

Dipartimento di Medicina - DIMED



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Medicina -
DIMED**

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 - DIMED

| | |
|--------------------------|---|
| DIDATTICA E POST LAUREAM | 4 |
| DIREZIONE | 5 |
| RICERCA | 6 |
| SERVIZI INFORMATICI | 7 |
| TERZA MISSIONE | 8 |
| SERVIZI TECNICO-SANITARI | 9 |

DIDATTICA E POST LAUREAM

Breve descrizione: Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole e evasione richieste informazioni per l'accesso a corsi di studio pre e post lauream
Gestione front-office informativo per studenti, docenti e utenza esterna
Supporto al servizio di Tutoring per gli studenti e all'organizzazione di attività relative al diritto allo studio
Supporto amministrativo ai processi legati all'internazionalizzazione e assistenza ai docenti e studenti interessati: es. Bando Shaping a world class, Bando Ulisse
Supporto amministrativo e consulenza per la realizzazione di stage e tirocini e per l'inserimento nel mondo del lavoro
Gestione Summer e Winter School
Programmazione e gestione corsi di dottorato di ricerca
Gestione procedure richieste informazioni e iscrizione corsi post lauream: Master, Corsi di Perfezionamento e Corsi di Alta Formazione
Gestione procedure accesso agli atti e procedure di accesso civico

Utenti Personale docente e ricercatore, docenti a contratto; Studenti/Studentesse; Laureati/Laureate; Cittadini; Uffici Ateneo

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

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

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

Link utili [Unità Organizzative](#)

Modalità di reclamo didattica.dimed@unipd.it

Dimensione della qualità

| | <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 | 4 canali: (Front office, telefono, e-mail, PEC) |
| <i>Tempestività</i> | <i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i> | Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta | 2 |
| | <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 | Sito Web |

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"

DIREZIONE

Breve descrizione:

Accoglimento del personale docente e del personale tecnico amministrativo
Supporto all'analisi del fabbisogno, reclutamento del personale docente e tecnico
Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile, alternanza scuola/lavoro
Posta, Protocollo e Archivio
Gestione accessi e schede di rischio
Gestione dei contenuti e pubblicazione sui social network

Utenti

Personale docente e ricercatore, Docenti a contratto, Studenti/Studentesse; Laureati/Laureate; Cittadini; Uffici Ateneo

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Direzione](#)

Link utili

[Unità Organizzative](#)

Modalità di reclamo

direzione.dimed@unipd.it

Dimensione della qualità

| | <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: front office, telefono, e-mail |
| <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>Aggiornamento delle informazioni on line</i> | Frequenza dell'aggiornamento | Sito Web |

Efficacia

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

RICERCA

Breve descrizione:

Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca, dei borsisti e dei collaboratori esterni di ricerca e dei dottorandi di ricerca
Gestione pratiche di accoglimento di borsisti, assegnisti di ricerca, dottorandi stranieri
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche
Gestione Visiting Scientist (stesura progetto, lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico)
Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi di Enti Pubblici o Privati, Fondazioni, Aziende Nazionali ed Internazionali
Pagamento dei compensi a relatori esterni nazionali ed internazionali
Rimborso missioni a dirigenti medici convenzionati con Azienda Ospedaliera, borsisti ed assegnisti
Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori/trici di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)
Supporto alla stipula di accordi e convenzioni finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti nazionali e internazionali
Supporto amministrativo alle procedure di pre-audit e audit dei progetti di ricerca

Utenti

Studenti/studentesse, Laureati/e, Enti pubblici e privati, Professionisti sanitari e non sanitari, Aziende, Cittadini

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili

[Unità Organizzative](#)

Modalità di reclamo

ricerca.dimed@unipd.it

Dimensione della qualità

| | <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: front office, telefono, e-mail |
| <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 | Sito Web |

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
Sviluppo e manutenzione portale gestione Tirocini di Medicina e Chirurgia di Padova e Treviso
Sviluppo e manutenzione portale gestione Tirocini di Infermieristica di Padova
Piattaforma di gestione eventi FAD
Gestione sistemistica piattaforma redcap per la creazione e la gestione online di sondaggi e database a fini di ricerca
Risoluzione di problematiche degli utenti per ogni esigenza informatica
Gestione sito web del Dipartimento

Utenti

Studentesse e studenti, laureate e laureati, lavoratrici e lavoratori nel campo della sanità, liberi professionisti, cittadini, colleghi Scuola di Medicina

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Informatici](#)

Link utili

[Unità Organizzative](#)

rai.dimed@unipd.it

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

| | <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: front office, telefono, e-mail |
| <i>Tempestività</i> | <i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i> | Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta | 2 |
| | <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 | Sito Web |

Efficacia

Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"

TERZA MISSIONE

Breve descrizione:

Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica, eventi rivolti alla popolazione in generale, ed alle associazioni di pazienti
Accreditamento di corsi di formazione continua in medicina (ECM) rivolti a professionisti sanitari, specializzandi, studenti
Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off
Organizzazione di eventi e workshop di ricerca e didattica post-lauream su finanziamenti di ricerca e didattica nazionali e internazionali
Supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP)
Diffusione dei risultati della ricerca e degli eventi organizzati per la terza missione sui principali canali di comunicazione istituzionali e sui social network
Gestione liberalità e donazioni
Supporto alla stesura, negoziazione e gestione amministrativo-contabile dei contratti commerciali con aziende esterne nazionali ed internazionali ed enti pubblici e privati
Supporto alla gestione di attività di ricerca commissionata

Utenti

Studenti/studentesse, Laureati/e, Cittadini, Enti pubblici e privati, Associazioni pazienti, Professionisti sanitari, Aziende

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili

[Unità Organizzative](#)

Modalità di reclamo

providerecm.dimed@unipd.it

Dimensione della qualità

| | <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: front office, telefono, e-mail |
| <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 | Sito Web |

Efficacia

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

SERVIZI TECNICO-SANITARI

Breve descrizione: Formazione laboratoristica di tesisti di Discipline scientifiche e Professioni sanitarie e di dottorandi
Affiancamento nella stesura delle tesi di Laurea, Dottorato e Specialità
Attività di tutoraggio nell'ambito dei progetti formativi quali Medicine and Surgery e Ability
Attività di tutoraggio nei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) di studenti delle scuole secondarie di secondo grado
Consulenze tecniche e formative nell'ambito dell'utilizzo di strumentazione all'avanguardia presente nel Dipartimento di Medicina - DIMED.

Utenti Studenti/studentesse, Laureati/e

Responsabile del Servizio [Direttore di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Servizi tecnico-sanitari](#)

Modalità di erogazione [Servizi tecnico-sanitari](#)

Link utili [SERVIZI TECNICO-SANITARI](#)

direzione.dimed@unipd.it

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

| | <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 | canali: telefono, e-mail |
| <i>Tempestività</i> | <i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i> | Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta | non applicabile |
| | <i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i> | Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta | non applicabile |
| <i>Trasparenza</i> | <i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i> | Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti | Sito Web |

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