

**Dipartimento di Filosofia,
Sociologia, Pedagogia e
Psicologia Applicata - FISPPA**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Filosofia,
Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata -
FISPPA**

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 Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata - FISPPA

Servizio di Segreteria di Direzione	4
Servizi a supporto alla Ricerca Nazionale	5
Servizi di Supporto alla Gestione dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	6
Servizi di Supporto alla Ricerca Internazionale	7
Servizi a supporto alla Ricerca Nazionale e alla Terza Missione	8
Servizi Contabili	9
Servizi di Supporto alle attività della Scuola di Specializzazione	10
Servizi di Supporto alle attività dei Corsi di Specializzazione	11
Servizi a supporto all'Offerta Formativa Post Lauream	12
Servizi di Supporto alle attività di Internazionalizzazione della didattica	13

Servizio di Segreteria di Direzione

Breve descrizione: Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.
Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile
Posta, protocollo e archivio

Utenti Studenti/studentesse, Laureati/e, Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Direzione e Servizi Tecnici](#)

Modalità di erogazione [Settore Direzione e Servizi Tecnici](#)

Link utili [Settore Direzione e Servizi Tecnici](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

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

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

Servizi a supporto alla Ricerca Nazionale

Breve descrizione: Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti
Gestione del reclutamento dei collaboratori di ricerca
Supporto amministrativo alle procedure di pre - audit e audit dei progetti
Supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti nazionali e internazionali (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreements)
Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)

Utenti Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Servizio Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili
[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

Servizi di Supporto alla Gestione dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale

Breve descrizione: Gestione e supporto alle attività legate alla certificazione della Qualità
Gestione amministrativa della copertura degli insegnamenti
Gestione procedure di laurea (supporto pratiche studenti e docenti, gestione e inserimento commissioni, organizzazione delle sedute)
Supporto al servizio di Tutoring per gli studenti e all'organizzazione di attività relative al diritto allo studio
Supporto amministrativo e consulenza per la realizzazione di stage e tirocini e per l'inserimento nel mondo del lavoro
Gestione front-office informativo per studenti e docenti
Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole

Utenti Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica](#)

Link utili [Settore Didattica](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

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

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

Servizi di Supporto alla Ricerca Internazionale

Breve descrizione: Gestione Visiting Scientist
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche

Utenti Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Servizio Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili
[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

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

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

Servizi a supporto alla Ricerca Nazionale e alla Terza Missione

Breve descrizione: Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica
Progettazione e allestimento mostre e visite guidate, gestione musei e partecipazione a fiere di settore
Attività contrattuale con soggetti pubblici e privati
Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali
Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Alternanza scuola lavoro

Utenti Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di erogazione [Servizio Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili
[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

Servizi Contabili

Breve descrizione:

Predisposizione e gestione contratti di edizione
Gestione e controllo dei contratti di fornitura di beni e servizi (comodati)
Gestione delle procedure di scelta del contraente, contrattualizzazione e gestione del contratto di beni e servizi sotto soglia comunitaria e sopra soglia in collaborazione con l'AC (in convenzione e non in convenzione con Consip)
Gestione liberalità e donazioni
Liquidazione incarichi e compensi

Utenti

Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio

[Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità ed Acquisti](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilità ed Acquisti](#)

Link utili

Modalità di reclamo

[Settore Contabilità ed Acquisti](#)

Dimensione della qualità

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

Efficacia

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

Servizi di Supporto alle attività della Scuola di Specializzazione

Breve descrizione: Programmazione e gestione delle Scuole di Specializzazione
Gestione front-office informativo per studenti e docenti

Utenti Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica](#)

Link utili [Settore Didattica](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

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

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

Servizi di Supporto alle attività dei Corsi di Specializzazione

Breve descrizione: Programmazione e gestione dei corsi per la formazione insegnanti (TFA, Sostegno, 60 CFU e 24 CFU, ecc.)
Gestione front-office informativo per studenti e docenti

Utenti Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica](#)

Link utili
[Settore Didattica](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	
Trasparenza			

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

Servizi a supporto all'Offerta Formativa Post Lauream

Breve descrizione: Programmazione e gestione di Master, corsi di perfezionamento e di alta formazione
Attivazione e gestione di Corsi per l'Apprendimento Permanente (Corsi a catalogo)
Programmazione e gestione dei Corsi di Dottorato
Progettazione e gestione stages e tirocini pre e post lauream in Italia e all'estero
Gestione front-office informativo per studenti e docenti
Accoglimento del personale docente, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri

Utenti Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Post Lauream](#)

Modalità di erogazione [Settore Post Lauream](#)

Link utili [Settore Post Lauream](#)

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: telefono e email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

Servizi di Supporto alle attività di Internazionalizzazione della didattica

Breve descrizione: Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione
Gestione rapporti amministrativi con i Visiting Professors

Utenti Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Ilenia Maniero](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica](#)

Link utili [Settore Didattica](#)

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

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

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