



## **Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze del Farmaco - DSF**

## 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 del Farmaco - DSF**

<u>Contabilità e acquisti</u>	4
<u>Direzione</u>	5
<u>Servizi a supporto del Post Lauream</u>	6
<u>Servizi a supporto della Didattica</u>	7
<u>Servizi a supporto della Didattica e Laboratori Didattici</u>	8
<u>Servizi a supporto della Ricerca</u>	9
<u>Servizi a supporto della Ricerca + Facilities e strumentazione per la Ricerca</u>	10
<u>Servizi a supporto della Terza Missione</u>	11
<u>Servizi a supporto della Terza Missione + Facilities e strumentazioni per la Ricerca</u>	12

## Contabilità e acquisti

**Breve descrizione:** 1-Pagamento ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche  
2-Gestione contabile Summer e Winter School  
3-Gestione studenti tempo parziale

**Utenti** 1-Ospiti nazionali e stranieri

**Responsabile del Servizio** [Segretaria di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Amministrazione-DSF](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Amministrazione-DSF](#)

**Link utili** [Dipartimento di Scienze del Farmaco | Università di Padova](#)

**Modalità di reclamo** [Responsabile di Settore](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	sportello, telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Ordini entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento di tutta la documentazione necessaria Summer e Winter school --> pagamento entro 30 giorni data fattura Gestione studenti a tempo parziale --> Pagamento entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento di tutta la documentazione necessaria
<b><i>Trasparenza</i></b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Le informazioni sono reperibili sia nella pagina di trasparenza di Ateneo che nella stessa di Dipartimento ai relativi siti internet
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		

**Direzione****Breve descrizione:** 1-Accoglimento del personale docente e personale tecnico-amministrativo**Utenti** Personale neo assunto**Responsabile del Servizio** [Segretaria di Dipartimento](#)**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Amministrazione-DSF](#)**Modalità di erogazione** [Settore Amministrazione-DSF](#)**Link utili** [Dipartimento di Scienze del Farmaco | Università di Padova](#)**Modalità di reclamo** [Responsabile di Settore](#)**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	sportello, telefono, email
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Il sito di Ateneo è sempre aggiornato con le informazioni relative ai concorsi del personale docente e PTA

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

## Servizi a supporto del Post Lauream

**Breve descrizione:**

- 1-Accogliimento dei dottorandi stranieri
- 2-Gestione Summer e Winter School
- 3-Programmazione e gestione delle Scuole di specializzazione
- 4-Programmazione e gestione dei corsi di Dottorato
- 5-Programmazione e gestione di Master, corsi di perfezionamento e di alta formazione

**Utenti** Dottorandi stranieri

**Responsabile del Servizio** [Segretaria di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Didattica e Post Lauream-DSF](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Didattica e Post Lauream-DSF](#)

**Link utili** [Dottorati di ricerca-DSF](#)

**Modalità di reclamo** [Responsabile di Settore](#)

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	sportello, telefono, email
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo e Sito web del Dipartimento
<b>Efficacia</b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		

## Servizi a supporto della Didattica

**Breve descrizione:**  
1-Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole  
2-Gestione front-office informativo per studenti  
3-Programmazione e gestione delle cerimonie di laurea

**Utenti**  
Studentesse e Studenti Scuole superiori

**Responsabile del Servizio**  
[Segretaria di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento**  
[Settore Didattica e Post Lauream-DSF](#)

**Modalità di erogazione**  
[Settore Didattica e Post Lauream-DSF](#)

**Link utili**  
[Dipartimento di Scienze del Farmaco | Università di Padova](#)

**Modalità di reclamo**  
[Responsabile di Settore](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	sportello, telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 giorni lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo e Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		

## Servizi a supporto della Didattica e Laboratori Didattici

**Breve descrizione:** 1-PCTO – Percorsi per le Competenze Trasversali e l’Orientamento

**Utenti** Studentesse e Studenti Scuole superiori

**Responsabile del Servizio** [Segretaria di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Didattica e Post Lauream-DSF](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Didattica e Post Lauream-DSF](#)

**Link utili** [Dipartimento di Scienze del Farmaco | Università di Padova](#)

**Modalità di reclamo** [Responsabile di Settore](#)

**Dimensione della qualità**

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
<b>Accessibilità</b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	sportello, telefono, email
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Presa in carico della richiesta entro 5 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b>Efficacia</b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		



## Servizi a supporto della Ricerca

- Breve descrizione:**
- 1- 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)  
 Supporto all'analisi del fabbisogno, reclutamento, stipula del contratto e gestione amministrativa di collaboratori esterni  
 Progettazione e gestione stages e tirocini post lauream in Italia e all'estero
  - 2- Partecipazione a cluster tecnologici nazionali  
 Partecipazione a network internazionali per la promozione dei progetti di ricerca
  - 3- Promozione dei risultati della ricerca sui principali canali di comunicazione Unipd e internazionali e diffusione delle informazioni  
 Supporto alla progettazione, redazione, negoziazione, gestione amministrativa e monitoraggio degli accordi con altri enti italiani e stranieri (inclusi MoU)
  - 4- Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:
    - 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
  - 5- Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)
  - 6- 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)

**Utenti** - Collaboratori, neolaureati, neodottorati, esperti reclutati dal DSF

**Responsabile del Servizio** [Segretaria di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Ricerca, Terza Missione e Servizi Informatici-DSF](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Ricerca, Terza Missione e Servizi Informatici-DSF](#)

**Link utili** [Dipartimento di Scienze del Farmaco | Università di Padova](#)

**Modalità di reclamo** [Responsabile di Settore](#)

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	sportello, telefono, email
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Tempestività: in relazione alla specifica richiesta. Presenza in carico: entro 5 giorni dalla richiesta.
<b>Trasparenza</b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento

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

## Servizi a supporto della Ricerca + Facilities e strumentazione per la Ricerca

**Breve descrizione:**  
1-Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali  
2-Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)

**Utenti**  
Ditte ed enti esterni

**Responsabili del Servizio**  
[Segretaria di Dipartimento](#)  
[Responsabile della Gestione Tecnica](#)

**Ufficio e Settore di riferimento**  
[Settore Ricerca, Terza Missione e Servizi Informatici-DSF](#)

**Modalità di erogazione**  
[Settore Ricerca, Terza Missione e Servizi Informatici-DSF](#)

**Link utili**  
[Dipartimento di Scienze del Farmaco | Università di Padova](#)

**Modalità di reclamo**  
[Responsabile di Settore](#)

**Dimensione della qualità**

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
<b>Accessibilità</b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	sportello, telefono, email
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Tempestività: in relazione alla specifica richiesta. Presenza in carico: entro 5 giorni dalla richiesta.
<b>Trasparenza</b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b>Efficacia</b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		

## Servizi a supporto della Terza Missione

**Breve descrizione:**

- 1-Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica
- 2-Progettazione e allestimento mostre e visite guidate, gestione musei e partecipazione a fiere di settore
- 3-Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
- 4-Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento e di Centri interdipartimentali, inclusi i social media
- 5-Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off
- 6-Supporto amministrativo per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP)

**Utenti** - Ditte ed enti esterni, associazioni di categoria

**Responsabile del Servizio** [Segretaria di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Ricerca, Terza Missione e Servizi Informatici-DSF](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Ricerca, Terza Missione e Servizi Informatici-DSF](#)

**Link utili** [Dipartimento di Scienze del Farmaco | Università di Padova](#)

**Modalità di reclamo** [Responsabile di Settore](#)

**Dimensione della qualità**

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
<b>Accessibilità</b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	sportello, telefono, email
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Tempestività: in relazione alla specifica richiesta. Presa in carico: entro 5 giorni dalla richiesta.
<b>Trasparenza</b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b>Efficacia</b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		

**Servizi a supporto della Terza Missione + Facilities e strumentazioni per la Ricerca****Breve descrizione:** Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)**Utenti** Ditte ed enti esterni**Responsabile del Servizio** [Responsabile della Gestione Tecnica](#)**Ufficio e Settore di riferimento** [Ufficio di Coordinamento delle attività tecniche specialistiche e di laboratorio-DSF](#)**Modalità di erogazione** [Ufficio di Coordinamento delle attività tecniche specialistiche e di laboratorio-DSF](#)**Link utili** [Technical services and scientific equipments-DSF](#)**Modalità di reclamo** [Responsabile della Gestione Tecnica](#)**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Tempestività: in relazione alla specifica richiesta; in ogni caso subordinata alle esigenze dei servizi didattici e della ricerca. Presa in carico entro 5 giorni dalla richiesta.
<b><i>Trasparenza</i></b>	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		