- Servizio per l'ammissione ai corsi di studio a numero programmato
- Servizio conferimento assegni di ricerca
- Servizio per il reclutamento dei Volontari del SCN
- Servizio di gestione amministrativa dei volontari SCN
- Servizio di formazione dei volontari SCN
- Servizio di stipula di contratti per la didattica (Professori a contratto, CEL)

- Gestione giuridico-economica dei professori di I e II fascia; gestione convenzioni per attività di didattica e ricerca presso altri Atenei
- Conferimento incarichi d'insegnamento, per affidamento, a titolo retribuito e gratuito, nei corsi di studio, nei master e nei corsi di perfezionamento e di alta formazione
- Gestione della carriera di tutto il personale tecnico-amministrativo e dirigente
- Mobilità interna/esterna e comandi
- Servizi al personale
- Lavori flessibili
- Autorità Garante degli Studenti
- Comitato pari opportunità
- Newsletter
- Fruizione di permessi sindacali
- Procedure di rinnovo della R.S.U.
- Portale telematico
- Causa di servizio ed equo indennizzo
- Servizio di raccordo con l'Istituto previdenziale ai fini della concessione ed erogazione del trattamento pensionistico e di fine servizio/rapporto
- Progettazione e realizzazione di attività di formazione e aggiornamento professionale
- Reportistica, gestione documentale e del sito web del Presidio della Qualità di Ateneo
- Supporto alle attività del Presidio della Qualità di Ateneo
- Servizio videoweb
- Gestione autorizzazioni incarichi extra-istituzionali dei professori di I e II fascia e dei ricercatori a tempo pieno
- Servizio elaborazione dati
- Pianificazione organizzativa dei Dipartimenti e dei Centri interdipartimentali e interuniversitari
- Gestione dati presenze /assenze personale T.A. (inclusi i dirigenti)
- Malattia
- Generazione e assegnazione modelli di orario
- Produzione e assegnazione tessere magnetiche
- Gestione permessi per la tutela dell'handicap
- Informazione e consulenza all'utenza
- Gestione delle procedure di costituzione degli organi preposti alla didattica
- Servizio di primo intervento
- Servizio di raccordo con le ditte di manutenzione
- Servizio di raccordo con soggetti esterni erogatori di servizi
- Servizi di supporto eventi
- Servizio di assistenza agli impianti elevatori
- Servizio di assistenza impianti audiovisivi
- Servizio di gestione impianti di video sorveglianza

## *Dipartimento per la sanità*

- Assistenza e supporto tecnico-amministrativo alla commissioni paritetiche Università/Regione Puglia ex art. 6 L.R. 36/94
- Formalizzazione dei protocolli d'intesa con la Regione per la regolamentazione dell'apporto della Facoltà Medica all'attività assistenziale del S.S.R.
- Formalizzazione dei protocolli d'intesa con la Regione per la formazione degli specializzandi
- Formalizzazione dei protocolli d'intesa con la Regione per la formazione del personale sanitario infermieristico, tecnico e della riabilitazione
- Formalizzazione degli Accordi attuativi ai protocolli d'intesa per la formazione del personale sanitario infermieristico, tecnico e della riabilitazione
- Gestione dei rapporti con gli IRCCS, le A.S.L. ecc, sedi di formazione di Corsi di laurea triennale nelle professioni sanitarie e sedi di tirocinio per specialità
- Verifica periodica dei pagamenti effettuati dalle Aziende sanitarie in ottemperanza ai protocolli d'intesa ed agli accordi attuativi stipulati per l'espletamento dei CC.dd.LL. nelle professioni sanitarie e solleciti per il recupero somme
- Formalizzazione dei rapporti convenzionali con l'Amministrazione della Difesa per l'attività del Corso di laurea triennale nella professione sanitaria per infermiere presso la Scuola Sottufficiali della Marina Militare di Taranto
- Gestione dei rapporti convenzionali con l'Amministrazione della Difesa per eventuali ulteriori rapporti di collaborazione con la Marina Militare (convenzione con Ospedale militare di Taranto, con altri corsi di Laurea nelle professioni sanitarie)
- Gestione dei rapporti convenzionali ai fini assistenziali con le Aziende differenti da quella di riferimento
- Istruttoria pratiche con rilascio documentazione utile al procedimento lodo arbitrale ed appositi pareri per gli Organi Accademici
- Assistenza e supporto tecnico-amministrativo al Gruppo di Lavoro Università/Azienda Policlinico per le attività adempitive del lodo arbitrale
- Formalizzazione degli accordi attuativi ai Protocolli d'intesa per la formazione del personale sanitario e la formazione specialistica
- Gestione del personale docente e tecnico-amministrativo conferito in convenzione ai fini dell'attività di assistenza e cura prestata in favore del S.S.N.
- Conferimento delle funzioni apicali presso le UU.OO.CC. a direzione universitaria
- Accertamento e comunicazione delle opzioni di tempo pieno e tempo definito e di attività libero-professionale intra ed extramoenia
- Rilascio certificazioni sull'attività assistenziale svolta dal personale universitario convenzionato
- Tenuta ed aggiornamento elenchi personale convenzionato e loro trasmissione periodica all'Azienda e alla Facoltà
- Aggiornamento della pagina web del Dipartimento

- Autorizzazione alla frequenza volontaria di medici ed operatori sanitari presso strutture sanitarie a direzione universitaria
- Autorizzazione allo svoglimento dell'attività assistenziale connessa al programma di ricerca dei dottorandi e degli assegnisti di ricerca
- Copertura assicurativa in caso di colpa grave in favore del personale universitario medico e sanitario in convenzione
- Assistenza, consulenza e informazione sulle procedure amministrativo- contabili connesse all'applicazione dei CCNLL- Sanità al personale universitario convenzionato con il SSN
- Autorizzazione pagamento indennità correlate a servizi di guardia e di pronta disponibilità svolti dai docenti medici universitari convenzionati e altre figure dirigenziali
- Gestione dell'orario di lavoro assistenziale e dei servizi di guardia e di pronta disponibilità svolti dai docenti medici universitari convenzionati e medici in formazione specialistica
- Presidio medico di primo intervento
- Formalizzazione e gestione del rapporto convenzionale con l'ARPA (Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione dell'Ambiente)
- Gestione dei rapporti con la Facoltà di Medicina e Chirurgia
- Servizio di segreteria del Dipartimento
- Servizio di raccolta trasporto, smaltimento rifiuti speciali, pericolosi e non, rifiuti sanitari a rischio infettivo e non
- Servizio smaltimento rifiuti radioattivi
- Denuncia annuale rifiuti ( MUD )- (SISTRI - sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti )
- Applicazione D.Lgs.116/92 in materia di protezione degli animali utilizzati a fini sperimentali o ad altri fini scientifici
- Supporto amministrativo al Comitato etico per la sperimentazione animale (CESA)
- Applicazione L. 413/92 - obiezione di coscienza alla sperimentazione animale
- Radioprotezione universitaria in favore dei lavoratori esposti alle radiazioni ionizzanti
- Servizio sorveglianza dosimetrica
- Sorveglianza sanitaria in favore del personale esposto a rischio chimico, fisico, biologico e adibito all'uso di vdt
- Redazione dei Documenti Unici di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI)
- Redazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi
- Redazione di Piani di Emergenza e di Evacuazione
- Redazione Pareri Tecnici
- Formazione ed Informazione dei Lavoratori
- Istituzione del Registro Antincendio
- Elaborazione di check list e di procedure tecniche di sicurezza da fornire ai Dipartimenti al fine di migliorare le attività di ricerca
- Certificazioni utenza
- Immatricolazione/ iscrizioni studenti

- Libretto universitario
- Rilevazione presenze medici in formazione
- Trasferimenti carriere studenti
- Diplomi di specializzazione

*Dipartimento per gli studenti e la formazione post-laurea*

- Immatricolazione on line ai corsi di laurea
- Immatricolazione online ai corsi di studio ad accesso programmato
- Iscrizione anni successivi
- Immatricolazione studenti stranieri
- Immatricolazione a corsi di studio con titolo conseguito all'estero
- Passaggio ad altro corso di studio (interno)
- Trasferimento ad altra Univesità
- Trasferimento in entrata
- Iscrizione a corsi singoli
- Iscrizione ai corsi singoli studenti stranieri
- Cessazione dagli studi per rinuncia
- Rilascio certificati studenti
- Rilascio duplicati diploma di laurea
- Rimborso tasse studenti
- Pubblicazione ammissione agli Esami di Stato
- Rilascio certificato di abilitazione all'esercizio della libera professione
- Rilascio certificato sostitutivo di abilitazione all'esercizio della libera professione
- Immatricolazione alle Scuole di Specializzazione non mediche
- Iscrizione alle Scuole di Specializzazione non mediche
- Rilascio certificato Scuole di specializzazione non mediche
- Trasferimento da Scuole di Specializzazione di altra Università
- Trasferimento a Scuole di Specializzazione di altra Università
- Rimborso tasse Scuole di Specializzazione non mediche
- Collaborazioni part-time per attività di supporto
- Borse di studio, Premi di studio e di Laurea e sussidi straordinari agli studenti
- Iscrizione ai master/corsi di perfezionamento e alta formazione
- Sospensione dalla frequenza dei corsi master/corsi di perfezionamento e alta formazione
- Rilascio certificati di conseguimento master/corsi di perfezionamento e alta formazione
- Rimborso tasse d'iscrizione ai corsi master/corsi di perfezionamento e alta formazione
- Attivazione convenzioni e tirocini professionalizzanti pre/post-laurea
- Immatricolazione ai corsi di dottorato
- Iscrizione anni successivi ai corsi di dottorato
- Rilascio certificazioni dottorato di ricerca

- Pratiche infortunio studenti
- Rilascio Tessera Show Card

*Direzione Generale - Area U.R.P. e Redazione Web*

- Informazione, comunicazione e relazione con il pubblico
- Redazione Web