



CAREER SERVICE UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA

CARTA DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

PRIMA EDIZIONE – LUGLIO 2012
AGGIORNAMENTO – GIUGNO 2024



INDICE

Premessa	3
Presentazione del servizio	4
1. I servizi offerti a studenti/studentesse e neo laureati/e	
1.1 Organizzazione di stage e tirocini in Italia e all'estero	5
1.1.1 Stage e tirocini in Italia	5
1.1.2 Stage e tirocini all'estero	6
1.2 Orientamento al lavoro	
1.2.1 Accoglienza ed erogazione di informazioni	7
1.2.2 Consulenza individuale per l'orientamento professionale	7
1.2.3 Supporto per la ricerca attiva del lavoro	8
1.2.4 Seminari/corsi/laboratori di orientamento al lavoro	9
1.2.5 Workshop sulle professioni	10
1.2.6 Giornata di incontro aziende-studenti (Career day)	11
1.2.7 Presentazioni aziendali	11
1.3 Job placement (Intermediazione al lavoro)	13
1.4 Osservatorio sul mercato locale del lavoro	14
2. I servizi offerti alle imprese	
2.1 Organizzazione di stage e tirocini in Italia e all'estero	15
2.2 Job placement	
2.2.1 Intermediazione al lavoro	16
2.2.2 Giornata di incontro aziende-studenti (Career day)	16
2.2.3 Presentazioni aziendali	17
2.3 Osservatorio sul mercato locale del lavoro	18
3. Gestione dei reclami	20
4. Soddisfazione del cliente	21
5. Gli utenti	22
6. Contatti	23



Premessa

La carta dei servizi è un documento che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione sulle attività ed i servizi di orientamento al lavoro e Placement organizzati dal Career service dell'Università di Padova.

Ci si è dati l'obiettivo di costruire uno strumento informativo agile, di facile lettura, per aiutare gli utenti ad un utilizzo efficace ed efficiente dei servizi offerti, avendo come punto di riferimento il miglioramento di tali servizi in funzione delle esigenze degli utenti.

E' uno strumento con il quale si intende perseguire un costante dialogo con l'utenza, impegnandosi a fornire un servizio di qualità rispondente ai seguenti principi:

- Uguaglianza di trattamento
- Obiettività ed imparzialità nello svolgimento dei servizi
- Partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi
- Efficacia ed efficienza dei servizi offerti
- Trasparenza delle informazioni

La carta dei servizi è rivolta agli studenti e ai laureati dell'Università di Padova, e alle imprese.

Tale carta dei servizi è soggetta a riesame periodico.

Può essere scaricata dal sito www.unipd.it/career-service, oppure ritirata presso il Career service.



Presentazione del Servizio

Il **Career service** (www.unipd.it/career-service) fornisce a studenti e laureati gli strumenti e il supporto più adeguati per l'inserimento nel mondo del lavoro. I 4 principali servizi attraverso cui opera sono:

- **Stage e tirocini:** promuove stage e tirocini in Italia e all'estero

www.unipd.it/stage

- **Sportello per le professioni:** svolge attività di orientamento al lavoro e alle professioni

www.unipd.it/orientamentolavoro

- **Job placement:** favorisce l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro

www.unipd.it/placement

- **Osservatorio del mercato locale del lavoro:** monitora l'evoluzione del mondo produttivo attraverso l'analisi dei bisogni di professionalità e di inserimento occupazionale nei diversi settori economici

www.unipd.it/osservatoriolavoro



1. I servizi offerti a studenti/studentesse e neo-laureati/e

1.1 Organizzazione di stage e tirocini in Italia e all'estero

1.1.1 Stage e tirocini in Italia

Contenuti

- Informazioni sulla normativa italiana
- Inserimento cv e candidatura alle offerte d'interesse attraverso l'applicativo on line
- Intermediazione domanda/offerta stage
- Verifica dei requisiti
- Predisposizione dei documenti necessari all'attivazione dello stage (progetto formativo e convenzione)
- Monitoraggio e valutazione finale dell'attività di tirocinio

Modalità di accesso

Lo stage può realizzarsi a seguito dell'individuazione del soggetto ospitante su indicazione da parte dello stesso studente o neo-laureato o direttamente a cura dell'ufficio, a seguito di attività di incontro domanda/offerta.

Gli stage sono attivati tramite consegna allo sportello della documentazione di avvio stage

Tempi

Lo stage può avere una durata massima di 6 mesi. I laureati possono accedere al servizio entro i 12 mesi dalla laurea o da qualsiasi altra esperienza formativa effettuato presso l'Università di Padova. Gli stage e i tirocini curriculari hanno regolamenti specifici stabiliti dai singoli corsi di laurea.

L'attivazione richiede un tempo medio di 7 giorni.

Output/Modulistica di supporto

- form offerta stage/tirocinio
- convenzione
- progetto formativo e di orientamento
- attestazione finale
- questionario di fine stage

Tutta la procedura è gestita on line dall'indirizzo www.unipd.it/stage

Documenti rilasciati all'utente

- Attestato finale (su richiesta)
- Newsletter



1.1.2 Stage e tirocini all'estero

Contenuti

- Inserimento cv e candidatura alle offerte d'interesse attraverso l'applicativo on line
- Intermediazione domanda/offerta stage
- Realizzazione video-cv con prenotazioni on line
- Verifica dei requisiti
- Predisposizione dei documenti necessari all'attivazione dello stage (progetto formativo e convenzione)
- Monitoraggio e valutazione finale dell'attività di tirocinio
- Stage cofinanziati dalla Comunità europea: Progetto Erasmus placement e Progetto Leonardo
- Programmi di tirocinio in collaborazione con la fondazione Crui

Modalità di accesso

Lo stage può realizzarsi a seguito dell'individuazione del soggetto ospitante su indicazione da parte dello stesso studente o neo-laureato o direttamente a cura dell'ufficio, a seguito di attività di incontro domanda/offerta.

Gli stage sono attivati tramite consegna allo sportello della documentazione di avvio stage. Per gli stage inerenti i programmi di tirocinio comunitari e della Fondazione Crui, esistono procedure specifiche richieste da ciascun bando di selezione. Informazioni dettagliate sulla pagina web relativa.

Tempi

Lo stage può avere una durata massima di 9 mesi. I laureati possono accedere al servizio entro i 18 mesi dalla laurea o da qualsiasi altra esperienza formativa effettuato presso l'Università di Padova. Gli stage e i tirocini curriculari hanno regolamenti specifici stabiliti dai singoli corsi di laurea.

I tirocini e gli stage inerenti i programmi di tirocinio comunitari e della fondazione Crui vengono attivati regolarmente ogni anno.

La durata degli stage/tirocini inerenti i programmi di tirocinio comunitari e della Fondazione Crui hanno le seguenti durate massime:

Programma Leonardo: 6 mesi.

Programma Erasmus Placement: 12 mesi, di cui solamente i primi 6 finanziabili

Programmi Fondazione Crui: 4 mesi

Output/Modulistica di supporto

- form offerta stage/tirocinio
- convenzione
- progetto formativo e di orientamento
- attestazione finale
- questionario di fine stage
- modulistica specifica relativa a ciascun programma

Documenti rilasciati all'utente

- Attestato finale



-
- Europass mobility
 - Newsletter

1.2 Orientamento al lavoro

1.2.1 Accoglienza ed erogazione di informazioni

Contenuti

- Informazione sui servizi offerti dalla struttura
- Verifica dei requisiti del destinatario
- Compilazione scheda utente
- Eventuale rinvio ad altri servizi interni

Modalità di accesso

Accesso su appuntamento dal sito www.unipd.it/orientamentolavoro

Tempi

Durata del colloquio: circa 30'

Output/Modulistica a supporto

- scheda utente

Documenti rilasciati all'utente

- Repertorio delle professioni
- Schede informative per la ricerca attiva del lavoro
- Schede per l'analisi delle aspettative e delle motivazioni
- Newsletter

1.2.2 Consulenza individuale per l'orientamento professionale (colloquio di orientamento)

Contenuti

- Definizione del profilo del candidato e ricostruzione delle esperienze pregresse
- Sviluppo di un progetto professionale individuale e individuazione dei contesti professionali d'interesse
- Individuazione di eventuali fabbisogni formativi e conseguente supporto nell'individuazione dei soggetti che erogano formazione
- Sviluppo di abilità necessarie a fronteggiare le scelte professionali e le transizioni occupazionali
- Analisi dei canali adeguati per una ricerca attiva ed efficace di opportunità in Italia e all'estero
- Definizione di un piano d'azione per la ricerca di lavoro
- Analisi delle esperienze formali ed informali
- Ricostruzione della storia personale e professionale



Modalità di accesso

Su appuntamento, concordato durante il colloquio di accoglienza o dal sito www.unipd.it/orientamentolavoro.

Tempi

Durata del colloquio: da 1 h a 1,5 h.

Output/Modulistica a supporto

- Scheda anagrafico-professionale
- CV aggiornato
- Portfolio delle competenze
- Scheda di intervista con esperti
- Scheda di analisi delle attività
- Scheda di analisi delle azioni
- Scheda per il contatto con le imprese
- Scheda piano d'azione
- Schede di autorientamento

Documenti rilasciati all'utente

- Progetto professionale individuale

1.2.3 Supporto per la ricerca attiva del lavoro

Contenuti

- Orientamento ai meccanismi del mercato del lavoro e introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione (anche on line)
- Aggiornamento del CV e predisposizione delle lettere di accompagnamento
- Individuazione delle opportunità professionali, valutazione delle proposte di lavoro e invio delle candidature
- Consultazione Repertori delle professioni on line

Modalità di accesso

Accesso su appuntamento (www.unipd.it/orientamentolavoro), anche concordato nel corso del primo o secondo colloquio.

Tempi

Durata: 1 h – 1,5 h (a seconda delle esigenze del candidato, potranno essere concordati uno o più incontri)

Output/Modulistica a supporto

- Scheda utente (aggiornamento)
- CV e lettera di accompagnamento
- Siti internet utili per l'intermediazione al lavoro



-
- Vettrine delle offerte di lavoro

Documenti rilasciati all'utente

- Materiali informativi per la ricerca attiva del lavoro
- CV aggiornato
- Lettera di presentazione

1.2.4 Seminari/corsi/laboratori di orientamento al lavoro

Contenuti

- Aspetti normativi e contrattuali del mercato del lavoro
- Informazioni su che cos'è l'azienda, quali tipologie di lavoro offre e quali sono i passaggi tipici di un normale percorso di inserimento lavorativo (stage, contratto a tempo determinato o a tempo indeterminato)
- Come cercare lavoro: indicazioni preliminari alla ricerca, la meta della ricerca e i canali di ricerca (siti web per l'incontro domanda e offerta e agenzie specializzate nella ricerca e selezione di personale qualificato)
- Come presentare la propria candidatura in modo efficace: il curriculum vitae (indicazioni su forma, leggibilità, contenuto e metodologie per una attenta autovalutazione) e la lettera di presentazione (indicazioni su forma e metodologie per dare risalto ai punti di forza). Esempi di curricula.
- Colloquio di selezione: come prepararsi e come comportarsi durante il colloquio. Come gestire le varie fasi del colloquio e quali sono gli obiettivi delle principali domande. Cosa non fare durante il colloquio. Simulazioni.
- Che cosa è necessario sapere e come comportarsi per vivere e lavorare in un'organizzazione complessa; analisi delle competenze trasversali: maturità e senso di responsabilità, autonomia, propositività, flessibilità, consapevolezza del proprio ruolo e dei propri limiti, disponibilità ad apprendere, saper porre le domande giuste e al momento giusto, entusiasmo e curiosità, predisposizione alla soluzione dei problemi, orientamento al risultato e tenacia, comunicazione e lavoro d'equipe.
- Informazioni utili per la creazione di impresa e sul lavoro autonomo: autovalutazione (interessi, conoscenze, competenze trasversali), nozioni per la stesura del business plan (idea, analisi di settore, piano di marketing, previsioni economico-finanziarie, piano di produzione, organizzazione, start up), normativa di riferimento e opportunità di accesso ai finanziamenti.
- Mobilità in Europa: quali opportunità all'estero e come progettare un'esperienza, quali canali utilizzare, i progetti comunitari da sfruttare, siti internet utili.
- Selezione di gruppo: simulazioni ed analisi delle dinamiche.
- Profili professionali e competenze nei diversi settori
- Come affrontare i test psicoattitudinali: simulazione ed analisi
- Quali sono i servizi che l'Università mette a disposizione dei laureati e laureandi: servizi di placement come supporto attivo per l'ingresso in azienda.
- Testimonianze aziendali

Modalità di accesso

Gli incontri si rivolgono a studenti e a neo-laureati delle Scuole di ateneo.



I seminari brevi vengono realizzati con cadenza bimestrale, mentre i corsi/laboratori si realizzano in base ai cofinanziamenti del FSE. Viene data adeguata informazione ai destinatari, che sono invitati ad iscriversi utilizzando l'apposita modulistica.

Tempi

Da 12 a 40 ore, in base alla tipologia di attività

Output/Modulistica a supporto

- Bandi di selezione
- Schede di adesione
- Autocertificazioni
- Registri delle presenze
- Questionario di valutazione

Documenti rilasciati all'utente

- Materiali didattici predisposti dai relatori
- Materiali informativi per la ricerca attiva del lavoro
- Attestato di partecipazione
- Repertorio delle professioni
- Quaderni Pharos sugli sbocchi professionali

1.2.5 Workshop sulle professioni

Contenuti

- Presentazione delle realtà occupazionali
- Presentazione di figure professionali maggiormente richieste
- Focus su professioni emergenti
- Testimonianze di esperti e professionisti

Modalità di accesso

Iscrizione tramite apposito scheda. Delle date di svolgimento e dei programmi viene data adeguata informazione.

Tempi

Da 2 a 4 ore

Output/Modulistica a supporto

- elenco e schede dei partecipanti

Documenti rilasciati all'utente

- Materiali informativi per la ricerca attiva del lavoro
- Repertorio delle professioni
- Presentazioni degli interventi dei relatori
- Dispense
- Quaderni Pharos sugli sbocchi occupazionali



-
- Elenco siti internet utili

1.2.6 Giornata di incontro aziende-studenti (Career day)

Contenuti

- Presentazione delle singole aziende
- Desk personalizzato dove i referenti aziendali incontrano laureandi e neo-laureati
- Informazioni sulle offerte di lavoro/stage
- Consegna di cv
- Realizzazione di brevi colloqui conoscitivi e/o di selezione
- Raccolta informazioni sulle esigenze delle aziende
- Conoscenza mercato del lavoro locale
- Compilazione video-cv
- Partecipazione a convegni

Modalità di accesso

Iscrizione tramite apposito scheda. Inserimento cv.

Tempi

1 giorno dalle 9.00 alle 18.00

Output/Modulistica a supporto

- Elenco e schede dei partecipanti
- Catalogo aziende
- Programma

Documenti rilasciati all'utente

- Materiali informativi
- Borsa
- Catalogo aziende
- Programma incontri

1.2.7 Presentazioni aziendali

Contenuti

- Presentazione del profilo aziendale (storia, mission, mercati di riferimento, organigramma, ruoli e mansioni)
- Informazioni sulle offerte di lavoro/stage
- Consegna di cv
- Realizzazione di brevi colloqui conoscitivi e/o di selezione
- Raccolta informazioni sulle esigenze delle aziende
- Conoscenza mercato del lavoro locale

Modalità di accesso

Iscrizione tramite apposito scheda. Inserimento cv.



Tempi

La presentazione aziendale potrà durare 2-4 ore.

Output/Modulistica a supporto

- Form cv
- Scheda di iscrizione all'intervento

Documenti rilasciati all'utente

- Materiale informativo del servizio
- Materiale informativo dell'azienda
- Programma



1.3 Job placement

Contenuti

- Inserimento cv e candidatura alle offerte d'interesse attraverso l'applicativo on line
- Screening curricula
- Intermediazione domanda/offerta lavoro

Modalità di accesso

Tramite applicativo on line. Il candidato può essere contattato a seguito di autocandidatura oppure perché presente nella banca dati e quindi risultante dal matching.

Tempi

I cv rimangono in banca dati fino a richiesta esplicita di esclusione.

Output/Modulistica di supporto

- Applicativo per l'intermediazione
- Form per inserimento cv

Documenti rilasciati all'utente

- Descrizione offerta di lavoro
- Cv
- Newsletter



1.4 Osservatorio sul mercato locale del lavoro

Contenuti

- Rafforzare i rapporti tra Università e mondo del lavoro
- Capire qual è la velocità di inserimento nel mercato del lavoro e le posizioni che ricoprono i laureati dell'Università di Padova
- Individuare le competenze e le professionalità richieste dal mercato del lavoro

Modalità di accesso

Accesso on line dal sito di riferimento ai diversi link:

- **Osservatorio sul mercato locale del lavoro**

Possibilità di scaricare le pubblicazioni contenenti informazioni sulla domanda e sull'offerta di lavoro e l'esigenza di professionalità nell'area tecnica e dirigenziale di vari comparti produttivi del Veneto

- **Indagine sui laureati**

Possibilità di scaricare le pubblicazioni contenenti i dati sugli sbocchi occupazionali dei laureati dell'Università di Padova

- **Repertorio delle professioni**

Possibilità di raccogliere informazioni sulle professioni. La ricerca può essere effettuata partendo:

- Dalla figura professionale
- Dal settore economico
- Dalle strutture organizzative
- Dalle pubblicazioni Pharos

Strumenti di supporto

- Questionari cartacei ed elettronici
- Interviste telefoniche e face to face
- Focus group
- Programmi di elaborazione dati statistici
- Organizzazione di convegni

Tempi e modalità di accesso

Le pubblicazioni sono scaricabili on line in qualsiasi momento. Ogni 6 mesi circa vengono pubblicati i risultati delle nuove ricerche. Sito di riferimento <https://osservatoriolavoro-unipd.it/>



2 I servizi offerti alle imprese

2.1 Organizzazione di stage e tirocini in Italia e all'estero

Contenuti

- Informazioni sulla normativa italiana
- Inserimento offerta di stage attraverso l'applicativo on line
- Intermediazione domanda/offerta stage
- Consultazione cv e video-cv
- Realizzazione remote interview
- Verifica dei requisiti aziendali
- Informazione e supporto per la compilazione dei documenti necessari all'attivazione dello stage (progetto formativo e convenzione)
- Monitoraggio e valutazione finale dell'attività di tirocinio
- Adesioni programmi europei e della Fondazione Crui

Modalità di accesso

L'attivazione dello stage avviene a fronte di pubblicazione di offerta stage on line e a seguito di individuazione del tirocinante.

Tale individuazione può avvenire:

- su segnalazione della stessa azienda
- a cura dell'ufficio, a seguito di attività di incontro domanda/offerta

Tempi

Lo stage può avere una durata massima di 6 mesi. I laureati possono accedere al servizio entro i 12 mesi dalla laurea. Gli stage e i tirocini curriculari hanno regolamenti specifici stabiliti dai singoli corsi di laurea.

L'attivazione richiede un tempo medio di 7 giorni.

I tirocini e gli stage inerenti i programmi di tirocinio comunitari e della fondazione Crui vengono attivati regolarmente ogni anno.

La durata degli stage/tirocini inerenti i programmi di tirocinio comunitari e della Fondazione Crui hanno le seguenti durate massime:

Programma Leonardo: 6 mesi.

Programma Erasmus Placement: 12 mesi, di cui solamente i primi 6 finanziabili

Programmi Fondazione Crui: 4 mesi

Output/Modulistica di supporto

- Normativa (disponibile on line)
- Form offerta stage/tirocinio
- Convenzione
- Progetto formativo e di orientamento
- Questionario di fine stage
- Modulistica specifica inerente i programmi comunitari e della Fondazione Crui



2.2 Job placement

2.2.1 Intermediazione al lavoro

Contenuti

- Inserimento anagrafica azienda e offerta di lavoro attraverso l'applicativo on line
- Consultazione cv segnalati dall'ufficio a seguito di apposito matching e successivo screening
- Richiesta di colloqui di selezione per restringere la rosa di candidati
- Consultazione video-cv
- Realizzazione remote interview con candidati d'interesse

Modalità di accesso

Tramite applicativo on line. A seguito di inserimento dei dati aziendali, sarà fornita username e password per accedere al servizio.

Per gli elenchi laureati, apposito modulo scaricabile on line da inviare tramite mail

Tempi

L'offerta rimane in vetrina fino alla segnalazione di almeno 10 cv, e comunque non oltre ai 60 giorni.

L'anagrafica e l'offerta di lavoro vengono approvati entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Output/Modulistica di supporto

- Applicativo per l'intermediazione
- Format anagrafica e offerta di lavoro

Documenti rilasciati all'utente

- Cv candidati ritenuti idonei

2.2.2 Giornata di incontro aziende-studenti (Career day)

Contenuti

- Presentazione delle singole aziende (storia, core business, mission, mercati di riferimento); illustrazione dei piani di formazione, delle possibilità di inserimento e di carriera all'interno dell'azienda
- Desk personalizzato dove i referenti aziendali incontrano laureandi e laureati
- Illustrazione delle offerte di lavoro/stage
- Raccolta cv
- Realizzazione di brevi colloqui conoscitivi e/o di selezione
- Descrizione dell'azienda nella pagina web della manifestazione
- Descrizione dell'azienda nel catalogo cartaceo della manifestazione

Modalità di accesso

Le aziende possono inviare richiesta di partecipazione attraverso compilazione di scheda di adesione e successiva formalizzazione tramite apposito contratto.



Le richieste vengono valutate (finalità, tempi previsti, coerenza con i profili dei laureati dell'Ateneo) e condivise con il delegato rettorale.

Tempi

L'azienda sarà contattata entro due giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta per gli accordi necessari.

La manifestazione dura 1 giorno.

Le presentazioni aziendali potranno durare 2-4 ore.

Output/Modulistica a supporto

- Elenco e schede dei partecipanti
- Catalogo manifestazione
- Locandine, manifesti, mailing list
- Programma

Documenti rilasciati all'utente

- Materiali informativi
- Spazio nella pagina web
- Catalogo manifestazione
- Cv laureandi e neo laureati
- Programma incontri
- Pass buffet per accesso al pranzo

2.2.3 Presentazioni aziendali

Contenuti

- Presentazione del profilo aziendale (storia, mission, mercati di riferimento, organigramma, ruoli e mansioni)
- Informazioni sulle offerte di lavoro/stage
- Raccolta di cv
- Realizzazione di brevi colloqui conoscitivi e/o di selezione

Modalità di accesso

Le aziende possono inviare richiesta di partecipazione attraverso compilazione di scheda di adesione e successiva formalizzazione tramite apposito contratto.

Le richieste vengono valutate (finalità, tempi previsti, coerenza con i profili dei laureati dell'Ateneo) e condivise con il delegato rettorale.

Tempi

La presentazione aziendale potrà durare 2-4 ore.

Output/Modulistica a supporto

- Scheda di iscrizione e contratto
- Programma



Documenti rilasciati all'utente

- Materiale informativo del servizio
- Elenco dei partecipanti
- Cv partecipanti

2.3 Osservatorio sul mercato locale del lavoro

Contenuti

- Rafforzare i rapporti tra Università e mondo del lavoro
- Capire qual è la velocità di inserimento nel mercato del lavoro e le posizioni che ricoprono i laureati dell'Università di Padova
- Individuare le competenze e le professionalità richieste dal mercato del lavoro

Modalità di accesso

Accesso on line dal sito di riferimento ai diversi link:

- **Osservatorio sul mercato locale del lavoro**

Possibilità di scaricare le pubblicazioni contenenti informazioni sulla domanda e sull'offerta di lavoro e l'esigenza di professionalità nell'area tecnica e dirigenziale di vari comparti produttivi del Veneto

- **Indagine sui laureati**

Possibilità di scaricare le pubblicazioni contenenti i dati sugli sbocchi occupazionali dei laureati dell'Università di Padova

- **Repertorio delle professioni**

Possibilità di raccogliere informazioni sulle professioni. La ricerca può essere effettuata partendo:

- Dalla professione ricercata
- Dalla laurea conseguita
- Dal luogo d'esercizio della professione

Strumenti di supporto

- Questionari cartacei ed elettronici
- Interviste telefoniche e face to face
- Focus group
- Programmi di elaborazione dati statistici
- Organizzazione di convegni

Tempi e modalità di accesso

Le pubblicazioni sono scaricabili on line in qualsiasi momento. Ogni 6 mesi circa vengono pubblicati i risultati delle nuove ricerche.



3 Gestione dei reclami

La filosofia è quella di favorire la formulazione di lamentele, reclami e suggerimenti ritenendoli un'opportunità per il miglioramento del servizio.

L'utente attiva la procedura tramite la presentazione di:

- una segnalazione, quando la negazione o limitazione delle prestazioni è ritenuta conseguenza di un qualsiasi disservizio;
- un reclamo, quando è stata negata o limitata da parte della struttura la fruibilità delle prestazioni in maniera ritenuta illegittima.

I reclami possono essere inviati via e-mail, indicando nome e cognome, indirizzo mail e un recapito telefonico.

La procedura può essere avviata dagli utenti tramite:

per gli studenti/studentesse e laureati/e:

Servizio URP urp.studenti@unipd.it

Il Servizio URP recepisce i reclami, segnalazioni e suggerimenti e, interfacciandosi con il Servizio legale per i casi più complessi, contatta il Career service, che fornisce un'analisi dettagliata della situazione. E' cura del Career service informare sullo stato di avanzamento dell'indagine e fornire una risposta a conclusione della stessa, indicando come l'Ateneo ha provveduto alla risoluzione del problema. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, fornirà le ragioni del permanere della situazione. La risposta perverrà entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Difensore civico difensore.civico@unipd.it Numero Verde 800 31 35 15

L'Università degli Studi di Padova ha istituito la figura del Difensore civico, con l'intento di fornire consulenza ed assistenza agli studenti dell'Ateneo tutelandone i diritti e garantendo imparzialità, correttezza e tempestività dell'azione amministrativa. Tra i vari incarichi, il Difensore civico verifica che le attività amministrative si svolgano nel rispetto dello Statuto e dei regolamenti di Ateneo.

per le aziende:

Career service placement@unipd.it

Il servizio provvederà ad un'analisi della situazione e a contattare l'utente per informare sullo stato di avanzamento dell'indagine e fornire una risposta a conclusione della stessa, indicando come il Servizio ha provveduto alla risoluzione del problema. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, fornirà le ragioni del permanere della situazione. La risposta perverrà entro 30 gg. Dal ricevimento della segnalazione.

I suggerimenti e i reclami pervenuti saranno periodicamente monitorati e utilizzati dal Career service per il miglioramento dei servizi offerti.



4 Soddisfazione del cliente

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo redige una relazione generale annuale sulla valutazione dell'Ateneo e una relazione circa le opinioni degli studenti sulle attività didattiche e i servizi a loro offerti.

Gli esiti della valutazione, oltre a essere inviati agli organi competenti, sono resi pubblici.

Nello specifico dei servizi proposti dal Career service, inoltre, il grado di soddisfazione degli utenti viene rilevato attraverso l'utilizzo di appositi questionari somministrate al termine delle attività proposte:

- Questionario di valutazione finale dello stage (tirocinante)
- Questionario di valutazione finale dello stage (azienda)
- Questionario di valutazione delle attività di orientamento al lavoro



5 Gli utenti

Utenti primari del Career service sono studenti, laureandi e neo-laureati dell'Università di Padova, imprese e/o enti

5.1 I diritti degli utenti

L'utente ha diritto di ottenere i vari servizi entro i tempi prestabiliti e di conoscerne le procedure; ha diritto di essere chiaramente informato sulle caratteristiche delle prestazioni offerte; di accedere agli atti amministrativi secondo le modalità previste dalla L. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni.

5.2 Gli impegni degli utenti

Lo studente o il laureato si impegna a:

- rispettare l'impegno preso ed essere puntuale agli appuntamenti
- attivarsi personalmente per raggiungere gli obiettivi definiti durante il percorso individuale, seguendo le tappe individuate con l'operatore
- comunicare tempestivamente variazioni nella propria situazione personale (recapiti, altro) e lavorativa

Le imprese si impegnano a:

- fornire tutte le informazioni necessarie a garantire l'efficacia del servizio (anche utilizzando l'apposita modulistica on line)
- comunicare l'esito della selezione
- comunicare tempestivamente la chiusura dell'offerta e ogni variazione significativa della stessa
- nel caso di attivazione di tirocini/stage, comunicare tempestivamente avvio e ogni variazione del progetto formativo

5.3 I nostri impegni nei confronti degli utenti

Il Career service dell'Università di Padova, nell'erogazione dei servizi, si impegna nei confronti di studenti e neo-laureati a:

- accogliere la domanda dell'utente
- fornire informazioni puntuali ed esaurienti sui servizi offerti
- predisporre percorsi personalizzati in base all'esigenza dell'utente
- definire un percorso di sviluppo professionale con l'utente
- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute

Il Career service dell'Università di Padova, nell'erogazione dei servizi, si impegna nei confronti di aziende e/o enti a:

- fornire informazioni puntuali ed esaurienti sui servizi offerti dall'Università
- garantire assistenza e servizi mirati a soddisfare specifiche esigenze e supporto a progetti promossi da enti e/o aziende nell'ambito delle politiche attive del lavoro
- segnalare candidature in linea con i profili ricercati
- monitorare e valutare la prestazione erogata
- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute



6 Contatti

Career service
Università degli studi di Padova
via Martiri della Libertà, 2
35137 Padova
Tel. 049.827.3075
placement@unipd.it

Orario di sportello al pubblico:

lunedì-venerdì 10-14, martedì e giovedì anche 15-17

Orario di ricevimento telefonico:

lunedì-venerdì 10-13, martedì e giovedì anche 15-16.30

Direttrice Responsabile di sede: Anna Boaretto