

**Dipartimento di Salute della
Donna e del Bambino - SDB**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Salute della
Donna e del Bambino - SDB**

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 Salute della Donna e del Bambino - SDB

Servizio di supporto reclutamento, accoglimento ed inserimento	4
Servizio a supporto della Didattica	5
Servizi a supporto della Terza Missione	6
Supporto alle attività di Fundraising	7
Servizi a supporto della Ricerca	8

Servizio di supporto reclutamento, accoglimento ed inserimento

Breve descrizione:

Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.
Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile
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 alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)

Utenti

Docenti, Personale tecnico amministrativo, Personale tecnico di laboratorio, Assegnisti, Dottorandi, Borsisti

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Direzione, Servizi Tecnici e Informatici-SDB](#)

Modalità di erogazione

[Settore Direzione, Servizi Tecnici e Informatici-SDB](#)

Link utili

[Dipartimento di Salute della Donna e del Bambino](#)

Modalità di reclamo

direzione.sdb@unipd.it

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	front office, telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	14
	<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
	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Bollettino SDB
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizio a supporto della Didattica

Breve descrizione:

Gestione amministrativa della copertura degli insegnamenti
Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole
Gestione front-office informativo per studenti e docenti
Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione

Utenti

Docenti, Studenti, Laureandi

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica e Post Lauream-SDB](#)

Modalità di erogazione

[Settore Didattica e Post Lauream-SDB](#)

Link utili

[Dipartimento di Salute della Donna e del Bambino](#)

Modalità di reclamo

didattica.sdb@unipd.it

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	front office, telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<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
	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Bollettino SDB
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto della Terza Missione

Breve descrizione:

Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica
Progettazione e allestimento mostre e visite guidate, gestione musei e partecipazione a fiere di settore
Progettazione e gestione stages e tirocini pre e post lauream in Italia e all'estero
Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off
Supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP)

Utenti

Docenti, Assegnisti, Dottorandi, Borsisti, Enti, Associazioni, Cittadini

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione-SDB](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione-SDB](#)

Link utili

[Dipartimento di Salute della Donna e del Bambino](#)

Modalità di reclamo

amministrazione.sdb@unipd.it

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	front office, telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<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
	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Bollettino SDB
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Supporto alle attività di Fundraising

Breve descrizione:

Gestione liberalità e donazioni

Utenti

Docenti, Assegnisti, Dottorandi, Borsisti, Enti, Associazioni, Cittadini

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione-SDB](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione-SDB](#)

Link utili

[Dipartimento di Salute della Donna e del Bambino](#)

Modalità di reclamo

amministrazione.sdb@unipd.it

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	front office, telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<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
	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Bollettino SDB
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto della Ricerca

Breve descrizione:

Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)
"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 Sklodowska-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"
Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, AIR, Visiting Scientist)
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

Docenti, Assegnisti, Dottorandi, Borsisti, Enti, Associazioni

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione-SDB](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione-SDB](#)

Link utili

[Dipartimento di Salute della Donna e del Bambino](#)

Modalità di reclamo

amministrazione.sdb@unipd.it

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	front office, telefono, mail
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito WEB
	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Bollettino SDB
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		