

**Dipartimento di Scienze
Biomediche - DSB**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze
Biomediche - DSB**

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento nel quale il Dipartimento elenca i principali servizi offerti e fissa i livelli minimi di qualità che si impegna ad assicurare per ciascun servizio.

Per l'individuazione dei livelli di qualità del servizio, il Dipartimento ha adottato le seguenti "dimensioni della qualità", proposte dalla Civit – Commissione per la Valutazione, l'Integrità e la Trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni (ora ANAC – Autorità Nazionale anticorruzione) nella Delibera n. 3/2012:

- **accessibilità**, intesa come capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinata in termini di possibilità di utilizzo di canali diversi per ottenere informazioni sul servizio (es. telefono, mail ...);
- **tempestività**, intesa come tempo intercorrente per l'erogazione del servizio ed eventualmente come tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e la presa in carico della stessa;
- **trasparenza**, intesa come semplicità per l'utente di reperire informazioni aggiornate sul servizio di proprio interesse;
- **efficacia**, intesa come capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati.

La Carta dei Servizi è pubblicata nella pagina Amministrazione Trasparente del sito del Dipartimento ai sensi dell'art. 32 del d.lgs. n. 33/2013.

Dipartimento di Scienze Biomediche - DSB

Didattica	4
Direzione	5
Ricerca	6
Terza Missione	7
Servizi alla Ricerca e Facilities	8

Didattica

Breve descrizione:

1. Orientamento studenti;
2. Front-office didattica;
3. Stage e tirocini;
4. Internazionalizzazione della didattica

Utenti

Future matricole, studenti/studentesse, laureate/i, cittadini, professori e ricercatori di altre università o enti di ricerca italiani e stranieri, enti pubblici, enti privati

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Ufficio di coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali -Settore Didattica e Post Lauream-DSB](#)

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza o contatto diretto presso la sede del Dipartimento presso il Complesso Vallisneri - piano rialzato stanza n.70.
Orario di sportello da lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13 e/o previo appuntamento

Link utili

[Dipartimento DSB : Didattica](#)

Modalità di reclamo

[A mezzo posta elettronica](#)

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet del Dipartimento

Efficacia

Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Direzione

Breve descrizione:

1. Servizio di accoglienza.;
2. Collaborazione studenti e volontari servizio civile;
3. Organizzazione eventi

Utenti

Studenti/studentesse/i, laureate/i, cittadine/i, dottorande/i, professori e ricercatori di altre università o enti di ricerca italiani e stranieri, aziende

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Ufficio di coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - Settore Direzione DSB](#)

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza o contatto diretto presso la sede del Dipartimento presso il Complesso Vallisneri - piano rialzato stanza n.68. Orario di sportello da lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13 e/o previo appuntamento

Link utili

[Dipartimento DSB](#)

Modalità di reclamo

[A mezzo posta elettronica](#)

Dimensione della qualità

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, e-mail
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet del Dipartimento

Efficacia

Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Ricerca

Breve descrizione:

1. Assegni e borse di ricerca;
2. Gestione liberalità e donazioni;
3. Ospiti nazionali e stranieri, Visiting Scientist;
4. Cluster tecnologici;
5. Supporto progettazione, gestione e rendicontazione progetti di ricerca nazionali ed internazionali;
6. Supporto progettazione, gestione e rendicontazione progetti di ricerca di Ateneo

Utenti

Laureati triennali, laureati magistrali, laureati con dottorato, Privati e aziende, Professori e ricercatori di altre università o enti di ricerca italiani e stranieri Professori e ricercatori

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Ufficio di coordinamento amministrativo e delle tecniche generali - Settore Ricerca e Terza Missione DSB](#)

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza o contatto diretto presso la sede del Dipartimento presso il Complesso Vallisneri - piano rialzato stanza n. 60. Orario di sportello da lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13 e/o previo appuntamento.

Link utili

[Dipartimento DSB: Ricerca](#)

Modalità di reclamo

[A mezzo posta elettronica](#)

Dimensione della qualità

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet del Dipartimento

Efficacia

Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Terza Missione

Breve descrizione:

1. Contratti e convenzioni di ricerca e di terza missione;
2. Spin-off;
3. Proprietà intellettuale, brevetti e accordi di riservatezza

Utenti

Aziende ed enti esterni, Professori, ricercatori, dottorandi, assegnisti di ricerca e personale tecnico amministrativo

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Ufficio di coordinamento amministrativo e delle tecniche generali - Settore Ricerca e Terza Missione DSB](#)

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza o contatto diretto presso la sede del Dipartimento presso il Complesso Vallisneri - piano rialzato stanza n. 60. Orario di sportello da lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13 e/o previo appuntamento.

Link utili

[Dipartimento DSB: Terza Missione](#)

Modalità di reclamo

[A mezzo posta elettronica](#)

Dimensione della qualità

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, e-mail
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<i>Trasparenza</i>	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	Sito internet del Dipartimento

Efficacia

Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Servizi alla Ricerca e Facilities

Breve descrizione:

1. Servizio sintesi peptidi
2. Servizio Seahorse

Utenti

Enti pubblici, enti privati, aziende

Responsabile del Servizio

1. [Prof. Oriano Marin](#)
2. [Prof. Diego De Stefani](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Ufficio di Coordinamento delle attività tecniche specialistiche e di laboratorio DSB](#)

Modalità di erogazione

1. Il servizio è erogato a mezzo webform tramite il sito web o contatto diretto presso la sede del Dipartimento presso il Complesso Vallisneri - VI piano Est
2. Il servizio è erogato a mezzo webform tramite il sito web o contatto diretto presso la sede del Dipartimento presso il Complesso Vallisneri - II piano Nord (gli utenti sono tenuti ad utilizzare la strumentazione in modo indipendente, dopo adeguata formazione obbligatoria)

Link utili

<https://www.biomed.unipd.it/ricerca/facility-dipartimentali>

Modalità di reclamo

[A mezzo posta elettronica](#)

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: web form, contatto diretto
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet del Dipartimento

Efficacia

Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"