



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Carta dei Servizi dell'Amministrazione Centrale

Data di ultimo aggiornamento: 28/11/2024

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'Amministrazione Centrale elenca i principali servizi offerti da ogni Area e fissa i livelli minimi di qualità che si impegna ad assicurare per ciascun servizio.

Per l'individuazione dei livelli di qualità del servizio, ogni area 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 di Ateneo ai sensi dell'art. 32 del d.lgs. n. 33/2013.

INDICE

AREA AFFARI GENERALI E LEGALI	Archivio di Ateneo	4
	Protocollo	5
	Contratti e assicurazioni	6
AREA COMUNICAZIONE E MARKETING	Coinvolgimento e Sostenibilità	7
	Fundraising	8
	Manifestazione ed eventi	9
	Merchandising	10
	Produzione	11
	Promozione - Ufficio Eventi Permanenti	12
	Promozione - Ufficio Comunicazione	13
	Relazioni con il Pubblico	14
	Servizio Civile	15
	Stampa	16
	Web e Social Network	17
AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI	Back Office Scuola di Medicina e Chirurgia	18
	Back office Scuole scientifiche	19
	Back office Scuole umanistiche e delle scienze sociali	20
	Immatricolazioni e prove di accesso	21
	Front office	22
	Benefici economici	23
	Inclusione	24
	Orientamento e tutorato	25
	Uniweb	26
	Certificati digitali	27
	Banca dati per la verifica delle autocertificazioni	28
	Dottorato di ricerca	29
	Formazione insegnanti ed esami di Stato	30
	Master e formazione continua	31
	Scuole di specializzazione	32
AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI	Admissions and welcome	33
	Recruitment	34
	Mobility	35
	International projects	36
	Strategic partnerships	37
AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE	Progetti Speciali	38
	Orientamento al lavoro	39
	Placement	40
	Stage e Tirocini	41
	Terza Missione e Fondi strutturali	42
	Finanziamenti Individuali	43
	Progetti Collaborativi	44
	Ricerca	45
AREA RISORSE UMANE	Reclutamento personale tecnico amministrativo	46
	Reclutamento docenti	47
AREA SERVIZI INFORMATICI E TELEMATICI	Data Governance	48

AREA AFFARI GENERALI E LEGALI

SERVIZIO: Archivio di Ateneo

Breve descrizione:	Il Servizio di Archivio eroga i seguenti servizi: - consultazione documentazione storica; - consultazione tesi di laurea; - autorizzazione al prestito di documenti d'archivio; - autorizzazione all'utilizzo di riproduzioni di documenti d'archivio senza fini commerciali; - accesso alla sala studio.
Utenti	Cittadine/i Studentesse e studenti Docenti Enti pubblici o privati
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Gestione Documentale
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio gestione Documentale - Settore Archivio di Ateneo
Modalità di erogazione	Istruzioni e modulistica disponibili sul sito web Regolamento per la concessione in uso temporaneo di spazi e locali e per la concessione dei diritti di utilizzo e di riproduzione delle immagini dell'Università di Padova (Decreto Rep. n. 108/2021 Prot. n. 8443)
Link utili	https://www.unipd.it/archivio-storico https://www.unipd.it/riprese-foto-video
Modalità di reclamo	Settore Archivio di Ateneo

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	60 per le autorizzazioni al prestito; 20 dall'autorizzazione dell'autore per le tesi di laurea; 20 per le altre attività
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste di accesso alla sala studio vengono prese in carico entro 5 giorni
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web con aggiornamenti annuali.

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA AFFARI GENERALI E LEGALI

SERVIZIO: Protocollo

Breve descrizione:	Il Settore Protocollo eroga le seguenti prestazioni: - servizio di protocollo; - albo on line.		
Utenti	Cittadine/i Studentesse e studenti Fornitori Enti pubblici o privati		
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Gestione Documentale		
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Gestione Documentale - Settore Protocollo		
Modalità di erogazione	Protocollo: registrazione documenti in arrivo - ricevuti tramite PEC, e.mail, posta, fax - consegnati a mano all'ufficio protocollo	Albo: pubblicazione sito web	
Link utili	https://www.unipd.it/archivio-protocollo	https://www.unipd.it/albo-on-line	https://www.unipd.it/pec
Modalità di reclamo	Settore Protocollo		

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	I documenti vengono protocollati seguendo l'ordine di arrivo entro 48 ore lavorative, compatibilmente con il carico di lavoro. I documenti vengono pubblicati giornalmente all'Albo on-line di Ateneo e ritirati il giorno successivo alla scadenza della pubblicazione.
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web (vedi link utili) Manuale di gestione, aggiornato per adeguamenti normativi Albo on-line, aggiornato quotidianamente Indirizzi PEC, aggiornati ad ogni attivazione o cessazione di una struttura

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		Torna all'indice
------------------	---	--	----------------------------------

AREA AFFARI GENERALI E LEGALI

SERVIZIO: Contratti e assicurazioni

Breve descrizione:	Il Servizio di Contratti e Assicurazioni gestisce i contratti assicurativi e di brokeraggio
Utenti	Studentesse e studenti Personale
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Contratti e Assicurazioni
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Contratti e Assicurazioni, Riviera Tito Livio n. 6, Padova - assicurazioni@unipd.it - 049/8273154
Modalità di erogazione	Istruzioni e modulistica disponibili sul sito web
Link utili	https://www.unipd.it/assicurazione
Modalità di reclamo	Ufficio Contratti e Assicurazioni

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Termini di polizza
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Coinvolgimento e Sostenibilità

Breve descrizione:	Il Servizio di Coinvolgimento e sostenibilità eroga le seguenti prestazioni: - coordinamento e promozione delle azioni di Sostenibilità; - promozione delle pari opportunità e parità di genere; - promozione dell'inclusione; - promozione e gestione del wellness (benessere), dello sport, delle attività ricreative e del tempo libero.			
Utenti	Cittadine e cittadini Studentesse e studenti Enti pubblici e privati Dipendenti (fuori dall'orario di servizio)			
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Public Engagement			
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Public Engagement - Settore Coinvolgimento e Sostenibilità			
Modalità di erogazione	https://www.sostenibile.unipd.it/contatti/	https://www.unipd.it/inclusione/referenti-servizi-inclusione	https://www.unipd.it/pari-opportunita-servizi-risorse	https://www.unipd.it/benesseresport
Link utili	https://www.sostenibile.unipd.it	https://www.unipd.it/benesseresport	https://www.unipd.it/inclusione	https://www.unipd.it/pari-opportunita-servizi-risorse
Modalità di reclamo	A mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica public.engagement@unipd.it indicando nell'oggetto "Reclamo – Carta dei servizi"			

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email (public.engagement@unipd.it, benessere.sport@unipd.it, sostenibilita@unipd.it), telefono, social (instagram)
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Da 1 a 7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web e pagine social istituzionali

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Fundraising

Breve descrizione:	Il Servizio Fundraising gestisce i contratti di sponsorizzazione e di donazione
Utenti	Enti pubblici e privati
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Fundraising
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Fundraising - Settore Fundraising
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/sostieni/donor
Link utili	https://mediaspace.unipd.it/category/Servizi+di+Ateneo%3EFundraising/182787011 https://www.unipd.it/sostieni/donor
Modalità di reclamo	Settore Fundraising

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email (fundraising@unipd.it), telefono (0498273498) https://www.unipd.it/sostieni
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Manifestazione ed eventi

Breve descrizione:	Il Servizio di Manifestazioni ed Eventi eroga le seguenti prestazioni: <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione delle principali cerimonie istituzionali d'Ateneo; - realizzazione degli eventi istituzionali d'Ateneo, in particolare del progetto "Universa"; - gestione della concessione di patrocinii e uso del sigillo d'Ateneo; - gestione uso delle Aule di Rappresentanza.
Utenti	Cittadine/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Comunicazione
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Comunicazione - Settore manifestazione ed Eventi
Modalità di erogazione	Vedi link utili
Link utili	https://www.unipd.it/cultura https://www.unipd.it/universa https://www.unipd.it/patrocini-uso-sigillo?gclid=EAlalQobChMI7eC108SE-QIV_I9oCR09FQWwEAAAYASAAEgIO5PD_BwE https://www.unipd.it/gestione-eventi
Modalità di reclamo	Settore Manifestazioni ed Eventi

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Merchandising

Breve descrizione:	Il Servizio di Merchandising gestisce l'attività di vendita di merchandise brandizzato unipd e la scontistica destinata al personale e agli studenti e studentesse dell'Ateneo e delle strutture interne
Utenti	Studentesse e studenti
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Fundraising
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Fundraising - Settore Merchandising
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/studiareapadovacard
Link utili	https://www.unipd.it/studiareapadovacard
Modalità di reclamo	Settore Merchandising

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Produzione

Breve descrizione:	Il Servizio Produzione eroga le seguenti prestazioni: - concessione di spazi e locali e gestione degli eventi e delle manifestazioni organizzate e promosse da terzi; - produzione, organizzazione e gestione di eventi e manifestazioni promosse dall'Orto botanico e da Villa Revedin Bolasco.
Utenti	Enti pubblici e privati
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Eventi Permanenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Eventi Permanenti - Settore Produzione
Modalità di erogazione	Vedi link utili
Link utili	https://www.unipd.it/utilizzo-spazi-ateneo https://www.unipd.it/orto-botanico https://www.unipd.it/villaparcobolasco
Modalità di reclamo	Settore Produzione

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		Torna all'indice

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Promozione - Ufficio Eventi Permanenti

Breve descrizione:	Il Servizio di Promozione dell'Ufficio Eventi Permanenti eroga le seguenti prestazioni: - gestione dei servizi al pubblico e del bookshop; - comunicazione, promozione culturale e prodotti editoriali (web, social e iniziative editoriali); - organizzazione, formazione e gestione delle visite guidate e dei laboratori didattici.
Utenti	Cittadine/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Eventi Permanenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Eventi Permanenti - Settore Promozione
Modalità di erogazione	https://www.ortoboticopd.it/bookshop
Link utili	https://www.ortoboticopd.it/bookshop
Modalità di reclamo	Settore Promozione

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Promozione - Ufficio Comunicazione

Breve descrizione:	Il Servizio di Promozione dell'Ufficio Comunicazione gestisce la comunicazione e pubblicizzazione di eventi, manifestazioni, iniziative culturali, seminari e appuntamenti formativi
Utenti	Cittadine/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Comunicazione
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Comunicazione - Settore Promozione
Modalità di erogazione	In aggiornamento
Link utili	In aggiornamento
Modalità di reclamo	Settore Promozione

Dimensione della qualità	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Relazioni con il Pubblico

Breve descrizione:	Il Servizio di Relazioni con il pubblico eroga le seguenti prestazioni: - call centre; - centro prenotazioni Siti culturali e museali; - centralino d'Ateneo; - URP relazioni con il pubblico; - rilascio delle autorizzazioni all'uso delle immagini e delle riprese video e fotografiche del patrimonio storico-artistico; - visite guidate e biglietteria a Palazzo del Bo e a Palazzo Liviano (Sala dei Giganti); - Studiose e Studiosi Senior dello Studium Patavinum [docenti in quiescenza]; - promozione della collaborazione tra l'Ateneo e gli altri URP del territorio.				
Utenti	Cittadine/i Studentesse e studenti Studiose e Studiosi senior [docenti in quiescenza] Enti pubblici e privati Dipendenti UniPD [fuori dall'orario di servizio]				
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Public Engagement				
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Public Engagement - Settore Relazioni con il Pubblico				
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/urp	https://www.unipd.it/callcentre	https://www.unipd.it/visite-bo-sala-giganti	https://www.unipd.it/studiosenior	https://www.unipd.it/riprese-foto-video
Link utili	https://www.unipd.it/urp	https://www.unipd.it/callcentre	https://www.unipd.it/visite-bo-sala-giganti	https://www.unipd.it/studiosenior	https://www.unipd.it/riprese-foto-video
Modalità di reclamo	A mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica urp@unipd.it indicando nell'oggetto "Reclamo – Carta dei servizi"				

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	URP: tel. e sportello: immediata erogazione del servizio, email: 1/2 giorni CALL CENTRE: tel. e chatbot: immediata erogazione del servizio, email: 1/2 giorni CENTRALINO: tel.: immediata erogazione del servizio CENTRO PRENOTAZIONI SITI CULTURALI E MUSEALI: tel., sportello e sistema di biglietteria online: immediata erogazione del servizio, email: 1/2 giorni STUDIOSE E STUDIOSE SENIOR: 20 giorni RIPRESE FOTO E VIDEO DI ATENE0: 15 giorni
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	URP: < 1 giorno CALL CENTRE: tel. tempo medio di attesa in coda 3131 (su base annua 2022): 42", email < 1 giorno CENTRALINO: tel. tempo medio di attesa in coda 5111 (su base annua 2022) n.d. ma assimilabile a quello del Call Centre: 42" CENTRO PRENOTAZIONI SITI CULTURALI E MUSEALI: tel. tempo medio di attesa in coda 3939 (su base annua 2022): 14", email e chatbot < 1 giorno STUDIOSE E STUDIOSE SENIOR: < 1 giorno RIPRESE FOTO E VIDEO DI ATENE0: < 1 giorno
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Pagine web Chatbot (assistente virtuale unipd) Pagine social @VisitUniPD Pagine social istituzionali @unipd App VisitUniPD (per dispositivi mobili android e iOS) Virtual Tour (https://www.unipd.it/visitebo/virtual-tour)

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Servizio Civile

Breve descrizione:	Il Servizio di Servizio Civile eroga le seguenti prestazioni: - Servizio Civile Universale e Regionale (accreditamento, progettazione, reclutamento e selezione, gestione amministrativa e formazione obbligatoria).
Utenti	Cittadine/i Enti pubblici e privati
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Public Engagement
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Public Engagement - Settore Servizio Civile
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/serviziocivile
Link utili	https://www.unipd.it/serviziocivile
Modalità di reclamo	A mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica serviziocivile@unipd.it indicando nell'oggetto "Reclamo – Carta dei servizi"

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono, sportello, Facebook: servicivunipd Instagram: @serviziocivile_unipd
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Da 1 a 7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web, pagine social istituzionali e invio mail alla mailing list

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

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Stampa

Breve descrizione:	Il Servizio di Stampa eroga le seguenti prestazioni: - attività di relazione con la stampa; - gestione comunicati stampa e conferenze stampa.
Utenti	Enti pubblici e privati
Responsabile del Servizio	Responsabile del Settore Stampa
Ufficio e Settore di riferimento	Responsabile del Settore Stampa
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/comunicati
Link utili	http://www.unipd.it/comunicati
Modalità di reclamo	Settore Stampa

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

SERVIZIO: Web e Social Network

Breve descrizione:	Il Servizio di Web e Social Network gestisce i Social network
Utenti	Cittadine/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Comunicazione
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Comunicazione - Settore Web e Social Media
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/socialmedia
Link utili	https://www.unipd.it/socialmedia
Modalità di reclamo	Settore Web e Social Network

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Back Office Scuola di Medicina e Chirurgia

Breve descrizione:	Il Servizio di Back Office eroga le seguenti prestazioni: - gestione carriere, piani di studio e certificazioni; - gestione ammissione esame conclusivo dei relativi corsi di studio; - gestione e supporto diploma Supplement dei relativi corsi.
Utenti	Studentesse e studenti
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Carriere Studenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Carriere Studenti - Settore Back Office Scuola di Medicina e Chirurgia
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/backoffice-carriere-studenti
Link utili	https://www.unipd.it/carriere-studenti
Modalità di reclamo	Settore Back Office Scuola di Medicina e Chirurgia

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono Ricevimento telefonico: da lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00; martedì anche dalle 15:00 alle 16:00, Tel. 049.8276435 - fax 049.8276447 medicina.studenti@unipd.it Ricevimento del pubblico in presenza solo su appuntamento
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il giorno dell'assegnazione del documento oppure della ricezione della richiesta
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo, profilo Instagram, pagina facebook

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

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Back office Scuole scientifiche

Breve descrizione:	Il Servizio di Back Office eroga le seguenti prestazioni: - gestione carriere, piani di studio e certificazioni; - gestione ammissione esame conclusivo dei relativi corsi di studio; - gestione e supporto diploma Supplement dei relativi corsi.
Utenti	Studentesse e studenti
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Carriere Studenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Carriere Studenti - Settore Back Office Scuole Scientifiche
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/backoffice-carriere-studenti
Link utili	https://www.unipd.it/carriere-studenti
Modalità di reclamo	Settore Back office Scuole scientifiche

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono Ricevimento telefonico: da lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00; martedì anche dalle 15:00 alle 16:00, Tel. 049.8276444 (ingegneria e scienze) / 049.8272540 (agraria e medicina veterinaria) - fax 049.8276939 ingegneria.studenti@unipd.it scienze.studenti@unipd.it agrariaveterinaria.studenti@unipd.it Ricevimento del pubblico in presenza solo su appuntamento
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il giorno dell'assegnazione del documento oppure della ricezione della richiesta
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo, profilo Instagram, pagina facebook

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

[Torna all'indice](#)

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Back office Scuole umanistiche e delle scienze sociali

Breve descrizione:	Il Servizio di Back Office eroga le seguenti prestazioni: - gestione carriere, piani di studio e certificazioni; - gestione ammissione esame conclusivo dei relativi corsi di studio; - gestione e supporto diploma Supplement dei relativi corsi.
Utenti	Studentesse e studenti
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Carriere Studenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio carriere Studenti - Settore Back Office Scuole Umanistiche e delle Scienze Sociali
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/backoffice-carriere-studenti
Link utili	https://www.unipd.it/carriere-studenti
Modalità di reclamo	Settore Back office Scuole umanistiche e delle scienze sociali

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono Ricevimento telefonico: da lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00; martedì anche dalle 15:00 alle 16:00 Tel. 049.8276442 - fax 049.8276430 (scienze umane) Tel. 049.8276425 - fax 049.8276415 (economia, scienze politiche, giurisprudenza e psicologia) economia.studenti@unipd.it scienzepolitiche.studenti@unipd.it giurisprudenza.studenti@unipd.it psicologia.studenti@unipd.it scienzeumane.studenti@unipd.it Ricevimento del pubblico in presenza solo su appuntamento
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il giorno dell'assegnazione del documento oppure della ricezione della richiesta
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo, profilo Instagram, pagina facebook

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

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Immatricolazioni e prove di accesso

Breve descrizione:	Il Servizio di Immatricolazione eroga le seguenti prestazioni: - immatricolazioni a corsi, corsi di laurea triennale e corsi di laurea magistrale; - gestione dell'ufficio di prima accoglienza e immatricolazione degli studenti.
Utenti	Future matricole
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Carriere Studenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Carriere Studenti - Settore Immatricolazioni e prove d'accesso
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/ufficio-carriere-studenti
Link utili	http://www.unipd.it/carriere-studenti
Modalità di reclamo	Settore Immatricolazioni

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono Presentarsi, principalmente previo appuntamento, al Settore immatricolazioni presso gli uffici in Lungargine del Piovego 2/3 - cap 35131. https://web.unipd.it/prenotazionicarriere/?page_id=207 Orari:lunedì dalle ore 10 alle 13, martedì dalle ore 10 alle 13 e dalle ore 15 alle 16:30, mercoledì dalle ore 10 alle 13, giovedì dalle ore 10 alle 15 Email: immatricolazioni.studenti@unipd.it , specificare, oltre alla richiesta, il proprio nome e cognome, codice fiscale o numero di matricola
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il giorno dell'assegnazione del documento oppure della ricezione della richiesta
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo, profilo Instagram, pagina facebook

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

[Torna all'indice](#)

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Front office

Breve descrizione:	Il Servizio Front office eroga le seguenti prestazioni: - gestione dello sportello prima accoglienza sia per studenti immatricolati che iscritti; - consulenza in presenza e on line in favore degli studenti iscritti; - rilascio certificazioni e diplomi finali in presenza.
Utenti	Studentesse e studenti
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Carriere Studenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Carriere Studenti - Settore Front office
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/frontoffice-carriere-studenti
Link utili	http://www.unipd.it/carriere-studenti
Modalità di reclamo	Settore Front office

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono Ricevimento del pubblico in presenza principalmente su appuntamento nei consueti orari di apertura: lunedì dalle ore 10 alle 13, martedì dalle ore 10 alle 13 e dalle ore 15 alle 16:30, mercoledì dalle ore 10 alle 13, giovedì dalle ore 10 alle 15 carriere.studenti@unipd.it conseguimentotitolo.studenti@unipd.it
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il giorno dell'assegnazione del documento oppure della ricezione della richiesta
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo, profilo Instagram, pagina facebook

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

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Benefici economici

Breve descrizione:	Il Servizio Benefici economici eroga le seguenti prestazioni: <ul style="list-style-type: none"> - gestione amministrativa per il calcolo e l'emissione della contribuzione annuale studentesca; - gestione amministrativa dei benefici economici agli studenti in applicazione di esoneri e rimborsi; - gestione delle borse di studio regionali; - gestione delle graduatorie per le collaborazioni a tempo parziale degli studenti; - interventi a sostegno delle Iniziative culturali e tempo libero proposte dagli studenti e i dei Progetti innovativi; - gestione dei premi di studio finanziati da enti esterni e privati; - supporto all'erogazione dei prestiti d'onore; - organizzazione dei corsi estivi e gestione graduatoria alloggi presso la sede di Bressanone; - gestione degli accordi e flussi informatici con il Centro di assistenza fiscale convenzionato;
Utenti	Studentesse e studenti
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Servizi agli Studenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Servizi agli Studenti - Settore Benefici Economici
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/ufficio-servizi-studenti
Link utili	https://www.unipd.it/contribuzione-benefici
Modalità di reclamo	Settore Benefici economici

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono Riceve nei seguenti orari: lunedì e mercoledì 10-13, martedì 10-13 e 15-16.30, giovedì 10-15, venerdì 10-13 Offre inoltre consulenze su prenotazione.
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo, profilo Instagram, newsletter

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

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Inclusione

Breve descrizione:	Il Servizio Inclusione eroga le seguenti prestazioni: - supporti agli studenti con disabilità; - supporti agli studenti con disturbi dell'apprendimento e altre vulnerabilità; - organizzazione di azioni finalizzate alla costruzione di un contesto inclusivo con l'obiettivo di individuare e progettare i tipi di sostegno necessari a ogni studente per svolgere con profitto il proprio corso di studi.
Utenti	Studentesse e studenti
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Servizi agli Studenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Servizi agli Studenti - Inclusione
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/ufficio-servizi-studenti
Link utili	https://www.unipd.it/risorse-supporti-studenti-disabilita-difficolta-apprendimento
Modalità di reclamo	Settore Inclusione

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono Riceve nei seguenti orari: lunedì e mercoledì 10-13, martedì 10-13 e 15-16.30, giovedì 10-15, venerdì 10-13 Offre inoltre consulenze su prenotazione. Utilizzo di mail e telefono dedicato
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo, profilo Instagram, newsletter

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

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Orientamento e tutorato

Breve descrizione:	Il Servizio di Orientamento e tutorato eroga le seguenti prestazioni: <ul style="list-style-type: none"> - attività di promozione e incontri presso le scuole superiori; - progetti di orientamento in ingresso e organizzazione di iniziative di orientamento alla scelta universitaria; - divulgazione delle attività di orientamento e predisposizione del materiale informativo; - selezione, formazione e monitoraggio dei tutor di Ateneo; - coordinamento del tutorato presso i corsi di studio; - pianificazione, sviluppo e monitoraggio di progetti sperimentali finalizzati; all'accompagnamento in itinere e accrescimento dei risultati accademici e del benessere degli studenti.
Utenti	Studentesse e studenti Future matricole
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Servizi agli Studenti
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Servizi agli studenti - Settore Orientamento e tutorato
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/accoglienza-orientamento
Link utili	http://www.unipd.it/orientarsi
Modalità di reclamo	Settore Orientamento e tutorato

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono Riceve nei seguenti orari: lunedì e mercoledì 10-13, martedì 10-13 e 15-16.30, giovedì 10-15, venerdì 10-13 Offre inoltre consulenze su prenotazione. Utilizzo di mail e telefono dedicato
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo, profilo Instagram, newsletter

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

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Uniweb

Breve descrizione:	Gestione e sviluppo dei sistemi informativi per le carriere degli studenti.
Utenti	Studentesse e studenti
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Offerta Formativa
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Offerta formativa - Settore Sistemi informativi per gli studenti
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/callcentre
Link utili	https://www.unipd.it/uniweb
Modalità di reclamo	Settore Sistemi informativi studenti

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Certificati digitali

Breve descrizione:	Rilascio dei certificati digitali (open badge, blockcert, microcredential).
Utenti	Studentesse e studenti Laureate/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Offerta Formativa
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Offerta formativa - Settore Sistemi informativi per gli studenti
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/open-badge-certificati-digitali
Link utili	https://www.unipd.it/open-badge-certificati-digitali
Modalità di reclamo	Settore Sistemi informativi studenti

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Banca dati per la verifica delle autocertificazioni

Breve descrizione:	Accreditamento degli enti e gestione della banca dati per la verifica delle autocertificazioni.
Utenti	Enti pubblici Gestori di pubblici servizi
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Offerta Formativa
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Offerta formativa - Settore Sistemi informativi per gli studenti
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/accesso-banca-dati-studenti-verifica-autocertificazioni
Link utili	https://www.unipd.it/accesso-banca-dati-studenti-verifica-autocertificazioni
Modalità di reclamo	Settore Sistemi informativi studenti

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Dottorato di ricerca

Breve descrizione:	<p>☑ Ufficio Dottorato di ricerca eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione corsi, esami, immatricolazioni con ricezione delle candidature, verifica preliminare dei titoli conseguiti all'estero, inserimento nel DB e gestione relative carriere, certificazioni e rilascio diplomi; - gestione convenzioni con soggetti finanziatori di borse di dottorato; - gestione convenzioni didattiche e accordi con partner nazionali e supporto stipula convenzioni di cotutela (anche di istituzione dei corsi di dottorato); - riconoscimento titolo di dottorato conseguito all'estero; - gestione progettualità che riguardano il dottorato di ricerca e relativa rendicontazione.
Utenti	Dottorande e dottorandi
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Dottorato di ricerca
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Dottorato di ricerca
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/recapiti-dottorati-ricerca
Link utili	https://www.unipd.it/dottorato
Modalità di reclamo	Ufficio Dottorato di ricerca

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Sportello, telefono, email, zoom
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Formazione insegnanti ed esami di Stato

Breve descrizione:	Il Servizio Formazione insegnanti ed esami di Stato eroga le seguenti prestazioni: - gestione corsi, esami, immatricolazioni con ricezione delle candidature, verifica preliminare dei titoli conseguiti all'estero e inserimento nel DB e gestione relative carriere, piani, certificazioni e rilascio diplomi relativi ai corsi destinati alla formazione degli insegnanti; - consulenza in merito ai requisiti d'accesso per i concorsi a cattedre e le classi d'abilitazione; - gestione convenzioni didattiche e accordi con partner nazionali e internazionali.
Utenti	Laureate/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Post lauream
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Post lauream - Settore Formazione insegnanti ed esami di Stato
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/esami-stato
Link utili	http://www.unipd.it/formazione-insegnanti
Modalità di reclamo	Settore Formazione insegnanti ed esami di Stato

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Sportello, telefono, email, zoom
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

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

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Master e formazione continua

Breve descrizione:	Il Servizio Master e formazione continua eroga le seguenti prestazioni: - gestione corsi, esami, immatricolazioni con ricezione delle candidature, verifica preliminare dei titoli conseguiti all'estero e inserimento nel DB e gestione relative carriere. piani e borse di studio, certificazioni e rilascio diplomi relativi; - gestione convenzioni didattiche e accordi con partner nazionali e internazionali.
Utenti	Laureate/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Post lauream
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Post lauream - Settore Master e formazione continua
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/informazioni-master
Link utili	http://www.unipd.it/master
Modalità di reclamo	Settore Master e formazione continua

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Sportello, telefono, email, zoom
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

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

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO: Scuole di specializzazione

Breve descrizione:	Il Servizio Scuole di specializzazione eroga le seguenti prestazioni: - gestione corsi, esami, immatricolazioni con ricezione delle candidature, verifica preliminare dei titoli conseguiti all'estero, inserimento nel DB e gestione relative carriere, piani e borse di studio, certificazioni e rilascio diplomi; - gestione borse di studio e contratti di formazione specialistica per corsi post lauream; - gestione convenzioni didattiche e accordi con partner nazionali.
Utenti	Laureate/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Post lauream
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Post lauream - Settore Scuole di Specializzazione
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/informazioni-scuole-specializzazione
Link utili	http://www.unipd.it/scuole-specializzazione
Modalità di reclamo	Settore Scuole di Specializzazione

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Sportello, telefono, email, zoom
	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

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

AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI

SERVIZIO: Admissions and welcome

Breve descrizione:	Il Servizio Admissions and welcome eroga le seguenti prestazioni: <ul style="list-style-type: none"> - verifica preliminare dei titoli conseguiti all'estero e gestione del processo di ammissione degli studenti internazionali ai corsi di studio di primo e secondo livello; - gestione dei servizi di accoglienza degli studenti internazionali; - supporto alla gestione delle procedure amministrative per l'ottenimento del visto, del permesso di soggiorno, dell'assicurazione sanitaria, e rapporti con tutti gli enti di riferimento (Questura, Agenzia Entrate, ULSS, ecc.), anche in collaborazione con il SAOS; - coordinamento delle attività di accoglienza rivolte ai rifugiati internazionali - equipollenza di titoli di studio conseguiti all'estero.
Utenti	Studentesse e studenti dell'Ateneo Studentesse e studenti di altri Atenei esteri Docenti dell'Ateneo Personale tecnico amministrativo dell'Ateneo
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice del Global Engagement Office
Ufficio e Settore di riferimento	Global Engagement Office - Admissions and welcome
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/en/studying-padova-admission
Link utili	https://www.unipd.it/target/studentesse-e-studenti/studenti-internazionali-incoming
Modalità di reclamo	Admissions and welcome

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Telefono, email, zoom, sportello https://web.unipd.it/international/ +390498273131
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI

SERVIZIO: Recruitment

Breve descrizione:	<p>Il Servizio Recruitment eroga le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pianificazione e gestione delle attività di promozione internazionale del brand e dell'offerta formativa dell'Ateneo; - sviluppo e coordinamento della rete globale di rappresentanti che promuovono localmente l'Ateneo; - programmazione, gestione e partecipazione a fiere per operatori (tipo NAFSA, EAIE. ecc.) e per studenti internazionali; - progettazione e sviluppo delle attività promozionali online (portali tematici, social networks ecc.) e offline (video, slides, brochure, ecc.) per studenti internazionali; - sviluppo e gestione dei rapporti con le rappresentanze diplomatiche e le scuole italiane all'estero; - conduzione analisi di mercato e studi sui principali trend ed evoluzioni di sistemi di istruzione superiore.
Utenti	<p>Studentesse e studenti di altri Atenei esteri Docenti dell'Ateneo Personale tecnico amministrativo dell'Ateneo</p>
Responsabile del Servizio	<p>Direttore/Direttrice del Global Engagement Office</p>
Ufficio e Settore di riferimento	<p>Global Engagement Office - Recruitment</p>
Modalità di erogazione	<p>https://www.unipd.it/en/international-relations</p>
Link utili	<p>https://www.unipd.it/en/studying-padua</p>
Modalità di reclamo	<p>Recruitment</p>

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Telefono, email, zoom, sportello https://web.unipd.it/international/ +390498273131
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo

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

[Torna all'indice](#)

AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI

SERVIZIO: Mobility

Breve descrizione:	Il Settore Mobility offre i seguenti servizi: <ul style="list-style-type: none"> - gestione della mobilità studentesca in uscita (Erasmus+, SEMP, Ulisse) in tutte le sue fasi, dal Bando al riconoscimento dei crediti maturati all'estero; - supporto alla gestione di mobilità di tipo innovativo (mobilità virtuale, virtual exchanges, Blended Intensive Programmes, short programmes, ecc.), in entrata che in uscita; - gestione di alcuni processi legati alla mobilità in uscita su accordi di doppio titolo / titolo congiunto, in collaborazione con i Dipartimenti di Ateneo; - gestione della mobilità studentesca in entrata (Erasmus+, SEMP, accordi bilaterali, doppi titoli) in tutte le sue fasi, dalla nomination alla chiusura della mobilità; - sviluppo e gestione di servizi di accoglienza degli studenti incoming in collaborazione con strutture interne ed esterne all'Ateneo; - gestione della mobilità del personale tecnico-amministrativo (Erasmus+ Staff Mobility for Training); - coordinamento locale delle attività legate alla mobilità nell'ambito dell'Alleanza Arqus (Arqus on the Move) e del Coimbra Group of Universities; - supporto nella negoziazione e stipula di accordi Erasmus+ con istituzioni d'istruzione superiori europee; - organizzazione Welcome Days e altri eventi dedicati alla promozione della mobilità internazionale.
Utenti	<ul style="list-style-type: none"> Studentesse e studenti dell'Ateneo Studentesse e studenti di altri Atenei esteri Docenti dell'Ateneo Personale tecnico amministrativo dell'Ateneo Partner internazionali
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice del Projects and mobility office
Ufficio e Settore di riferimento	Projects and mobility Office - Settore Mobility
Modalità di erogazione	Projects and mobility Office - Settore Mobility Contatti specifici Mobility Desk: https://www.unipd.it/erasmus-scuole
Link utili	https://www.unipd.it/studiare-estero https://www.unipd.it/erasmus
Modalità di reclamo	Via email: erasmus@unipd.it , erasmus.incoming@unipd.it , mobility.in@unipd.it , mobility.out@unipd.it , accordi.erasmus@unipd.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Sportello, email, telefono erasmus@unipd.it erasmus.incoming@unipd.it mobility.in@unipd.it mobility.out@unipd.it Sportello telefonico: +39 049 827 5033
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	<ul style="list-style-type: none"> Sito web di Ateneo Canali social di Ateneo Sito intranet ARI Newsletter trimestrale ARI Mailinglist studenti Account personale degli studenti su MobilityOnline

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI

SERVIZIO: International projects

Breve descrizione:	Il Settore International projects offre i seguenti servizi: <ul style="list-style-type: none"> - consulenza e supporto tecnico nella presentazione di candidature per la partecipazione a programmi europei e internazionali di istruzione superiore, formazione e cooperazione internazionale; - gestione di progetti Erasmus+; - supporto attività di formazione e informazione su tematiche riguardanti l'internazionalizzazione della didattica e l'Europrogettazione; - supporto alle attività di internazionalizzazione della didattica tramite programmi di Seed Funding, supporto ai programmi di Virtual Exchange e Blended Intensive Programmes.
Utenti	Docenti dell'Ateneo Personale tecnico amministrativo dell'Ateneo Partner internazionali
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice del Projects and mobility office
Ufficio e Settore di riferimento	Projects and mobility Office - Settore International Projects
Modalità di erogazione	Settore International Projects
Link utili	https://www.unipd.it/progettazione-innovazione https://www.unipd.it/collaborazioni-internazionali https://www.unipd.it/insegnare https://www.unipd.it/lavoro-estero
Modalità di reclamo	Via email: international.projects@unipd.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono international.projects@unipd.it 0498276139 (Projects)
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20 Per maggiori informazioni sulle tempistiche dei servizi di Europrogettazione, si faccia riferimento a: https://www.unipd.it/sites/unipd.it/files/2022/CARTA%20DEI%20SERVIZI_PP_2023.pdf
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo Sito intranet ARI Newsletter trimestrale ARI

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

AREA RELAZIONI INTERNAZIONALI

SERVIZIO: Strategic partnerships

Breve descrizione:	Il Settore Strategic partnerships offre i seguenti servizi: - sviluppo, negoziazione e stipula di accordi bilaterali con istituzioni d'istruzione superiori straniere; - supporto ai Dipartimenti nello sviluppo, negoziazione e stipula di accordi di doppio titolo e titolo congiunto.
Utenti	Docenti dell'Ateneo Personale tecnico amministrativo dell'Ateneo Partner internazionali
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice del Projects and mobility office
Ufficio e Settore di riferimento	Projects and mobility Office - Settore Strategic Partnerships
Modalità di erogazione	Settore Strategic Partnerships
Link utili	https://www.unipd.it/progettazione-innovazione https://www.unipd.it/collaborazioni-internazionali https://www.unipd.it/insegnare https://www.unipd.it/lavoro-estero
Modalità di reclamo	Via email: international.partnerships@unipd.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono international.partnerships@unipd.it 0498277442 (Partnerships)
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20 Per maggiori informazioni sulle tempistiche dei servizi di Europrogettazione, si faccia riferimento a: https://www.unipd.it/sites/unipd.it/files/2022/CARTA%20DEI%20SERVIZI_PP_2023.pdf
	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web di Ateneo Sito intranet ARI Newsletter trimestrale ARI

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE

SERVIZIO: Progetti Speciali

Breve descrizione:	Il Servizio di Progetti speciali eroga le seguenti prestazioni: - organizzazione della business plan competition Start Cup Veneto; - gestione del Contamination Lab Veneto; - gestione di bandi di finanziamento con fondi interni per progetti di ricerca collaborativi Università-Imprese.
Utenti	Studentesse e studenti Enti pubblici e privati Riceratrici e ricercatori
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Terza Missione e Valorizzazione della Ricerca
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Terza Missione e Valorizzazione della Ricerca - Settore Innovazione, Trasferimento Tecnologico e Rapporti con le Imprese
Modalità di erogazione	In aggiornamento
Link utili	https://www.unipd.it/clabveneto https://www.unipd.it/start-cup-veneto
Modalità di reclamo	Settore Innovazione, Trasferimento Tecnologico e Rapporti con le Imprese

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE

SERVIZIO: Orientamento al lavoro

Breve descrizione:	Il Servizio di Orientamento al lavoro eroga le seguenti prestazioni: - progettazione e gestione di seminari di orientamento; - servizi individuali e collettivi di orientamento al lavoro; - stesura e gestione di progetti per lo sviluppo di strumenti a sostegno dell'occupabilità.
Utenti	Studentesse e studenti Laureate/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Career Service
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Career Service - Settore Orientamento al Lavoro
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/job-placement
Link utili	https://www.unipd.it/orientamento-lavoro-professioni
Modalità di reclamo	Settore Orientamento al Lavoro

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE

SERVIZIO: Placement

Breve descrizione:	Il Servizio di Placement eroga le seguenti prestazioni: - Job Placement per laureati e dottori di ricerca; - organizzazione eventi finalizzati al recruiting; - rapporto con le imprese, le associazioni di categoria, le istituzioni 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.
Utenti	Studentesse e studenti Laureate/i Dottoresse e dottori di ricerca
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Career Service
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Career Service - Settore Placement
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/job-placement
Link utili	https://www.unipd.it/job-placement
Modalità di reclamo	Settore Placement

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE

SERVIZIO: Stage e Tirocini

Breve descrizione:	Il Servizio di Stage e Tirocini eroga le seguenti prestazioni: - gestione stage e tirocini pre e post laurea in Italia e all'estero; - organizzazione della partecipazione dell'Ateneo a fiere di settore; - progettazione e gestione di programmi di mobilità per tirocini all'estero.
Utenti	Studentesse e studenti Laureate/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Career Service
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Career Service - Settore Stage e Tirocini
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/stage
Link utili	https://www.unipd.it/stage
Modalità di reclamo	Settore Stage e Tirocini

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE

SERVIZIO: Terza Missione e Fondi strutturali

Breve descrizione:	Il Servizio di Terza Missione eroga le seguenti prestazioni: - gestione delle partecipazioni dell'Università negli spin-off; - gestione della partecipazione dell'Ateneo alle Reti Innovative Regionali e in generale alle attività di ricerca e Terza Missione svolte tramite la Fondazione Univeneto; - supporto alla redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati da fondi strutturali (FSE, FESR, FEASR, ecc.) e della Cooperazione Territoriale Europea.
Utenti	Cittadine/i Enti pubblici e privati, Riceratrici e ricercatori
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Terza Missione e Valorizzazione della Ricerca
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Terza Missione e Valorizzazione della Ricerca - Settore Qualità della Terza Missione e Fondi Strutturali
Modalità di erogazione	http://www.unipd.it/finanziamenti-strutturali
Link utili	https://www.unipd.it/trasferimento-tecnologico-valorizzazione-ricerca https://www.unipd.it/fondi-strutturali
Modalità di reclamo	Settore Qualità della Terza Missione e Fondi Strutturali

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE

SERVIZIO: Finanziamenti Individuali

Breve descrizione:	Il Servizio di Finanziamenti individuali eroga le seguenti prestazioni: <ul style="list-style-type: none"> - analisi delle opportunità di finanziamento di progetti di ricerca a iniziativa individuale su fonti internazionali e del Ministero degli Affari Esteri, diffusione mirata delle informazioni; - formazione dei ricercatori e organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca internazionali a sostegno di progetti individuali; - partecipazione a network internazionali per la promozione dei progetti di ricerca a iniziativa individuale; - promozione dei risultati della ricerca internazionale sui principali canali di comunicazione Unipd e internazionali; - supporto alla pianificazione finanziaria dei progetti a iniziativa individuale; - supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca internazionale a iniziativa individuale (grant agreement, partnership, supplementary agreement); - supporto nella redazione e presentazione di progetti di ricerca europei e internazionali a iniziativa individuale (Marie Skłodowska-Curie Actions e ERC in H2020, Fondazioni Internazionali, ecc.).
Utenti	Ricercatrici e ricercatori Laureate/i Dottorasse e dottori
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Ricerca Internazionale
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Ricerca Internazionale - Settore Finanziamenti Individuali
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/ricercainternazionale
Link utili	https://www.unipd.it/ricerca_internazionale https://www.unipd.it/reti-partenariati-internazionali-ricerca
Modalità di reclamo	Settore Finanziamenti Individuali

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

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

AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE

SERVIZIO: Progetti Collaborativi

Breve descrizione:	Il Servizio di Progetti Collaborativi eroga le seguenti prestazioni: <ul style="list-style-type: none"> - analisi delle opportunità di finanziamento per progetti di ricerca collaborativi su fonti internazionali, diffusione mirata delle informazioni; - formazione dei ricercatori e organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca internazionali a sostegno di progetti collaborativi; - partecipazione a network internazionali per la promozione dei progetti collaborativi internazionali di ricerca; - supporto alla pianificazione finanziaria dei progetti collaborativi internazionali di ricerca; - supporto alla stipula di accordi internazionali finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca nell'ambito di progetti collaborativi (grant agreement, partnership, consortium, coordination agreements); - supporto nella redazione e presentazione di progetti di ricerca collaborativi su fondi europei e internazionali (H2020, LIFE+, DJ Justice, COST Action, ecc.).
Utenti	Ricercatrici e ricercatori
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Ricerca Internazionale
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Ricerca Internazionale - Settore Progetti Collaborativi
Modalità di erogazione	https://www.unipd.it/ricercainternazionale
Link utili	https://www.unipd.it/ricerca_internazionale https://www.unipd.it/reti-partenariati-internazionali-ricerca
Modalità di reclamo	Settore Progetti Collaborativi

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

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

AREA RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE

SERVIZIO: Ricerca

Breve descrizione:	Il Servizio Ricerca eroga le seguenti prestazioni: - attività di assistenza alla gestione e rendicontazione dei progetti finanziati; - gestione delle carriere degli assegnisti di ricerca; - partecipazione a cluster tecnologici nazionali; - supporto progettazione e presentazione progetti di ricerca nazionali (PRIN, FIRB, FARE, ecc.).
Utenti	Ricercatrici e ricercatori Assegniste/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Ricerca e Qualità
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Ricerca e Qualità - Settore Ricerca
Modalità di erogazione	Settore Ricerca
Link utili	https://www.unipd.it/ricerca-unipd?gclid=EAIaIQobChMlueqPh8-v-QIVAu7mCh38oQIDEAAYASAAEgJtG_D_BwE
Modalità di reclamo	Settore Ricerca

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RISORSE UMANE

SERVIZIO: Reclutamento personale tecnico amministrativo

Breve descrizione:	Gestione del reclutamento del Personale tecnico amministrativo, dei collaboratori linguistici e dei tecnologi di ricerca. Gestione del reclutamento di collaboratori per l'Amministrazione Centrale
Utenti	Cittadine/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice Ufficio Personale Tecnico Amministrativo
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Personale Tecnico Amministrativo - Settore Reclutamento
Modalità di erogazione	Modalità riportate in ciascun bando/avviso di selezione
Link utili	https://www.unipd.it/concorsi
Modalità di reclamo	Settore Reclutamento

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email: reclutamento.pta@unipd.it
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	La fase di reclutamento inizia con la pubblicazione dell'apposito avviso all'Albo Ufficiale di Ateneo, reso disponibile anche nel sito www.unipd.it/concorsi-selezioni , e per 30 giorni dal giorno successivo alla data di pubblicazione nell'ipotesi di selezione a tempo indeterminato e di almeno 10 giorni nel caso di tempo determinato. La nomina della Commissione Giudicatrice viene effettuata una volta decorsi i termini per la presentazione della domanda. Gli atti della selezione sono approvati di norma entro venti giorni dall'acquisizione dei verbali della Commissione Giudicatrice, salvo i casi in cui sia necessario procedere a verifiche/accertamenti, in tal caso la tempistica finale sarà condizionata dai tempi di risposta. La graduatoria generale di merito viene pubblicata all'Albo Ufficiale di Ateneo, di norma, entro tre giorni lavorativi dall'approvazione degli atti.
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	https://www.unipd.it/concorsi

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA RISORSE UMANE

SERVIZIO: Reclutamento docenti

Breve descrizione:	Gestione del reclutamento del personale docente
Utenti	Cittadine/i
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice Ufficio Personale Docente
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Personale Docente - Settore Reclutamento
Modalità di erogazione	Modalità riportate in ciascun bando/avviso di selezione/valutazione
Link utili	https://www.unipd.it/procedure-personale-docente
Modalità di reclamo	Settore Reclutamento

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email: concorsi.carriere@unipd.it
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	La fase di reclutamento inizia con la pubblicazione dell'apposito bando/avviso all'Albo Ufficiale di Ateneo, reso disponibile anche nel sito https://www.unipd.it/procedure-personale-docente , e nel sito del Dipartimento. I lavori della Commissione giudicatrice a seconda della procedura di reclutamento (Ricercatori a tempo determinato di tipo a) e di tipo b), Professori di II fascia e Professori di I fascia) durano da 2 a 6 mesi dalla nomina e sono prorogabili. L'accertamento della regolarità degli atti avviene entro 30 giorni dalla consegna dei verbali all'Ufficio competente, salvo i casi in cui sia necessario procedere a regolarizzazioni. Il decreto di approvazione degli atti è pubblicato all'Albo Ufficiale di Ateneo, reso disponibile anche nel sito https://www.unipd.it/procedure-personale-docente , e nel sito del Dipartimento. La procedura si conclude con la proposta di chiamata del Dipartimento e la chiamata da parte del Consiglio di Amministrazione.
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	https://www.unipd.it/procedure-personale-docente

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------

AREA SERVIZI INFORMATICI E TELEMATICI

SERVIZIO: Data Governance

Breve descrizione:	Il Servizio di Data Governance gestisce lo scambio dati con enti e ditte esterne e pubblica dataset in formati aperti (opendata).
Utenti	Enti Pubblici e Privati
Responsabile del Servizio	Direttore/Direttrice dell'Ufficio Applicativi
Ufficio e Settore di riferimento	Ufficio Applicativi - Settore Data Governance
Modalità di erogazione	Tramite sistemi informatici
Link utili	In aggiornamento
Modalità di reclamo	Settore Data Governance

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Email, telefono
Tempestività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
Trasparenza	Modalità di divulgazione delle informazioni	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web

Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "	Torna all'indice
------------------	---	----------------------------------