

# EDIFICI, SPAZI E LOGISTICA

## Sommario

|  |   |
|--|---|
| Supporto informativo per affidamenti di lavori e servizi di ingegneria e architettura.....   | 1 |
| Servizi per la manutenzione degli edifici e degli impianti.....  | 2 |
| Acquisizione di beni e servizi, gestione inventariale e delle utenze.....  | 3 |
| Servizi relativi agli uffici e agli arredi, facchinaggio e traslochi, igiene ambientale e pulizie, smaltimento rifiuti speciali..... | 5 |
| Servizi relativi ad apparecchiature multifunzioni (stampanti, fotocopiatrici, scanner) e telefonia mobile.....                       | 7 |
| Servizi logistici per eventi e congressi.....  | 8 |
| Modalità di reclamo.....   | 9 |
| Modalità di accesso agli atti.....   | 9 |

## Supporto informativo per affidamenti di lavori e servizi di ingegneria e architettura

Il servizio fornisce supporto informativo e assistenza per gli affidamenti diretti di lavori e servizi di ingegneria e architettura necessari per la realizzazione di opere strategiche (PNRR, Progetti Eccellenza, etc...) e non, identificate annualmente dal Direttore Generale in sede di redazione dell'elenco annuale e triennale dei lavori

A chi è destinato

Al personale universitario strutturato tecnico-amministrativo e docente e ricercatore

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Gestione e Sviluppo Grandi Opere

Ubicazione

Piazza dell'Indipendenza 8, 50129, Firenze

Responsabile

Cristina Tartari

Giorni e orari di apertura al pubblico: I servizi sono accessibili per email quotidianamente, e per telefono e in presenza dal lunedì al venerdì in orario di servizio

A chi rivolgersi

[Area programmazione e sviluppo grandi opere](#)

Contatti: [area.edilizia@adm.unifi.it](mailto:area.edilizia@adm.unifi.it)

| Standard di qualità |   |                        |            |
|---------------------|---|------------------------|------------|
| Dimensione          | Indicatore  | Unità di misura        | Valore     |
| Accessibilità       | mail di funzione dedicate                           | numero                 | 1          |
| Tempestività        | Tempo medio per la presa in carico dell'istanza     | ore                    | 24         |
| Trasparenza         | aggiornamento sul sito web delle informazioni utili | tempo di aggiornamento | tempestivo |

## Servizi per la manutenzione degli edifici e degli impianti

Il servizio rileva i fabbisogni e garantisce l'effettuazione degli interventi di assistenza, supporto e gestione di problemi, guasti e malfunzionamenti riguardanti:

- manutenzione edile e impianti caldo/freddo
- fosse biologiche
- celle climatiche e fredde
- impianti di aria compressa e del vuoto
- impianti gas tecnici
- cappe chimiche/biologiche e armadi aspirati
- manutenzione impianti elettrici (speciali, ascensori, antincendio, ecc), idrico-sanitari
- manutenzione aree verdi

### A chi è destinato

Al personale universitario (tecnico-amministrativo e docente e ricercatore) fruitore di spazi, impianti e attrezzature messi a disposizione dall'Ateneo; agli studenti e ai cittadini che vogliono segnalare la necessità di interventi.

### Modalità di accesso al servizio

I servizi sono accessibili quotidianamente con modalità diversificate a seconda del tipo di intervento richiesto (vedi sotto).

### A chi rivolgersi

Unità organizzativa di riferimento:

Area Gestione Adeguamento Patrimonio Immobiliare

Responsabile: Carmen Carrera

UP Settore Manutenzione ed Edilizia

Ubicazione: Piazza Indipendenza, 8 - Firenze

[UP Settore Manutenzione ed Edilizia](#)

[manutenzione@unifi.it](mailto:manutenzione@unifi.it)

**Contatti – per il personale universitario** (tecnico-amministrativo e docente e ricercatore)

- Per gli impianti elettrici, idrico-sanitari e le aree verdi:  
numero verde 800947967, selezionare il tasto 3 - supporto operativo indicando, su richiesta, il PIN 46032.
- Per tutti gli altri impianti è necessario compilare la richiesta utilizzando il [Modulo - Richiesta manutenzione](#)

**In caso di emergenza:**

- Per gli impianti elettrici, idrico-sanitari e le aree verdi:  
numero verde 800947967 (risponde 24 ore su 24 – 7 giorni su 7)  
selezionare il tasto 3 - supporto operativo indicando, su richiesta, il PIN 46032.
- Per gli impianti di climatizzazione invernale ed estiva:  
numero verde 800123526 (risponde 24 ore su 24 – 7 giorni su 7)

Link utili

INTRANET <https://intranet.unifi.it/it/spazi-e-attrezzature/manutenzione-di-edifici-e-impianti-dellateneo-e-lavori-straordinari>

**Contatti - per gli utenti esterni:**

[manutenzione@unifi.it](mailto:manutenzione@unifi.it)

| Standard di qualità |   |                        |            |
|---------------------|---|------------------------|------------|
| Dimensione          | Indicatore  | Unità di misura        | Valore     |
| Accessibilità       | mail di funzione dedicata                           | numero                 | 1          |
| Tempestività        | Tempo medio per la presa in carico dell'istanza     | ore                    | 12         |
| Trasparenza         | aggiornamento sul sito web delle informazioni utili | tempo di aggiornamento | tempestivo |

**Acquisizione di beni e servizi, gestione inventariale e delle utenze**

Il servizio provvede, anche mediante supporto informativo e assistenza a:

- programmazione, progettazione, affidamento ed esecuzione di forniture di beni e servizi in relazione alle varie categorie merceologiche che ricadono nelle competenze budgetarie (predisposizione di capitolati speciali, predisposizione atti necessari per aggiudicazioni ed affidamenti sottosoglia e soprasoglia, esecuzioni e contabilità dei contratti pubblici)
- la fornitura di beni e servizi di carattere economale per l'amministrazione centrale e per tutto l'Ateneo (a titolo esemplificativo, cancelleria e stampati, apparecchiature multifunzioni, servizi postali, tipografici, servizi di vigilanza attiva e passiva, sorveglianza, ausiliariati, igiene ambientale, disinfestazione, servizi e noleggi aule per la didattica, forniture e noleggi veicoli di servizio e di rappresentanza, dotazioni di arredo anche didattico)

e per uffici e strumentazione audiovisiva, vestiario per il personale, prodotti igienici per laboratori, carburanti di rete, manutenzioni suppellettili ed attrezzature da ufficio ed audiovisivi, somministrazione beni energetici, telefonie fissa e mobile, servizi di movimentazione di merci, servizi di vigilanza giurata, ritiro e conferimenti rifiuti speciali, dotazioni riviste e pubblicazioni per aggiornamenti professionali, riproduzioni tipografiche e copisteria, servizi di outsourcing archivistico e librario, servizi sostitutivi mensa, concessioni distribuzione automatica alimentare e concessione servizi bar e ristoro, servizi fattorinaggi, servizi per la pubblica amministrazione, forniture apparecchi per le telecomunicazioni, componenti di alcuni arredi urbani, dotazioni di erogatori di acqua naturizzata, forniture di valori bollati, dotazioni vari altri materiali e liquidazione di alcune tipologie di tributi e tariffe, ecc.)

- gestioni ed esecuzioni dei contratti pubblici e dei servizi a quelli connessi
- la tenuta, la gestione e il controllo dell'inventario dei beni mobili inventariabili pertinenti alla struttura amministrativa di Ateneo (carico e scarico di beni inventariabili, alienazioni, dismissioni, rottamazioni di beni mobili)
- la gestione amministrativa dei contratti e rilevazioni dei consumi relativi alle utenze energetiche di tutte le sedi, con correlata reportistica

A chi è destinato

Al personale universitario strutturato (tecnico-amministrativo e docente e ricercatore) e più in generale a tutta l'utenza universitaria comprensiva degli studenti

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici - UP Servizi Generali

Ubicazione: Rettorato, piazza San Marco 4, Firenze

Responsabile: Gabriele Gentilini

Giorni e orari di apertura al pubblico

Il servizio è accessibile per email quotidianamente, e per telefono e in presenza dal lunedì al venerdì in orario 9.30-13.00

A chi rivolgersi

Responsabile Acquisti e Servizi Economici

[UP Servizi Generali](#)

Contatti

Per la cancelleria

[richieste-cancelleria@adm.unifi.it](mailto:richieste-cancelleria@adm.unifi.it)

Per beni e servizi economici

[forniture-economici@unifi.it](mailto:forniture-economici@unifi.it)

Per questioni relative all'inventariazione:

[gest-inventario-b.mobili@unifi.it](mailto:gest-inventario-b.mobili@unifi.it)

Per assistenza alle fotocopiatrici multifunzione:

[assist-fotocopiatrici@unifi.it](mailto:assist-fotocopiatrici@unifi.it)

Per segnalazioni/assistenza ai distributori automatici:

[info-barautomatici-group@unifi.it](mailto:info-barautomatici-group@unifi.it)

Per segnalazioni/assistenza ai fontanelli dell'acqua:

[assist-fontanelli@unifi.it](mailto:assist-fontanelli@unifi.it)

Per i servizi di telefonia mobile:

[telemobile@unifi.it](mailto:telemobile@unifi.it)

Link utili

INTRANET <https://intranet.unifi.it/it/spazi-e-attrezzature/servizi-e-assistenza-contatti-le-richieste>

Modalità di reclamo

Email a: [customercareASEPL@unifi.it](mailto:customercareASEPL@unifi.it)

| Standard di qualità |   |                        |  |
|---------------------|---|------------------------|--|
| Dimensione          | Indicatore  | Unità di misura        | Valore                                   |
| Accessibilità       | canali disponibili per l'accesso al servizio        | n. di canali           | 3 (ufficio in presenza, email, telefono) |
| Tempestività        | Tempo medio per la presa in carico dell'istanza     | ore                    | 12                                       |
| Trasparenza         | aggiornamento sul sito web delle informazioni utili | tempo di aggiornamento | tempestivo                               |

## **Servizi relativi agli uffici e agli arredi, facchinaggio e traslochi, igiene ambientale e pulizie, smaltimento rifiuti speciali**

Il servizio fornisce supporto informativo e assistenza per:

- fornitura di arredi e dotazioni per il funzionamento degli uffici
- facchinaggio, trasloco interno ed esterno, servizi ausiliari di movimentazione merci e fattorinaggio
- Igiene ambientale e pulizia nelle sedi universitarie
- Disinfestazione, derattizzazione, sanificazione e disinfezione, nonché realizzazione di piccole bonifiche ambientali
- smaltimento dei rifiuti speciali

A chi è destinato

Al personale universitario strutturato (tecnico-amministrativo e docente e ricercatore) fruitore di spazi, arredi e attrezzature messi a disposizione dall'Ateneo

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici

UP Servizi Patrimoniali

Ubicazione  
Rettorato, piazza San Marco 4, Firenze

Responsabile  
Gabriele Gentilini

Giorni e orari di apertura al pubblico

I servizi sono accessibili per email quotidianamente, e per telefono e in presenza dal lunedì al venerdì in orario di servizio.

A chi rivolgersi

[UP Servizi Patrimoniali](#)

Contatti

- Richieste arredi d'ufficio
- Facchinaggio, traslochi interni ed esterni  
[logistica-merci@adm.unifi.it](mailto:logistica-merci@adm.unifi.it)
- Fattorinaggio amministrazione centrale  
[servizio-fattorinaggio@unifi.it](mailto:servizio-fattorinaggio@unifi.it)
- Igiene ambientale, pulizie sedi universitarie  
[serv.patrimoniali-portierato@adm.unifi.it](mailto:serv.patrimoniali-portierato@adm.unifi.it)
- Smaltimento rifiuti speciali  
[servizio-rifiutispeciali@unifi.it](mailto:servizio-rifiutispeciali@unifi.it)
- Disinfestazioni, sanificazione e disinfezioni  
[serv.patrimoniali-igiene@adm.unifi.it](mailto:serv.patrimoniali-igiene@adm.unifi.it)

Modalità di reclamo:

Email a: [customercareASEPL@unifi.it](mailto:customercareASEPL@unifi.it)

Link utili

INTRANET

[Servizi-e-assistenza-contatti per le richieste](#)

| Standard di qualità |   |                        |                             |
|---------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| Dimensione          | Indicatore  | Unità di misura        | Valore                      |
| Accessibilità       | canali disponibili per l'accesso al servizio        | n. di canali           | 5 mail di funzione dedicate |
| Tempestività        | Tempo medio per la presa in carico dell'istanza     | ore                    | 12                          |
| Trasparenza         | aggiornamento sul sito web delle informazioni utili | tempo di aggiornamento | tempestivo                  |

## **Servizi relativi ad apparecchiature multifunzioni (stampanti, fotocopiatrici, scanner) e telefonia mobile**

Il servizio risponde alle esigenze di ufficio in materia di stampa, riproduzione e scansione dei documenti di lavoro e di telefonia mobile per l'amministrazione centrale. Le apparecchiature multifunzione e la telefonia mobile sono forniti mediante contratti di noleggio e assistenza.

A chi è destinato

Al personale universitario strutturato (tecnico-amministrativo e docente e ricercatore) e ai collaboratori a vario titolo autorizzati

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici - UP Servizi Generali

Ubicazione

Rettorato, piazza San Marco 4, Firenze

Responsabile

Gabriele Gentilini

Giorni e orari di apertura al pubblico

Il servizio è accessibile per email quotidianamente, e per telefono e in presenza dal lunedì al venerdì in orario di servizio

A chi rivolgersi

Responsabile Acquisti e Servizi Economici

[UP Servizi Generali](#)

Contatti

Per assistenza in caso di malfunzionamento:

Numero verde assistenza diretta disponibile su ogni macchina multifunzione

Per richiesta e installazione di nuova macchina: [assist-fotocopiatrici@unifi.it](mailto:assist-fotocopiatrici@unifi.it)

Per i cellulari di servizio e i servizi di telefonia mobile: [telemobile@unifi.it](mailto:telemobile@unifi.it)

Modalità di reclamo

Email a: [customercareASEPL@unifi.it](mailto:customercareASEPL@unifi.it)

Link utili

INTRANET <https://intranet.unifi.it/it/spazi-e-attrezzature/servizi-e-assistenza-contatti-le-richieste>

| Standard di qualità |   |                        |                             |
|---------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| Dimensione          | Indicatore  | Unità di misura        | Valore                      |
| Accessibilità       | canali disponibili per l'accesso al servizio        | n. di canali           | 2 mail di funzione dedicate |
| Tempestività        | Tempo medio per la presa in carico dell'istanza     | ore                    | 12                          |
| Trasparenza         | Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili | tempo di aggiornamento | tempestivo                  |

## Servizi logistici per eventi e congressi

Il servizio fornisce supporto informativo e assistenza per:

- il noleggio di aule e spazi
- la fornitura di servizi accessori (dotazioni audiovisive, servizi di facchinaggio, accoglienza e vigilanza, pulizie, trasporto privato)

A chi è destinato

Al personale universitario strutturato (docente e ricercatore e tecnico-amministrativo) impegnato nell'organizzazione di eventi in ambito istituzionale

### Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici

UP Gestione aule e strutture

Ubicazione

Rettorato, piazza San Marco 4, Firenze

Responsabile

Gabriele Gentilini

Giorni e orari di apertura al pubblico

I servizi sono accessibili per email quotidianamente.

A chi rivolgersi

[UP Gestione Aule e Strutture](#)

Contatti

Prenotazione/noleggio spazi e aule con servizio reception: [prenotazione-aule-eventi-congressi@adm.unifi.it](mailto:prenotazione-aule-eventi-congressi@adm.unifi.it) ; [serv.vigilanza-privata@unifi.it](mailto:serv.vigilanza-privata@unifi.it)

Forniture di beni e servizi di carattere economico [forniture-economiche@unifi.it](mailto:forniture-economiche@unifi.it)

Facchinaggio e movimentazione merci: [logistica-merci@adm.unifi.it](mailto:logistica-merci@adm.unifi.it)

Igiene ambientale, pulizie sedi universitarie: [serv.patrimoniali-igiene@adm.unifi.it](mailto:serv.patrimoniali-igiene@adm.unifi.it)

Parcheggio nelle autorimesse UNIFI: [autorimesse@unifi.it](mailto:autorimesse@unifi.it)

Veicoli di servizio con conducente: [autisti@unifi.it](mailto:autisti@unifi.it)

Link utili

INTRANET <https://intranet.unifi.it/it/spazi-e-attrezzature/servizi-e-assistenza-contatti-le-richieste>

Strumenti e know-how resi disponibili nell'ambito dell'[Accordo con Firenze Convention Bureau](#)

| Standard di qualità |   |                        |                             |
|---------------------|---|------------------------|-----------------------------|
| Dimensione          | Indicatore  | Unità di misura        | Valore                      |
| Accessibilità       | canali disponibili per l'accesso al servizio        | n. di canali           | 7 mail di funzione dedicate |
| Tempestività        | Tempo medio per la presa in carico dell'istanza     | ore                    | 12                          |
| Trasparenza         | aggiornamento sul sito web delle informazioni utili | tempo di aggiornamento | tempestivo                  |

## Modalità di reclamo

La prima modalità di reclamo è l'inoltro di un'istanza al/la Responsabile dell'unità organizzativa di riferimento indicato/a per ciascun servizio.

È inoltre possibile inoltrare il reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite l'apposito modulo "reclami, segnalazioni e suggerimenti" reperibile alla pagina dell'URP sul sito di Ateneo (Home > Ateneo > Comunicazione > URP).

## Modalità di accesso agli atti

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi relativi ai servizi erogati, secondo una delle tre modalità di legge disciplinate nel *Regolamento di Ateneo sulla disciplina del diritto di accesso* (decreto rettorale n. 508(123431) del 6 giugno 2023), è attuabile mediante la modulistica reperibile nella pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sul sito di Ateneo (Home > Ateneo > Comunicazione > URP > Modulistica).