

**Dipartimento di Medicina
Molecolare - DMM**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Medicina
Molecolare - DMM**

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 Medicina Molecolare - DMM

Servizi a supporto della contabilità e acquisti	4
Servizi di supporto didattico all'utenza	5
Settore Direzione	6
Settore Ricerca e Terza Missione	7

Servizi a supporto della contabilità e acquisti

Breve descrizione: Il Settore assicura il coordinamento dei processi relativi alla contabilità e agli acquisti. Eroga informazioni e/o documentazione al personale docente, borsisti, assegnisti, dottorandi, specializzandi per richieste varie, ai fornitori di beni e servizi ; supporta l'aspetto gestionale di ospitalità (alberghi e spostamenti) e contabile/fiscale nei rapporti con gli ospiti stranieri nonché con i visiting professors; tratta i rapporti contabili direttamente con le aziende esterne in relazione a contratti commerciali (attività conto terzi-ciclo attivo) e con i fornitori (ciclo passivo) nell'ambito di eventi scientifici e attività di terza missione aperte alla cittadinanza.

Utenti Docenti interni ed esterni, assegnisti e borsisti; ospiti di eventi; enti finanziatori esterni;

Responsabile del Servizio [Responsabile dell'Ufficio](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Contabilità e acquisti e Servizi Tecnici](#)

Modalità di erogazione [Modalità di erogazione](#)

Link utili [Sito DMM](#)

Modalità di reclamo [Responsabile del settore Contabile](#)

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 canali: telefono, e-mail, in presenza su appuntamento.
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web dipartimentale

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

Servizi di supporto didattico all'utenza

Breve descrizione: Il macroprocesso dei Servizi di supporto didattico all'utenza assicura il coordinamento dei processi e la soluzione dei problemi relativi al ciclo della didattica, dalle iniziative per l'orientamento al supporto nella realizzazione della carriera della studentessa/studente, compresi i rapporti con enti e istituzioni straniere, fino alle procedure legate al conseguimento del titolo. Inoltre, il macroprocesso assicura il supporto a rappresentanti degli studenti, docenti e stakeholder, nella realizzazione del processo di Assicurazione della Qualità (AVA) nei rispettivi organi collegiali (CCL, GAV)

Utenti Studenti, Dottorandi, Medici in formazione specialistica e Specializzandi non medici in Microbiologia e Virologia, Coordinatori delle Attività Formative, Stakeholder identificati dai Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, dirigenti medici dell'Azienda Ospedale - Università Padova (AOPD), cittadino comune

Responsabile del Servizio [Responsabile dell'Ufficio](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream e Servizi Informatici](#)

Modalità di erogazione [Modalità di erogazione](#)

Link utili [Sito del DMM - Area Didattica](#)

Modalità di reclamo [Responsabile del Settore Didattico](#)

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 canali: telefono, e-mail, in presenza su appuntamento.
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	1

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

Settore Direzione

Breve descrizione: Monitoraggio del budget e supporto alla programmazione per il reclutamento Docenti e Tecnici. Organizzazione delle procedure di elezione degli organi di Dipartimento e delle rappresentanze all'interno degli organi stessi. Posta, Protocollo e archivio. Promozione del Dipartimento attraverso azioni pubblicitarie e di marketing e organizzazione di eventi. Creazione e gestione dei contenuti della pagina web del Dipartimento. Gestione accessi alle strutture e ai laboratori, schede di rischio (front office, autorizzazione accessi). Gestione logistica degli spazi in relazione ad esigenze didattiche e necessità di spostamenti interni di uffici e strutture. Gestione studenti a tempo parziale. Rapporti e Autorizzazioni con altri Enti pubblici. Rapporti con Unità Operative Complesse (UOC) e Uffici dell'Azienda Ospedale Università di Padova

Utenti Docenti del Dipartimento, Docenti di altri Atenei, Studenti, Laureati, Studiosi, Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Responsabile dell'Ufficio](#)

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

Modalità di erogazione [Modalità di erogazione](#)

Link utili [Sito del DMM](#)

Modalità di reclamo [Responsabile del Settore Direzione](#)

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	4 canali: telefono, e-mail, posta elettronica certificata, in presenza su appuntamento.
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web dipartimentale

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

Settore Ricerca e Terza Missione

Breve descrizione: Il Settore assicura il coordinamento dei processi relativi alla ricerca e terza missione. Supporta la stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti nazionali e internazionali; supporta l'organizzazione di eventi scientifici e workshop in relazione a finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali; supporta la promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento; gestisce i rapporti con gli enti esterni in relazione a liberalità e donazioni. Prevede l'accoglienza di personale docente, borsisti, assegnisti stranieri; gestisce il reclutamento degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti di ricerca (italiani e stranieri); gestisce gli ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche, e i Visiting Scientist. Supporta le attività conto terzi nel settore della ricerca; supporta le attività di terza missione (progetti e attività di terza missione del Dipartimento, eventi rivolti alla popolazione), alcune delle quali in raccordo con gli uffici centrali di Ateneo (procedure legate ai brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP).

Utenti Docenti esterni, candidati assegnisti e borsisti; ospiti di eventi; enti finanziatori esterni; enti esterni per collaborazioni scientifiche; pubblico generalista per eventi terza missione.

Responsabile del Servizio [Responsabile dell'Ufficio](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Modalità di erogazione](#)

Link utili [Sito DMM - Area Ricerca](#)

Modalità di reclamo [Responsabile del Settore Ricerca](#)

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 canali: telefono, e-mail, in presenza su appuntamento.
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>		email

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