

## Protocollo per la comunicazione con i Servizi tecnici e di supporto dell'Ateneo

Oggetto del **protocollo** sono le **comunicazioni con i Servizi tecnici e di supporto (STS)** dell'Ateneo, per tutte le richieste inerenti i servizi di sua competenza, e in particolare: segnalazioni di disservizi o guasti improvvisi; interventi in caso di malfunzionamenti, ammaloramenti; richieste di: manutenzione o migliorie su spazi e attrezzature, acquisto/sostituzione di arredi o complementi, installazione di nuovi impianti; richieste di servizi di facchinaggio; richieste di pulizie straordinarie.

Il protocollo individua il **corretto percorso**, ovvero i **modi**, le **figure coinvolte** e gli **strumenti**, perché le richieste relative a lavori di edilizia, prestazioni di servizi tecnici e fornitura beni durevoli soggetti al sistema centralizzato degli acquisti e che provengono sia dalle strutture periferiche (Dipartimenti) che dagli uffici amministrativi della sede centrale, possano essere prese in carico e gestite dai STS.

Tutto il personale è invitato ad attenersi alle procedure individuate in questo protocollo, al fine di garantire la tracciabilità delle richieste, l'individuazione e attribuzione delle responsabilità del personale coinvolto, il trasparente ed equilibrato impiego delle risorse per la gestione del patrimonio edilizio di Unità, la fornitura beni e servizi idonei a garantire il benessere di tutti i lavoratori, la fruibilità degli ambienti nonché il loro decoro.

La nuova prassi consentirà l'ottimale coinvolgimento delle risorse umane a disposizione, il corretto utilizzo di quelle finanziarie disponibili e la pianificazione di quelle acquisibili in sede di programmazione di budget.

La **mancata osservanza** del corretto flusso di comunicazione **comporterà una non risposta** da parte dei diversi uffici del STS e, di conseguenza, la **non evasione delle richieste**.

### 0. GLOSSARIO

**EMERGENZA:** situazione di pericolo imminente grave per cose o persone. Richiede segnalazione immediata al numero per le emergenze (sedi di Trieste: interno **2222**, da esterno **040 5582222**; sede di Gorizia: **0481 599999** oppure **3468534077**); le Guardie Giurate provvederanno a richiedere l'intervento al fornitore servizi o ai STS.

**GUASTO:** condizione improvvisa e non prevedibile che riguarda attrezzature o impianti e che genera impossibilità ad utilizzare il bene o la fruibilità dello spazio in condizioni di sicurezza e comfort (*a titolo esemplificativo: allagamento, interruzione erogazione corrente o rottura vetri o serrature, termosifone/fan coil/sistema ventilazione non funzionante*). Richiede un intervento urgente.

**DISSERVIZIO:** condizione di disagio prolungato provocata da un guasto o da un mancato servizio (*a titolo esemplificativo: mancanza acqua nei bagni, condizioni di pulizia non ottimali, corpi illuminanti che non funzionano, temperature delle stanze non confortevoli*). Può comportare un intervento urgente.

**AMMALORAMENTI:** condizione di forte degrado di beni e attrezzature che pregiudica il loro ottimale funzionamento, provocando *discomfort* o pericolo di guasti (*a titolo esemplificativo:*

serramenti che non chiudono correttamente, sistemi di oscuramento rovinati o non funzionanti, intonaci e finiture degradate). L'urgenza dell'intervento è valutata in base alle priorità e alle disponibilità di budget.

**INTERVENTO URGENTE:** Intervento necessario in caso di rotture improvvise, malfunzionamenti o guasti che generano l'inagibilità degli spazi o condizioni di scarsa sicurezza e che deve avere una risoluzione nel più breve tempo possibile.

**SEGNALAZIONE DISSERVIZIO/RICHIESTA DI INTERVENTO:** qualsiasi richiesta collegata a guasti, disservizi o ammaloramenti, che arrecano disagio all'utenza e per i quali occorre intervenire, eventualmente con urgenza.

**RICHIESTA DI FORNITURA:** qualsiasi richiesta collegata a: necessità di spostamenti attrezzature e mobilio per riconfigurazione interna degli spazi assegnati al personale, traslochi, pulizie straordinarie, asportazione straordinaria di rifiuti non speciali, fornitura urgente mobilio (con esclusione delle forniture di nuovi arredi, da richiedersi come investimento), copia chiavi di accesso (solo per serrature NON di sicurezza).

**RICHIESTA INVESTIMENTI:** qualsiasi richiesta per interventi manutentivi con carattere di investimento su spazi e attrezzature di servizio o arredi, che non abbia la caratteristica dell'urgenza, prodotta periodicamente dai responsabili di struttura su sollecitazione del Collaboratore del Rettore per Edilizia e Energia.

**SERVIZIO INTEGRATO ENERGIA SIE3:** servizi erogati in base a convenzione per la gestione di servizi per le pubbliche amministrazioni (edizione 3). Il contratto riguarda: il servizio energia per gli impianti di climatizzazione invernale; il servizio di climatizzazione estiva; il servizio di energia elettrica; il servizio di *energy management*.

**SERVIZI IN OUTSOURCING FM3:** servizi erogati in base a convenzione per la gestione di *Facility Management* in immobili adibiti prevalentemente ad uso ufficio in uso alle Pubbliche Amministrazioni (edizione 3). Il contratto riguarda: servizi di facchinaggio; servizi di igiene ambientale.

## 1. INDIVIDUAZIONE FIGURE

Il protocollo prevede che le figure coinvolte nel processo di comunicazione con il STS siano le seguenti:

*per l'Ateneo:*

il **Collaboratore del Rettore per l'Edilizia e l'Energia:** sollecita e raccoglie periodicamente le proposte di acquisto beni funzionali e di interventi manutentivi ordinari non ancora programmati dall'ufficio tecnico. Relaziona periodicamente alle strutture periferiche sullo stato di attuazione dei lavori previsti o in corso e riporta all'attenzione del Rettore le criticità più rilevanti per l'ottimale programmazione delle risorse necessarie alla loro soluzione

**Si relaziona esclusivamente con:**

- il Dirigente dei Servizi Tecnici

- i Direttori di Dipartimento/Capi struttura degli uffici centrali

il **Dirigente dei Servizi Tecnici e di Supporto**: coordina le attività del STS e attribuisce le responsabilità agli uffici; monitora lo stato delle richieste e dell'attuazione dei lavori; è responsabile della pianificazione e programmazione del budget risorse e condivide con il Collaboratore del Rettore per l'Edilizia e l'Energia la proposta di budget annuale e la programmazione triennale

**Si relaziona esclusivamente con:**

- il Collaboratore del Rettore per l'Edilizia e Energia
- i responsabili dei settori del STS

i **Responsabili dei diversi settori dei STS**: seguono l'attuazione di quanto necessario per risolvere le situazioni di guasti/malfunzionamenti segnalati dai Dipartimenti: attraverso il reindirizzamento delle richieste ai gestori esterni di servizi integrati o in outsourcing (SIE3 e FM3), o l'individuazione dei percorsi per l'esecuzione dei lavori necessari; supportano il Dirigente e il Collaboratore del Rettore per l'Edilizia e Energia nelle fasi pianificatorie e programmatiche dei lavori e del relativo budget. NON si relazionano con gli utenti esterni.

**Si relazionano esclusivamente con:**

- il Dirigente dei Servizi Tecnici e di supporto
- il Collaboratore del Rettore per l'Edilizia e Energia (quando necessario)

*per i Dipartimenti e gli uffici di Amministrazione Centrale:*

il **Direttore di Dipartimento**: responsabile di struttura, nomina il Referente di edificio; è messo in cc ogni volta che viene inoltrata una richiesta di intervento su spazi/attrezzature e servizi e in caso di interventi a seguito di emergenze; trasmette richieste per forniture beni per esigenze estemporanee legate a situazioni eccezionali e non programmabili e le richieste di investimenti per la fruizione degli spazi (arredi e complementi: a titolo esemplificativo sedute per gli uffici, tavoli e scrivanie, cestini rifiuti, appendiabiti, tende; pitturazioni, piccoli lavori edili per migliorare la fruibilità degli spazi). Così come tutto il personale afferente al Dipartimento, NON si relazionano direttamente con il personale o il dirigente dei STS.

**Si relaziona esclusivamente con:**

- il Collaboratore del Rettore per Edilizia e Energia
- il personale afferente al Dipartimento, direttamente o attraverso il Referente di edificio

i **Capisettore/Responsabili Unità di Staff**: responsabili di struttura a livello di Amministrazione Centrale, inoltrano le richieste di intervento su spazi/attrezzature e servizi che subiscono guasti o in caso di interventi urgenti che determinano emergenze; trasmette richieste per forniture beni per esigenze estemporanee legate a situazioni eccezionali e non programmabili e le richieste di investimenti per la fruizione degli spazi (arredi e complementi: a titolo esemplificativo sedute per gli uffici, tavoli e scrivanie, cestini rifiuti, appendiabiti, tende; pitturazioni, piccoli lavori edili per

migliorare la fruibilità degli spazi). Così come tutto il personale di cui sono responsabili, NON si relazionano direttamente con il personale o il dirigente dei STS.

**Si relazionano esclusivamente:**

- con il Collaboratore del Rettore per Edilizia e Energia
- con il personale di cui sono direttamente responsabili

i **Referenti di edificio**, sono nominati dai Direttori, che assegnano l'incarico ad una unità di personale tecnico o amministrativo. Il Referente può essere unico o possono essere diversi in funzione della dislocazione dei Dipartimenti in più edifici. Nel caso di uffici dell'Amministrazione Centrale, i Referenti sono i capi struttura. I Referenti di edificio provvedono all'inoltro delle segnalazioni ai STS, con le modalità di seguito descritte e con procedura *on line*. Possono essere contattati, se necessario, dal personale degli STS per eventuali sopralluoghi o tempistiche e modalità di fruizione dei servizi richiesti; devono essere reperibili quando intervengono ditte esterne per l'effettuazione dei lavori di riparazione dei guasti, segnalando eventuali problemi legati al loro operato. Raccolgono le segnalazioni di guasti e disservizi da parte degli afferenti al Dipartimento, segnalano al Direttore ammaloramenti che richiedono manutenzione ordinaria o sostituzioni di parti, le richieste di migliorie e/o acquisto arredi e attrezzature e curano insieme a lui l'inoltro della richiesta periodica (entro le scadenze indicate dal Collaboratore del Rettore per l'Edilizia e l'Energia) . NON si relazionano direttamente con il Dirigente e/o il personale e dei STS, né con il Collaboratore del Rettore per l'Edilizia e Energia, mentre possono essere da questi interpellati per fornire informazioni aggiuntive utili alla risoluzione delle criticità.

**Si relazionano esclusivamente:**

- con il personale afferente al Dipartimento
- con il Direttore di Dipartimento

i **servizi di portierato**, raccolgono le segnalazioni da parte dell'utenza interna in assenza dei Referenti di edificio, ai quali le trasmettono per l'inoltro mediante procedura *on line*; in caso di emergenza, avvisano il servizio di guardiania per la trasmissione della richiesta di intervento e avvertono i responsabili di struttura (eventualmente i Referenti di edificio da loro individuati). NON si relazionano direttamente con il personale o il dirigente dei STS, mentre possono da questi essere interpellati per offrire informazioni aggiuntive o il supporto nel momento degli interventi (es. disponibilità chiavi per apertura locali dove svolgere gli interventi)

**Si relazionano esclusivamente con:**

- le Guardie Giurate
- con il personale afferente alle strutture presenti negli edifici
- con i Referenti di edificio

## 2. PROCEDURA PER LE RICHIESTE

### 2.1 Segnalazione di disservizi/Richieste di intervento

Le richieste di intervento possono essere prodotte solo dai Referenti di edificio, dai Capisettore e dai Responsabili Unità di Staff, ed esclusivamente con la procedura disponibile *on line* (vedi punto successivo **3. SISTEMA DI ASSISTENZA**), e riguarderanno:

- **interventi urgenti**, ovvero conseguenti a emergenze o i disservizi degli impianti (elettrici, termici, di condizionamento, idrico-sanitari, elevatori, telefonici, con l'esclusione di quelli informatici), o rotture/cedimenti dei manufatti edili o di loro parti (intonaci, pavimenti, serramenti) dovute a guasti per cause improvvise e non prevedibili. I tempi degli interventi saranno immediati, compatibilmente con la disponibilità del gestore del contratto SIE3 ovvero dei fornitori servizi/lavori.
- **Interventi non urgenti**, da eseguirsi su manufatti edili o loro parti affetti da ammaloramenti dovuti a vetustà o particolare degrado, o su impianti o loro parti che presentano malfunzionamenti, laddove questi non provochino particolari disservizi (in questo caso si procede alla richiesta di intervento urgente). I tempi degli interventi sono funzione delle risorse disponibili al momento e delle priorità assegnate alle urgenze. In ogni caso, a seguito della richiesta, verranno comunicati ai responsabili di struttura i tempi previsti per l'esecuzione dei lavori, e in concomitanza alla loro partenza verranno fornite le necessarie informazioni logistiche e sulle relative tempistiche di esecuzione.

Nella richiesta di intervento è necessario indicare un riferimento certo ove raggiungere il Referente di edificio, per un facile ed immediato contatto da parte dell'ufficio tecnico o dell'impresa manuttrice.

Richieste effettuate direttamente al personale dei STS e/o al di fuori di questa procedura NON saranno prese in considerazione.

Alla richiesta verrà dato riscontro al richiedente attraverso un messaggio di ricevuta di presa in carico da parte degli uffici/gestore dei servizi; ad intervento concluso, seguirà un messaggio di chiusura della pratica. La procedura prevedrà anche la possibilità di inviare un riscontro da parte dell'utenza universitaria, per valutare la bontà dell'intervento (*es. problema risolto, non risolto, in ritardo*).

In **caso di emergenza** sempre, e in **caso di urgenza al di fuori dell'orario lavorativo**, per qualsiasi tipo di segnalazione si devono chiamare le Guardie Giurate (le chiamate di emergenza possono essere effettuate da chiunque). I numeri per le emergenze sono: per le sedi di Trieste, interno **2222** (da esterno: **040 558 2222**); per la sede di Gorizia: **0481 599 9999** oppure **346 853 4077**. La vigilanza, si attiverà con i referenti dell'amministrazione o direttamente con gli appaltatori dei servizi di gestione a seconda dell'orario in cui viene effettuata la segnalazione, e contatteranno il Referente di edificio.

## **2.2 Richieste per fornitura beni o servizi**

Le richieste riguarderanno arredi e attrezzature ordinarie, necessari allo svolgimento della attività lavorative e tutti i servizi in *outsourcing* (facchinaggio, trasloco, asporto materiali vari, pulizie straordinarie); tali richieste devono essere prodotte esclusivamente con la modulistica *on line* (vedi punto successivo **3. Utilizzo della modulistica**), a valle della raccolta delle necessità manifestate dagli afferenti alla struttura. Richieste effettuate direttamente al personale dei STS e/o al di fuori di questa procedura NON saranno prese in considerazione.

In particolare si possono richiedere:

- **Interventi di igiene ambientale, asportazione straordinaria rifiuti**, conseguenti a interventi per guasti o per manutenzione, traslochi, cambi di destinazione d'uso degli spazi. I tempi di esecuzione sono contenuti e comunicati, una volta presa in carico la richiesta, dal coordinatore del servizio di pulizia assicurato dal contratto FM3;
- **traslochi e movimentazioni beni e arredi**, conseguenti alla riorganizzazione funzionale di spazi, alla necessità di sgombero locali e/o alla richiesta di arredi. I tempi degli interventi sono funzione delle risorse disponibili al momento e, nel caso di movimentazioni e traslochi, della disponibilità delle risorse e delle priorità degli interventi già programmati. In ogni caso, a seguito della richiesta, verranno comunicati ai richiedenti i tempi previsti e verranno fornite le necessarie informazioni logistiche.

Nella richiesta è necessario indicare un riferimento certo ove raggiungere il richiedente, per un facile ed immediato contatto e per il supporto in sito al momento dell'esecuzione del lavoro.

### **2.3 Richieste di nuove dotazioni di arredo e interventi manutentivi con carattere di investimento**

Le richieste di ampliamenti e miglorie di spazi, nuove installazioni, riqualificazioni di strutture o parti di esse anche di piccola entità, acquisto arredi e complementi per nuove esigenze o per sostituzione dei vecchi, dovranno essere prodotte solo ed esclusivamente dai responsabili di struttura (Capisettore, Responsabili Unità di Staff e Direttori di Dipartimento). Per una corretta programmazione delle spese e la pianificazione del budget necessario, il Collaboratore del Rettore per l'Edilizia e Energia inviterà i responsabili di struttura a inviare le proposte entro il mese di agosto di ciascun anno in cui si richiederà l'acquisizione di nuovo budget, per interventi e acquisti da eseguirsi negli anni successivi. La valutazione delle priorità degli investimenti si baserà sull'efficacia delle ricadute degli interventi, legata anche al numero di utenti interessati, al conseguimento di miglorie generali e omogenee degli ambienti di lavoro, e le tempistiche di esecuzione saranno necessariamente legate alla distribuzione delle risorse a disposizione su tutte le voci di budget.

Richieste effettuate direttamente al personale dei STS e/o al di fuori di questa procedura NON saranno prese in considerazione.

Fanno eccezione richieste urgenti di modifiche e interventi speciali conseguenti all'acquisizione di rilevanti commesse per ricerca e conto terzi, in particolare se interferiscono con il sistema impiantistico degli edifici o comportano installazioni impiantistiche dedicate o modifiche edilizie: questi lavori vanno in ogni caso concordati con i STS, per il tramite del Dirigente, e comporteranno una valutazione preventiva e un successivo monitoraggio, per la riduzione delle interferenze con la situazione esistente.

In questi casi, i responsabili di struttura dovranno contattare direttamente il Collaboratore del Rettore, che farà da tramite con il Dirigente dei STS.

Il personale in forza ai STS e il Dirigente NON possono essere interpellati direttamente dall'utenza (compresi i responsabili delle strutture), mentre questi ultimi possono interpellare l'utenza per chiarimenti in merito alle richieste.

## **3. SISTEMA DI ASSISTENZA**

Gli addetti alle richieste dovranno utilizzare solo ed esclusivamente la procedura *on line*, compilando correttamente i campi obbligatori del modulo e fornendo i necessari riferimenti per la reperibilità. Nell'eventuale utilizzo del campo libero, è richiesta la massima precisione nelle

eventuali descrizioni; nello stesso campo occorre inserire **ALMENO** l'indicazione dell'edificio, del piano e il numero della stanza dove intervenire; in aggiunta, un ulteriore riferimento telefonico (es. cellulare di servizio) dove poter essere raggiunti per esigenze degli uffici (chiarimenti, sopralluoghi, avvisi in concomitanza dello svolgimento degli eventuali lavori/interventi)

Nel caso dei Dipartimenti, le richieste prodotte dai Referenti di edificio saranno visibili ai responsabili di struttura (Direttori), che saranno messi in cc nell'apposito campo del modulo; i responsabili di struttura potranno tenerne traccia, archiviando la email generate dal sistema di assistenza, ricevute automaticamente. Le richieste saranno prese in carico dai STS; il sistema darà un riscontro al richiedente all'atto della ricezione, all'atto dell'assegnazione del lavoro all'ufficio competente e alla chiusura dell'intervento.

In base alla tipologia di richiesta, se necessario verranno eseguiti dei sopralluoghi per le decisioni in merito ai lavori da eseguire e la definizione delle priorità e tempistiche di intervento.

Si ribadisce che le richieste effettuate al di fuori di questa procedura, o con il diretto coinvolgimento del personale o del Dirigente dei STS, **NON saranno prese in considerazione.**

**DIAGRAMMA FLUSSO E RESPONSABILITA'**

