

## **GESTIONE DEI SERVIZI GENERALI E AUSILIARI**

### Sommario

1.0	UTENTI E FUNZIONI .....	2
2.0	PREMESSA	
3.0	MODALITÀ OPERATIVE .....	3
	a) servizi di portineria e vigilanza .....	4
	b) servizi di corrispondenza e conduzione automezzi .....	5
	c) servizi di supporto operativo alla didattica e agli uffici amministrativi .....	5

### **Lista delle revisioni**

Rev.	Data	Descrizione Modifica
00	31/05/2018	Emissione

## 1.0 UTENTI, FUNZIONI

Scopo	Scopo della presente Procedura è descrivere le modalità di gestione dei servizi generali e ausiliari.
Utenti	I soggetti interessati svolgono le loro funzioni a diretto contatto con gli studenti e le loro famiglie, i docenti, il personale amministrativo, i fornitori ed i visitatori e ospiti vari.
Funzioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apertura e chiusura delle sedi;</li><li>• servizi di portineria, sorveglianza e vigilanza e controllo dell'accesso e movimento del pubblico;</li><li>• cura e vigilanza degli ambienti;</li><li>• accettazione, smistamento e distribuzione della corrispondenza (servizio posta);</li><li>• smistamento delle telefonate (centralino);</li><li>• conduzione di automezzi e servizio di trasporto degli utenti disabili;</li><li>• pulizie ordinarie e straordinarie;</li><li>• supporto operativo alla didattica ed ai servizi amministrativi;</li><li>• supporto operativo in occasione dello svolgimento di manifestazioni ed eventi istituzionali e di Ateneo;</li><li>• supporto operativo al Servizio di Prevenzione e Protezione (procedura autonoma).</li></ul>
Modulistica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modulo 1: registro unificato deposito chiavi e ingresso fornitori/manutentori</li><li>• Modulo 2: registro arrivo posta "esterna"</li><li>• Modulo 3: segnalazione guasti</li><li>• Modulo 4: ritrovamenti oggetti smarriti</li><li>• Modulo 5: rapporto di avvenuta chiusura sedi</li><li>• Modulo 6: registro uso automezzi</li></ul>

## 2.0 PREMESSA

Il compito primario della LUMSA è lavorare, tutti insieme, per sostenere i giovani che la frequentano a crescere nella dimensione culturale e scientifica e a raggiungere una piena maturità umano-cristiana.

Un obiettivo così nobile e alto ha bisogno del contributo di tutti perché l'intera istituzione possa diventare educativamente significativa.

Il personale addetto ai servizi generali e ausiliari nelle molteplici funzioni che è chiamato ad assolvere, svolge un ruolo importantissimo nella costruzione di un clima relazionale accogliente, sereno e stimolante.

Questo stile va salvaguardato e favorito perché determinante l'immagine LUMSA.

Si ricorda, altresì, che l'osservanza delle regole non è finalizzata a se stessa ma deve servire da supporto ai docenti, agli studenti ed al personale tecnico amministrativo.

In concreto si ricorda che:

- occorre evitare qualunque atteggiamento che possa in qualche modo essere interpretato come favoritismo o parzialità;
- la fermezza nell'esigere l'osservanza non va mai disgiunta dalla correttezza e cordialità della richiesta;
- è necessario lo spirito di collaborazione nell'assolvimento dei compiti specifici sia per rendere gratificante il lavoro, sia per la sua migliore efficacia;
- è importante rispettare la dignità dell'ambiente con comportamenti seri e dignitosi e un modo di vestire adeguato al luogo utilizzando la divisa ed il tesserino di riconoscimento forniti dall'Ateneo;
- chi è chiamato a garantire l'osservanza delle regole deve considerare il suo compito come un concreto servizio per il bene di tutti, mai un esercizio di potere e tanto meno un arbitrio;
- tutti i dipendenti debbono fare riferimento continuo al Responsabile per poter ricevere direttive, consigli, pareri e conferme sullo stile da avere.

### 3.0 MODALITÀ OPERATIVE

#### a) Servizi di portineria e vigilanza

Azione	Descrizione attività	Documentazione
Portineria	<p>La portineria è un luogo riservato. Sarà dovere e cura dell'operatore far capire con cordialità ed educazione, anche al personale interno, che nessuno può accedervi senza giusto motivo.</p> <p>Il servizio di portineria include la cura e la custodia ordinata dell'entrata e degli spazi circostanti.</p> <p>Non è consentito lasciarvi in deposito borsoni, valigie, comunicazioni varie, né messaggi.</p> <p>Tale comportamento è da attuare anche per le comunicazioni telefoniche: se chi telefona negli studi o negli uffici non trova la persona cercata non può adoperare il portiere per le comunicazioni. Risponderà di riprovare negli orari opportuni.</p> <p>Al personale compete inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la custodia delle chiavi degli uffici e la registrazione della consegna e del ritiro delle medesime;</li> <li>- presa in consegna della corrispondenza, delle buste e dei pacchi;</li> <li>- smistamento delle telefonate (centralino);</li> <li>- la ricezione da parte degli studenti e dei visitatori esteri delle segnalazioni di guasti e disservizi e inoltra della richiesta scritta di intervento per mezzo dell'apposita modulistica al personale competente. Docenti e personale amministrativo devono utilizzare la modulistica autonomamente.</li> <li>- la registrazione dell'entrata e dell'uscita del personale delle ditte di manutenzione, dei fornitori, dei corrieri, ecc;</li> <li>- affissione delle locandine autorizzate negli appositi spazi;</li> <li>- dare solo informazioni essenziali riguardo ai servizi della sede ed agli orari di ricevimento degli uffici; di fronte alle insistenze dimostrarsi cordiali ma fermi (nessuno deve poter contare sulla portineria per avere facilitazioni di qualsiasi genere), rinviando al sito d'Ateneo.</li> </ul>	<p>Registro deposito chiavi</p> <p>Registro posta arrivo "esterna"</p> <p>Modulo segnalazione guasti</p> <p>Registro ingressi fornitori/manutentori</p>
Vigilanza / custodia	<p>Nei locali dell'Ateneo possono accedere solo persone munite di tesserino di riconoscimento o ufficialmente autorizzate.</p> <p>Il personale vigila affinché non ci siano abusi o comportamenti scorretti da parte di tutti (docenti - personale - studenti).</p> <p>In situazioni di un particolare gravità bisogna intervenire con molta prudenza, chiedendo l'esibizione del tesserino e facendo immediato rapporto al responsabile dei servizi di vigilanza.</p> <p>La vigilanza ai piani, nelle aule e nei vari locali viene effettuata con cadenza programmata secondo le indicazioni del Responsabile.</p> <p>L'addetto che trova (o riceve da studenti, docenti o personale amministrativo) oggetti smarriti deve consegnarli al personale dell'Ufficio Orientamento che ne cura la custodia segnalando data, ora e luogo del ritrovamento.</p> <p>Chi ne chiede la restituzione deve rivolgersi all'ufficio preposto.</p>	<p>Ritrovamenti oggetti smarriti</p>

Chiusura e apertura sedi	Il personale dei servizi generali è responsabile della custodia di tutto l'edificio. L'apertura va eseguita tra le ore 6,45 e le ore 7,50 con grande senso di responsabilità e attenzione. Con altrettanta attenzione e serietà si provvede alla chiusura (da effettuare di norma alle ore 19,30, salvo eccezioni autorizzate), dopo aver verificato lo spegnimento degli impianti, la chiusura delle aule, delle porte di sicurezza, delle tapparelle e dopo aver accertato che nessuno sia presente all'interno dell'edificio.	Rapporto di avvenuta chiusura sedi
Prevenzione e Protezione	Si rinvia alle apposite procedure.	

b) Servizi di corrispondenza e conduzione automezzi

Azione	Descrizione attività	Documentazione
Servizio corrispondenza e posta interna	Il personale è incaricato dell'invio, ricevimento e distribuzione della posta nelle singole sedi. La corrispondenza in entrata ed in uscita relativa al Rettorato ed alla Direzione Generale deve essere consegnata e ritirata presso i suddetti uffici direttamente dall'incaricato che effettua la consegna. La corrispondenza per e dalle altre sedi deve essere consegnata e ritirata nella sede di Via della Traspontina 21 entro le ore 13,00, salvo diversa comunicazione	Registro arrivo posta "esterna"
Conduzione automezzi	Il personale è incaricato di svolgere il servizio conduzione degli automezzi messi a disposizione dall'Ateneo (p.es. Presidente CdA, Rettore, Direttore Generale, etc.) per attività istituzionali. L'auto di servizio deve essere presa e lasciata nel parcheggio interno dell'Ateneo; il personale incaricato annoterà la presa in carico ed i chilometri effettuati e si curerà di verificare la funzionalità del mezzo.	Registro uso automezzi
Servizio di trasporto degli utenti disabili	Il personale è incaricato di svolgere il servizio conduzione degli automezzi messi a disposizione dall'Ateneo per il trasporto dei disabili autorizzati dall'Ateneo. Il mezzo di servizio deve essere preso e lasciato nel parcheggio interno dell'Ateneo; il personale incaricato annoterà la presa in carico ed i chilometri effettuati e si curerà di verificare la funzionalità del mezzo.	Registro uso automezzi

c) Servizi di supporto operativo alla didattica e agli uffici amministrativi

Azione	Descrizione attività	Documentazione
Supporto alla didattica	E' richiesto sempre un comportamento serio, dignitoso, fermo, sereno e pronto nell'aiuto. In particolare, il personale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- supporta operativamente i docenti secondo le varie esigenze didattiche;</li> <li>- collabora con le segreterie e gli altri uffici per gli adempimenti di servizio (affissione elenchi esami, smistamento ingresso candidati tesi di laurea e famiglie, preparazione aule per esami, etc.);</li> <li>- mantiene l'ordine ed il decoro nelle aule e segnala particolari esigenze al personale delle pulizie;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vigila con sguardo attento e cordiale sul comportamento degli studenti, sull'uso degli spazi e delle attrezzature;</li> <li>- vigila per evitare manomissioni delle attrezzature o danni alla struttura, con particolare attenzione all'uso degli ascensori che è consentito solo ai docenti, al personale tecnico amministrativo ed agli studenti con particolari esigenze documentate, vigilando sulla durata delle stesse;</li> <li>- apre le aule prima dell'orario delle lezioni o degli esami e chiude le stesse alla fine dell'utilizzo da parte dei docenti;</li> <li>- accende e spegne i microfoni nelle aule (tale operazione va effettuata solo su richiesta del docente, non si lasciano accesi i microfoni tutto il giorno, così anche le luci).</li> </ul>	
Servizio fotocopie	Fotocopie ad uso didattico devono essere richieste tre giorni prima. Non è consentito fare fotocopie per gli studenti.	
Smistamento cancelleria	L'incaricato di reperire il materiale di cancelleria richiesto dai docenti e dagli uffici amministrativi riceve la segnalazione dal Responsabile dell'Ufficio acquisti e predispone quanto previsto per la spedizione interna.	
Preparazione aule per manifestazioni e attività varie	Gli incaricati preparano le aule e quanto necessario secondo le indicazioni ricevute dagli uffici preposti (Rettorato, Gestione eventi e spazi istituzionali, Segreterie di Dipartimento, Orientamento, Marketing, etc.).	