

# CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE BIOMEDICHE E ONCOLOGIA UMANA

La **Carta dei Servizi** del Dipartimento di Scienze Biomediche e Oncologia Umana recepisce interamente i principi generali definiti nella Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro pubblicata sul sito istituzionale al seguente link: <https://trasparenza.ict.uniba.it/dati-sui-servizi-erogati/carta-dei-servizi> in ossequio a quanto disposto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43), del D. Lgs. n. 150 del 2009 e ss. mm. e ii. e delle Delibere CIVIT n. 88 del 2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità) e n. 3 del 2012 (Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici). La Carta dei servizi, l'elenco dei servizi e i relativi standard di qualità sono pubblicati ai sensi dell'art. 32 del D.lgs. n.33/2013, modificato dal D.lgs. n. 97/2016.

La **Carta dei Servizi** del Dipartimento di Scienze Biomediche e Oncologia Umana presenta in modo trasparente i servizi erogati ai propri utenti, interni ed esterni descrivendone caratteristiche e modalità di accesso, assumendosi, verso gli utenti, impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

L'organigramma del Dipartimento di Scienze Biomediche e Oncologia Umana articolato in Unità Operative è pubblicato al seguente link:  
<https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche/organizzazione/organigramma-dimo-al-01-07-2021>

La **Carta dei Servizi**, pubblicata sulla pagina web del Dipartimento: <https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche> composta da un insieme di schede, che fanno capo ad ambiti omogenei di interesse, "**Unità Operative**", descrive le sole attività che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso.

La **Carta dei Servizi** rappresenta un documento, aperto al miglioramento e allo sviluppo progressivo di servizi e standard di qualità, soggetto ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in presenza di rilevanti cambiamenti organizzativi del Dipartimento).

## Elenco dei servizi amministrativi del Dipartimento di Scienze Biomediche e Oncologia Umana

Di seguito si riepilogano i servizi erogati dal Dipartimento ordinati per unità operativa responsabile in relazione al vigente modello organizzativo.

### **UU. OO. Contabilità e attività negoziali**

- Acquisti beni e servizi del dipartimento
- Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica
- Pagamento forniture di beni e servizi
- Pagamento servizi interni

### **UU. OO. Didattica e servizi agli studenti**

- Servizio di formazione post-laurea
- Servizio in supporto alla mobilità studentesca

- Servizio Orientamento e Placement
- Servizio tirocini curriculari
- Servizio di supporto ai medici in formazione specialistica
- Servizio informativo didattico

#### **UU. OO. Ricerca e terza missione**

- Dottorati di Ricerca
- Gestione progetti di ricerca, terza missione e didattica
- Internazionalizzazione
- Convenzioni e strutture di ricerca
- Attività commerciale
- Assegni di ricerca
- Finanziamenti esterni per risorse umane a supporto della didattica e della ricerca

#### **UU. OO. Servizi generali, logistica e supporto informatico**

- Gestione protocollo e gestione documentale
- Supporto agli organi
- Organizzazione e gestione eventi
- Supporto informatico
- Gestione pagina web del Dipartimento

Per ogni servizio offerto, il Dipartimento pubblica una scheda di servizio nella quale sono indicati:

- le principali caratteristiche del servizio
- le modalità di erogazione
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio
- le dimensioni di qualità
- gli indicatori di qualità e relativi standard.

#### **Tutela delle parti interessate e gestione dei reclami**

La mancata definizione e adozione di standard di qualità, nonché l'inefficace rispetto nell'erogazione delle attività e dei servizi possono esporre l'amministrazione all'esperimento dei rimedi ordinari previsti dalla legge a fronte dell'inadempimento della pubblica amministrazione e integrare la fattispecie di cui al comma 1 dell'art. 2 bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 così come successivamente modificata e integrata. Per segnalare problemi riscontrati nell'utilizzo dei servizi o fornire suggerimenti è possibile:

- scrivere a [urp@uniba.it](mailto:urp@uniba.it);
- compilare il [modulo on line](#);
- consegnare la segnalazione o il reclamo personalmente presso lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - Centro Polifunzionale Studenti, piazza Cesare Battisti, 1 - Bari.

Il reclamo è inoltrato alle strutture competenti per l'esercizio di eventuali azioni a garanzia della qualità dei servizi offerti da parte del Dirigente responsabile.