

Carta dei servizi



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

Indice dei servizi

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, le modalità per la presentazione di eventuali reclami e gli eventuali link a documenti o form di richiesta.

Direzione Generale

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 al regolamento approvato dal Consiglio dell'Università e pubblicato sul sito.

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

Responsabile: Alice Dufour e Chiara Panozzo

Contatti: Ufficio Comunicazione, Direzione e Rettorato
Strada Cappuccini 2A - Aosta
Telefono: 0165 1875220
Indirizzi di posta elettronica: direttore-generale@univda.it

Modalità di erogazione: form on line

Modalità per presentare reclamo: form online

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

Ambito: Direzione Generale

Servizio: Concessione patrocinio di Ateneo

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: Alice Dufour e Chiara Panozzo

Contatti: Ufficio Comunicazione, Direzione e Rettorato
Strada Cappuccini 2A - Aosta
Telefono: 0165 1875220
Indirizzi di posta elettronica: comunicazione@univda.it

Modalità di erogazione: pec o e-mail

Modalità per presentare reclamo: form online

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

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 Sistar (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 Valutazione e Statistica
Strada Cappuccini 2A - Aosta
Telefono: 0165 1875215
Indirizzi di posta elettronica: 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](#)

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.

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

Responsabile: Elisa Dalle.

Contatti: Ufficio Personale tecnico amministrativo
Strada Cappuccini 2A – Aosta
Telefono: 01651875260
Indirizzo di posta elettronica: personaleta@univda.it

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

Modalità per presentare reclamo: Form on line.

Link utili: https://www.univda.it/tipologia_bando/avvisi-di-mobilita-per-personale-amministrativo/

Ambito: Area Affari generali e Risorse umane.

Servizio: **Gestione del piano di formazione.**

Descrizione: Predisposizione del Piano di formazione del personale e gestione dell'elenco esperti formatori

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, esperti esterni.

Responsabile: Elisa Dalle.

Contatti: Ufficio Personale tecnico-amministrativo
Strada Cappuccini 2A – Aosta
Telefono: 01651875260
Indirizzo di posta elettronica: personaleta@univda.it

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

Modalità per presentare reclamo: Form on line.

Link utili: https://www.univda.it/tipologia_bando/elenco-esperti-formatori/

Ambito: Area Affari generali e Risorse umane.

Servizio: **Concorsi personale tecnico – amministrativo.**

Descrizione: Gestione delle procedure di concorso per il personale tecnico-amministrativo.

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

Responsabile: Elisa Dalle

Contatti: Ufficio Personale tecnico amministrativo
Strada Cappuccini 2A – Aosta
Telefono: 01651875260
Indirizzo di posta elettronica: personaleta@univda.it

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

Modalità per presentare reclamo: Form on line.

Link utili: https://www.univda.it/tipologia_bando/bandi-di-concorso-per-personale-amministrativo/

Ambito: Area Affari generali e Risorse umane.

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

Descrizione: Gestione delle procedure di selezione per il personale docente e ricercatore a tempo determinato.

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

Responsabile: Valeria Vichi.

Contatti: Ufficio Personale docente e collaboratore
Strada Cappuccini 2A – Aosta
Telefono: 01651875270
Indirizzo di posta elettronica: personaledocente@univda.it

Modalità di erogazione: Online, e-mail, pec, telefono, ufficio.

Modalità per presentare reclamo: Form on line.

Area 2 - Area Didattica e Servizi agli Studenti

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Conferimento di contratti per attività didattiche

Descrizione: Attività connesse al conferimento di contratti per attività didattiche nell'ambito dei corsi di studio:

- predisposizione bandi e atti di emanazione;
- ricezione domande e supporto agli Organi e alle Commissioni incaricate della valutazione delle candidature;
- predisposizione atti di conferimento incarichi e pubblicazione esiti.

Destinatari: Docenti e soggetti esterni.

Responsabile: Michela Garino – Alessia Sandi

Contatti: Ufficio Programmazione e gestione didattica
Polo universitario
Telefono: 01651875280
Indirizzi di posta elettronica: gestionedidattica@univda.it

Modalità di erogazione: piattaforma online PICA, PEC, 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/normative/regolamento-per-il-conferimento-di-contratti-per-attivita-didattiche-delluniversita-della-valle-daosta-universite-de-la-vallee-daoste/>

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Bandi e 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 dati inseriti dai candidati nella procedura telematica di ammissione;
- supporto alle commissioni didattiche per la verifica dei requisiti per l'accesso e per la valutazione delle istanze di riconoscimento di crediti formativi universitari;
- predisposizione atti per ammissione ai test e all'immatricolazione.

Destinatari: Soggetti esterni e potenziali studenti

Responsabile: Michela Garino – Alessia Sandi

Contatti: Ufficio Programmazione e gestione didattica
Polo universitario
Telefono: 01651875280
Indirizzi di posta elettronica: gestionedidattica@univda.it

Modalità di erogazione: area riservata della Segreteria online del sito di Ateneo, e-mail, telefono, appuntamento su richiesta

Modalità per presentare reclamo: form on line

Link utili: https://www.univda.it/tipologia_bando/bandi-per-lammissione-degli-studenti/

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Gestione delle carriere degli studenti

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

- perfezionamento immatricolazioni, passaggi di ordinamento didattico, trasferimenti in ingresso, iscrizioni a singoli insegnamenti;
- verifica e caricamento piani di studio sul libretto informatico degli studenti;
- monitoraggio verbalizzazione online esami di profitto e aggiornamento conseguimento CFU su libretto informatico degli studenti;
- ricezione istanze studenti, supporto a Commissioni didattiche per valutazione delle stesse, invio esiti a studenti e caricamento esiti su libretto informatico;
- gestione trasferimenti in uscita e rinunce agli studi;
- gestione procedure di conseguimento titolo e chiusura carriere;
- richieste conferme titoli;
- rilascio certificati, diploma supplement e pergamene di laurea.

Destinatari: Studenti, altri Atenei, soggetti esterni

Responsabile: Nadia Jordan

Contatti: Ufficio Diritto allo studio e Segreteria Studenti

Polo universitario - Aosta

Telefono: 01651875290

Indirizzo di posta elettronica: segreteria-studenti@univda.it; ammissioni@univda.it

Modalità di erogazione: area riservata della Segreteria online del sito di Ateneo, form on line, e-mail, telefono, sportello

Modalità per presentare reclamo: form on line

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

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Gestione delle tasse e dei contributi universitari, degli esoneri, delle sospensioni delle carriere e delle decadenze dagli studi

Descrizione: Attività connesse alla gestione della contribuzione studentesca:

- monitoraggio pagamenti tasse e contributi universitari a carico degli studenti;
- monitoraggio autodichiarazioni ISEE-U;
- istruttoria per richieste rateizzazione pagamenti;
- verifica requisiti per richieste di esoneri totali e parziali di tasse e contributi;
- istruttoria per rimborsi tasse e predisposizione relativi atti;
- invio ricevute versamenti o rimborsi;
- ricezione richieste di sospensione e relativa istruttoria;
- verifica requisiti per accertamento d'ufficio della decadenza dagli studi.

Destinatari: Studenti iscritti e studenti con carriera chiusa

Responsabile: Stefano Borlini

Contatti: Ufficio Diritto allo studio e Segreteria Studenti
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875290
Indirizzo di posta elettronica: diritto-studio@univda.it

Modalità di erogazione: area riservata della Segreteria online del sito di Ateneo, form on line, e-mail, telefono, sportello

Modalità per presentare reclamo: form on line

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

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Iscrizione a singoli insegnamenti

Descrizione: Attività connesse all'iscrizione da parte di soggetti esterni a singoli insegnamenti e alle richieste di partecipazione alle lezioni in qualità di uditori:

- ricezione domande;
- supporto per verifica requisiti e condizioni di ammissibilità;
- predisposizione e trasmissione esiti domande.

Destinatari: Soggetti esterni

Responsabile: Stefano Borlini

Contatti: Ufficio Diritto allo studio e Segreteria Studenti
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875290
Indirizzo di posta elettronica: diritto-studio@univda.it

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

Modalità per presentare reclamo: form on line

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

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:

- 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 Segreteria Studenti
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875290
Indirizzo di posta elettronica: 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/>

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 per l'ammissione ai corsi di studio e durante la carriera universitaria:

- supporto amministrativo al docente delegato del Rettore per la disabilità e i disturbi dell'apprendimento, anche per l'esame delle richieste di ausili per lo svolgimento dei test di accesso e degli esami di profitto;
- consulenze individuali;
- acquisizione documentazione medica;
- 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 Segreteria Studenti
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875290
Indirizzo di posta elettronica: 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/>

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Assegnazione di posti alloggio a studenti dell'Ateneo

Descrizione: Attività connesse all'assegnazione di posti alloggio:

- predisposizione e pubblicazione bando per l'assegnazione di posti alloggio;
- verifica requisiti di partecipazione, predisposizione graduatorie e atti di assegnazione posti alloggio;
- monitoraggio pagamenti per fruizione posti alloggio;
- predisposizione attestazioni pagamenti per fruizione posti alloggio.

Destinatari: Potenziali studenti/studenti

Responsabile: Matteo Ganis

Contatti: Ufficio Diritto allo studio e Segreteria Studenti
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875290
Indirizzo di posta elettronica: studentato@univda.it

Modalità di erogazione: form on line, e-mail, telefono, sportello, appuntamento

Modalità per presentare reclamo: form on line

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Collaborazioni a tempo parziale degli studenti

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

- raccolta esigenze strutture e 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 Segreteria Studenti
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875290
Indirizzo di posta elettronica: diritto-studio@univda.it

Modalità di erogazione: form on line, e-mail, telefono, sportello, appuntamento

Modalità per presentare reclamo: form on line

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Mobilità internazionale degli studenti nell'ambito del programma ERASMUS+

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

- predisposizione bandi per studenti in mobilità in uscita e ricezione candidature;
- supporto alle commissioni esaminatrici per predisposizione graduatorie;
- predisposizione atti approvazione graduatorie e conferimento borse;
- verifica documentazione iniziale e finale richiesta per la mobilità;
- gestione relazioni con Atenei stranieri ed enti ospitanti le attività di tirocinio;
- accoglienza studenti in ingresso;
- adempimenti correlati all'erogazione di acconti e saldi delle borse di mobilità.

Destinatari: Studenti, Atenei stranieri, enti esterni

Responsabile: Luca Susanna

Contatti: Ufficio Mobilità, Orientamento e Placement
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875300
Indirizzo di posta elettronica: mobilita@univda.it

Modalità di erogazione: form on line, 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/>

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Mobilità internazionale degli 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 bandi per studenti in mobilità in uscita e ricezione candidature;
- supporto alle commissioni esaminatrici per predisposizione graduatorie;
- predisposizione atti approvazione graduatorie e conferimento borse;
- supporto agli studenti per l'immatricolazione presso l'Ateneo partner;
- verifica documentazione iniziale e finale richiesta per la mobilità;
- gestione relazioni con Atenei convenzionati;
- predisposizione, consegna e ritiro documentazione (es. accordo finanziario);
- adempimenti correlati all'erogazione di acconti e saldi delle borse di mobilità.

Destinatari: Studenti, docenti e Atenei stranieri

Responsabile: Matteo Rigo

Contatti: Ufficio Mobilità, Orientamento e Placement
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875300
Indirizzo di posta elettronica: mobilita@univda.it

Modalità di erogazione: form on line, 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/>

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;
- gestione corrispondenza con enti ospitanti;
- predisposizione convenzioni e progetti di tirocinio;
- consegna e ritiro documentazione e registri di tirocinio;
- gestione comunicazioni a enti esterni e adempimenti connessi ai tirocini.

Destinatari: Studenti, docenti ed enti esterni

Responsabile: Matteo Rigo

Contatti: Ufficio Mobilità, Orientamento e Placement
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875300
Indirizzo di posta elettronica: mobilita@univda.it

Modalità di erogazione: form on line, 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/>

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Tirocini post lauream e professionalizzanti

Descrizione: Attività connesse allo svolgimento da parte di studenti e laureati dell'Ateneo 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 e verifica dei requisiti;
- coordinamento con enti ospitanti, ordini professionali e commissioni;
- gestione attività su piattaforma placement;
- coordinamento con tutor interni ed esterni;
- predisposizione convenzioni e progetti 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: Matteo Rigo

Contatti: Ufficio Mobilità, Orientamento e Placement
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875300
Indirizzo di posta elettronica: placement@univda.it

Modalità di erogazione: form on line, 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/>

Ambito: Area Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Attività di placement

Descrizione: Attività connesse alla veicolazione delle offerte di tirocinio e delle offerte di lavoro per studenti e laureati dell'Ateneo 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 esterni

Responsabile: Matteo Rigo

Contatti: Ufficio Mobilità, Orientamento e Placement

Polo universitario - Aosta

Telefono: 01651875300

Indirizzo di posta elettronica: placement@univda.it

Modalità di erogazione: piattaforma on line placement, 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/registrazione-ad-almalaurea/collegato-lavoro-piattaforma-placement/>

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

Ambito: Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Attività di orientamento

Descrizione: Attività connesse all'accoglienza e al supporto informativo a favore di potenziali studenti e loro famiglie, organizzazione di eventi di orientamento, anche in collaborazione con le scuole, partecipazione a saloni e iniziative di orientamento.

Destinatari: Potenziali studenti e loro famiglie, istituti di istruzione secondaria di secondo grado, soggetti esterni

Responsabile: Rossella Pivot

Contatti: Ufficio Mobilità, Orientamento e Placement
Polo universitario - Aosta
Telefono: 0165 1875300
Indirizzi di posta elettronica: orientamento@univda.it

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

Modalità per presentare reclamo: form online

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

Ambito: Didattica e Servizi agli Studenti

Servizio: Consultazione e prestito di materiali bibliotecari

Descrizione: Attività connesse alla gestione del servizio di consultazione e prestito di materiali posseduti dalla biblioteca di Ateneo:

- iscrizione utenti ai servizi bibliotecari e aggiornamento anagrafiche;
- gestione delle operazioni di ricerca, registrazione prestiti e consultazioni;
- gestione delle operazioni correlato al rientro e alla ricollocazione del materiale bibliografico;
- invio solleciti per ritardi nella restituzione e richieste di risarcimento per libri danneggiati o smarriti.

Destinatari: Studenti, utenti di Atenei convenzionati, personale docente e collaboratori, utenti esterni

Responsabile: Chiara Frezet

Contatti: Ufficio Biblioteca
Polo Universitario – Aosta e Strada Cappuccini 2A - Aosta
Telefono: 01651875250
Indirizzo di posta elettronica: 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/>

Ambito: Area Didattica e Servizi agli studenti

Servizio: Prestito interbibliotecario e *document delivery*

Descrizione: Attività connesse alla gestione delle richieste di prestiti e riproduzione di articoli trasmesse ad altre biblioteche italiane e straniere, nonché delle richieste di prestiti e riproduzione di articoli ricevute da altre biblioteche italiane e straniere.

Destinatari: Studenti laureandi, personale docente e collaboratori, altre biblioteche

Responsabile: Chiara Frezet

Contatti: Ufficio Biblioteca
Polo Universitario – Aosta e Strada Cappuccini 2A - Aosta
Telefono: 01651875250
Indirizzo di posta elettronica: 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/>

Area 3 - Area Finanza, Ricerca e Patrimonio

Ambito: Area Ricerca, Finanza, Servizi Patrimoniali e Informatici

Servizio: **Gestione e liquidazione delle fatture 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 monitoraggio della Piattaforma dei Crediti Commerciali.

Destinatari: Fornitori dell'Ateneo.

Responsabile: Alessia Silvetti

Contatti: Ufficio Contabilità e Bilancio
Strada Cappuccini 2A - Aosta
Telefono: 01651875310
Indirizzi di posta elettronica: 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/

Ambito: Area Ricerca, Finanza, Servizi Patrimoniali e Informatici

Servizio: **Gestione delle procedure di acquisto di beni e servizi**

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 Di Mauro

Contatti: Ufficio Acquisti
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875320
Indirizzi di posta elettronica: acquisti@univda.it

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

Modalità per presentare reclamo: form on line

Ambito: Area Ricerca, Finanza, Servizi Patrimoniali e Informatici

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
Polo universitario - Aosta
Telefono: 01651875225
Indirizzi di posta elettronica: patrimonio@univda.it

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

Modalità per presentare reclamo: form on line.

Ambito: Ricerca, Finanze, Servizi Patrimoniali e Informatici

Servizio: Servizi informatici di Ateneo

Descrizione: Gestione di tutte le procedure relative ai vari servizi informatici e tecnologici offerti dall'Ateneo: reti internet e locale, posta elettronica, postazioni telefoniche, procedure di autenticazione. Gestione e supporto di tutti i dispositivi informatici.

Destinatari: Interni ed esterni

Responsabile: Gianni Marra

Contatti: Ufficio Sistemi Informatici e Gestione Documentale
Polo universitario - Aosta
Telefono: 0165 1875230
Indirizzi di posta elettronica: sistemi@univda.it

Modalità di erogazione: e-mail, telefono

Modalità per presentare reclamo: form online

-

Ambito: Area Ricerca, Finanza, Servizi Patrimoniali e Informatici

Servizio: **Protocollazione e gestione documentale e pubblicazione all'Albo**

Descrizione: Protocollazione della posta in arrivo, protocollo e invio della posta in partenza e conservazione dei documenti. Pubblicazione all'albo online.

Destinatari: Interni ed esterni

Responsabile: Francesca Randazzo

Contatti: Ufficio Sistemi informatici e Gestione documentale
Polo universitario - Aosta
Telefono: 0165 1875241
Indirizzi di posta elettronica: protocollo@univda.it

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

Modalità per presentare reclamo: form online