



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Università di Bologna
Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agro-alimentari

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 Consulenza e ricerca commissionata	4
1.2 Prestazioni e analisi a tariffario.....	6
1.3 Scuola e orientamento	8



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-government, 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 Consulenza e ricerca commissionata

DESCRIZIONE

Il Dipartimento eroga attività tecnico-scientifiche, consulenze specialistiche e ricerche commissionate, in conformità al vigente Regolamento di Ateneo per le attività conto terzi nei seguenti ambiti:

- Scienze agrarie, alimentari, ambientali, microbiologiche ed entomologiche;
- Gestione degli insetti e delle fitopatie;
- Meccanica agraria;
- Tecnologie sensoriali;
- Processi produttivi e qualità alimentare;
- Politiche alimentari;
- Sostenibilità agro-ambientale e agroecologia;
- Biodiversità e sistemi colturali;
- Metodi analitici e tecnologici con componenti di innovazione, sperimentazione e sviluppo di nuovi processi, tecnologie o prodotti.

A supporto di tali attività, il Dipartimento si occupa:

- della stipula di convenzioni di ricerca commissionata e contratti di consulenza;
- della gestione delle attività amministrativo-contabili inerenti all'emissione e riscossione di fatture.

A CHI È DESTINATO

- Aziende del settore agro-alimentare, agro-industriale, enologico, zootecnico, fitosanitario e della disinfestazione;
- Associazioni di categoria, consorzi, ONG, fondazioni;
- Enti di certificazione e laboratori esterni;
- Enti territoriali, amministrazioni locali, aziende sanitarie, altri enti pubblici;
- Altri Atenei;
- Istituti di ricerca.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

A CHI RIVOLGERSI

Commissione Terza Missione e Impatto Sociale
Viale Giuseppe Fanin 40-50 - 40127 Bologna

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Attivazione del servizio e supporto tecnico-scientifico

Le aziende e altri soggetti interessati possono contattare direttamente i referenti scientifici di ciascun ambito di ricerca del Dipartimento <https://distal.unibo.it/it/ricerca/ambiti-di-ricerca> e Laboratorio di ricerca <https://distal.unibo.it/it/ricerca/laboratori-di-ricerca>

Supporto amministrativo-gestionale

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

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail a distal.amm.dipartimento.respammgest@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
<https://distal.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/impresa>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	In via di definizione		
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 e analisi a tariffario

DESCRIZIONE

Il Dipartimento svolge attività tecnico-scientifiche a tariffario, in conformità al vigente Regolamento di Ateneo per le attività conto terzi, nei seguenti settori: agrari, alimentari, ambientali, microbiologici, entomologici, tecnologici e sensoriali.

I servizi vengono erogati presso i laboratori dipartimentali dotati di strumentazione avanzata.

A CHI È DESTINATO

- Imprese del settore agro-alimentare, agro-industriale, fitosanitario, enologico, zootecnico, di disinfestazione;
- Associazioni di categoria, consorzi, ONG, fondazioni;
- Enti di certificazione e laboratori esterni;
- Enti territoriali, amministrazioni locali, aziende sanitarie, altri enti pubblici.
- Altri Atenei;
- Istituti di ricerca.

A CHI RIVOLGERSI

Commissione Terza Missione e Impatto Sociale
Viale Giuseppe Fanin 40-50 - 40127 Bologna

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Attivazione del servizio e supporto tecnico-scientifico

Le aziende e altri soggetti interessati possono contattare direttamente i referenti scientifici di servizio <https://distal.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/enti-e-imprese>

Supporto amministrativo-gestionale

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

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail a distal.amm.dipartimento.respammgest@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
<https://distal.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/impresa>



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	In via di definizione		
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 Scuola e orientamento

DESCRIZIONE

Il Dipartimento è impegnato nella promozione della cultura scientifica attraverso iniziative di divulgazione per la comunità studentesca non universitaria. Le attività proposte includono cicli di lezioni, seminari, laboratori e altre opportunità formative utili per approfondire temi scientifici di attualità e per conoscere da vicino le tecnologie più avanzate utilizzate nei laboratori di ricerca universitari, con particolare riferimento al settore agro alimentare nelle sue diverse declinazioni. Tra questi da segnalare i progetti pensati ad hoc per la Formazione Scuola-Lavoro (FSL) per la scuola secondaria di secondo grado e i progetti didattici per le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado.

A CHI È DESTINATO

- Scuole secondarie di secondo grado
- Scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado

A CHI RIVOLGERSI

Commissione Terza Missione e Impatto Sociale
Viale Giuseppe Fanin 40-50 - 40127 Bologna

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per maggiori informazioni o per attivare una delle attività formative proposte, è possibile contattare direttamente i referenti scientifici indicati nella seguente pagina:

<https://distal.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/scuola-e-formazione>

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail a distal.amm.dipartimento.respammgest@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

<https://distal.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/scuola/percorsi-di-competenze-trasversali-e-orientamento-pcto>

<https://distal.unibo.it/it/con-societa-e-impresa/scuola/progetti-didattici>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	In via di definizione		
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In via di definizione		