

**Dipartimento di Diritto Pubblico,
Internazionale e Comunitario -
DiPIC**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Diritto Pubblico,
Internazionale e Comunitario - DiPIC**

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 Diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario - DiPIC

Didattica	4
Direzione	5
Ricerca	6
Post Lauream	7
Terza Missione	8

Didattica

Breve descrizione:

Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione.
Gestione Summer, Spring School e Winter School.
Gestione amministrativa della copertura degli insegnamenti: bandi.
Gestione front-office informativo per studenti e docenti.

Utenti

Studenti/esse e dottorande/i; Laureati/e; Docenti

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica, Post Lauream e Servizi Informatici-DiPIC](#)

Modalità di erogazione

[Sportello Settore Didattica](#)

Link utili

[Didattica DiPIC](#)

Modalità di reclamo

[Settore Didattica, Post Lauream e Servizi Informatici-DiPIC](#)

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	Accesso Sportello via 8 Febbraio 1848 n. 2 Padova, 1° Piano lato aule o via mail a didattica.dirpubblico@unipd.it , telefono 049/8273365
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma entro 10 giorni lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	<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](#)"

Direzione

Breve descrizione: Accoglimento del personale docente , borsisti, assegnisti, dottorandi, visiting professor scholar and scientist, conferenzieri, etc.
Gestione contrattualistica personale esterno.

Utenti Personale neo-assunto; dottorande/i e ricercatori/ricercatrici; studenti/esse 200 ore e volontarie/i del servizio civile; personale esterno

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca, Terza Missione e Servizi Tecnici-DiPIC](#)

Modalità di erogazione [Segreteria di Direzione](#)

Link utili [Sito web Dipartimento DiPIC](#)

Modalità di reclamo [Responsabile](#)

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	Accesso Sportello via 8 Febbraio 1848 n. 2 Padova, 1° Piano lato aule o via mail a direzione.dirpubblico@unipd.it , telefono 049/8273367
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma entro 10 giorni lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	<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](#)"

Ricerca

Breve descrizione: Gestione reclutamento e assegnisti e borsisti di ricerca
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche
Gestione Visiting Scientist
Supporto all'organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali
Supporto all'organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)
Partecipazione a cluster tecnologici nazionali
Partecipazione a network internazionali per la promozione dei progetti di ricerca
Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:
- progetti di ricerca nazionali PRIN, FIRB, FARE, FFABR, SIR, etc
- progetti di ricerca europei e internazionali Marie Skłodowska-Curie Actions e ERC in H2020, Fondazioni Internazionali, H2020, LIFE+, DJ Justice, COST Action, etc
- progetti di ricerca finanziati da fondi strutturali (FSE, FESR, FEASR, ecc.) e della Cooperazione Territoriale Europea
Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, AIR, Visiting Scientist)
Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)
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)

Utenti Laureate/i, Enti pubblici, Enti privati, Aziende, Professori e ricercatori altro Ateneo

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca, Terza Missione e Servizi Tecnici-DiPIC](#)

Modalità di erogazione [Segreteria di Direzione](#)

Link utili [Sito web Dipartimento DiPIC](#)

Modalità di reclamo [Responsabile](#)

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	Accesso Sportello via 8 Febbraio 1848 n. 2 Padova, 1° Piano lato aule o via mail a comunicazionericerca.dirpubblico@unipd.it, telefono 049/8273453
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma entro 10 giorni lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni lavorativi
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](#)"

Post Lauream

Breve descrizione: Programmazione e gestione delle Scuole di specializzazione
Programmazione e gestione di corsi di Dottorato
Programmazione e gestione di Master, corsi di perfezionamento e di alta formazione

Utenti Studenti/esse e dottorande/i; Laureati/e; Docenti

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream e Servizi Informatici-DiPIC](#)

Modalità di erogazione [Sportello Settore Didattica](#)

Link utili [Didattica DiPIC](#)

Modalità di reclamo [Settore Didattica, Post Lauream e Servizi Informatici-DiPIC](#)

Dimensione della qualità	<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	Accesso Sportello via 8 Febbraio 1848 n. 2 Padova, 1° Piano lato aule o via mail a direzione.dirpubblico@unipd.it , telefono 049/8273718
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma entro 10 giorni lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni lavorativi
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](#)"

Terza Missione

Breve descrizione: Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica
Rapporto con imprese, associazioni di categoria, istituzioni, ordini professionali e gli altri datori di lavoro per raccogliere le esigenze di reclutamento e fare il matching con l'offerta di competenze di studenti, laureati e dottori di ricerca
Supporto alla progettazione e sviluppo delle attività di terza missione rivolte agli studenti

Utenti Studenti/esse; laureate/i; cittadine/i; fornitori; docenti di altri atenei; enti pubblici e privati interessati a collaborare con il Dipartimento

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca, Terza Missione e Servizi Tecnici-DiPIC](#)

Modalità di erogazione [Segreteria di Direzione](#)

Link utili [Sito web Dipartimento DiPIC](#)

Modalità di reclamo [Responsabile](#)

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	Accesso Sportello via 8 Febbraio 1848 n. 2 Padova, 1° Piano lato aule o via mail a comunicazionericerca.dirpubblico@unipd.it , telefono 049/8273453
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma entro 10 giorni lavorativi
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 giorni lavorativi
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](#)"