

**Dipartimento di Scienze
Chirurgiche Oncologiche e
Gastroenterologiche - DiSCOG**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze
Chirurgiche Oncologiche e Gastroenterologiche -
DiSCOG**

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 Chirurgiche Oncologiche e Gastroenterologiche - DiSCOG

Settore Amministrazione - Segreteria di Direzione	3
Settore Amministrazione - Contabilità e acquisti	4
Settore Didattica e Post-Lauream	5
Settore Ricerca e Terza Missione - Personale non strutturato	6
Settore Ricerca e Terza Missione - Gestione amministrativa progetti	7

Settore Amministrazione - Segreteria di Direzione

Breve descrizione: Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc; Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile; Posta, Protocollo e archivio.

Utenti Studenti/studentesse, Laureati/e, Docenti, Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Responsabile del Servizio \(Segretario Amministrativo del dipartimento DiSCOG\)](#)

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

Modalità di erogazione [Settore Amministrazione](#)

Link utili [Sito del dipartimento DiSCOG](#)

Modalità di reclamo [Reclami \(rivolgersi al Responsabile di Settore\)](#)

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	4 canali: telefono, email, ricevimento su appuntamento in presenza e telematico
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 giorni
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1 giorno
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web Dipartimento
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Settore Amministrazione - Contabilità e acquisti

Breve descrizione: Ciclo attivo; ciclo passivo; E-procurement (strumenti Consip, MePa, MeUnipd); Gestione delle procedure di scelta del contraente, contrattualizzazione e gestione del contratto di beni e servizi sotto soglia comunitaria e sopra soglia in collaborazione con l'AC (in convenzione e non in convenzione con Consip); Gestione e controllo dei contratti di fornitura di beni e servizi (comodati); Gestione missioni e nota spese; Liquidazione incarichi e compensi; Promozione del Dipartimento attraverso azioni pubblicitarie e di marketing e organizzazione di eventi; Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali

Utenti Studenti/studentesse, Laureati/e, Docenti, Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Responsabile del Servizio \(Segretario Amministrativo del dipartimento DiSCOG\)](#)

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

Modalità di erogazione [Settore Amministrazione](#)

Link utili [Sito del dipartimento DiSCOG](#)

Modalità di reclamo [Reclami \(rivolgersi al Responsabile di Settore\)](#)

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	4 canali: telefono, email, ricevimento su appuntamento in presenza e telematico
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20 giorni
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	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 Dipartimento
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Settore Didattica e Post-Lauream

Breve descrizione: Gestione front-office informativo per studenti e docenti; Organizzazione dei corsi di formazione di alta specializzazione; Programmazione e gestione delle Scuole di specializzazione; Programmazione e gestione di corsi di Dottorato; Programmazione e gestione di Master, corsi di perfezionamento e di alta formazione

Utenti Studentesse/Studenti; Docenti; Cittadini

Responsabile del Servizio [Responsabile del Servizio \(Segretario Amministrativo del dipartimento DiSCOG\)](#)

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

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

Link utili [Sito del dipartimento DiSCOG](#)

Modalità di reclamo [Reclami \(rivolgersi al Responsabile di Settore\)](#)

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	4 canali: telefono, email, ricevimento su appuntamento in presenza e telematico
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7 giorni
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1 giorno
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Email; Moodle; Sito web Dipartimento

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

Settore Ricerca e Terza Missione - Personale non strutturato

Breve descrizione: Alternanza scuola lavoro; 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); Progettazione e gestione stages e tirocini pre e post lauream in Italia e all'estero; Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.);

Utenti Studenti/studentesse, Laureati/e, Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Responsabile del Servizio \(Segretario Amministrativo del dipartimento DiSCOG\)](#)

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

Modalità di erogazione [Settore Ricerca e Terza Missione DiSCOG](#)

Link utili [Sito del dipartimento DiSCOG](#)

Modalità di reclamo [Reclami \(rivolgersi al Responsabile di Settore\)](#)

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	4 canali: telefono, email, ricevimento su appuntamento in presenza e telematico
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15 giorni lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Email, Albo online

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

Settore Ricerca e Terza Missione - Gestione amministrativa progetti

Breve descrizione: Gestione e monitoraggio degli aspetti amministrativi riguardanti gli studi clinici; Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza); Gestione liberalità e donazioni; Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali; Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.); Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica; Partecipazione a cluster tecnologici nazionali; Partecipazione a network internazionali per la promozione dei progetti di ricerca; Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off; Supporto alla progettazione, redazione, negoziazione, gestione amministrativa e monitoraggio degli accordi con altri enti italiani e stranieri (inclusi MoU); 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); Supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP);

Utenti Studenti/studentesse, Laureati/e, Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Responsabile del Servizio \(Segretario Amministrativo del dipartimento DiSCOG\)](#)

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

Modalità di erogazione [Settore Ricerca e Terza Missione DiSCOG](#)

Link utili [Sito del dipartimento DiSCOG](#)

Modalità di reclamo [Reclami \(rivolgersi al Responsabile di Settore\)](#)

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, email, ricevimento su appuntamento in presenza e telematico
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10 giorni lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni lavorativi
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Email, Sito web Dipartimento

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