

Dipartimento di Neuroscienze - DNS



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Neuroscienze -
DNS**

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 Neuroscienze - DNS

Contabilità e acquisti	4
Didattica	5
Direzione	6
Ricerca	7
Servizi Informatici	8
Terza Missione	9

Contabilità e acquisti

Breve descrizione:

Gestione Summer e Winter School: Incassi e pagamenti settore contabilità, Segreteria Organizzazione prevalentemente presso le UOC di riferimento

Utenti

Cittadine/Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità e acquisti-DNS](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilità e acquisti-DNS](#)

Link utili

[DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE - Università degli Studi di Padova](#)

contabilita.neuroscienze@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>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30
	<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](#)"

Didattica

Breve descrizione:

Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole
Gestione front-office informativo per studenti
Supporto amministrativo e consulenza per la realizzazione di stage e tirocini e per l'inserimento nel mondo del lavoro"

Utenti

Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Assegniste/Assegnisti, Cittadine/Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

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

Modalità di erogazione

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

Link utili

[DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE - Didattica - Università degli Studi di Padova](#)

segrdid.neuroscienze@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>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30
	<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](#)"

Direzione

Breve descrizione:

Segreteria generale
Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.
Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile

Utenti

Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Assegniste/Assegnisti, Cittadine/Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Direzione-DNS](#)

Modalità di erogazione

[Settore Direzione-DNS](#)

Link utili

[DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE - Dipartimento - Università degli Studi di Padova](#)

direzione.neuroscienze@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>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30
	<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](#)"

Ricerca

Breve descrizione:

Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)"
Procedure selettive per reclutamento per assegnisti, borsisti, personale autonomo e personale docente
Supporto ai frequentatori del DNS
"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 Skłodowska-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 promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)
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

Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Assegniste/Assegnisti, Cittadine/Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DNS](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DNS](#)

Link utili

[DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE - Ricerca - Università degli Studi di Padova](#)

ricerca.neuroscienze@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>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30
	<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](#)"

Servizi Informatici

Breve descrizione: Attivazione e gestione di altri canali di comunicazione via web o piattaforme per progetti specifici

Utenti Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Assegniste/Assegnisti, Cittadine/Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DNS](#)

Modalità di erogazione [Settore Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DNS](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE - Servizi Informatici - Università degli Studi di Padova](#)

Modalità di reclamo itbiostat.neuroscienze@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	2 canali: telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30
	<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](#)"

Terza Missione

Breve descrizione:

Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Supporto amministrativo per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP)

Utenti

Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Assegniste/Assegnisti, Cittadine/Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DNS](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DNS](#)

Link utili

[DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE - Terza Missione - Università degli Studi di Padova](#)

ricerca.neuroscienze@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>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30
	<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](#)"