



Carta dei Servizi

Finalità: esporre in modo chiaro e trasparente per l'utenza le condizioni di erogazione dei principali servizi e la tempistica dei principali procedimenti.

Riferimenti:

- DLgs 150/2009
- Delibere CIVIT : n. 88/2010; n. 3/2012

Avvertenze:

1. L'attivazione delle tempistiche definite dalle procedure di urgenza è consentita su autorizzazione del Direttore o del Segretario Generale
2. Le tempistiche riportate sono riferite alla procedura dell'ufficio di riferimento e non dell'intero processo/procedimento.

Sommario

SEGRETARIO GENERALE	3
AREA RISORSE UMANE	4
EMOLUMENTI	4
RISORSE UMANE	5
AREA RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE.....	6
BILANCIO.....	6
RAGIONERIA.....	7
ECONOMATO	8
AREA SERVIZI ISTITUZIONALI	13
SUPPORTO ORGANI DI GOVERNO E GESTIONE DOCUMENTALE.....	13
AFFARI GENERALI.....	13
SEGRETERIE	16
SEGRETERIA DIDATTICA E ALLIEVI.....	17
BIBLIOTECA	18
INFORMATION TECHNOLOGY AND COMPUTING SERVICES - ITCS.....	20
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE PER LE SCIENZE NATURALI ED UMANISTICHE	22
LABORATORI	24

SEGRETARIO GENERALE

Responsabile del procedimento: dott. Gabriele Rizzetto – tel. 0403787201 – posta elettronica: rizzetto@sissa.it

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
Segretario Generale	Orario di servizio in ufficio (standard) Reperibilità telefonica Reperibilità via email	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9, 10	Lunedì-giovedì: 9-18; venerdì 9-16 Su cellulare: continua; In orario di servizio: continua Fuori orario di servizio: Lunedì-venerdì, Sabato, Domenica, festivi e giorni di ferie: in giornata
Segretario Generale	Richiesta contatto telefonico	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9, 10	In giornata
Segretario Generale	Richiesta via mail	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9, 10	In orario di servizio: continua
Segretario Generale	Richiesta di appuntamento	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9, 10	Risposta entro 8 ore lavorative Entro 24 ore lavorative
Segretario Generale	Risposta a richiesta di informazioni	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9, 10	Entro 24 ore lavorative
Segretario Generale	Risposta a eventuali criticità di servizi o procedure	1,2,3,4,5,6,7, 8, 9, 10	Se standard: prima risposta entro 24 ore lavorative; soluzione in tempi commisurati alla difficoltà; Se urgente: prima risposta in giornata; soluzione in tempi commisurati alla difficoltà;
Segretario Generale	Firme e sigle	5, 6,8	In giornata
Segretario Generale	Visto posta	5, 6,8	In giornata

AREA RISORSE UMANE

Responsabile: Gabriella Pippan Barduzzi – tel. 0403787207 – posta elettronica: barduzzi@sissa.it

UFFICIO EMOLUMENTI

Responsabile del procedimento: dott. Vera Breda – tel. 0403787213 – posta elettronica: vera.breda@sissa.it

Ufficio	Servizio erogato	Destinatari del servizio	Modalità e tempi standard di erogazione
EMOLUMENTI	Liquidazione stipendi	2,3,4	Procedura standard: liquidazione con valuta 25 di ogni mese Nuovi contratti/comunicazioni/pratiche: presa in carico entro 48 ore, considerate ai fini della liquidazione del mese di riferimento se pervenute (dall'interessato e/o dall'ufficio competente) entro l'8 del mese
	Liquidazione borse di dottorato, borse di post-dottorato e assegni di ricerca	1,3	Procedura standard: liquidazione con valuta 25 di ogni mese Nuove borse e/o assegni: presa in carico entro 48 ore, liquidazione con valuta 25 del mese di riferimento se pervenute dall'ufficio competente entro l'8 del mese Procedura di urgenza: in caso di richieste di pagamenti anticipati, presa in carico entro 24 ore e liquidazione entro 7 giorni
	Liquidazione borse di studio	1	Procedura standard: liquidazione con valuta 30 di ogni mese Nuove borse: presa in carico entro 48 ore, liquidazione con valuta 30 del mese di riferimento se pervenute dall'ufficio competente entro il 15 del mese Procedura di urgenza : in caso di richieste di pagamenti anticipati, presa in carico entro 24 ore e liquidazione entro 7 giorni
	Liquidazione collaborazioni coordinate e continuative (esclusi collaboratori con partita IVA)	9	Procedura standard: liquidazione con valuta 30 di ogni mese Nuovi contratti: presa in carico entro 48 ore, liquidazione con valuta 30 del mese di riferimento se pervenuti dall'ufficio competente entro il 15 del mese
	Altri interventi a favore degli studenti, assegnisti e post doc	1,3	Procedura standard: presa in carico entro 48 ore, liquidazione entro 7 giorni dalla presa in carico o entro scadenze specificate
	Adempimenti fiscali e previdenziali collegati	1, 2, 3, 4	Procedura standard: conguaglio fiscale e previdenziale - entro il 28 febbraio di ogni anno o entro il mese successivo alla cessazione del rapporto di lavoro emissione CUD - entro il 28 febbraio di ogni anno o entro 10 giorni dalla richiesta del dipendente/collaboratore
	Richieste di certificati	1, 2, 3, 4	Procedura standard: presa in carico entro 48 ore, rilascio certificato entro 10 giorni dalla data della richiesta Procedura di urgenza: presa in carico entro 24 ore, rilascio certificato entro 5 giorni dalla data della richiesta

			In caso di richiesta di verifica da parte di altre PA: entro 10gg.
--	--	--	--

UFFICIO RISORSE UMANE

Responsabile del procedimento: Grazia Misino – tel. 0403787200 – posta elettronica: grazia.misino@sissa.it

RISORSE UMANE	Reclutamento: indizione procedure concorsuali pubbliche per assunzione personale docente, ricercatore, tecnico-amministrativo, autonomo, assegnisti di ricerca, Borse di ricerca	2, 3, 4, 5, 6, 9	Emissione bando/avviso: entro 10 giorni lavorativi dall'approvazione deliberazione (completa: recante tutti i dati essenziali) assunta dagli organi accademici o dalla ricezione richiesta (completa: recante tutti i dati essenziali) di personale autonomo.
	Assunzione personale tecnico-amministrativo, nomina personale docente e ricercatore, stipula contratti di lavoro autonomo, stipula contratti conferimento assegni di ricerca, stipula contratti collaborazione allievi "150 ore"	1, 2, 3, 4, 5, 6, 9	Predisposizione contratti di assunzione e decreti direttoriali di nomina: max 20 gg salvo perfezionamento atti da parte di altre amministrazioni (es: controllo Corte dei Conti) Predisposizione contratti collaborazione allievi "150 ore": entro 10gg dalla approvazione atti
	Gestione presenze personale tecnico amministrativo: rilevazione presenze, accertamenti medico-fiscali, infortuni, gestione fruizione mensa	4	A norma di legge e di accordi integrativi.
	Gestione carriera personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore	2, 4	Predisposizione atti: entro 15 giorni lavorativi dal completamento istruttoria.
	Autorizzazioni incarichi esterni	2, 3, 4,	Emissione nota direttoriale autorizzativa: entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione richiesta o dalla deliberazione organi accademici.
	Mobilità e trasferimenti personale tecnico-amministrativo	4, utenti esterni	Entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.
	Servizi al personale: assistenza sanitaria all'estero, interventi assistenziali, rilascio documenti di identità, istruttoria prestiti/mutui INPDAP	2, 4	Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

	Rilascio certificazioni	2, 3, 4	Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.
	Gestione previdenziale: valorizzazione periodi contributivi,	2, 4	valorizzazione periodi contributivi: 30 gg
	Gestione previdenziale: collocamento in quiescenza,	2, 4	collocamento in quiescenza: 30 gg
	Gestione previdenziale: liquidazione TFS/TFR	2, 4	liquidazione TFS/TFR: 15 gg se scadenza contrattuale naturale; 60 gg se dimissioni volontarie.
	Vigilanza sanitaria: supporto al Medico Competente	1, 2, 3, 4	A norma di legge.

AREA RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE

Responsabile: dott. Francesco Scaramelli – tel. 0403787210 – posta elettronica: francesco.scaramelli@sissa.it

UFFICIO BILANCIO, PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

Responsabile del procedimento: dott. Michela Siboldi – tel. 0403787215 – posta elettronica: michela.siboldi@sissa.it

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
BILANCIO	Bilancio di previsione	1,2,3,4,5,6,7,8, 10	<ul style="list-style-type: none"> - Il bilancio di previsione, ottenuto il parere positivo da parte del Collegio dei Revisori de Conti, viene formalizzato e predisposto per l'ultima seduta del Cda dell'anno in corso; - <i>Procedura standard</i>: inserimento delle poste contabili previsionali inviate all'Ufficio entro 50 gg precedenti la scadenza di consegna dei documenti per la relativa seduta degli Organi per l'approvazione del bilancio o, in alternativa, se antecedente, alla seduta dei Revisori dei Conti per l'espressione del parere obbligatorio sul bilancio di previsione; - <i>Procedura di urgenza</i>: inserimento delle poste contabili previsionali inviate all'Ufficio entro 30 gg dal termine di cui sopra; - Modifica/aggiornamento del piano dei conti in sede di stesura del bilancio di previsione;
Bilancio	Variazioni di bilancio	2,3,5,6,7,8	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Procedura standard</i>: inserimento delle richieste di variazione inviate all'Ufficio entro 15gg precedenti la seduta dei Revisori dei Conti o, in mancanza di questa, della scadenza di consegna dei documenti per la relativa seduta degli Organi; - <i>Procedura di urgenza</i>: inserimento delle richieste di variazione inviate all'Ufficio

			entro 7 gg dal termine di cui sopra;
Bilancio	Conto consuntivo	1,2,3,4,5,6,7,8, 10	- Predisposizione del conto consuntivo per la seduta del Cda del mese di aprile; - Per il riaccertamento dei residui inserimento nel documento dei dati pervenuti all'Ufficio entro 30 gg precedenti la scadenza di consegna dei documenti per la relativa seduta degli Organi per l'approvazione del bilancio o, in alternativa, se antecedente, alla seduta dei Revisori dei Conti;
Bilancio	Omogenea Redazione	7, 8, 10	- Entro la scadenza prevista dal Miur;
Bilancio	Entrate Istituzionali	10	- Emissione delle reversali a copertura dei sospesi entro i termini previsti dalla normativa SIOPE (30gg); - Adempimenti previsti dalla convenzione stipulata con l'Erdisu entro i termini previsti;
Bilancio	Gestione nel bilancio dei Settori, progetti di ricerca e altri Cdr	2,3,5,6	- Accensione nuovi progetti nella struttura organizzativa e successive ripartizioni, anticipi (e relativi accertamenti di entrata) e spostamenti entro 3gg lavorativi dal ricevimento della mail di conferma da parte dell'Ufficio Ragioneria salvo indisponibilità di fondi nel capitolo di bilancio dell'Amministrazione Centrale;
Bilancio	Analisi ed elaborazioni sul bilancio		- Riclassificazione del bilancio di previsione secondo i codici SIOPE entro la scadenza prevista dal Miur; - Inserimento dati finanziari nelle rilevazioni annuali per i Nuclei di Valutazione entro le scadenze previste; - Altre rilevazioni su dati di bilancio entro le scadenze prefissate;
Bilancio	Supporto contabile agli organi di direzione, revisione e valutazione, Aree/Settori e altri Cdr	5,7,8, Revisori dei Conti, Nuclei di Valutazione	- Supporto contabile per l'assegnazione annuale del budget in base alle richieste presentate dalle Aree/Settori e presentazione dei dati riepilogativi dell'assegnazione agli Organi entro le scadenze stabilite; - Supporto e redazione elaborazioni contabili sul Bilancio a richiesta;
Bilancio	SIOPE	6	- Aggiornamento della tabella di relazione tra capitoli di bilancio e codici SIOPE entro 3gg lavorativi dalla richiesta degli utenti; - Supporto agli Uffici per la corretta codificazione entro 3 gg lavorativi dalla richiesta;

UFFICIO DI RAGIONERIA

Responsabile del procedimento: dott. Alessandra Lucatello – tel. 0403787219 – posta elettronica: alessandra.lucatello@sissa.it

RAGIONERIA	Adempimenti fiscali		Nei termini di legge
Ragioneria	Assunzione impegni di spesa	6	Max entro 5 gg. dal ricevimento della documentazione
Ragioneria	Pagamento fatture	9, 10	Entro data prevista dalle condizioni nell'ordine o entro 45 gg.
Ragioneria	Liquidazione e pagamento rimborsi spese,missioni,compensi	1,2,3,4,8,9	Max entro 45 gg.al max dal ricevimento della pratica corretta e completa da parte degli uffici
Ragioneria	Rendiconti	2,3	Entro i termini previsti dai singoli bandi
Ragioneria	Supporto alla predisposizione del budget	2,3	Entro 3 gg dalla richiesta

Ragioneria	Gestione contabile dei progetti di ricerca	2,3	Entro 3 gg dalla richiesta
Ragioneria	Pagamento assegni di ricerca e borse post-doc su progetti	3	Valuta 25 del mese
Ragioneria	Gestione fondo economale		

UFFICIO ECONOMATO

Responsabile del procedimento: dott. Andrea Brunetta – tel. 0403787246 – posta elettronica: andrea.brunetta@sissa.it

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
Economato-Patrimonio	Programma triennale di sviluppo edilizio	6,7,8,10	Preparazione delibera e allegati adozione (entro settembre) e approvazione (entro dicembre)
	Finanziamenti MIUR (Mod. 1bis – P)	6,7,8,10	Preparazione e spedizione annuale modelli
	Finanziamenti Regionali	6,7,8,10	Preparazione e spedizione documenti e modelli secondo tempistiche specifiche
	Fabbisogno copertura finanziaria di bilancio	6,7,8	Stime di fabbisogno per Ufficio Bilancio (entro settembre)
	Erogazioni finanziamenti	6,7,8,10	Preparazione e spedizione documenti e modelli secondo tempistiche ordinarie previste dalla normativa
	Gestione processi realizzativi lavori	7,8	Preparazione documentazione e coordinamento fasi e soggetti coinvolti nelle gare ed esecuzione secondo tempistiche ordinarie previste dalla normativa (da 6 mesi a 3 anni)
	Progettazioni	7,8	Espletamento progettazioni di livello semplificato tempistiche ordinarie previste dalla normativa (max 3 mesi)
	Incarichi professionisti esterni	6,7,8,10	Preparazione documentazione e gestione incarichi esterni tempistiche ordinarie previste dalla normativa (max 1 mese)
	Espletamento ruolo RUP lavori	6,7,8,10	Espletamento funzioni ex art. 10 D.Lgs. 163/2006 e art. 9 Regolamento D.P.R. 207/2010 tempistiche ordinarie previste dalla normativa

RUP e Direzione dell'esecuzione (forniture)	5,6,7,8,10	Espletamento funzioni ex art. 10 e art. 119 D.Lgs. 163/2006 e art. 272 e 300 Regolamento D.P.R. 207/2010 secondo tempistiche ordinarie previste dalla normativa
Procedure di gara	5,6,7,8,10	Predisposizione documenti e gestione fasi di gara secondo tempistiche ordinarie previste dalla normativa
Direzione lavori	6,7,8,10	Espletamento funzioni ex art. 130 D.Lgs. 163 / 2006 secondo tempistiche ordinarie previste dalla normativa
Contabilità lavori	6,7,8,10	Espletamento funzioni ex art. 203 e seg. Regolamento D.P.R. 207/2010 secondo tempistiche ordinarie previste dalla normativa
Collaudi e CRE	6,7,8,10	Espletamento funzioni ex art. 229 e 237 Regolamento D.P.R. 207/2010 secondo tempistiche ordinarie previste dalla normativa
Rendiconti	6,7,8,10	Preparazione documenti e modelli di rendiconto secondo tempistiche ordinarie previste dalla normativa
Manutenzione ordinaria indiretta	1,2,3,4,5,6,7,8,10	Ricevimento segnalazioni di guasto, verifica (1g) ed inoltro (1g) a appaltatore competente per intervento, verifica esecuzione intervento (secondo tempistica necessaria per effettuazione intervento)
Manutenzione ordinaria in amministrazione diretta	1,2,3,4,5,6,7,8,10	Ricevimento segnalazioni di guasto, verifica (1g), individuazione ed affidamento incarico (5gg) a idoneo fornitore competente per intervento, verifica esecuzione intervento (secondo tempistica necessaria per effettuazione intervento)
Manutenzione straordinaria	5,6,7,8,10	Rilevamento esigenza straordinaria e imprevista o Ricevimento segnalazioni di guasto o esigenza straordinaria (in questo caso, verifica: 5g), valutazione e stima costo intervento (5gg), richiesta nulla osta Direzione (5gg), richiesta stanziamento risorse aggiuntive (5gg), individuazione ed affidamento incarico (5gg) a idoneo fornitore competente per intervento, verifica esecuzione intervento (secondo tempistica necessaria per effettuazione intervento)
Gestione impianti tecnologici	1,2,3,4,5,6,7,8,10	In collaborazione con appaltatore addetto alla conduzione impianti, gestione e risoluzione delle problematiche emergenti, secondo tempistiche specifiche in rapporto alle problematiche
Contratti di gestione	6,7,8,10	Gestione dei contratti con gli appaltatori dei servizi di conduzione e manutenzione degli impianti
Fornitura EE e GAS	6,7,8,10	Gestione dei contratti di fornitura delle utenze, produzione statistiche per controllo andamento della spesa

Interventi edili e impiantistici di sicurezza	3,5,6,8,10	Rilevamento della esigenza straordinaria di sicurezza, valutazione e stima costo intervento (5gg) in collaborazione con SPP, richiesta nulla osta Direzione (5gg), verifica disponibilità budget SPP (2gg), individuazione ed affidamento incarico (5gg) a idoneo fornitore competente per intervento, verifica esecuzione intervento (secondo tempistica necessaria per effettuazione intervento)
Acquisti DPI	1,2,3,4,10	Ricevimento richiesta di acquisto DPI da parte di utenza, verifica con SPP (3gg), valutazione e stima costi (3gg), individuazione ed affidamento incarico (5gg) a idoneo fornitore.
Riunione periodica sicurezza	5,6,8	Preparazione ODG, convocazione, preparazione verbale, stima e valutazione interventi individuati in verbale, attuazione interventi in verbale. La riunione periodica si tiene annualmente.
Organizzazione corsi aggiornamento addetti (emergenza, primo soccorso, RLS, ASPP, ecc)	1,2,3,4,10	Programmazione nuovi corsi ed aggiornamenti, stima e valutazione costo, affidamento incarico a idoneo fornitore secondo peculiari tempistiche correlate allo specifico evento formativo da organizzare.
Gestione spese da fondo economale	1,2,3,4,5	Gestito temporaneamente da Ragioneria
Forniture e gestione amministrativa per l'Amministrazione	6	Ricevimento richiesta di acquisto bene da utenza, verifica (3gg), valutazione e stima (3gg), acquisizione idonei preventivi (5gg), affidamento incarico fornitura (5gg), verifica regolarità fornitura (3gg), liquidazione fatture (5gg, salvo tempistica procedura DURC)
Forniture e gestione amministrativa per il Sistema Informatico	6	Ricevimento pratica di acquisto apparecchiatura informatica da SIS, preparazione e invio ordine (5gg), liquidazione fatture (5gg, salvo tempistica procedura DURC)
Forniture e gestione amministrativa per i Settori non sperimentali	5	Ricevimento richiesta di acquisto bene da settori non sperimentali corredata da idoneo preventivo, affidamento incarico fornitura (5gg), liquidazione fatture (5gg, salvo tempistica procedura DURC)
Forniture e gestione amministrativa per i Settori sperimentali	5	Ricevimento richiesta di acquisto bene da settori sperimentali corredata da idoneo preventivo, affidamento incarico fornitura (5gg), liquidazione fatture (5gg, salvo tempistica procedura DURC)
Gestione amministrativa contratti Global Service (Pulizie, reception, verde, ronda)	1,2,3,4	Gestione appaltatori secondo specifiche esigenze di servizio, verifica regolarità prestazioni, liquidazione fatture secondo specifiche tempistiche
Gestione amministrativa	1,2,3,4, 10	Ricevimento richieste da utenza e gestione appaltatori secondo

contratti extra Global Service (Pulizie straordinarie, verde, traslochi e facchinaggio, corriere espresso, servizio fattorinaggio e recapito, Poste Italiane, smaltimento toner e imballaggi)		specifiche esigenze di servizio, verifica regolarità prestazioni, liquidazione fatture secondo specifiche tempistiche
Gestione operativa servizio fattorinaggio e recapito	1,2,3,4, 10	Ricevimento richieste da utenza, verifica (3gg), passaggio ordine a specifico fornitore (3gg), liquidazione relative fatture (5gg, salvo tempistica procedura DURC)
Gestione automezzi	6	Effettuazione manutenzioni periodiche secondo specifiche tempistiche, rifornimento carburanti e lubrificanti secondo esigenze e specifiche tempistiche
Servizio di stamperia	1,2,3	Ricevimento richieste da utenza, produzione stampe (3gg), consegna.
Gestione accessi (chiavi e badge)	1,2,3,4	Ricevimento richieste di attivazione badge e produzione di nuove copie chiavi, verifica (3gg), richiesta a fornitori incaricati (3gg), consegna tramite reception.
Attivazione e gestione amministrativo-contabile utenze telefoniche	1,2,3,4,5,6,7,8	Ricevimento richieste nuove attivazioni, verifica (5gg), attivazione (5gg).
Gestione amministrativo-contabile utenze elettricità, acqua, gas	6,7,8	Liquidazione fatture (10gg, salvo tempistica procedura DURC)
Contratti di comodato e di deposito	1,2,3,4	Gestione procedimento redazione, approvazione e stipula contratti (secondo tempistiche organi accademici)
Emissione buoni di carico e di scarico	6,8	Gestione procedura di inventariazione beni e produzione buoni da fatturazione (7gg)
Procedure di scarico inventariale	6,7,8	Gestione procedura di disinventariazione beni, organizzazione riunione commissione scarico, predisposizione delibera CdA (30gg)
Determinazione e comunicazione annuale valori patrimoniali	6,7,8	Annualmente si richiama Uff. Bilancio
Ricognizione inventariale	6,7,8	Quinquennale
Distribuzione materiale all'utenza	1,2,3,4	Su richiesta dell'utenza (2g)

	Gestione informatizzata	6,7,8	Gestione sw di consistenza di giacenza di magazzino al fine del reintegro scorte
	Monitoraggio consistenza scorte	6,7,8	Continuo
	Inventario magazzino	6,7,8	Mensile

AREA SERVIZI ISTITUZIONALI

Responsabile: dott. Gabriele Rizzetto – tel. 0403787201 – posta elettronica: rizzetto@sissa.it

SUPPORTO ORGANI DI GOVERNO E GESTIONE DOCUMENTALE

Responsabile del procedimento: Antonella Derin – tel. 0403787203 – posta elettronica: antonella.derin@sissa.it

UFFICIO	SERVIZIO EROGATO	DESTINATARI	MODALITA' E TEMPI STANDARD DI EROGAZIONE
SUPPORTO ORGANI DI GOVERNO E GESTIONE DOCUMENTALE	Protocollo	1, 2, 3,4, 5, 6, 10	Registrazione entro la giornata lavorativa di ricezione del documento
	Consegna posta ricevuta all'ufficio di competenza	6	Entro la giornata lavorativa successiva alla ricezione
	Invio PEC all'esterno	6	Entro la giornata lavorativa
	Pubblicazione all'Albo Ufficiale	6, 10	Su richiesta, entro la giornata lavorativa
	Supporto organi collegiali: - estratti - disponibilità verbali	1,2,3,4,5,6,7	Su richiesta, entro 2gg dalla richiesta 30gg dopo approvazione
	Gestione richieste certificazione da parte di altre PA	Esterni	Entro 10gg lavorativi

UFFICIO AFFARI GENERALI

Responsabile del procedimento: dott. Erica Maran – tel. 0403787204 – posta elettronica: erica.maran@sissa.it

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
AFFARI GENERALI	Procedure in economia per l'erogazione di servizi: affidamenti diretti	2, 4, 5, 6, 7, 8	Pubblicazione avviso di manifestazione di interesse: 15 gg da definizione delle prestazioni Indagine di mercato tra le imprese individuate e affidamento del servizio: 30 gg

	Procedure in economia per l'erogazione di servizi: cottimo fiduciario	2, 4, 5, 6, 7, 8	Pubblicazione avviso di manifestazione di interesse: 15 gg da definizione delle prestazioni Cottimo fiduciario tra le imprese individuate e affidamento del servizio: 2 mesi
	Gare d'appalto sotto-soglia comunitaria per l'erogazione di servizi	2, 4, 5, 6, 7, 8	Da valutare caso per caso. Dalle definizione delle prestazioni, tempi di legge con un massimo di 4 mesi, salvo imprevisti.
	Gare d'appalto sopra-soglia comunitaria per l'erogazione di servizi	2, 4, 5, 6, 7, 8	Da valutare caso per caso. Dalle definizione delle prestazioni, tempi di legge con un massimo di 6 mesi, salvo imprevisti.
	Autorizzazioni all'uso auto di servizio	2, 4	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Registro infortuni: inserimento in copertura	1, 3	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Attivazione copertura infortuni/kasko per uso mezzo proprio	2, 3, 4	Entro 3 giorni dal ricevimento autorizzazione
	Liquidazione e conguaglio premi assicurazione	10	Termini di polizza
	Bando ammissione nido per utenti interni	1,2,3,4,	Pubblicazione entro fine febbraio
	Presentazione domande ammissione asilo nido per utenti interni	1,2,3,4,	Entro fine marzo
	Graduatoria domande e Comunicazione alle famiglie	1,2,3,4,	Entro fine aprile
	Versamento cauzione da parte delle famiglie per conferma iscrizione asilo nido	1,2,3,4,	Entro il 31 maggio
	Liquidazione fatture alle imprese	10	Entro 30 giorni o diverso termine stabilito in contratto, previa acquisizione del DURC
	Convenzioni e accordi di ricerca	2, 3, 5, 6, 7, 8	Approvazione nel primo Senato e CdA utili, una volta definito il testo con l'altra Parte

	Convocazione Commissione trasferimento tecnologico per accordi conto terzi	2, 3, 5	Entro 15 giorni dalla proposta di sottoscrizione accordo
	Accordi conto terzi	2, 3, 5, 6, 7, 8	Approvazione degli Organi competenti indicati nell'apposito Regolamento "conto terzi", successivi al parere favorevole della Commissione trasferimento tecnologico
	Material Transfer Agreement	2, 3, 5	Entro 15 giorni, una volta definito il testo con l'altra Parte
	Accettazione donazioni	2, 3, 6, 7	Approvazione della proposta di donazione nel primo Senato e CdA utili, successivi al parere favorevole del Consiglio di Settore
	Comunicazione accettazione donazioni al donante	10	Comunicazione di accettazione al donante: entro 8 giorni dall'approvazione del CdA
	Trasmissione richiesta autorizzazioni per la ricerca sperimentale	2, 3, 5	Entro 5 gg da presentazione progetto di ricerca sottoscritto
	Convocazione Commissione trasferimento tecnologico per deposito nuove domande di brevetto, estensioni territoriali e prosecuzione iter brevettuale	3, 5	Entro 15 gg dalla richiesta motivata dell'inventore
	Deposito nuove domande di brevetto e estensioni territoriali	3, 5	Approvazione nel primo Senato e CdA utili, successivi al parere favorevole della Commissione trasferimento tecnologico
	Trasmissione verbali a componenti Commissione trasferimento tecnologico	2,3,4,5,8	Entro 15 gg dalla riunione

SEGRETERIE

Responsabile del procedimento: Alexandra Valerie Meehan – tel. 0403787463 – posta elettronica: alex@sissa.it

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
Segreteria di Direzione	Verbalizzazione incontri	2,3,8	Redazione verbali entro 7gg
Segreteria di Direzione	Gestione spazi zona rappresentanza	1,2,3,4	Entro 3gg dalla richiesta
Segreteria di Direzione	Gestione spazi comuni	1,2,3,4	Entro 3gg dalla richiesta
Segreteria di Direzione	Gestione agenda Direttore	1-8	In orario di servizio: continua
Segreteria di Direzione	Pratiche missioni e ospiti	6,8	Inoltrate in Ragioneria entro 3gg dopo aver ricevuto le pratiche complete
Segreteria	Gestione agenda Segretario Generale	1-8	In orario di servizio: continua
Segreteria	Verbalizzazione incontri	1,2,3,4,8	Redazione verbali entro 7gg
Segreteria	Pratiche missioni e ospiti	6,8	Inoltrate in Ragioneria entro 3gg dopo aver ricevuto le pratiche complete
Segreteria	Gestione spazi comuni	1,2,3,4, 5, 6	Entro 3gg dalla richiesta
Segreteria Scientifica	Convenzioni internazionali	2,3,6,7,8	Le pratiche vengono avviate entro 7gg dal ricevimento della richiesta.
Segreteria Scientifica	Programmi di finanziamento per la ricerca internazionali e nazionali: consulenza e supporto amministrativo in fase di presentazione di progetti di ricerca, negoziazione e sottoscrizione degli atti contrattuali	1,2,3,6,8	Le pratiche vengono avviate entro 7gg dal ricevimento della richiesta.
Segreteria Scientifica	Comunicazione di programmi di finanziamento per la ricerca	1,2,3,7,8	Entro 7gg dal ricevimento/conoscenza

Segreteria Scientifica	Richiesta nulla osta al lavoro per ricercatori stranieri	2,5,6	Le pratiche vengono avviate entro 3 gg dal ricevimento di tutto la documentazione necessaria.
Segreteria Scientifica	Permessi di soggiorno, ricongiungimento, idoneità alloggiativa, assicurazione sanitaria, codice fiscale, iscrizione anagrafe	3	Le pratiche vengono avviate entro 3gg dal ricevimento della richiesta.
Segreteria Scientifica	Accoglimento conferenzieri	2,3,5,6	In accordo con il Settore/conferenziere in base alla disponibilità degli stessi
Segreteria Scientifica	Inoltro pratiche per pagamento conferenzieri/rimborsi vari	6	Entro 3gg dall'ottenimento di tutti i dati
	Assistenza sanitaria all'estero	1	Entro 10 gg da richiesta
Segreterie Aree	Redazione bozze di verbali dei Consigli di Settore	2,3,5,6,7	Entro il consiglio successivo
Segreterie Aree	Trasmissione delibere ad uffici interni	6,7	Entro il Senato successivo
Segreterie Aree	Richieste di apertura, anticipazione e/o ripartizione fondi in bilancio e variazione di bilancio; richieste assunzioni impegni	2,3,5,6	Entro 2gg
Segreterie Aree	Ricevimento fatture controllo imputazioni e trasmissione al protocollo	6	Entro 3gg
Segreterie Aree	Prenotazioni alberghi	1,2,3	Entro 7gg prima dell'arrivo dell'ospite
Segreterie Aree	Istruzione pratiche ordini	1,2,3,6	Inoltrate entro 7gg dal ricevimento delle pratiche complete
Segreterie Aree	Istruzione pratiche missioni	1,2,3,6	Entro 7gg dal ricevimento dalla richiesta di missioni
Segreterie Aree	Istruzione pratiche ospiti	2,3,6	Inoltrate entro 7gg dal ricevimento della richiesta completa da parte del docente
Segreterie Aree	Istruzione pratiche badge, chiavi, account	1,2,3,6	Inoltrate entro 2gg dal ricevimento dalla richiesta
Segreterie Aree	Richieste pagamento tramite cassa economale	1,2,3,6	Inoltrate all'Economato entro 7gg dal ricevimento della richiesta
Segreterie Aree	Consegna pratiche missioni e ospiti in Ragioneria	1,2,3,6	Inoltrate 7gg dopo aver ricevuto le pratiche complete
Segreterie Aree	Prenotazione aule e studi	1,2,3,6	Entro 3gg dalla richiesta

Segreterie Aree	Istruzione pratiche assicurazione sanitaria per missioni extra UE	1,2,3,6	Le richieste devono pervenire entro 15gg prima della partenza e saranno inoltrate all'URU entro 7gg dal ricevimento della richiesta
-----------------	---	---------	---

SEGRETERIA DIDATTICA E ALLIEVI

Responsabile del procedimento: Riccardo Iancer – tel. 0403787452 – posta elettronica: riccardo.iancer@sissa.it

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
Segreteria didattica e allievi	Permessi di soggiorno, assicurazione sanitaria, codice fiscale, iscrizione anagrafe	1	Le pratiche vengono avviate entro 2gg dal ricevimento della richiesta.
	Certificati e dichiarazioni	1	I certificati vengono consegnati entro 2 gg dal ricevimento della richiesta
	Diplomi	1	I diplomi vengono consegnati entro 15 gg dal ricevimento della richiesta
	Richieste Informazioni (email)	1 ed utenti esterni	Le richieste vengono soddisfatte entro 2 giorni
	Emissione Bandi	1,2,6	Entro 7gg dall'approvazione del CdA
	Richieste rimborsi vari	1,6	Inoltrate 1gg dal ricevimento della richiesta

BIBLIOTECA

Responsabile del procedimento: dott. Lucio Lubiana – tel. 0403787472 – posta elettronica: lucio.lubiana@sissa.it

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
Biblioteca	Accesso alle collezioni cartacee attraverso il servizio di consultazione e prestito	1,2,3,4	L'accesso e il prestito agli utenti interni e' disponibile 24 ore su 24; per gli utenti esterni dalle 8.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì e dalle 8.00 alle 14.00 di sabato. Il prestito agli utenti esterni deve essere autorizzato dalla Direzione della Biblioteca.

	Accesso alle collezioni elettroniche in modalita' on-line	1,2,3,4	L'accesso e' disponibile per tutti in Biblioteca durante l'orario di apertura; per gli utenti interni e' disponibile 24 ore su 24 anche tramite accesso remoto.
	Servizio di prestito interbibliotecario e Document Delivery	1,2,3,4	Le richieste di Document Delivery e prestito interbibliotecario vengono inoltrate entro un giorno lavorativo.
	Servizio di informazione bibliografica e reference	1,2,3,4	Alle richieste di informazione bibliografica e reference viene risposto entro un giorno lavorativo.
	Servizi di riproduzione	1,2,3,4	Il servizio e' disponibile agli utenti interni 24 ore su 24; per gli utenti esterni dalle 8.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì e dalle 8.00 alle 14.00 di sabato.
	Acquisti	1,2,3	Gli ordini di monografie vengono inviati entro un massimo di 5 giorni dalla richiesta (gli ordini di singoli testi vengono accorpati)
	Catalogazione e messa a scaffale	1,2,3,4	Le monografie vengono catalogate e messe a scaffale entro 2 giorni dalla classificazione, effettuata dal referente scientifico

INFORMATION TECHNOLOGY AND COMPUTING SERVICES – ITCS

Responsabile del procedimento: dott. Antonio Lanza – tel. 0403787464 – posta elettronica: antonio.lanza@sissa.it

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
SIS-SA	Servizio di segreteria del Direttore	6	Redazione determine Assistenza bilancio di previsione Programmazione e monitoraggio spesa Predisposizione procedure Tempi di erogazione: dettati dal Direttore del SIS di volta in volta
SIS-SA	Consulenza sulla normativa di competenza	1-8	Modalità di erogazione: telefonica e via email Presenza in carico immediata Tempi: in base alla complessità
SIS-SA	Servizio di istruttoria procedure acquisto IT sia su fondi di afferenza, sia su fondi di Area	1-8	Istruttoria ordini Punto istruttore Consip Tempi di erogazione: presa in carico entro 48 ore dalla ricezione ticket completo di specifiche tecniche. Tempi di risoluzione: dipendenti dalla procedura adottata disciplinata dal Regolamento interno.
SIS-SA	Servizio di assistenza amministrativa nella fase esecutiva del contratto (a partire dalla consegna della merce)	1-8	Supporto all'Economato per iscrizioni inventari Affidamenti e dismissioni Gestione amministrativa magazzino SIS

SERVIZI E INNOVAZIONE

Ufficio	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
SIS-SI	Servizio di Helpdesk	1-8	Presenza in carico ticket: entro le normali ore di ufficio (8:00 – 18:00) Risoluzione: variabile in base alla tipologia del problema.
SIS-SI	Disponibilità network	1-8	97% pari a circa 10 gg di down in un anno
SIS-SI	Disponibilità posta elettronica	1-8	97% pari a circa 10 gg di down in un anno
SIS-SI	Disponibilità VPN	1-8	97% pari a circa 10 gg di down in un anno
SIS-SI	Disponibilità servizi autenticazione	1-8	97% pari a circa 10 gg di down in un anno

SIS-SI	Disponibilità DNS	1-8	97% pari a circa 10 gg di down in un anno
SIS-SI	Disponibilità file server	1-8	97% pari a circa 10 gg di down in un anno
SIS-SI	Disponibilità servizi web esterni ed interni	1-8	97% pari a circa 10 gg di down in un anno
SIS-SI	Disponibilità servizi per l'amministrazione	6	97% pari a circa 10 gg di down in un anno
SIS-SI	Disponibilità cluster di calcolo	1,2,3	97% pari a circa 10 gg di down in un anno
SIS-SI	Disponibilità server spooler	1-8	97% pari a circa 10 gg di down in un anno

LABORATORIO INTERDISCIPLINARE PER LE SCIENZE NATURALI ED UMANISTICHE

Responsabile del procedimento: prof. Giuseppe Mussardo – tel. 0403787411 – posta elettronica: giuseppe.mussardo@sissa.it

Ufficio	Servizio erogato	Destinatari del servizio	Modalità e Tempi standard di erogazione
Laboratorio Interdisciplinare	Rilascio certificati	1	dalla richiesta 2 gg
	Verbali consiglio di Laboratorio	5, 6, 7	dalla seduta 1 settimana
	Verbalizzazione incontri	1,2,3,4,8	Redazione verbali entro 7gg
	Verbali esami di ammissione		dall'espletamento delle prove 2 giorni
	Liquidazione pratiche missioni e rimborsi ospiti	1, 2, 3, 9	Entro 30 gg giorni dal ricevimento della documentazione completa
	Liquidazione Compensi	9	Entro 30 gg giorni dal ricevimento della documentazione completa
	Ordini	10	1 giorno dal ricevimento preventivi
	Liquidazione fatture	10	30 gg dal ricevimento
	Convenzioni di tirocinio	7	15 giorni dall'approvazione
	Organizzazione convegni		2/3 mesi
	Prenotazione aule	3, 4, 6, 8	1 giorno dalla richiesta
	Accoglimento conferenzieri	2,3,5,6	In accordo con il Settore/conferenziere in base alla disponibilità degli stessi

	Trasmissione delibere ad uffici interni	6,7	Entro il Senato successivo
	Richieste di apertura, anticipazione e/o ripartizione fondi in bilancio e variazione di bilancio	2,3,5,6	Entro 2gg
	Ricevimento fatture controllo imputazioni e trasmissione al protocollo	6	Entro 3gg
	Prenotazioni alberghi	1,2,3	Entro 7gg prima dell'arrivo dell'ospite
	Istruzione pratiche ordini	1,2,3,6	Inoltrate entro 7gg dal ricevimento delle pratiche complete
	Istruzione pratiche missioni	1,2,3,6	Entro 7gg dal ricevimento dalla richiesta di missioni
	Istruzione pratiche ospiti	2,3,6	Inoltrate entro 7gg dal ricevimento della richiesta completa da parte del docente
	Richieste Informazioni (email)	1 ed utenti esterni	Le richieste vengono soddisfatte entro 2 giorni
	Emissione Bandi	1,2,6	Entro 7gg dall'approvazione del CdA
	Prenotazione biglietti prepagati	9	1 giorno dalla richiesta

LABORATORI

Responsabile del procedimento: prof. Mathew Diamond – tel. 0403787236 – posta elettronica: diamond@sissa.it

Gestione Generale	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
	Gestione generale, continuità dell'erogazione dei principali servizi	1,2,3,4	Assicurare il più possibile la continuità nell'erogazione dei principali servizi con sostituzioni. Non sempre possibile la sostituzione (per specifiche competenze o carico di lavoro)
	Gestione generale, servizio di interfaccia tra gli utenti del settore e l'ufficio economato per le richieste di interventi tecnici	1,2,3,4,6	Verifica problematica segnalata, valutazione dell'urgenza e delle possibili risoluzioni. Presenza in carico entro 1 ora. Risoluzione interna o eventuale richiesta di intervento presso l'ufficio economato entro 2 giornate lavorative. Pianificazione periodica interventi di manutenzione ordinaria.
	Gestione generale, rapporti con ditte servizi esterni.	1,2,3,4, 10	Massima urgenza: presa in carico entro 1 ora; contatto con assistenza tecnica specializzata entro la giornata. Urgenza: presa in carico entro la giornata lavorativa; contatto con assistenza tecnica specializzata entro 2 giornate lavorative. Ordinaria: pianificazione periodica interventi esterni

Biologia Molecolare	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
	Biologia molecolare, genotipizzazione	1,2,3	Presenza in carico dei campioni, processamento e consegna dei risultati entro 3 gg lavorativi. Ordinario: pianificazione settimanale dell'analisi dei campioni (max 48 al giorno) Urgenza: inizio del processamento entro 24 ore dalla presa in carico.
	Biologia molecolare, gestione banca cloni Riken	1,2,3	Gestione ed aggiornamento mensile della banca dati informatica. Supporto ordinario alla pianificazione degli esperimenti (identificazione seq. cloni, vettori, enzimi di restrizione). Preparazione dei campioni come richiesto dall'utente. Erogazione del servizio entro 24 ore.
	Biologia molecolare, gestione materiale di uso	1,2,3,4	Controllo mensile delle scorte e approvvigionamento del materiale in esaurimento.

	cumune		
	Biologia molecolare, istruzione e supporto in tecniche di biologia molecolare	1,2,3	Pianificazione con l'utente di una sessione di istruzione entro 48 ore.
	Biologia molecolare, servizio di sequenziamento	1,2,3,4, 10	Supporto ordinario alla pianificazione degli esperimenti (identificazione primers, controllo quantitativo e qualitativo dei campioni,..) e analisi dei dati Raccolta campioni per la spedizione, adempimenti pratiche e invio. Tempo massimo tra raccolta campioni e spedizione 15gg lavorativi.
	Biologia molecolare, manutenzione ordinaria e contatti con assistenza tecnica degli strumenti	1,2,3,4, 10	Manutenzione ordinaria programmata a scadenze predefinite. Manutenzioni straordinarie: verifica problematica segnalata, valutazione dell'urgenza e delle possibili risoluzioni. Presenza in carico entro 1 giornata lavorativa. Risoluzione interna o eventuale contatto con l'assistenza tecnica specializzata entro 2 giornate lavorative
	Biologia molecolare, Microarray	1,2,3,4	Presenza in carico dei campioni, processamento e consegna dei risultati Urgenza: consegna risultati entro 5gg lavorativi dalla presa in carico. Ordinario:consegna risultati entro la data definita secondo la calendarizzazione concordata con l'utente.

Colture cellulari	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
	Colture cellulari, istruzione e supporto tecnico scientifico utenti	1, 3, 4	Affiancamento e istruzione utenti nell'esecuzione di protocolli per preparazione e mantenimento colture cellulari (linee e primarie). Istruzione per uso e gestione ordinaria strumentazione comunemente impiegata per colture cellulari. Tempi: a richiesta, secondo le esigenze dell'utente.
	Colture cellulari, preparazione di colture primarie	1,2,3	Programmazione settimanale e/o mensile di colture dissociate e organotipiche. Preparazione e mantenimento in coltura fino all'utilizzo da parte dell'utente.
	Colture cellulari, crioconservazione	1,2,3	Gestione ordinaria linee cellulari conservate in azoto liquido, A richiesta, congelamento e scongelamento linee cellulari.
	Colture cellulari, strumentazione	1, 3	Verifica funzionamento routinaria e/o su segnalazione degli utenti (Presenza in carico: entro 1 ora) e manutenzione ordinaria interna. Contatti con assistenza tecnica e organizzazione interventi (presa in

			carico entro la giornata lavorativa, contatto con assistenza tecnica specializzata entro 2 giornate lavorative)
	Colture cellulari, soluzioni e terreni	1,2,3	Preparazione routinaria soluzioni e terreni per colture primarie ed organotipiche. Preparazione aliquote sieri, substrati, reagenti per colture cellulari. Tempi: controllo settimanale del materiale e nuove preparazioni entro 2 giornate lavorative

Cucina	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
	Cucina, sterilizzazione	1,2,3,4	Organizzazione conferimento materiale da processare e ritiro del materiale processato. Programmazione giornaliera dei cicli di autoclavi in base alle esigenze di lavoro.
	Cucina, preparazione terreni di coltura	1,2,3,4	Preparazione routinaria soluzioni, terreni e piastre per colture. Per richieste straordinarie, pianificazione con l'utenza. Tempi: controllo settimanale del materiale e nuove preparazioni entro 2 giornate lavorative.
	Cucina, manutenzione ordinaria grandi e piccoli strumenti	1,2,3,4, 10	Manutenzioni ordinarie programmate a scadenze predefinite. Manutenzioni straordinarie: verifica problematica segnalata, valutazione dell'urgenza e delle possibili risoluzioni. Presa in carico entro la giornata lavorativa. Risoluzione interna o eventuale contatto con l'assistenza tecnica specializzata entro 2 giornate lavorative.
	Cucina, istruzione e supporto tecnico scientifico utenti	1,2,3,4	Istruzione per uso e gestione ordinaria strumentazione comunemente impiegata nei laboratori di biologia (centrifughe, strumentazione di dosaggio ecc.) Tempi: a richiesta , secondo le esigenze dell'utente.
Magazzino	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
Neurobiologia	Magazzino, gestione ordinaria	1,2,3,4	Ricezione materiale in arrivo e distribuzione secondo orario settimanale. Rendicontazione trimestrale delle spese per singolo gruppo.
	Magazzino, approvvigionamento scorte	1,2,3,4, 10	Inventario periodico scorte, rifornimento o inizio processamento ordini per approvvigionamento del materiale necessario da ditte

			fornitrici, compatibilmente con la disponibilità di fondi. Per richieste straordinarie, pianificazione con l'utenza.
	Magazzino, valutazione campionature e preventivi	1,2,3,4	Verifica compatibilità nuovo prodotto, raccolta dati valutazione utenti ed eventuali richieste di preventivi a ditte fornitrici. Istruzione per uso e gestione del materiale distribuito dal magazzino comunemente impiegato nei laboratori. Tempi: a richiesta, secondo le esigenze dell'utente.

Microscopia	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
	Microscopia, manutenzione ordinaria interna	1,2,3,4	Verifica problematica segnalata e risoluzione interna; Presa in carico: entro 1 ora, risoluzione: entro 2 giornate lavorative. Pianificazione periodica interventi interni
	Microscopia, gestione assistenza tecnica esterna	1,2,3,4, 10	Massima urgenza: presa in carico entro 1 ora; contatto con assistenza tecnica specializzata entro 1 giornata lavorativa. Urgenza: presa in carico entro la giornata lavorativa; contatto con assistenza tecnica specializzata entro 2 giornate lavorative. Ordinaria: pianificazione periodica interventi esterni
	Microscopia, istruzione e supporto tecnico scientifico utenti	1,2,3,4	Massima urgenza: supporto utente entro 3 ore; Urgenza: supporto utente entro 2 giornate lavorative Ordinaria: Pianificazione con l'utente delle sessioni necessarie per una adeguata istruzione.
	Strumenti di istologia, manutenzione ordinaria e contatti con assistenza tecnica	1,2,3,4, 10	Risoluzione interna: Presa in carico: entro 1 ora, risoluzione: entro 2 giornate lavorative Risoluzione esterna: Presa in carico: entro la giornata lavorativa , contatto con assistenza tecnica specializzata entro 2 giornate lavorative. Ordinaria: pianificazione periodica interventi esterni
	Strumenti di istologia, istruzione e supporto tecnico scientifico utenti	1,2,3,4	Pianificazione con l'utente di una sessione di istruzione.

Officina	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
	Officina, manutenzione straordinaria interna	1,2,3,4	Verifica problematica segnalata e risoluzione interna. Presa in carico: entro la giornata lavorativa. Risoluzione: entro 2 giornate lavorative (compatibilmente con la disponibilità dl materiale e pezzi di ricambio)
	Officina, progettazione, realizzazione, installazione interna e supporto utenti	1,2,3,4	Su richiesta dell'utenza realizzazione parti meccaniche ed elettroniche, tempistica in relazione alla complessità e definite di volta in volta con gli utenti.
	Officina, set-up elettrofisiologia	1,2,3,4	Regolazione tavoli antivibranti: Presa in carico: entro 1 ora, risoluzione: entro 1 giornata lavorativa Costruzione nuova gabbia di Faraday : entro 1 settimane lavorative a partire dalla data di arrivo del materiale specifico ordinato.
	Officina, gestione materiali di consumo tipici da officina	1,2,3,4	Reintegro in base a necessità ed eventuali richieste. Acquisto in negozi specializzati entro 1 settimana lavorativa
	Officina, carpenteria leggera	1,2,3,4	Installazione carpenteria leggera. Tempistica in relazione alla complessità ed agli altri carichi di lavoro

Sicurezza	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
	Sicurezza, interazione con il servizio di prevenzione e protezione	1,2,3,4, 5, 6	Interazione con l'RSPP, con il medico competente, i docenti e i responsabili dei laboratori per la valutazione dei rischi (chimici, biologici, elettrici, meccanici etc) Aggiornamento schede sicurezza
	Sicurezza, gestione assistenza tecnica esterna cappe chimiche, cappe a flusso laminare, sensori gas	1,2,3,4, 10	Massima urgenza: presa in carico entro 1 ora; contatto con assistenza tecnica specializzata entro la giornata lavorativa. Urgenza: presa in carico entro 1 giornata lavorativa; contatto con assistenza tecnica specializzata entro 2 giornate lavorative. Ordinaria: pianificazione periodica interventi esterni
	Sicurezza, rifiuti speciali, gestione ordinaria e contatti con ditta specializzata per lo smaltimento rifiuti di laboratorio	1,2,3,4, 10	Approvvigionamento contenitori per la raccolta rifiuti Organizzazione conferimento rifiuti al deposito temporaneo Pianificazione periodica ritiri da parte di ditta specializzata Compilazione obbligatoria del registro carico-scarico
	Sicurezza, rifiuti speciali, supporto utenti	1,2,3,4	Assegnazione codice CER Istruzione utenti per la corretta gestione e smaltimento dei rifiuti

Segreteria	Servizio Erogato	Destinatari	Modalità e Tempi standard di erogazione
	Segreteria, partecipazione, programmazione e predisposizione dei verbali dei consigli di settore	1,2,3,4,6,7	Programmazione mensile dei CdS Supporto agli utenti nella programmazione e convocazione: continua. Redazione dei verbali entro il consiglio successivo
	Segreteria, trasmissione delibere ad uffici interni	6	Tempi di evasione: 1 settimana lavorativa
	Segreteria, programmazione e redazione del budget semestrale ed annuale	5,6,7,8	La modalità di erogazione è multipla intervenendo nel processo varie figure/uffici i tempi sono variabili e dipendono dalle sinergie coinvolte
	Segreteria, monitoraggio spese, richiesta variazioni nell'ambito del budget del settore, richieste e controllo di assunzione impegni e variazioni tra fondi e capitoli di bilancio	2,3,5,6	Urgenza o in scadenza : 1 giornata lavorativa Ordinario: 1 settimana lavorativa
	Segreteria, ricevimento fatture controllo imputazioni e trasmissione al protocollo	6	Ordinario : 3 giornate lavorative
	Segreteria, prenotazioni servizi esterni quali : alberghi , vettori, ristorazione, registrazioni a convegni, servizi convenzionati, visti, voucher	1, 2, 3, 5, 6,10	Ordinario : 1 giornata lavorativa
	Segreteria, consulenza con utenza per pratiche ordini, missioni, ospiti e conferenzieri, servizi interni quali richieste Badge, chiavi etc..	1,2,3,5, 6	Ordinario : immediato o prima possibile in relazione al carico di lavoro
	Segreteria, supporto alla didattica per orari lezioni	1, 2, 3, 4, 5, 10	Ordinario: 1 giornata lavorativa

	pubblicazione e gestione su mailing list, prenotazione delle aule		
	Segreteria, gestione ordini	1, 2, 3, 4, 6, 10	<p>Contatto con fornitori</p> <p>Realizzazione indagini di mercato</p> <p>Processamento ordini</p> <p>Urgenza: presa in carico entro la giornata lavorativa; contatto con fornitori entro 2 giornate lavorative; processamento ordine (trasmissione ad ufficio Economato) entro 3 giornate lavorative</p> <p>Ordinario: presa in carico entro la giornata lavorativa; contatto con fornitori entro 3 giornate lavorative; processamento ordine (trasmissione ad ufficio Economato) entro 1 settimana lavorativa</p>