

**Dipartimento di Scienze Chimiche  
- DiSC**



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze  
Chimiche - DiSC**

## 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 Chimiche - DiSC**

Didattica - ORIENTAMENTO	4
FRONT OFFICE STUDENTI (ANCHE INTERNAZIONALI)	5
Didattica - LAUREE	6
FORMAZIONE INSEGNANTI	7
Didattica e Post Lauream - RECLUTAMENTO PERSONALE ESTERNO	8
Terza Missione - RAPPORTI CON AZIENDE E TERRITORIO	9
Ricerca - SUPPORTO AI PROGETTI E AI TALENT ESTERNI	10
Ricerca - RECLUTAMENTO PERSONALE ESTERNO	11
ACCOGLIENZA PERSONALE RECLUTATO	12
ORGANIZZAZIONE EVENTI E GESTIONE OSPITI	13
RAPPORTI CON FORNITORI DI BENI E SERVIZI	14

## Didattica - ORIENTAMENTO

**Breve descrizione:** Iniziative di orientamento per insegnanti scuole superiori e future matricole.

**Utenti** Scuole, Matricole.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

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

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/corsi>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello, telefono, email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg lavorativi
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento

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

## FRONT OFFICE STUDENTI (ANCHE INTERNAZIONALI)

**Breve descrizione:** Gestione front-office informativo per studenti, docenti, matricole (esami, lezioni, etc ...); Supporto amministrativo agli studenti double degree e internazionali.

**Utenti** Studenti, Docenti, Studenti internazionali e DD.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

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

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/dipartimento/guida>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello, telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## Didattica - LAUREE

### Breve descrizione:

Gestione e organizzazione delle lauree.

### Utenti

Studenti, Cittadini.

### Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

### Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica e Post Lauream](#)

### Modalità di erogazione

[Orari di apertura al pubblico](#)

### Link utili

<https://www.chimica.unipd.it/dipartimento/guida-studenti/esami-e-laurea>

### Modalità di reclamo

[Contatta il Servizio](#)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello, telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 gg lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## **FORMAZIONE INSEGNANTI**

**Breve descrizione:** Programmazione e gestione dei corsi per la formazione insegnanti

**Utenti** Studenti, Cittadini.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

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

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/corsi/formazione-degli-insegnanti-acquisizione-24-cfu>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello, telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## Didattica e Post Lauream - RECLUTAMENTO PERSONALE ESTERNO

**Breve descrizione:** Reclutamento docenti esterni Corsi di Studio, Scuole di Specializzazione e collaboratori per didattica integrativa.

**Utenti** Laureati, Dottori di ricerca.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

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

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/dipartimento/amministrazione-trasparente/bandi-di-concorso/bandi-didattica-ricerca-e-altre-tipologie>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello, telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 gg lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## Terza Missione - RAPPORTI CON AZIENDE E TERRITORIO

**Breve descrizione:** Matching fra aziende che offrono collaborazioni di ricerca e docenti DISC;  
Matching fra aziende che offrono proposte di lavoro, stage, collaborazioni a laureati e dottori di ricerca DISC.

**Utenti** Aziende, Studenti, Laureati, Dottori di ricerca, Docenti.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Ricerca e Terza Missione - DISC](#)

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/terzamissione>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	1 canale: email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## Ricerca - SUPPORTO AI PROGETTI E AI TALENT ESTERNI

**Breve descrizione:** Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, MSCA, ERC, Fondazioni, ecc.);  
Supporto alla promozione, presentazione e gestione di progetti finanziati da enti nazionali ed internazionali;  
Supporto alla stipula di contratti, agreement, ... per lo svolgimento di attività di ricerca nazionale ed internazionale.

**Utenti** Laureati, Dottori di ricerca.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Ricerca e Terza Missione - DiSC](#)

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/ricerca-0>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><u>Indicatore</u></b>	<b><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></b>	<b><u>Valore programmato</u></b>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello, telefono, email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 gg lavorativi
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b>Efficacia</b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## Ricerca - RECLUTAMENTO PERSONALE ESTERNO

**Breve descrizione:** Reclutamenti Collaborazioni di Ricerca (lavoro autonomo) e Visiting;  
Reclutamenti Assegnisti di ricerca e Borsisti di ricerca.

**Utenti** Laureati, Professionisti, etc.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Ricerca e Terza Missione - DISC](#)

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/dipartimento/amministrazione-trasparente/bandi-di-concorso/bandi-didattica-ricerca-e-altre-tipologie>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello, telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## ACCOGLIENZA PERSONALE RECLUTATO

**Breve descrizione:** Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.

**Utenti** Docenti, Personale tecnico, Borsisti, Assegnisti, Dottorandi.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Amministrazione - DISC](#)

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <http://www.disc.chimica.unipd.it/amm-online/AUDisc/anagrafica.php>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello, telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## ORGANIZZAZIONE EVENTI E GESTIONE OSPITI

**Breve descrizione:** Organizzazione e gestione eventi, workshop, conferenze e gestione ospiti e relatori.

**Utenti** Aziende, Studenti, Laureati, Dottori di ricerca, Docenti.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Amministrazione - DISC](#)

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Telefono, email, sito web
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1 gg lavorativo
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

## **RAPPORTI CON FORNITORI DI BENI E SERVIZI**

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

**Utenti** Aziende.

**Responsabile del Servizio** [Segretario di Dipartimento](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Amministrazione - DISC](#)

**Modalità di erogazione** [Orari di apertura al pubblico](#)

**Link utili** <https://www.chimica.unipd.it/servizi/servizi-amministrativi>

**Modalità di reclamo** [Contatta il Servizio](#)

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web del Dipartimento
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		