

Dipartimento di Biologia - DiBio



Carta dei Servizi del Dipartimento di Biologia - DiBio

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 Biologia - DiBio

Direzione

Servizi a supporto del reclutamento del Personale

Servizi nel territorio del Comune di Chioggia

Ricerca

Servizi a supporto della ricerca

Servizi a supporto della progettazione, redazione presentazione e gestione di progetti di ricerca

Terza Missione

Servizi a supporto del trasferimento tecnologico

Servizi a supporto dell'attività di Public Engagement

Contabilità e acquisti

Servizi di supporto contabile per attività conto terzi, trasferimento tecnologico ed eventi aperti alla cittadinanza

Didattica

Servizi a supporto della didattica nazionale e internazionale

Post lauream

Servizi a supporto della didattica post lauream

Servizi Informatici

Servizi a supporto della comunicazione istituzionale

Laboratori di ricerca e Facilities

Servizi a supporto della ricerca in conto terzi

4

5

6

7

8

9

10

11

Direzione

Breve descrizione:

Servizi a supporto del reclutamento del personale

Accoglienza in dipartimento di nuovi assunti (docenti, personale tecnico-amministrativo e studenti collaboratori)

Servizi nel territorio del Comune di Chioggia (sede decentrata)

Gestione dei rapporti con l'amministrazione comunale di Chioggia

Accoglienza nelle strutture di Chioggia di studenti, docenti, borsisti, assegnisti, dottorandi, ospiti e visiting scientist e professor sia italiani che stranieri

Servizi di ospitalità per brevi periodi (foresteria)

Gestione front-office informativo per studenti e docenti

Organizzazione di eventi, conferenze e workshop

Concessione di spazi per attività culturali e formative

Progettazione e allestimento mostre e visite guidate, gestione museo e partecipazione a fiere di settore

Utenti

- Utenza istituzionale
- Cittadini
- Aziende
- Enti Pubblici
- Enti privati

Responsabile del Servizio

<https://unipd.link/dibio/direzione-e-chioggia/responsabile>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://unipd.link/dibio/direzione-e-chioggia>

Modalità di erogazione

<https://unipd.link/dibio/direzione-e-chioggia/modalita-erogazione>

Link utili

<https://unipd.link/dibio/direzione-e-chioggia/link-utili>

Modalità di reclamo

<https://unipd.link/dibio/direzione-e-chioggia/modalita-reclamo>

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	mail/telefono/sito/sportello
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 giorni lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1-2 giorni
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail/ sito web
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

Ricerca

Breve descrizione:

Servizi a supporto della ricerca

Accoglimento del personale docente, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri
Procedure selettive per reclutamento per assegnisti, borsisti, personale autonomo e personale docente
Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche
Gestione Visiting Scientist (stesura progetto, lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico)
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)
Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali
Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)
Supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti nazionali e internazionali (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreements)
Front office a docenti, ricercatori, assegnisti e persone italiane e straniere che collaborano a vario titolo per attività scientifica con il Dipartimento
Attività contrattuale con soggetti pubblici e privati
Gestione delle attività conto terzi (ricerca e formazione)
Supporto alla stesura, negoziazione e gestione amministrativo-contabile dei contratti commerciali con aziende esterne

Servizi a supporto della progettazione, redazione presentazione e gestione di progetti di ricerca

progetti di ricerca nazionali PRIN, FIRB, FARE, FFABR, SIR, etc.
progetti di ricerca europei e internazionali Marie Skłodowska-Curie Actions e ERC in H2020, Fondazioni Internazionali, H2020, LIFE+, DJ Justice, COST Action, etc
progetti di ricerca finanziati da fondi strutturali (FSE, FESR, FEASR, ecc.) e della Cooperazione Territoriale Europea
progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, AIR, Visiting Scientist, WorldClass)

Utenti

- Utenti istituzionale
- Aziende
- Enti Pubblici
- Enti Privati

Responsabile del Servizio

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione/responsabile>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione>

Modalità di erogazione

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione/modalita-erogazione>

Link utili

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione/link-utili>

Modalità di reclamo

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione/modalita-reclamo>

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	e-mail, telefonate
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3-5 gg lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1-3 gg lavorativi
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Terza Missione

Breve descrizione:

Servizi a supporto del trasferimento tecnologico

Partecipazione a cluster tecnologici nazionali

Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off

Supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP)

Servizi a supporto dell'attività di public engagement

Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica

Progettazione e allestimento mostre e visite guidate, gestione musei e partecipazione a fiere di settore

Utenti

- Utenza istituzionale
- Cittadini
- Aziende
- Enti Pubblici
- Enti Privati

Responsabile del Servizio

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione/responsabile>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione>

Modalità di erogazione

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione/modalita-erogazione>

Link utili

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione/link-utili>

Modalità di reclamo

<https://unipd.link/dibio/ricerca-terza-missione/modalita-reclamo>

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	e-mail, telefonate
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3-5 gg lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1-3 gg lavorativi
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail, telefonate
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Contabilità e acquisti

Breve descrizione: **Servizi di supporto contabile per attività conto terzi, trasferimento tecnologico ed eventi aperti alla cittadinanza**
Ciclo attivo commerciale (prestazioni conto terzi)
Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Supporto contabile in tema di brevetti
Contabilità e acquisti
Gestione bilancio
Gestione contabile di eventi aperti alla cittadinanza

Utenti

- Utenza istituzionale
- Aziende
- Enti Pubblici

Responsabile del Servizio <https://unipd.link/dibio/contabilita-acquisti/responsabile>

Ufficio e Settore di riferimento <https://unipd.link/dibio/contabilita-acquisti>

Modalità di erogazione <https://unipd.link/dibio/contabilita-acquisti/modalita-erogazione>

Link utili <https://unipd.link/dibio/contabilita-acquisti/link-utili>

Modalità di reclamo <https://unipd.link/dibio/contabilita-acquisti/modalita-reclamo>

Dimensione della qualità	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	E-mail, telefono, Ufficio
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	ordini entro 5 giorni dall'acquisizione della documentazione necessaria; pagamento fatture monitorate entro 30 giorni dalla ricezione previa verifica regolarità forniture/prestazioni e controlli fornitore
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2-3 giorni
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Didattica

Breve descrizione:

Servizi a supporto della didattica nazionale e internazionale

Gestione front-office informativo per studenti e docenti

Gestione procedure di laurea (supporto pratiche studenti e docenti, gestione e inserimento commissioni, organizzazione delle sedute)

Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione

Gestione amministrativa della copertura degli insegnamenti e della didattica integrativa: bandi

Laboratori didattici: assicurano l'attività sperimentale prevista nei Piani di Studio di tutti i Corsi di Studio afferenti al Dipartimento di Biologia

Utenti

- Utente istituzionale
- Studenti/studentesse
- Laureati/e
- Cittadini
- Enti Pubblici

Responsabile del Servizio

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream/responsabile>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream>

Modalità di erogazione

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream/modalita-erogazione>

Link utili

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream/link-utili1>

Modalità di reclamo

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream/modalita-reclamo>

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	telefono, email, sportello
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1-2 giorni
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1-2 giorni
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di dipartimento, Instagram, Youtube, siti web dei CCS
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Post Lauream

Breve descrizione:

Servizi a supporto della didattica post lauream
Programmazione e gestione dei Corsi di Dottorato

Utenti

- Utenza istituzionale
- Studenti/studentesse
- Laureati/e
- Cittadini
- Enti Pubblici
- Enti privati

Responsabile del Servizio

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream/responsabile>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream>

Modalità di erogazione

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream/modalita-erogazione>

Link utili

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream/link-utili>

Modalità di reclamo

<https://unipd.link/dibio/didattica-post-lauream/modalita-reclamo>

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Telefono, e-mail, sportello
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1-2 giorni
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1-2 giorni
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di dipartimento, Sito web del Corso di Dottorato
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi Informatici

Breve descrizione:

Servizi a supporto della comunicazione istituzionale

Attivazione e gestione di altri canali di comunicazione via web o piattaforme per progetti specifici

Utenti

- Utenza istituzionale
- Studenti/studentesse
- Cittadini
- Aziende
- Enti Pubblici
- Enti privati

Responsabile del Servizio

<https://unipd.link/dibio/servizi-informatici/responsabile>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://unipd.link/dibio/servizi-informatici>

Modalità di erogazione

<https://unipd.link/dibio/servizi-informatici/modalita-erogazione>

Link utili

<https://unipd.link/dibio/servizi-informatici/link-utili>

Modalità di reclamo

<https://unipd.link/dibio/servizi-informatici/modalita-reclamo>

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	Telefono, email, helpdesk
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Servizio erogato in 15-30 giorni a seconda della richiesta pervenuta
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2-5 giorni
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di dipartimento, Instagram, Youtube
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Laboratori di ricerca e Facilities

Breve descrizione:

Servizi di laboratorio a supporto tecnico della ricerca e delle attività conto terzi

Ricerca, formazione e consulenza in ambito vegetale, animale, umano mediante tecniche di biologia molecolare, cellulare, di imaging, di citofluorimetria, di sequenziamento

Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento PCTO (<https://www.unipd.it/pcto>)

Utenti

- Utenza istituzionale
- Studenti/studentesse
- Laureati/e
- Aziende
- Enti Pubblici
- Enti privati

Responsabile del Servizio

<https://unipd.link/dibio/laboratori-facility/responsabile>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://unipd.link/dibio/facilities/responsabile>

Modalità di erogazione

<https://unipd.link/dibio/laboratori-facility/link-utili>

Link utili

<https://www.unipd.it/pcto>

Modalità di reclamo

<https://unipd.link/dibio/laboratori-facility/modalita-reclamo>

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	telefono, e-mail
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	definito dalla tipologia di servizio erogato
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1-2 giorni
<i>Trasparenza</i>	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	annuale

Efficacia

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