

**Dipartimento di Biomedicina
Comparata e Alimentazione - BCA**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Biomedicina
Comparata e Alimentazione - BCA**

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 Biomedicina Comparata e Alimentazione - BCA

Servizi di supporto al reclutamento di personale	6
Servizi di supporto all'internazionalizzazione	7
Servizi di supporto alla ricerca nazionale e internazionale	8
Servizi di supporto alle attività conto terzi	9
Organizzazione eventi e divulgazione	10
Servizi di supporto alla ricerca	11
Servizi di direzione	12

Servizi di supporto al reclutamento di personale

Breve descrizione: Accoglimento e supporto alla gestione della carriera del personale interno ed esterno; Gestione procedure di reclutamento, contratti e pagamenti personale esterno.

Utenti Laureati, dottorandi e docenti italiani e stranieri

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amminitrazione](#)

Modalità di erogazione [Settore Amminitrazione](#)

Link utili www.bca.unipd.it

direzione.bca@unipd.it

Modalità di 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	3 (sportello, telefono, e-mail)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 (sportello, telefono, e-mail)

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

Servizi di supporto all'internazionalizzazione

Breve descrizione: Supporto a iniziative di internazionalizzazione pre e post lauream, gestione ospiti internazionali

Utenti Università italiane e straniere, ricercatori e docenti nazionali e internazionali, dottorandi, assegnisti, borsisti

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili www.bca.unipd.it

direzione.bca@unipd.it

Modalità di 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	3 (sportello, telefono, e-mail)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 (sportello, telefono, e-mail)

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

Servizi di supporto alla ricerca nazionale e internazionale

Breve descrizione: Supporto alla visione dei bandi, progettazione del budget, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca nazionali e internazionali, report e rendicontazioni intermedie e finali; relazione con i partner e con il finanziatore e stipula dei relativi atti (consortium e grant agreement e atti collegati); supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento

Utenti Ricercatori e docenti nazionali e internazionali, dottorandi assegnisti borsisti, università ed enti italiani ed esteri

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili www.bca.unipd.it

direzione.bca@unipd.it

Modalità di 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	3 (sportello, telefono, e-mail)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 (sportello, telefono, e-mail)

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

Servizi di supporto alle attività conto terzi

Breve descrizione: Supporto alla redazione di contratti istituzionali e commerciali e gestione degli atti collegati, fundraising, gestione spin-off e liberalità

Utenti Ricercatori e docenti nazionali e internazionali, dottorandi assegnisti borsisti, università ed enti italiani ed esteri

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili www.bca.unipd.it

direzione.bca@unipd.it

Modalità di 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	3 (sportello, telefono, e-mail)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 (sportello, telefono, e-mail)

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

Organizzazione eventi e divulgazione

Breve descrizione: Supporto alla realizzazione di eventi di divulgazione scientifica con partner e su finanziamenti nazionali e internazionali

Utenti Ricercatori e docenti nazionali e internazionali, dottorandi assegnisti borsisti, università ed enti italiani ed esteri

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili www.bca.unipd.it

direzione.bca@unipd.it

Modalità di 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	3 (sportello, telefono, e-mail)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 (sportello, telefono, e-mail)

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

Servizi di supporto alla ricerca

Breve descrizione: Gestione finanziamenti di Ateneo, progettazione e gestione dei progetti e degli atti collegati

Utenti Ricercatori e docenti nazionali e internazionali, dottorandi assegnisti borsisti, università ed enti italiani ed esteri

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili www.bca.unipd.it

direzione.bca@unipd.it

Modalità di 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	3 (sportello, telefono, e-mail)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 (sportello, telefono, e-mail)

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

Servizi di direzione

Breve descrizione: Attività studenti a tempo parziale e volontari servizio civile

Utenti Ricercatori e docenti nazionali e internazionali, dottorandi assegnisti borsisti, università ed enti italiani ed esteri

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amminitrazione](#)

Modalità di erogazione [Settore Amminitrazione](#)

Link utili www.bca.unipd.it

direzione.bca@unipd.it

Modalità di 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	3 (sportello, telefono, e-mail)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 (sportello, telefono, e-mail)

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