



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA



CARTA DEI SERVIZI

Portierato e assistenza
spazi edificio viale
Giovanni Fanin, 40-50
Bologna



Documento a cura di
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

Progetto strategico Nuovo servizio di portierato evoluto - Project manager Barbara Pistorozzi
in collaborazione con Domenico Ricucci Responsabile Gestionale Distretto Fanin - ATES, Giusi
Minervino - Task Force Cesia Fanin, Luigi Puccetti Responsabile filiera didattica DISTAL, Simonetta
Braggio Responsabile servizi tecnici DISTAL, Domenico Chirico Responsabile amministrativo
gestionale DISTAL, Monica Maria Modesto e Sonia Blasioli addetti alla sicurezza DISTAL, Fausto
Valentino (custode) - Distal e Mattia Cervellati e Ilenia Lanzutti addetti al servizio portierato Fanin

Editing e progetto grafico
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna
APPC - Settore Comunicazione - Ufficio Graphic Design per la comunicazione

Foto
©UniboImmagine
APPC - Settore Comunicazione

Aggiornato a Maggio 2023

OBIETTIVI

Obiettivi del Servizio di portierato e assistenza spazi (servizio):

- assicurare l'accesso, l'accoglienza e l'orientamento nell'edificio
- garantire informazioni sui servizi, sulle attività e le strutture nell'edificio e sull'Ateneo
- assicurare l'accesso e curare la funzionalità delle aule
- supportare l'assistenza tecnica alle postazioni didattiche in aula
- assicurare la verifica e il monitoraggio dello stato dell'edificio e degli spazi comuni

SERVIZI

- Servizi di accesso, prima accoglienza e informazione
- Servizi di back e front office (es. gestione corrispondenza, custodia chiavi, centralino, ecc.)
- Servizi ausiliari alla funzionalità degli spazi (es. gestione delle aule, vigilanza parcheggi e dei locali di servizio, ecc.)
- Servizi di verifica e monitoraggio dello stato dell'edificio degli spazi comuni, degli impianti e delle dotazioni nelle aule

PRINCIPALI ATTIVITÀ

- Apertura/chiusura edificio
- Accoglienza, informazione e orientamento logistico nello stabile
- Assistenza alle persone diversamente abili per l'accesso ai locali dell'edificio
- Controllo degli accessi e dello stato dei locali comuni e dell'edificio
- Apertura/chiusura e predisposizione delle aule
- Assistenza di base all'utilizzo delle dotazioni didattiche in aula
- Gestione del materiale di consumo per l'attività didattica in aula
- Supporto alla gestione di misure di sicurezza in raccordo con il piano di emergenza
- Gestione della corrispondenza nei locali della portineria ingresso civ. 46 e servizio di notifica
- Custodia delle chiavi nei locali di portineria ingresso civ. 46

DESTINATARI

- Studenti
- Docenti
- Personale Tecnico Amministrativo e strutture
- Frequentatori esterni

INDIRIZZO E ORARI

Indirizzo edificio **Viale Giovanni Fanin, 40-50** 40127 Bologna (BO)

Orari apertura all'utenza edificio: 7:00 – 20:00

- *Portineria Generale piano terra ingresso civ. 44*
Orari di servizio: lun-ven 8:30 - 19:30
- *Portineria Ausiliare piano terra (punto posta) ingresso civ. 46*
Orari di servizio: lun-ven 8:00 - 18:00

CONTATTI

Mail: apat.portineriafanin@unibo.it

- telefono Portineria Generale civ. 44: +39 0512096518
- telefono Portineria Ausiliare civ. 46: +39 0512096004

CHI FA COSA

Il **Servizio di portierato Fanin** presidia ed eroga i servizi secondo le procedure concordate con le strutture dello stabile, gli addetti alla sicurezza, le Aree amministrative competenti per la gestione delle aule e per l'assistenza tecnico-informatica alle dotazioni didattiche e la logistica.

DOTAZIONI

- PC, stampante, cellulare, teams
- Sistema informativo della programmazione delle attività nelle aule (University Planner)
- Chiavi dello stabile e dei locali
- Materiale di consumo per l'attività didattica in aula (pile, cancellini e pennarelli)
- Dotazioni per la postazione didattica in aula (es. telecomandi videoproiettori, microfoni mobili, ecc)

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

I suggerimenti ed eventuali segnalazioni possono essere inviati alla mail **apat.fanin@unibo.it** riportando:

- l'indirizzo e civico della portineria
- nome e cognome e recapiti (telefono ed e-mail)
- suggerimento/segnalazione e data

Il Responsabile dell'adozione delle procedure del *Responsabile dell'adozione delle procedure del servizio* si impegna a fornire riscontro entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione. Le segnalazioni e i suggerimenti saranno sistematicamente raccolti e vagliati al fine di promuovere il miglioramento continuo del servizio.

RACCOMANDAZIONI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI

Corrispondenza

- la ricezione, lo smistamento e la consegna della corrispondenza avvengono nei locali della portineria al civico 46
- la corrispondenza è consegnata ai soli referenti individuati e comunicati dalle strutture
- non è consentita la consegna/deposito di somme di denaro agli addetti al servizio per il pagamento di spese legate al ritiro della corrispondenza
- per la corrispondenza che richiede l'adozione di accorgimenti per il ritiro e/o la conservazione è necessario pre-allertare gli addetti
- la corrispondenza gestita dal servizio è quella di carattere istituzionale

RACCOMANDAZIONI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI

- l'indirizzo da specificare per la corretta ricezione della corrispondenza è il seguente:

Destinatario prof./dott./ struttura ...

UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
PRESIDIO AUSILIARE ALLA PORTINERIA GENERALE
PIANO TERRA
VIALE GIOVANNI FANIN, 46 40127 BOLOGNA (BO)

Apertura/chiusura edificio

- non è consentita la presenza di persone nell'edificio oltre l'orario di apertura se non espressamente autorizzate
- il presidio degli aspetti legati alla sicurezza è garantito negli orario di apertura dell'edificio e della portineria

Custodia chiavi

- le chiavi custodite in Portineria possono essere utilizzate esclusivamente dagli addetti al servizio. Non verranno consegnate le chiavi a personale non espressamente autorizzato dal responsabile dell'adozione delle procedure del servizio

Gestione aule e assistenza di primo livello (base) alle dotazioni didattiche in aula

- le aule sono aperte, chiuse e predisposte quando sono previste attività istituzionali (lezioni, eventi, seminari, esami ecc.) come da programmazione nel sistema informativo University Planner
- gli addetti al servizio offrono assistenza di base alle attrezzature didattiche in aula e garantiscono il raccordo con i referenti tecnici per la risoluzione dei malfunzionamenti

BUONE PRATICHE PER L'USO DEGLI SPAZI

Aule

COSA PUOI FARE

- Usare il tuo pc, se i banchi sono elettrificati
- Usare il wi-fi unibo
- Mangiare nella pausa pranzo, solo nell'AULA 8, lasciando pulita la postazione a chi viene dopo
- Spostare i tavoli mobili per lavori di gruppo, rimettendoli nella posizione iniziale appena finito
- Spegnerne luce e riscaldamento, chiudere le finestre, quando esci

COSA NON PUOI FARE

- Staccare le prese delle attrezzature e usare prolunghe intralciando il passaggio
- Mangiare nei laboratori informatici
- Rimanere se è prevista un'altra attività
- Aggiungere tavoli o sedie
- Portare il monopattino

Sala studio e sala ristoro

COSA
PUOI
FARE

- Usare il tuo pc
- Usare il wi-fi unibo
- Mangiare nella pausa pranzo, lasciando pulita la postazione
- Scaldare il tuo cibo
- Spostare i tavoli mobili per lavori di gruppo, rimettendoli nella posizione iniziale appena finito
- Spegnere luce e riscaldamento, chiudere le finestre, quando esci

COSA
NON PUOI
FARE

- Disturbare chi studia
- Parlare al cellulare a voce alta o tenere la suoneria alta
- Aggiungere tavoli o sedie
- Occupare più posti
- Usare prolunghe intralciando il passaggio

Spazi comuni (es. corridoi)

COSA
PUOI
FARE

- Usare il wi-fi unibo
- Mangiare nella pausa pranzo, lasciando pulito

COSA
NON PUOI
FARE

- Disturbare chi studia
- Parlare al cellulare a voce alta o tenere la suoneria alta
- Aggiungere tavoli o sedie

LINK UTILI

Kit del servizio di portierato e assistenza spazi

<https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Pagine/PortineriaSorveglianza.aspx>

Servizi di postalizzazione dell'Ateneo

<https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/4215/4227/index.html>

Programmazione e occupazione Aule (UP)

<https://unibo.prod.up.cineca.it/calendarioPubblico/linkCalendarioId=5f06bc2126181c0017979fcd>

Informazioni sulla sede Unibo di Fanin

<https://distal.unibo.it/it/dipartimento/sedi-e-spazi>

Biblioteca di Agraria "Gabriele Goidanich"

<https://agraria.sba.unibo.it>

SPAZI, SERVIZI E INFORMAZIONI LOGISTICHE

AULE	19
BIBLIOTECHE	1, Biblioteca di Agraria "Gabriele Goidanich" Orari dal lunedì al venerdì 8:30 -18:30
SALA RISTORO	1
SALE STUDIO	1, Orari dal lunedì al venerdì 7:00 - 19:00
AREA CORTILIVA ESTERNA-PARCHEGGIO	250 posti circa
INGRESSI	6
PIANI	6
SPAZI INTERNI MQ	43.000



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

WWW.UNIBO.IT

