

Dipartimento di Geoscienze



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Carta dei Servizi del Dipartimento di Geoscienze

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 Geoscienze

<u>Servizi a supporto della Didattica</u>	4
<u>Servizi a supporto della Didattica Post Lauream</u>	5
<u>Servizi a supporto della Ricerca (personale)</u>	6
<u>Servizi a supporto della Ricerca (progetti)</u>	7
<u>Servizi a supporto della Terza Missione</u>	8
<u>Servizi a supporto dell'Internazionalizzazione</u>	9
<u>Servizi a supporto del Reclutamento del personale esterno</u>	10

Servizi a supporto della Didattica

Breve descrizione: Gestione front-office informativo future matricole, supporto all'attività di orientamento (Piano Lauree Scientifiche, Percorsi per le competenze Trasversali e l'Orientamento)

Utenti futuri studenti e cittadini

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza](#)

Modalità di [Settore Didattica](#)

Link utili [Contatta l'Ufficio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Dimensione della	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	4 (mail, telefono, zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 giorni per la risposta
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito WEB di Ateneo e di Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto della Didattica Post Lauream

Breve descrizione: Programmazione e gestione dei corsi per la formazione insegnanti (TFA, Sostegno, 60 CFU e 24 CFU, ecc.)

Utenti insegnanti e futuri insegnanti

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di [Settore Didattica](#)

Link utili [Contatta l'Ufficio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Dimensione della	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	4 (mail, telefono, zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 giorni per un primo contatto/feedback
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito WEB di Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto della ricerca (personale)

Breve descrizione: Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche

Utenti docenti, ricercatori e PH.D. esterni

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili [Contatta l'Ufficio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Dimensione della	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	4 (mail, telefono, zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Dipende dalla complessità della richiesta (es. ingresso extracomunitari)
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito WEB Dipartimento, e-mail

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

Servizi a supporto della ricerca (progetti)

Breve descrizione: Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:
- progetti di ricerca nazionali FIS, etc
- progetti di ricerca europei e internazionali Marie Sklodowska-Curie Actions e ERC, Fondazioni Internazionali, etc
- bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)

Utenti docenti, ricercatori e PH.D. esterni

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili [Contatta l'Ufficio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Dimensione della	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	4 (mail, telefono, zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 giorni per un primo contatto/feedback
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	E-mail
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto della Terza Missione

Breve descrizione: Gestione delle attività conto terzi: ricerca, formazione, consulenza.
Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica per la cittadinanza, supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP), organizzazione tavoli tecnici e seminari con erogazione di CFU per l'apprendimento permanente in collaborazione con gli ordini professionali, attività di formazione dedicata alle scuole

Aziende
Enti Pubblici e Privati
Istituzioni
Cittadinanza
Ordini professionali
Scuole

Utenti

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore, Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

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

Link utili [Contatta l'Ufficio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

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	4 (mail, telefono, zoom, appuntamento in presenza)
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 giorni per un primo contatto/feedback
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito WEB del Dipartimento ed e-mail
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto dell'Internazionalizzazione

Breve descrizione: Supporto alla progettazione, redazione, negoziazione, gestione amministrativa e monitoraggio degli accordi con enti stranieri (inclusi MoU), gestione Visiting Professor e ospiti stranieri (lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico), gestione amministrativa bandi ed iniziative volte ad implementare le strategie di internazionalizzazione dell'Ateneo (bandi Ulisse, borse di studio dipartimentali per studenti internazionali, bando Shaping a World Class University SAWCU, bandi Summer and Winter School)

Utenti docenti, ricercatori e PH.D. esterni

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore, Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili [Contatta L'Ufficio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica, Post Lauream, Ricerca e Terza Missione](#)

Dimensione della	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	4 (mail, telefono, zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 giorni per un primo contatto/feedback
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito WEB del Dipartimento e Ateneo, E-mail
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto del reclutamento del Personale esterno

Breve descrizione: Reclutamenti Collaboratori di Ricerca e Visiting, Assegnisti di ricerca e Borsisti di Ricerca.
Reclutamento docenti esterni Corsi di Studio e collaboratori per didattica integrativa.
Reclutamento lavoratori autonomi (occasionali e professionali) reclutamento contratti collaborazione coordinata e continuativa.

Utenti laureati, dottori di ricerca, docenti esterni , professionisti ...

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Amministrazione](#)

Modalità di [Segreteria di Direzione](#)

Link utili [Contatta L'Ufficio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Amministrazione](#)

Dimensione della	<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	4 (mail, telefono, zoom, appuntamento in presenza)
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 gg
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1/2 gg
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito WEB del Dipartimento
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		