

**Dipartimento di Beni Culturali:
archeologia, storia dell'arte, del
cinema e della musica - DBC**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento dei Beni Culturali:
archeologia, storia dell'arte, del cinema e della
musica - DBC**

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 Beni Culturali: archeologia, storia dell'arte, del cinema e della musica - DBC

Contabilità e acquisti	4
Didattica	5
Direzione	6
Post lauream	7
Ricerca	8
Servizi Generali	9
Servizi Tecnici	10
Terza Missione	11
Servizi Informatici	12

Contabilità e acquisti

Breve descrizione:	Ciclo attivo Ciclo passivo
Utenti	Enti pubblici e privati, studenti/studentesse, studiosi/studiose
Servizio	Segretario di Dipartimento
referimento	Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione DBC
erogazione	Documento sulle modalità di erogazione dei servizi
Link utili	Conferenze e seminari
Modalità di reclamo	Responsabile di Settore

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	3
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

Didattica

Breve descrizione: Coordinamento attività relative alla carriera degli studenti tramite applicativo ESSE3
Gestione contratti di docenza e didattica integrativa con gestione registri didattici

Utenti Studenti/studentesse, laureati/e, cittadini, Enti pubblici e privati

Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

riferimento [Settore Didattica e Post Lauream](#)

erogazione [Documento sulle modalità di erogazione dei servizi](#)

Link utili [Corsi di Laurea DBC](#)

Modalità di reclamo [Responsabile di Settore](#)

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	3
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

Direzione

Breve descrizione: Accoglienza nuovo personale, borsisti, assegnisti, dottorandi, studiosi e studenti stranieri, etc.
Gestione di:

Utenti Enti pubblici e privati, Studenti/studentesse, laureati/laureate, cittadini

Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

riferimento [Settore Direzione, Servizi Tecnici e Informatici DBC](#)

erogazione [Documento sulle modalità di erogazione dei servizi](#)

Link utili [DBC](#)

Modalità di reclamo [Responsabile di Settore](#)

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	3
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

Post lauream

Breve descrizione:

Gestione Scuola di Specializzazione in Beni Archeologici (Reclutamento docenza, bandi, contratti di docenza, calendari lezioni)
Gestione Scuola di Specializzazione in Beni Storico Artistici (Reclutamento docenza, bandi, contratti di docenza, calendari lezioni)

Utenti

Studenti/studentesse, laureati/e, cittadini, Enti pubblici e privati

Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

riferimento

[Settore Didattica e Post Lauream DBC](#)

erogazione

[Documento sulle modalità di erogazione dei servizi](#)

Link utili

[DBC](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile di Settore](#)

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
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

Ricerca

Breve descrizione:

Gestione contratti e convenzioni con soggetti pubblici e privati
Front office collaboratori scientifici italiani e stranieri

Utenti

Enti pubblici e privati, cittadini, laureati/e, studiosi/e stranieri/e, studenti/studentesse

Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

riferimento

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione-DBC](#)

erogazione

[Documento sulle modalità di erogazione dei servizi](#)

Link utili

[DBC](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile di Settore](#)

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	3
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

Efficacia

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

Servizi Generali

Breve descrizione:

Accoglienza ditte esterne
Referente spedizioni, posta, accoglienza corrieri

Utenti

Enti pubblici e privati, ditte, studenti/studentesse, laureati/laureate, cittadini

Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

riferimento

[Settore Direzione, Servizi Tecnici e Informatici-DBC](#)

erogazione

[Documento sulle modalità di erogazione dei servizi](#)

Link utili

[DBC](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile di Settore](#)

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	3
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

Efficacia

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

Servizi Tecnici

Breve descrizione: Gestione accessi (front office, autorizzazione accessi) nelle sedi distaccate di Palazzo Calfura e Laboratori di Ponte di Brenta
Gestione emergenze tecniche spazi

Utenti Enti pubblici e privati, ditte, studenti/studentesse, laureati/laureate, cittadini

Servizio [Responsabile della gestione tecnica](#)

riferimento [Ufficio di Coordinamento delle attività tecniche specialistiche e di laboratorio-DBC](#)

erogazione [Documento sulle modalità di erogazione dei servizi](#)

Link utili [DBC](#)

Modalità di reclamo [Responsabile della gestione tecnica](#)

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
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
	<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	email

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

Terza Missione

Breve descrizione: Front office aziende, Enti e cittadini per attività di terza missione
Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)

Utenti Cittadini, Enti pubblici e privati, studenti/studentesse

Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

referimento [Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca e Terza Missione-DBC](#)

erogazione [Documento sulle modalità di erogazione dei servizi](#)

Link utili [DBC](#)

Modalità di reclamo [Responsabile di Settore](#)

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	3
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

Servizi Informatici

Breve descrizione: Gestione accessi e risoluzione problemi di connessione relativi alla rete wifi Eduroam

Gestione accesso alla rete cablata di Sala dei Giganti e/o Aule complesso "Liviano"

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

Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

riferimento [Settore Direzione, Servizi Tecnici e Informatici DBC](#)

erogazione [Documento sulle modalità di erogazione dei servizi](#)

Link utili [DBC](#)

Modalità di reclamo [Responsabile di Settore](#)

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	3
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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