



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Università di Bologna
Dipartimento di Farmacia e Biotecnologia

Carta dei Servizi del Dipartimento



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Sommario

Carta dei Servizi del Dipartimento.....	1
Introduzione	3
Con società e impresa	4
1.1 Condivisione di attrezzature e strumenti per la ricerca.....	4
1.2 Prestazioni a tariffario	6
1.3 Consulenza e ricerca commissionata	8
1.4 Eventi e iniziative per la divulgazione, valorizzazione e condivisione della ricerca e della didattica.....	10



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Introduzione

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di comunicazione e trasparenza verso gli utenti (interni ed esterni) dei servizi erogati e dei processi gestiti.

La carta dei servizi viene introdotta in Ateneo nel 2014; vengono rilevati prevalentemente i servizi interni. Seguono due aggiornamenti, nel 2020 e nel 2024, necessari per recepire da un lato la nuova struttura organizzativa e dall'altro sviluppare le sezioni dedicate rispettivamente agli indicatori e standard di qualità e al monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, oltre che ampliare la rilevazione comprendendo anche i servizi rivolti ad una utenza esterna.

Nel 2025 si avviano i lavori per la definizione della carta dei servizi dei dipartimenti, contestualmente ai lavori di revisione dei siti web. Nella definizione dei servizi, viene data priorità all'ambito *con società e impresa*. Si tratta di uno sviluppo progressivo, il cui obiettivo è quello di portare a termine l'implementazione per tutti i dipartimenti entro il 2026.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.lgs. n.33/2013 come modificato dal D.lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati
- D.lgs. n. 222 del 13 dicembre 2023, recante "Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227" prescrive che nella carta dei servizi vengano indicati i livelli di qualità dei servizi erogati relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità
- Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità)
- Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale).

Nell'approccio all'individuazione e definizione dei servizi è stata privilegiata una visione per processo rispetto a quella organizzativa, per facilitare l'accesso e la lettura da parte dell'utenza/stakeholder.

Per ogni servizio è comunque sempre riportata l'informazione dell'articolazione organizzativa responsabile del servizio.

Per ciascun servizio sono individuate e descritte le seguenti informazioni:

- descrizione del servizio, ovvero le caratteristiche principali;
- destinatari del servizio;
- Unità Organizzativa responsabile dell'erogazione del servizio, con indicazione dei relativi contatti e canali di accesso (a chi rivolgersi);
- modalità di erogazione, con le quali i destinatari interessati possono richiedere e ottenere le informazioni;
- modalità di reclamo;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

- link utili.

Ogni servizio è poi corredato da un'ulteriore sezione riguardante le *dimensioni di qualità* del servizio e relativi indicatori, come previsto dalla Delibera Civit 3/2012, in particolare:

- Accessibilità,
- Tempestività,
- Trasparenza
- Efficacia

Con società e impresa

1.1 Condivisione di attrezzature e strumenti per la ricerca

DESCRIZIONE

Il Dipartimento mette a disposizione un'ampia gamma di strumentazioni analitiche avanzate, organizzate in laboratori/facilities. Questi laboratori offrono:

- accesso a strumentazioni di ultima generazione;
- supporto tecnico per un utilizzo corretto e sicuro;
- assistenza nella progettazione e impostazione degli esperimenti;
- in alcuni casi, l'esecuzione diretta delle analisi da parte di personale tecnico qualificato.

L'utilizzo delle attrezzature è disciplinato dal Regolamento Generale per l'accesso alle attrezzature scientifiche condivise del Dipartimento, che definisce l'elenco delle risorse strumentali, la modalità di accesso, di prenotazione e il loro corretto impiego.

A CHI È DESTINATO

- Utenti interni all'Ateneo di Bologna
- Enti di ricerca pubblici e privati
- Altri Atenei
- Aziende sanitarie e IRCCS
- Istituzioni governative
- Aziende

A CHI RIVOLGERSI

Servizi tecnici di laboratorio del Dipartimento di Farmacia e Biotecnologie FaBiT
via San Donato 15 - 40126 Bologna



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per accedere al servizio è necessario contattare il referente tecnico della specifica strumentazione. L'elenco delle strumentazioni, con le relative informazioni sui referenti e recapiti, è disponibile al seguente link: [Strumenti in condivisione — Farmacia e Biotecnologie - FABIT](#)

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail scrivendo direttamente al referente tecnico della strumentazione.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti links:

[Strumenti in condivisione — Farmacia e Biotecnologie - FABIT](#)

[Servizi tecnici — Farmacia e Biotecnologie - FABIT](#)

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (sito web FABIT, e-mail)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In via di definizione		



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.2 Prestazioni a tariffario

DESCRIZIONE

Il Dipartimento eroga prestazioni a tariffario strettamente connesse alle competenze del Dipartimento e alle sue risorse strumentali, ai sensi del vigente Regolamento per attività conto terzi di Ateneo. Tali prestazioni (es. analisi, controlli, prove e test su campioni) sono fornite sulla base di un tariffario approvato dalla Giunta di Dipartimento che garantisce trasparenza e uniformità dei costi.

A supporto di tali prestazioni, il Dipartimento svolge le seguenti attività:

- affiancamento tecnico-scientifico o svolgimento diretto delle analisi, tramite personale docente-ricercatore o tecnico, in base alle esigenze dell'utente e alla natura della prestazione richiesta;
- gestione delle attività amministrativo-contabili connesse all'emissione e alla riscossione delle fatture.

A CHI È DESTINATO

- Enti di ricerca pubblici e privati
- Altri Atenei
- Comitati scientifici
- Aziende sanitarie e IRCCS
- Istituzioni governative
- Aziende

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Farmacia e Biotecnologie – FaBiT

Via San Donato 15 - 40126 Bologna | fabit.segreteriaamministrativa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Attivazione del servizio e supporto tecnico

Le aziende e gli altri soggetti interessati possono:

- contattare direttamente il referente scientifico della prestazione, indicato nella pagina: <https://fabit.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/enti-e-imprese/tutti-i-servizi>

oppure

- compilare il form online disponibile al seguente link: <https://fabit.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/enti-e-imprese/contattaci>

Supporto amministrativo-gestionale

Per esigenze legate alla negoziazione e stipula del contratto inviare un'e-mail all'indirizzo fabit.segreteriaamministrativa@unibo.it



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni di carattere tecnico-scientifico via e-mail scrivendo direttamente al referente scientifico della prestazione, indicato nella pagina:

<https://fabit.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/enti-e-imprese/tutti-i-servizi>.

Per segnalazioni di carattere amministrativo-gestionale, scrivere all'indirizzo fabit.segreteriaamministrativa@unibo.it.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

[Servizi per le imprese — Farmacia e Biotecnologie – FABIT](#)

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili	Numero di canali	2 (form sito web FABIT, e-mail)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5-7
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In via di definizione		



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.3 Consulenza e ricerca commissionata

DESCRIZIONE

Il Dipartimento eroga prestazioni tecnico-scientifiche e consulenziali di elevata specializzazione, strettamente connesse alle competenze del Dipartimento, a favore di enti terzi e ai sensi del vigente Regolamento per attività conto terzi di Ateneo. Tali prestazioni comprendono:

- consulenze specialistiche su problematiche scientifiche e tecnologiche, studi di fattibilità e progettualità di servizi;
- attività di ricerca commissionata, caratterizzate da elementi di innovazione e sviluppo sperimentale.

A supporto di tali prestazioni, il Dipartimento svolge le seguenti attività:

- affiancamento tecnico-scientifico o svolgimento diretto delle analisi, tramite personale docente ricercatore o tecnico, in base alle esigenze dell'utente e alla natura della prestazione richiesta;
- stipula di convenzioni e contratti per lo svolgimento di prestazioni commissionate diverse da quelle a tariffario;
- gestione delle attività amministrativo-contabili inerenti all'emissione e riscossione di fatture.

A CHI È DESTINATO

- Enti di ricerca pubblici e privati
- Altri Atenei
- Comitati scientifici
- Aziende sanitarie e IRCCS
- Istituzioni governative
- Aziende private

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Farmacia e Biotecnologie – FaBiT

Via San Donato 15 - 40126 Bologna | fabit.segreteriaamministrativa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per informazioni di carattere tecnico-scientifico è necessario contattare il coordinatore/la coordinatrice del gruppo di ricerca competente per l'area tematica di interesse: [Gruppi di ricerca — Farmacia e Biotecnologie - FABIT](#)

Per informazioni generali di natura amministrativo-gestionale e per la predisposizione di contratti/convenzioni contattare fabit.segreteriaamministrativa@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni di carattere tecnico-scientifico via e-mail scrivendo direttamente il coordinatore/la coordinatrice del gruppo di ricerca competente per l'area tematica di interesse: [Gruppi di ricerca — Farmacia e Biotecnologie - FABIT](#).



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Per segnalazioni di carattere amministrativo-gestionale, scrivere all'indirizzo fabit.segreteriaamministrativa@unibo.it.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

[Servizi per le imprese — Farmacia e Biotecnologie – FABIT](#)

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili	Numero di canali	2 (form sito web FABIT, e-mail)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5-7
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In via di definizione		



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.4 Eventi e iniziative per la divulgazione, valorizzazione e condivisione della ricerca e della didattica

DESCRIZIONE

Il Dipartimento promuove un'ampia gamma di attività di *Public Engagement* finalizzate a valorizzare, condividere e rendere accessibile la ricerca e la didattica dipartimentale alla società, attraverso il coinvolgimento attivo di scuole, cittadini, istituzioni, imprese e media.

Le iniziative includono:

- Eventi di divulgazione scientifica organizzati dal Dipartimento stesso o in collaborazione con altre realtà sui temi delle biotecnologie e delle neuroscienze, sull'identificazione e sviluppo farmaci, su nutrizione e salute (es. seminari divulgativi, aperitivi scientifici, Notte europea dei ricercatori, I Classici di Ateneo ecc);
- Progetti educativi e di orientamento rivolti alle scuole, anche attraverso Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO), Piano Lauree Scientifiche (PLS), Piani di Orientamento e Tutorato (POT) e Open Day di presentazione dei corsi di studio;
- Attività di job placement e recruiting, in sinergia con soggetti pubblici e privati (es. Navile day).

Tutte le attività si sviluppano in coerenza con le politiche di Terza Missione dell'Ateneo e con gli obiettivi di apertura, trasparenza e responsabilità sociale della ricerca universitaria.

A CHI È DESTINATO

- Cittadinanza
- Scuole
- Associazioni, Fondazioni e Istituzioni Culturali
- Comitati Scientifici
- Ordini Professionali,
- Enti di ricerca pubblici e privati
- Aziende sanitarie e IRCCS
- Istituzioni governative
- Aziende

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Farmacia e Biotecnologie – FaBiT

Via San Donato 15 - 40126 Bologna | fabit.segreteriaamministrativa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Eventi di divulgazione scientifica

I soggetti interessati ad organizzare un evento di divulgazione sulla base delle proprie esigenze possono scrivere un'e-mail di richiesta all'indirizzo fabit.terzamissione@unibo.it.

PCTO PLS e POT

Le scuole interessate ad attivare uno o più progetti con il Dipartimento possono trovare i contatti dei referenti scientifici sul sito [Scuola e formazione — Farmacia e Biotecnologie - FABIT](#).

Per informazioni di carattere generale è possibile scrivere a fabit.orientamento@unibo.it



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Open Day e altre attività di orientamento

I soggetti interessati possono consultare l'elenco degli eventi di orientamento del Dipartimento al link [Esplora eventi — Open — Le iscrizioni agli eventi di orientamento](#) e/o scaricare l'app myAlmaOrienta.

Per informazioni di carattere generale è possibile scrivere a fabit.orientamento@unibo.it

Navile day e altre attività di recruiting/job placement

Le aziende e gli altri soggetti interessati possono contattare fabit.terzamissione@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può inviare segnalazioni relative alle attività di *Public Engagement* scrivendo via e-mail alla Commissione Terza Missione del Dipartimento all'indirizzo:

fabit.terzamissione@unibo.it

LINK UTILI

Il calendario degli eventi organizzati dal Dipartimento è disponibile a questi link:

[Notizie — Farmacia e Biotecnologie - FABIT](#)

[Eventi — Farmacia e Biotecnologie - FABIT](#)

Ulteriori informazioni sulle attività di orientamento sono disponibili ai seguenti link:

<https://site.unibo.it/scuola-universita/it/cosa-possiamo-fare-insieme-/catalogo-multicampus-iniziativa-pcto-pls-pot>

[Piano Lauree Scientifiche Unibo - PLS Unibo](#)

<https://potfarmacia.it/index.php/progetto-potfarmacia/>

[Open — Le iscrizioni agli eventi di orientamento — Università di Bologna](#)

Ulteriori informazioni sulle principali iniziative a cui partecipa il Dipartimento sono disponibili ai seguenti link:

[Home Page | La Notte dei Ricercatori](#)

[Classici antichi e nuovi. I saperi dell'Alma Mater](#)

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero canali	4 (form sito web FABIT, Portale Unibo Open, e-mail, app myAlmaOrienta)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In via di definizione		