

**Dipartimento di Fisica e Astronomia
"Galileo Galilei" - DFA**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Fisica e
Astronomia "Galileo Galilei" - DFA**

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 Fisica e Astronomia "Galileo Galilei" - DFA

Direzione	4
Contabilità e acquisti	5
Didattica e Post Lauream	6
Ricerca e Terza Missione	7
Servizi Tecnici Generali	8
Servizi Informatici e multimediali	9
Laboratori Didattici	10
Laboratori di Ricerca	11

Direzione

Breve descrizione:

Il Settore (Macroprocesso) "Direzione" assicura, il supporto al Direttore e al Segretario di Dipartimento e gestisce e supporta vari processi, quali il monitoraggio del budget e supporto alla programmazione per il reclutamento Docenti e Tecnici, l'organizzazione delle procedure di elezione degli organi di Dipartimento e delle rappresentanze all'interno degli organi stessi, il servizio di posta, protocollo e archivio. , etc.

Relativamente, in particolare, all'utenza esterna, cura:

- l'accoglimento di personale docente a contratto, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.;
- i rapporti e le autorizzazioni con altri Enti pubblici (INFN, INAF, VIMM, ...);
- gli accessi sia al DFA che ai Laboratori INFN per gli ospiti e frequentatori occasionali;
- la sorveglianza sanitaria dei laureandi, dottorandi, assegnisti, borsisti;
- le richieste, il reclutamento e il pagamento di studenti part-time 200 ore;
- le richieste di patrocinio e contributo per eventi organizzati da personale afferente ad altri Enti di Ricerca.

Utenti

Studentesse/studenti, titolari di borsa di dottorato e/o contratto di ricerca; laureate/i; cittadini; Enti Pubblici e privati.

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Segreteria di Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Segreteria di Direzione](#)

Link utili

[Segreteria di Direzione](#)

[Responsabile di Settore](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10 gg
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1g
Trasparenza	<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 "		

Contabilità e acquisti

Breve descrizione:

Il Settore (Macroprocesso) "Contabilità e Acquisti" assicura il coordinamento dei processi relativi alla contabilità e agli acquisti.

Relativamente, in particolare, all'utenza esterna:

- supporta l'aspetto contabile/fiscale nei rapporti con gli ospiti stranieri nonché con i visiting professors (liquidazione incarichi e compensi esterni) e dei docenti a contratto;
- supporta il pagamento di studenti part-time 200 ore;
- tratta i rapporti contabili direttamente con le aziende esterne in relazione a contratti commerciali (attività conto terzi-ciclo attivo) e nell'ambito di eventi scientifici e attività di terza missione aperte alla cittadinanza (ciclo attivo e passivo);
- la gestione delle erogazioni di liberalità e donazioni;
- il supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP).

Utenti

Docenti a contratto, Visiting Professor e Scientist, titolari di borsa di dottorato, studentesse/studenti, Enti Pubblici e privati.

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità e acquisti](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilità e acquisti](#)

Link utili

[Settore Contabilità ed acquisti](#)

[Responsabile di Settore](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	periodicamente in base alle necessità reali di aggiornamento e comunicazione delle informazioni
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Didattica e Post Lauream

Breve descrizione:

Il Settore (Macroprocesso) "Didattica e Post Lauream", assicura il coordinamento dei processi e la soluzione dei problemi relativi al ciclo della didattica. Relativamente, in particolare, all'utenza esterna cura:

- la gestione front-office per studenti/studentesse, laureati/e, dottorandi/e, specializzandi/e, docenti a contratto;
- la pianificazione degli orari delle lezioni e degli appelli d'esame e la pianificazione ed organizzazione delle prove finali;
- il supporto amministrativo per piani di studio;
- il supporto amministrativo per iniziative di orientamento;
- il supporto amministrativo per iniziative e progetti per migliorare la qualità della didattica;
- il supporto amministrativo per i processi legati all'internazionalizzazione della didattica.

Utenti

Studentesse/studenti, laureate/i, titolari di borsa di dottorato, specializzande/i, docenti a contratto.

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

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

Modalità di erogazione

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

Link utili

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

[Responsabile di Settore](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

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

Ricerca e Terza Missione

Breve descrizione:

Il Settore (Macroprocesso) "Ricerca e Terza Missione" assicura il coordinamento dei processi relativi alla ricerca e terza missione. Relativamente, in particolare, all'utenza esterna:

- fornisce supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti nazionali e internazionali (GA, CA, partnership, supplementary agreement etc.);
- fornisce supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:
- progetti di ricerca nazionali PRIN, FARE, FIS, 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
- fornisce supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, AIR, Visiting Scientist);
- fornisce supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.);
- fornisce supporto alla redazione delle sezioni del catalogo IRIS (pubblicazioni di ricerca, public engagement, formazione continua);
- fornisce supporto all'analisi del fabbisogno, reclutamento, stipula del contratto e gestione amministrativa di collaboratori esterni;
- gestisce il reclutamento e le carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti;
- gestisce ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche, Visiting Scientist, etc;
- fornisce supporto all'organizzazione di eventi sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali, di altri eventi scientifici (workshop, conferenze, seminari, etc.);
- fornisce supporto alla progettazione e gestione degli spin-off, di mostre e visite guidate (anche del Musei) e partecipazione a fiere di settore;
- fornisce supporto alla gestione delle attività conto terzi, alle attività di PCTO, di Summer e Winter School, ai processi legati all'internazionalizzazione della ricerca;
- si occupa dell'ideazione e inserimento delle news sul sito e sui social media del DFA e info relative al settore;
- garantisce la promozione del Dipartimento in generale e all'organizzazione di eventi e all'attività di sensibilizzazione a varie tematiche (STEM, pari opportunità, etc.);
- fornisce supporto alla realizzazione di comunicati stampa, produzioni video, produzioni grafiche.

Utenti

Titolari di contratto di assegno di ricerca e/o borsa di dottorato, ospiti nazionali e stranieri, Visiting Scientist, Istituti Scolastici, aziende, cittadini.

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili

[Settore Ricerca](#)

[Responsabile di Settore](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 gg
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 gg
Trasparenza	<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 Tecnici Generali

Breve descrizione:

Il Settore (Macroprocesso) "Servizi Tecnici Generali" assicura:

- i servizi di portierato presso le varie sedi del Dipartimento e della foresteria presso il Complesso astronomico di Asiago;
- la gestione degli accessi alle varie sedi del DFA agli afferenti a INFN, agli ospiti e ai frequentatori occasionali;
- i rapporti con le ditte titolari di appalto per la gestione delle manutenzioni delle fotocopiatrici ;
- i rapporti con le ditte esterne titolari di appalto di Ateneo per il servizio di pulizia;
- la collaborazione con la Sezione INFN di Padova (per la sede principale ed edifici collegati) e con l'INAF dell'Osservatorio Astronomico di Padova (per la sede ex-Rizzato e il Complesso Osservatorio Astrofisico di Asiago) per la gestione della sicurezza e prevenzione dei rischi;
- la gestione dei rifiuti, dei rifiuti speciali e delle sostanze tossiche-nocive.

Utenti

Studentesse/studenti, dipendenti Enti Pubblici di ricerca collegati al DFA, aziende appaltate, aziende varie.

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Tecnici-DFA](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Tecnici-DFA](#)

Link utili

[Settore Servizi Tecnici-DFA](#)

[Responsabile di Settore](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	in base alla tipologia del servizio richiesto
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7 gg
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	periodicamente in base alle necessità reali di aggiornamento e comunicazione delle informazioni
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi Informatici e multimediali

Breve descrizione:

Il Settore (Macroprocesso) "Servizi Informatici e Multimediali" assicura la gestione dei sistemi informativi:

- dei servizi di rete;
- dei laboratori informatici;

Relativamente, in particolare, all'utenza esterna, assicura:

- il presidio e la manutenzione dei servizi audio video web per la formazione erogata in aula per tutti i corsi di laurea erogati al DFA e la realizzazione di contenuti multimediali (video, audio, fotografici, streaming) di seminari ed eventi degli Enti di ricerca interni al DFA;
- la gestione delle aule per esami e concorsi organizzati dall'Ateneo e/o dagli Enti di Ricerca presenti nel DFA;
- lo sviluppo e manutenzione di sistemi di virtualizzazione, storage, back-up, Cloud (Cloud Veneto);

Vengono inoltre eseguiti servizi audio video web anche per:

- Museo "G. Poleni";
- studenti e docenti degli Istituti Scolastici.

Utenti

Studentesse/studenti, laureate/i, Enti Pubblici, cittadini, studentesse/studenti e docenti degli Istituti Scolastici.

Responsabile del Servizio

[Direttore - la posizione di RGT è in fase di reclutamento \(Job posting\)](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Informatici e Multimediali DFA](#)

Link utili

[Settore Servizi Informatici DFA](#)

[Responsabile di Settore](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: ricevimento in presenza, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 gg
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	online

Efficacia

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

Laboratori Didattici

Breve descrizione:

Il Settore (Macroprocesso) "Laboratori Didattici" assicura l'attività sperimentale prevista nei piani di studio di tutti i corsi afferenti al Dipartimento e di quelli ospitati.

Vengono inoltre eseguite attività di laboratorio anche per:

- dimostrazioni di ausilio alla Didattica della Fisica in aula "A. Rostagni" per i corsi di studio afferenti al DFA;
- osservazioni con i telescopi (INAF, PCTO, Scuole di Dottorato).

Il Settore inoltre supporta:

- la gestione degli orari dei laboratori e l'armonizzazione tra i vari corsi di studio afferenti al DFA (Scuola di Ingegneria);
- la gestione e il supporto al laboratorio di Spettroscopia e lo studio di fattibilità, progettazione e sviluppo, gestione e supporto Laboratorio di Ottica (c/o sede di Padova).

Utenti

Studentesse/studenti, titolari di borsa di dottorato, Enti Pubblici, studentesse/studenti e docenti degli Istituti scolastici, aziende.

Responsabile del Servizio

[Direttore - la posizione di RGT è in fase di reclutamento \(Job-posting\)](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Laboratori DFA](#)

Modalità di erogazione

[Laboratori Didattici DFA](#)

Link utili

[Laboratori Didattici DFA](#)

[Laboratori Didattici DFA](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: ricevimento in presenza, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 gg
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 gg
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	on line

Efficacia

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

Laboratori di Ricerca

Breve descrizione:

Il Settore (Macroprocesso) "Laboratori di Ricerca" assicura l'attività sperimentale di Ricerca del Dipartimento.

Vengono eseguiti:

- studi di fattibilità, progettazione e sviluppo, gestione e supporto Laboratori di ricerca previsti nell'ambito dei progetti di ricerca in cui il DFA è coinvolto;
- prove e analisi c/terzi per le aziende e per gli Enti di Ricerca collegati al DFA.

Utenti

Studentesse/studenti, titolari di borsa di dottorato e/o di contratto di assegno di ricerca, Enti Pubblici, aziende.

Responsabile del Servizio

[Direttore - la posizione di RGT è in fase di reclutamento \(Job-posting\)](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Laboratori DFA](#)

Modalità di erogazione

[Laboratori di Ricerca DFA](#)

Link utili

[Laboratori di Ricerca DFA](#)

Modalità di reclamo

[Direttore - la posizione di RGT è in fase di reclutamento \(Job-posting\)](#)

Dimensione della qualità

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