

**Dipartimento di Agronomia
Animali Alimenti Risorse Naturali
e Ambiente - DAFNAE**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Agronomia
Animali Alimenti Risorse Naturali e Ambiente -
DAFNAE**

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 Agronomia Animali Alimenti Risorse Naturali e Ambiente - DAFNAE

| | |
|---|---|
| Gestione accessi ospiti non strutturati italiani e stranieri | 4 |
| Supporto alla presentazione domande di partecipazione per bandi per assegni e borse di ricerca | 5 |
| Gestione richieste di ospitalità presso il Dipartimento | 6 |
| Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica | 7 |

Gestione accessi ospiti non strutturati italiani e stranieri

Breve descrizione:

Richiesta dati per emissione badge per l'accesso alle strutture del dipartimento e comunicazione delle informazioni relative al pagamento dell'assicurazione e ai corsi sulla sicurezza per l'accesso ai laboratori. Assistenza agli ospiti stranieri per acquisizione "Visto", contatti con SAOS e Questura.

Utenti

Studenti/dottorandi/docenti italiani e stranieri di altri atenei/enti/collaboratori di ricerca

Responsabile del Servizio

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=Ufficio%20di%20Coordinamento%20amministrativo%20e%20delle%20attivit%27%20tecniche%20generali-DAFNAE&key=D161000>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=DAFNAE&key=D161020>

Modalità di erogazione

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=DAFNAE&key=D161020>

Link utili

direzione.dafnae@unipd.it

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

| | <u>Indicatore</u> | <u>Calcolo/determinazione indicatore</u> | <u>Valore programmato</u> |
|----------------------|--|--|---------------------------------|
| Accessibilità | <i>Facilità di accesso al servizio</i> | <i>Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio</i> | <i>sportello/telefono/email</i> |
| Tempestività | <i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i> | <i>Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta</i> | 5 |
| | | | |
| Trasparenza | <i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i> | <i>Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti</i> | <i>sportello/telefono/email</i> |

Efficacia

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

Supporto alla presentazione domande di partecipazione per bandi per assegni e borse di ricerca

Breve descrizione: Gestione delle richieste di informazioni e supporto circa le procedure amministrative legate alla presentazione delle domande per i bandi di assegni e borse di ricerca e successivamente alle procedure di stipula contratto/assegnazione

Utenti Candidati ai bandi di concorso

Responsabile del Servizio <https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=Ufficio%20di%20Coordinamento%20amministrativo%20e%20delle%20attivit%27%20tecniche%20generali-DAFNAE&key=D161000>

Ufficio e Settore di riferimento <https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=DAFNAE&key=D161020>

Modalità di erogazione <https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=DAFNAE&key=D161020>

Link utili
direzione.dafnae@unipd.it

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

| | <u>Indicatore</u> | <u>Calcolo/determinazione indicatore</u> | <u>Valore programmato</u> |
|----------------------|---|---|---|
| Accessibilità | Facilità di accesso al servizio | Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio | sportello/telefono/email |
| Tempestività | Tempo medio per l'erogazione del servizio | Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta | 2 giorni erogazione servizio 2 giorni tra presentazione richiesta e presa in carico |
| | | | |
| Trasparenza | Modalità di divulgazione delle informazioni | Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti | sito web del Dipartimento DAFNAE |

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

Gestione richieste di ospitalità presso il Dipartimento

Breve descrizione:

Diffusione ai gruppi di ricerca del dipartimento delle richieste di ospitalità ricevute via email. Nel caso di disponibilità all'accoglienza dell'ospite da parte di un docente/gruppo di ricerca, invio delle lettere di accettazione/invito e supporto alle procedure di ingresso nel caso di ospiti extra UE

Utenti

Studenti/dottorandi/docenti italiani e stranieri di altri atenei/enti

Responsabile del Servizio

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=Ufficio%20di%20Coordinamento%20amministrativo%20e%20delle%20attivit%27%20tecniche%20generali-DAFNAE&key=D161000>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=DAFNAE&key=D161020>

Modalità di erogazione

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=DAFNAE&key=D161020>

Link utili

direzione.dafnae@unipd.it

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

| | <u>Indicatore</u> | <u>Calcolo/determinazione indicatore</u> | <u>Valore programmato</u> |
|----------------------|---|---|--|
| Accessibilità | Facilità di accesso al servizio | Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio | email/telefono |
| Tempestività | Tempo medio per l'erogazione del servizio | Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta | 3 giorni tra presentazione richiesta e presa in carico |
| | | | |
| Trasparenza | Modalità di divulgazione delle informazioni | Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti | email/telefono |

Efficacia

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

Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica

Breve descrizione:

Supporto organizzativo per procedura relativa all'organizzazione di seminari e convegni, istruzioni su iscrizioni e fatturazione. Invio delle lettere di incarico e della modulistica fiscale per il pagamento dei compensi ai relatori individuati dai docenti. Supporto amministrativo nella compilazione della modulistica

Utenti

Potenziali partecipanti al convegno e/o seminario. Relatori individuati dai docenti

Responsabile del Servizio

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=Ufficio%20di%20Coordinamento%20amministrativo%20e%20delle%20attivit%27%20tecniche%20generali-DAFNAE&key=D161000>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=DAFNAE&key=D161020>

Modalità di erogazione

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=DAFNAE&key=D161020>

Link utili

direzione.dafnae@unipd.it

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

| | <u>Indicatore</u> | <u>Calcolo/determinazione indicatore</u> | <u>Valore programmato</u> |
|----------------------|---|---|---------------------------|
| Accessibilità | Facilità di accesso al servizio | Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio | email/sportello/telefono |
| Tempestività | Tempo medio per l'erogazione del servizio | Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta | 5 giorni lavorativi |
| | | | |
| Trasparenza | Modalità di divulgazione delle informazioni | Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti | email/sportello/telefono |

Efficacia

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