

**Dipartimento di Scienze Cardio-
Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze
Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica**

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 Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica

<u>DIDATTICA E POST LAUREAM</u>	4
<u>DIREZIONE</u>	5
<u>RICERCA</u>	6
<u>TERZA MISSIONE</u>	7
<u>SERVIZI INFORMATICI</u>	8
<u>CONTABILITA'</u>	9

DIDATTICA E POST LAUREAM

Breve descrizione: Gestione delle richieste di informazioni pervenute da studenti internazionali
Gestione delle richieste di informazione in merito ai Corsi di Laurea/Laurea magistrale del Dipartimento pervenute da potenziali studenti
Front-office informativo per incarichi di insegnamento nei Corsi di Laurea/Laurea magistrale
Front-office informativo in merito a richieste di iscrizione ai Master/Corsi di perfezionamento/Corsi di Alta formazione del Dipartimento
Rapporti con imprese, associazioni di categoria, istituzioni, ordini professionali
Rapporti con le Aziende sanitarie

Utenti Studentesse/studenti; laureate/i; enti pubblici ed enti privati; cittadini

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

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

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

Link utili [Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica](#)

Modalità di reclamo didattica.dctv@unipd.it

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	Mail , pec, telefono, front office,
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica

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

DIREZIONE

Breve descrizione: Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ect.)
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica
Accoglienza del Personale Docente, del Personale Tecnico Amministrativo, Assegniste/i, Borsiste/i, Dottorande/i (nazionali ed internazionali), ect.

Utenti Docenti, PTA, Assegnisti/e, Borsiste/i, Dottorandi/e, Studenti/Studentesse, Laureati/e, Cittadini/e, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione - DCTV](#)

Modalità di [Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione - DCTV](#)

Link utili [Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica](#)

Modalità di reclamo segreteria.dsctv@unipd.it

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	telefono, mail, pec
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica

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

RICERCA

Breve descrizione: 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.)
Gestione del reclutamento degli assegniste/i di ricerca (italiani e stranieri), dei borsiste/i e dei collaboratrici/tori di ricerca a vario titolo
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche
Supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento delle attività di ricerca per i progetti nazionali e internazionali (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreement)

Utenti Docenti, Scientist, Assegnisti/e, Borsiste/i, Dottorandi/e

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione - DCTV](#)

Modalità di [Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione - DCTV](#)

Link utili [Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica](#)

Modalità di reclamo ricerca.dctv@unipd.it

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	telefono, mail, pec
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica

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

TERZA MISSIONE

Breve descrizione: Alternanza scuola lavoro
Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Gestione liberalità e donazioni
Gestione di attività commissionata

Utenti Studenti/Studentesse, Laureati/e, Cittadini/e, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione - DCTV](#)

Modalità di [Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione - DCTV](#)

Link utili [Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica](#)

Modalità di reclamo terzamissione.dctv@unipd.it

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	telefono, mail, pec
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

SERVIZI INFORMATICI

Breve descrizione: Gestione e manutenzione della piattaforma web per iniziative ed eventi di Terza Missione del Dipartimento
Diffusione dei risultati delle ricerche e degli eventi organizzati per la Terza Missione
Assistenza tecnica al portale Redcap del Dipartimento per studi multicentrici

Utenti Docenti, Cittadini/e, Enti pubblici

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Servizi Informatici - DCTV](#)

Modalità di [Settore Servizi Informatici - DCTV](#)

Link utili [Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica](#)

Modalità di reclamo helpdesk.dctv@unipd.it

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	mail, portali web, accessi riservati con credenziali SSO UNIPD
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1 o 2 giorni
	<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	Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

CONTABILITA'

Breve descrizione: Gestione dei rapporti con fornitori di beni e servizi

Utenti Enti Pubblici, Enti Privati

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Contabilità e acquisti e Servizi Tecnici - DCTV](#)

Modalità di [Settore Contabilità e acquisti e Servizi Tecnici - DCTV](#)

Link utili [Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica](#)

Modalità di reclamo contabilita.dctv@unipd.it

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	telefono, mail, pec
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Dipartimento di Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e Sanità Pubblica

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