

**Dipartimento di Medicina
Animale, Produzioni e Salute -
MAPS**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Medicina
Animale, Produzioni e Salute - MAPS**

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 Animale, Produzioni e Salute - MAPS

<u>Prestazioni di servizio in conto terzi</u>	4
<u>Prestazioni di servizio in conto terzi OVUD</u>	5
<u>Reclutamento ed accoglienza del personale esterno e dei visiting guests</u>	6
<u>Organizzazione eventi</u>	7
<u>Servizi a supporto della Ricerca</u>	8

Prestazioni di servizio in conto terzi

Breve descrizione: Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza), supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali.

Utenti Enti privati, enti pubblici

Responsabile del [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di [Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza e contatto diretto presso Ufficio dalle 9:30 alle 12:30 e/o previo appuntamento.](#)

Link utili [Dipartimento MAPS: servizi](#)

Modalità di reclamo [A mezzo posta elettronica: entro 30 \(trenta\) giorni dalla ricezione dei reclami inoltrati dagli utenti, ove esplicitamente richiesto, il responsabile della gestione dei reclami provvede a fornire debitamente riscontro. Qualora il reclamo sia particolarmente complesso o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine non superiore a 30 \(trenta\) giorni.](#)

Dimensione della	<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: sportello, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito internet di Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Prestazioni di servizio in conto terzi OVUD

Breve descrizione: Gestione delle procedure amministrative e degli adempimenti tipici dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico: accettazione pazienti, registrazione dati anagrafici e cartelle cliniche, rapporto con utenza esterna, gestione delle procedure relative al pagamento immediato da parte dell'utenza esterna delle prestazioni effettuate presso l'Ospedale Veterinario Universitario Didattico.

Utenti Enti privati, enti pubblici

Responsabile del [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - Settore Amministrazione](#)

Modalità di [Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza e contatto diretto presso Ufficio dalle 9:30 alle 12:30 e/o previo appuntamento.](#)

Link utili [Dipartimento MAPS: Ospedale Veterinario Universitario Didattico OVUD](#)

Modalità di reclamo [A mezzo posta elettronica: entro 30 \(trenta\) giorni dalla ricezione dei reclami inoltrati dagli utenti, ove esplicitamente richiesto, il responsabile della gestione dei reclami provvede a fornire debitamente riscontro. Qualora il reclamo sia particolarmente complesso o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine non superiore a 30 \(trenta\) giorni.](#)

Dimensione della	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito internet di Dipartimento

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

Reclutamento ed accoglienza del personale esterno e dei visiting guests

Breve descrizione: Gestione del reclutamento degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri), dei borsisti e dei collaboratori esterni, accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, ecc., gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche, gestione Visiting Scientist.

Utenti Cittadine/i, laureate/i

Responsabile del [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di [Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza e contatto diretto presso Ufficio dalle 9:30 alle 12:30 e/o previo appuntamento.](#)

Link utili [Dipartimento MAPS: Ricerca](#)

Modalità di reclamo [A mezzo posta elettronica: entro 30 \(trenta\) giorni dalla ricezione dei reclami inoltrati dagli utenti, ove esplicitamente richiesto, il responsabile della gestione dei reclami provvede a fornire debitamente riscontro. Qualora il reclamo sia particolarmente complesso o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine non superiore a 30 \(trenta\) giorni.](#)

Dimensione della

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito internet di Dipartimento

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

Organizzazione eventi

Breve descrizione: Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.), organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali, organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica.

Utenti Cittadine/i, laureate/i, studentesse/studenti, enti pubblici, enti privati

Responsabile del [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di [Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza e contatto diretto presso Ufficio dalle 9:30 alle 12:30 e/o previo appuntamento.](#)

Link utili [Dipartimento MAPS: Terza Missione](#)

Modalità di reclamo [A mezzo posta elettronica: entro 30 \(trenta\) giorni dalla ricezione dei reclami inoltrati dagli utenti, ove esplicitamente richiesto, il responsabile della gestione dei reclami provvede a fornire debitamente riscontro. Qualora il reclamo sia particolarmente complesso o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine non superiore a 30 \(trenta\) giorni.](#)

Dimensione della

	<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	3 canali: sportello, telefono, e-mail
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito internet di Dipartimento

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

Servizi a supporto della Ricerca

Breve descrizione: Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi nella relazione con stakeholders esterni, 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 alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.), gestione liberalità e donazioni.

Utenti Cittadine/i, laureate/i, enti pubblici, enti privati

Responsabile del [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di [Il servizio è erogato a mezzo posta elettronica, telefono, videoconferenza e contatto diretto presso Ufficio dalle 9:30 alle 12:30 e/o previo appuntamento.](#)

Link utili [Dipartimento MAPS: Ricerca](#)

Modalità di reclamo [A mezzo posta elettronica: entro 30 \(trenta\) giorni dalla ricezione dei reclami inoltrati dagli utenti, ove esplicitamente richiesto, il responsabile della gestione dei reclami provvede a fornire debitamente riscontro. Qualora il reclamo sia particolarmente complesso o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine non superiore a 30 \(trenta\) giorni.](#)

Dimensione della	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito internet di Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		