



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240



DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE,  
CHIMICA E FARMACIA

---

## *CARTA DEI SERVIZI DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE, CHIMICA E FARMACIA*

---

### **Sommario:**

- 1. PREMESSE**
- 2. OBIETTIVI**
- 3. PRINCIPI FONDANTI**
- 4. MISSIONE E ORGANIZZAZIONE DEL DBCF**
- 5. SERVIZI EROGATI**
- 6. MONITORAGGIO E RECLAMI**
- 7. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA**

### **1. PREMESSE**

Il processo di cambiamento che ha coinvolto negli ultimi anni la Pubblica Amministrazione, caratterizzato dall'esigenza di decentramento, da un lato, e di internalizzazione, dall'altro, ha condotto ad una nuova attività pubblica, più eterogenea e più sofisticata, rivolta al soddisfacimento dei bisogni sempre più diversificati e complessi della collettività.

In un tempo in cui si denota una crescente scarsità di risorse pubbliche, appare prioritario l'obiettivo di migliorare il rapporto tra attività svolta e impiego di risorse, generando una serie di effetti sia sulle modalità gestionali sia sulla cultura delle amministrazioni pubbliche.

Nell'ultimo ventennio, il processo di aziendalizzazione delle pubbliche amministrazioni, che porta ad un nuovo modo di gestire la "cosa pubblica", ha condotto ad una maggiore attenzione, pur nel rispetto delle finalità di carattere sociale, verso alcuni principi di gestione quali l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle prestazioni.

In tale contesto, ogni scelta compiuta dalla Pubblica Amministrazione dovrebbe necessariamente sottostare alla "regola" del conseguimento del rapporto qualità/prezzo, con l'obiettivo del raggiungimento degli scopi prefissati con maggiori livelli di efficacia e di efficienza, eliminando gli sprechi.

La nuova emergente cultura gestionale dell'ente pubblico si basa, quindi, sulla netta distinzione tra "gestire ai sensi della norma", come deve essere per una pubblica amministrazione, e "gestire con la norma", che conduce ad una inutile burocratizzazione e ad inefficienze nell'impiego delle risorse umane, finanziarie e materiali.

Si assiste, in definitiva, al passaggio da una "cultura dell'adempimento", a una "cultura del risultato", che enfatizza l'importanza del controllo e della valutazione dei costi e dei rendimenti, alla responsabilità, da parte degli amministratori che impiegano risorse finanziarie pubbliche, di rendicontarne l'uso sia sul piano della regolarità dei conti sia su quello dell'efficacia della gestione.

La *Carta dei Servizi* rappresenta uno degli strumenti di informazione e comunicazione di cui una Pubblica Amministrazione, l'azienda si avvale per soddisfare le esigenze informative degli *stakeholders*.

a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del DBCF; i servizi individuati sono attuali, reali e concreti; gli indicatori individuati sono stati selezionati in quanto ritenuti coerenti, puntuali e misurabili.



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240



DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE,  
CHIMICA E FARMACIA

- b. La Carta del DBCF non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come “servizi” erogati all’utente finale, di interesse e d’impatto sull’utente stesso;
- c. La presente Carta del DBCF non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al DBCF);
- d. i servizi riportati nella Carta del DBCF non vanno confusi con le tabelle contenenti l’elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell’Università di Siena e dei termini per la conclusione dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti;
- e. gli indicatori di qualità dei servizi sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento della Struttura e delle sue articolazioni interne (settori, staff, uffici etc);
- f. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;
- g. la redazione della Carta in seno al DBCF è stato oggetto di confronto e approvazione finale da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura.

Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli stakeholder (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).

## **2. OBIETTIVI**

Attraverso la Carta dei Servizi, il DBCF presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all’erogazione di ciascun servizio.

## **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del DBCF sono:

### *Uguaglianza*

Il DBCF si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell’erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

### *Imparzialità*

Il DBCF si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

### *Continuità*

Il DBCF si impegna in base alle possibilità concesse dalla disponibilità di personale, a garantire: la celerità delle procedure; la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti; la trasparenza e riservatezza nell’informazione, secondo le norme vigenti; la flessibilità degli orari di apertura al pubblico, secondo le necessità che dovessero emergere dalle necessità degli utenti sul territorio. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a

Approvata nel Consiglio del DBCF in data 15/2/2018



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240



DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE,  
CHIMICA E FARMACIA

situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il DBCF si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

#### *Partecipazione*

Il DBCF si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del DBCF, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

#### *Efficienza ed Efficacia*

Il DBCF persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

#### **L'accessibilità delle informazioni**

Il Dipartimento informa l'Utente utilizzando:

- sito web del Dipartimento all'indirizzo: <https://www.dbcf.unisi.it/it>
- mailing list
- la Carta dei Servizi
- i propri Uffici della sede per informare direttamente l'utente-cliente sui servizi disponibili e sulle modalità e tempi previsti di erogazione.

#### **4. MISSIONE E ORGANIZZAZIONE DEL DBCF**

Il DBCF si è costituito nel 2012 a seguito dell'entrata in vigore della L.240/2010 su un progetto trasversale che riunisce le competenze nei campi delle scienze molecolari e biotecnologiche con il fine di migliorare i livelli di eccellenza già raggiunti e di consolidare la presenza di questo settore strategico nell'Università e nel territorio attraverso un approccio altamente multidisciplinare.

Il DBCF ha la titolarità al 100% dei Corsi di Laurea Magistrale a ciclo unico a normativa EU quinquennali in Farmacia ed in Chimica Tecnologia Farmaceutiche, del Corso di Laurea in Scienze Chimiche e del Corso di Laurea Magistrale in Chemistry (in inglese). E' sede amministrativa del Dottorato in Chemical and Pharmaceutical Science (in inglese) e del Dottorato Regionale Pegaso Biochemistry and Molecular Biology 2.0 (in inglese) che comprende le Università di Pisa, Firenze e Siena, con coordinamento presso DBCF, ove ha sede anche la Scuola di Specializzazione in Farmacia Ospedaliera. Al DBCF fanno riferimento tre Master di II livello: Drug Design and Synthesis (in inglese), Scienze e Tecnologie Cosmetiche e Tecnologie Farmaceutiche Industriali e un Master di II livello Executive in Alimenti, Territorio e Salute. Al DBCF fa infine riferimento anche il Corso di Formazione in Preparazione all'esame di Stato per l'abilitazione alla professione di Farmacista

Il DBCF è sede di un Centro Interuniversitario Europeo (European Research Centre for Drug Discovery and Development - NatSynDrugs). Presiede in esclusiva all'interno dell'Ateneo la formazione di due figure professionali certificate da ordini: Farmacista e Chimico.

Il DBCF aderisce, inoltre, ai seguenti distretti regionali:

Distretto tecnologico regionale Energia/economia verde

Distretto tecnologico regionale Moda

Distretto tecnologico regionale Marmo e pietre ornamentali

Distretto tecnologico Interni e design

Distretto tecnologico regionale Nuovi materiali

Approvata nel Consiglio del DBCF in data 15/2/2018



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240



DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE,  
CHIMICA E FARMACIA

In aggiunta il laboratorio di sintesi di cui è responsabile il Prof. Taddei e l'unità di ricerca INSTM con responsabile la Prof.ssa Magnani hanno aderito al Distretto Tecnologico regionale Scienze della Vita.

Il DBCF promuove, coordina e organizza le attività di ricerca scientifica, di didattica e di formazione nei settori scientifico-disciplinari, di cui è responsabile.

L'individuazione delle linee d'indirizzo e di governo del Dipartimento è effettuata dagli Organi dipartimentali che, ai sensi dell'art. 16 dello Statuto, sono organi del Dipartimento il Consiglio di Dipartimento, il Direttore e la Giunta.

Il Consiglio è l'organo collegiale di governo del Dipartimento, con funzioni di indirizzo programmatico e di gestione. Il Direttore ha la rappresentanza del Dipartimento ed è responsabile della sua gestione, con riguardo alle competenze che gli sono proprie. La Giunta è organo di gestione ordinaria del Dipartimento che coadiuva il Direttore del Dipartimento nell'esercizio delle sue funzioni.

Per una migliore organizzazione delle proprie attività il Direttore del DBCF ha provveduto a designare i seguenti delegati:

Vice direttore – Prof. Corelli

Delegati alle Relazioni internazionali – Proff. Steven Loiselle, Massimo Olivucci

Delegato alla Ricerca – Prof.ssa Agnese Magnani

Delegato alla Didattica – Prof.ssa Lorenza Trabalzini

Delegato alla VQR – Prof. Fabrizio Manetti

Delegato all'orientamento - Prof.ssa Daniela Valensin

Commissione orientamento: Proff. Ottavia Spiga, Elena Petricci, Claudia Mugnaini, Adalgisa Sinicropi, Andrea Bernini, Andrea Tafi

Delegato alle relazioni con AOUSL – Prof.ssa Barbara Marzocchi

Delegato alla formazione degli insegnanti ed alle relazioni con le scuole – Prof. Andrea Tafi

Delegato al sistema bibliotecario Dr. Federico Galvagni. Il DBCF aderirà alla Biblioteca di Area farmaco biologica

Delegato per la Terza Missione e Referente per la Qualità della Terza Missione - Dott.ssa Giulia Bernardini

Commissione Placement: referenti per il DBCF il Dott. Bernini e la Dott.ssa Spiga

Nel DBCF è presente personale tecnico che garantisce un supporto continuo agli utenti, sia per quanto riguarda lo svolgimento delle lezioni nei laboratori didattici, sia per il supporto nei laboratori di ricerca.

I servizi del DBCF sono rivolti agli studenti dei Corsi di studio del dipartimento, a docenti, tecnici amministrativi, dottorandi, assegnisti, borsisti di ricerca, visiting professor che vi operano, enti e aziende nazionali ed internazionali interessati alla didattica e alla ricerca, nonché ai fornitori di beni e servizi.

## **5 SERVIZI EROGATI**

I servizi tecnici e amministrativi di supporto al funzionamento delle attività istituzionali del DBCF sono articolati in 3 settori operativi:

*5.1 Servizi amministrativo contabili*

*5.2 Settore supporto alla ricerca*

*5.3 settore supporto alla didattica*

### **5.1 Servi amministrativo contabili**

*Ubicazione: piano 2° - 2° lotto*

*Responsabile: Responsabile amministrativo - Monica Rocchi*

*Personale Operativo: Anselmi Patrizia, Cencioni Barbara, Poggi Alessandra, Valacchi Alessandra*

*Contatti: amministrazione.dbcf@unisi.it ; tel. 0577-235959/235893/235887/235943/233708*

Approvata nel Consiglio del DBCF in data 15/2/2018



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240



DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE,  
CHIMICA E FARMACIA

*Orario di ricevimento: dal lunedì al giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.30 e dalle ore 15:00 alle ore 16:00 il venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00.*

*Per eventuali urgenze è possibile contattare il servizio telefonicamente o via e-mail.*

### **5.1.1 Servizi affari istituzionali**

Attività svolta dal Responsabile amministrativo:

- 1. cura gli adempimenti di carattere amministrativo connessi allo svolgimento delle attività del Dipartimento. E' membro di diritto con funzioni di segretario verbalizzante del Consiglio e della Giunta di Dipartimento.*
- 2. svolge, sulla base delle direttive degli Organi del Dipartimento, le seguenti funzioni:*
  - a. coordina le attività amministrativo-contabili del Dipartimento, assumendo, in solido con il Direttore, la responsabilità degli atti relativi;*
  - b. cura l'organizzazione e il coordinamento del personale assegnato alla segreteria amministrativa del Dipartimento;*
  - c. predispone di concerto con il direttore l'OdG e invia la convocazione degli organi collegiali del dipartimento*
  - d. redige i verbali delle sedute del Consiglio di Dipartimento e della Giunta;*
  - e. supporta la direzione dipartimentale nelle attività e nelle fasi che presiedono le diverse elezioni delle rappresentanze dipartimentali*
  - f. svolge ogni altra funzione a esso attribuita dal regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità.*
  - g. collabora con il Direttore nelle attività volte al miglioramento del funzionamento della struttura; h. predispone i documenti di programmazione economico-finanziaria e patrimoniale del Dipartimento, nonché i resoconti;*
  - i. effettua la verifica dei compiti assegnati al personale amministrativo impegnato in attività di interesse amministrativo contabile del Dipartimento.*

3. RUP

### **5.1.2 Servizio Fondi a budget**

Attività svolta:

- *Gestione budget*
- *Variazioni e storni di bilancio*
- *Ripartizione budget tra progetti*
- *Monitoraggio degli incassi e dei pagamenti*
- *Verifica contabile fondi di ricerca e di dipartimento*
- *Creazione progetti*

### **5.1.3 Servizio: compensi, missioni, congressi, rimborsi**

Attività svolta:

- *Liquidazione compensi per gli incarichi di collaborazione*
- *Liquidazione dei compensi per i contratti di collaborazione*
- *anagrafe delle prestazioni*
- *Gestione delle missioni del personale docente e tecnico-amministrativo, dei dottorandi, degli assegnisti di ricerca e degli ospiti a vario titolo del Dipartimento (es. componenti commissioni di esame)*
- *Gestione procedura di rimborso, regolarizzazione carte di credito aziendali e liquidazione spese di missione dopo verifica della documentazione allegata; la chiusura della pratica di missione ed il*

Approvata nel Consiglio del DBCF in data 15/2/2018



- relativo rimborso vengono garantiti entro 30 gg. dalla consegna della documentazione (compatibilmente con il periodo di chiusura e riapertura del bilancio annuale);*
- *Supporto all'organizzazione amministrativo contabile degli eventi scientifici, nazionali e internazionali allestiti dai docenti del dipartimento*
  - *Anticipazioni biglietti aerea e ferroviaria: servizio effettuato da agenzie di viaggi preposte.*
  - *Gestione rimborsi tramite fondo economale*
  - *Reintegro del fondo economale*

#### **5.1.4 Servizio acquisto beni e servizi**

Attività svolta:

- *Gestione delle procedure di acquisizione di beni e servizi in economia anche attraverso CONSIP e MEPA*
- *Rapporti con i fornitori, richiesta CIG, richiesta DURC, richiesta conto corrente dedicato*
- *Gestione procedure di gara*
- *Registrazione ordini*
- *Registrazione e liquidazione fatture passive*
- *Gestione IVA intracomunitaria*
- *Gestione del patrimonio*
- *Gestione finanziaria dei progetti (registrazione delle spese di progetto, controllo della correttezza formale e della legittimità dei documenti finanziari, controllo dell'ammissibilità della spesa rispetto al budget di progetto ed alle normative comunitarie e nazionali di riferimento)*
- *Pagamenti esteri*
- *Gestione della procedura di acquisto delle pubblicazioni scientifiche*
- *Regolarizzazione carte di credito aziendale*

#### **5.1.5 Servizi generali e logistica**

Attività svolta:

- *Gestione del servizio di documentazione e archivi del dipartimento mediante l'utilizzo del sistema di protocollazione informatica, in entrata e in uscita compresa la fascicolazione*
- *Gestione servizio di piccola manutenzione: raccolta, verifica e inoltro richieste di intervento*
- *Gestione attività logistiche varie: traslochi interni, spostamenti arredi*
- *Front-office amministrativo contabile: gestione richieste utenza e assistenza nella compilazione della modulistica*
- *Istituzione pratiche per liquidazione rischio personale docente del dipartimento*

#### **5.1.6 Servizio risorse umane**

Attività svolta:

- *Gestione delle procedure di acquisizione delle risorse umane dall'accertamento preventivo all'elaborazione ed approvazione dei contratti di lavoro autonomo di natura occasionale e/o coordinata e continuativa*
- *Gestione rapporti con i collaboratori occasionale e/o continuativi*
- *Gestione e cura di tutte le pratiche inerenti gli assegni di ricerca: attivazione, rinnovi rinunce, autorizzazioni agli assegnisti per attività esterne*
- *Gestione e cura dei dottorati di ricerca attivi presso il dipartimento*



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240



DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE,  
CHIMICA E FARMACIA

- *Gestione e cura dei master attivi presso il dipartimento*
- *Supporto attività di ricerca e formative del dipartimento con finanziamento esterno relativamente alla predisposizione lettere di incarico allo staff, gestione documentazione connessa a richieste pagamento compensi*
- *Gestione borse di ricerca/studio: attivazione, rinnovi e rinunce*
- *Partecipazione dei ricercatori a programmi di mobilità internazionale*
- *Ospitalità di ricercatori stranieri all'interno del dipartimento*
- *Gestione incarichi extraistituzionali personale docente e ricercatori del dipartimento*

#### **5.1.7 Servizio gestione di rendicontazione, articolazione e controllo budget dei progetti di ricerca**

Attività svolta:

in fase di esecuzione del progetto:

- *Rimodulazione, controllo e utilizzo del budget di spesa*
- *Congruità delle spese con le norme di ammissibilità stabilite dal bando di finanziamento*

in fase di scadenza del progetto:

- *Rendicontazioni intermedie all'Ente finanziatore*
- *Rendiconto finale online e/o invio documentazione cartacea*
- *Catalogazione e conservazione dei documenti finanziari del progetto*
- *Predisposizione documentazione per audit di primo e di secondo livello*

#### **5.1.8 Servizio supporto alla ricerca**

Attività svolta:

*Il servizio offre il supporto per la stipula di collaborazioni con finalità varie tra il dipartimento ed enti esterni sia nazionali che internazionali nella forma giuridica più idonea.*

In particolare il servizio prevede:

- *Supporto all'elaborazione e gestione degli accordi e/o convenzioni c/terzi di ricerca, consulenza, formazione e servizi attraverso l'analisi degli scopi della collaborazione e dei soggetti interessati e stesura dell'articolato*
- *Valutazione della forma giuridica idonea*
- *Predisposizione necessaria per l'approvazione in consiglio di dipartimento*
- *Formalizzazione da parte di tutti i soggetti interessati*
- *Gestione delle procedure di attivazione di convenzioni quadro tra enti esterni pubblici o privati e il dipartimento nonché delle procedure finalizzate all'adesione dei Centri, Distretti e Consorzi*

**La modulistica inerente i servizi amministrativi è reperibile al seguente link:**

<https://www.dbcf.unisi.it/it/dipartimento/modulistica>

#### **5.2 Settore supporto alla ricerca**

Attività svolta:

- *Gestione laboratori di ricerca e strumentazione complessa*
- *Approvvigionamento, stoccaggio e distribuzione solventi*
- *Approvvigionamento e distribuzione gas compressi e liquefatti*
- *Gestione smaltimento rifiuti*
- *Colture cellulari*
- *Servizio analisi risonanza magnetica nucleare*

Approvata nel Consiglio del DBCF in data 15/2/2018



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240



DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE,  
CHIMICA E FARMACIA

- *Servizio analisi di spettrometria di massa*
- *Collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione alla valutazione dell'esposizione potenziale e rischi lavorativi di coloro che partecipano all'attività del dipartimento mediante l'aggiornamento periodico delle schede individuali*

### **5.3 Settore supporto alla didattica**

Il supporto dell'attività didattica del DBCF è garantito dall'Ufficio studenti e didattica

*Ubicazione: piano 0 - 2° lotto*

*Responsabile: Matina Bogi*

*Personale Operativo: Manuela Fontani, Cinzia Polato, Benedetta Pepi e Michela Landi*

*Contatti: didattica.dbcf@unisi.it ; tel. 0577-235529*

*Orario di ricevimento: lunedì e mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 13:30*

*Martedì e giovedì dalle ore 14:00 alle ore 15:30*

*Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 (su appuntamento)*

*Per eventuali urgenze è possibile contattare il servizio telefonicamente attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 13:00 o via e-mail.*

Attività svolta:

- *promuove e coordina l'attività didattica organizzata nei Corsi di Studio dei docenti afferenti*
- *istituisce procedure per attribuzione l'affidamento a docenti strutturati dell'Ateneo;*
- *attiva le pratiche per emissione bandi e contratti di insegnamento*
- *fornisce servizi amministrativi e tecnici di supporto all'attività didattica;*
- *progetta e realizza corsi di formazione e di specializzazione post-lauream;*
- *Aggiorna i contenuti delle pagine web per la condivisione di contenuti relativi ad attività didattica*
- *Cura tutte le pratiche inerenti la carriera degli studenti iscritti ai corsi di studio del DBCF, offrendo i seguenti servizi:*
  - *immatricolazione e conseguente riconoscimento all'utente dello status di studente (l'obiettivo è quello di garantire all'utente una rapida procedura di iscrizione all'università e l'attribuzione del piano didattico relativo all'anno di iscrizione)*
  - *creazione piano di studio*
  - *ammissione all'esame finale di laurea*
  - *trasferimenti in entrata e in uscita da altri corsi dello stesso Ateneo o da altri Atenei*
  - *gestione delle rinunce, delle sospensioni, delle interruzioni*
  - *rilascio di certificazioni (e pergamene)*
  - *Predisposizione SCHEDE SUA*
  - *Servizio informazioni studenti*

L'Ufficio ha il compito di facilitare l'incontro con l'Ateneo attraverso il contatto diretto al front office e tramite il call center e la posta elettronica.

I servizi offerti sono:

- *informazioni generali di carattere didattico e amministrativo*
- *informazioni sui servizi offerti dall'Ateneo*
- *esposizione di materiale informativo gratuito*
- *punto di ascolto per segnalazioni, suggerimenti e reclami*





UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240



DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE,  
CHIMICA E FARMACIA

## **6. MONITORAGGIO E RECLAMI**

Il monitoraggio dei servizi offerti, è finalizzato ad individuare le criticità e suggerire migliorie del servizio reso. Gli esiti dei monitoraggi e del riesame della direzione ed il conseguente piano di miglioramento vengono sottoposti all'attenzione e del Consiglio di Dipartimento.

I reclami, raccolti attraverso apposita procedura mail, sono inoltrati al Direttore. Non sono ammessi reclami anonimi. Il Direttore, o un suo delegato, darà risposta scritta entro quindici giorni, raccolta ogni opportuna informazione in merito e sentite le persone che hanno prodotto il reclamo. Se il reclamo non fosse di competenza del Direttore, questi informa il proponente sulla corretta destinazione di esso.

Dei reclami e dei relativi provvedimenti il Direttore dovrà redigere un annuale rendiconto da presentare al Consiglio di Dipartimento.

APERTURA DELL'UFFICIO DEL DIRETTORE: su appuntamento.

## **7. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente carta dei servizi è redatta in coerenza con le prescrizioni e i suggerimenti contenuti nei rispettivi riferimenti normativi. Le rettifiche e le eventuali integrazioni non potranno contravvenire il senso della norma. Le indicazioni contenute hanno valore e si applicano secondo i criteri fissati dalla norma, fino a quando non intervengano disposizioni modificative. La presente Carta ha valore fino al 31 dicembre 2018.

Alla Carta dei servizi è data adeguata divulgazione mediante pubblicazione sul sito del DBCF.