

**Dipartimento di Ingegneria
dell'Informazione - DEI**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione -
DEI**

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento nel quale il Dipartimento elenca i principali servizi offerti e fissa i livelli minimi di qualità che si impegna ad assicurare per ciascun servizio.

Per l'individuazione dei livelli di qualità del servizio, il Dipartimento ha adottato le seguenti "dimensioni della qualità", proposte dalla Civit – Commissione per la Valutazione, l'Integrità e la Trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni (ora ANAC – Autorità Nazionale anticorruzione) nella Delibera n. 3/2012:

- **accessibilità**, intesa come capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinata in termini di possibilità di utilizzo di canali diversi per ottenere informazioni sul servizio (es. telefono, mail ...);
- **tempestività**, intesa come tempo intercorrente per l'erogazione del servizio ed eventualmente come tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e la presa in carico della stessa;
- **trasparenza**, intesa come semplicità per l'utente di reperire informazioni aggiornate sul servizio di proprio interesse;
- **efficacia**, intesa come capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati.

La Carta dei Servizi è pubblicata nella pagina Amministrazione Trasparente del sito del Dipartimento ai sensi dell'art. 32 del d.lgs. n. 33/2013.

Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione - DEI

Servizio a supporto dell'accoglimento del personale esterno da reclutare	4
Servizio a supporto dell'accoglimento e della gestione contabile del personale esterno, nazionale ed internazionale, da reclutare	5
Servizio di supporto alla gestione di ospiti e studiosi nazionali e internazionali per collaborazioni scientifiche	6
Servizio a supporto della gestione degli studenti	7
Servizio di supporto alla stipula di accordi finalizzati alla ricerca nazionale ed internazionale	8

Servizio a supporto dell'accogliimento del personale esterno da reclutare

Breve descrizione: 1) Accogliimento dottorandi

Utenti Laureate/laureati

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream e Direzione-DEI](#)

Modalità di erogazione [Informazioni sul settore](#)

Link utili [Sito del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione](#)

Modalità di reclamo [Ticket](#)

Dimensione della qualità

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello - Telefono - e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito/Moodle del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizio a supporto dell'accoglimento e della gestione contabile del personale esterno, nazionale ed internazionale, da reclutare

Breve descrizione: 1) Accoglimento del personale esterno e gestione del reclutamento (bando, accoglimento domanda di partecipazione, graduatorie e pratiche relative al contratto): a) assegnisti di ricerca b) borsisti c) lavoratori autonomi occasionali, professionisti e collaboratori coordinati e continuativi
2) Gestione contabile (raccolta modulistica e pagamento): a) borsisti b) lavoratori autonomi occasionali, professionisti e collaboratori coordinati e continuativi c) docenti di didattica frontale ed integrativa.

Utenti Studentesse/Studenti, Laureate/Laureati, Cittadine/Cittadini

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Contabilita' e acquisti-DEI](#)

Modalità di erogazione [Informazioni sul settore](#)

Link utili [Sito del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione](#)

Modalità di reclamo [Ticket](#)

Dimensione della qualità	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello - Telefono - e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizio di supporto alla gestione di ospiti e studiosi nazionali e internazionali per collaborazioni scientifiche

Breve descrizione: 1) Gestione contabile (raccolta modulistica, richiesta codice fiscale, predisposizione autorizzazione incarico e incarico, pagamento): a) Visiting Scientist b) ospiti nazionali e internazionali per collaborazioni scientifiche.

Utenti Laureate/Laureati, Cittadine/Cittadini

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Contabilita' e acquisti-DEI](#)

Modalità di erogazione [Informazioni sul settore](#)

Link utili [Sito del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione](#)

Modalità di reclamo [Ticket](#)

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello - Telefono - e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione

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

Servizio a supporto della gestione degli studenti

Breve descrizione:

- 1) Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole
- 2) Gestione carriera studenti
- 3) Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione
- 4) Supporto amministrativo e consulenza per la realizzazione di stage e tirocini e per l'inserimento nel mondo del lavoro

Utenti Studentesse/Studenti, Cittadine/Cittadini

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica, Post Lauream e Direzione-DEI](#)

Modalità di erogazione [Informazioni sul settore](#)

Link utili [Sito del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione](#)

Modalità di reclamo [Ticket](#)

Dimensione della qualità

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello - Telefono - e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito/Moodle del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizio di supporto alla stipula di accordi finalizzati alla ricerca nazionale ed internazionale

Breve descrizione:
1) Supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca finanziata da soggetti pubblici o privati
2) Supporto alla stipula di contratti per attività commissionata di ricerca, didattica e consulenza
3) Supporto alla stipula di accordi di riservatezza e di gestione di proprietà intellettuale

Utenti Enti pubblici e privati

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

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

Modalità di erogazione [Informazioni sul settore](#)

Link utili [Sito del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione](#)

Modalità di reclamo [Ticket](#)

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: Sportello - Telefono - e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione

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