

**Dipartimento di Filosofia,  
Sociologia, Pedagogia e  
Psicologia Applicata - FISPPA**



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Filosofia,  
Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata -  
FISPPA**

## 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 Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata - FISPPA**

Servizio di Segreteria di Direzione	4
Servizi a supporto alla Ricerca Nazionale	5
Servizi di Supporto alla Gestione dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	6
Servizi di Supporto alla Ricerca Internazionale	7
Servizi a supporto alla Ricerca Nazionale e alla Terza Missione	8
Servizi Contabili	9
Servizi di Supporto alle attività della Scuola di Specializzazione	10
Servizi di Supporto alle attività dei Corsi di Specializzazione	11
Servizi a supporto all'Offerta Formativa Post Lauream	12
Servizi di Supporto alle attività di Internazionalizzazione della didattica	13

## Servizio di Segreteria di Direzione

**Breve descrizione:** Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.  
Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile  
Posta, protocollo e archivio

**Utenti** Studenti/studentesse, Laureati/e, Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Direzione e Servizi Tecnici](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Direzione e Servizi Tecnici](#)

**Link utili**  
[Settore Direzione e Servizi Tecnici](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<b><u>Indicatore</u></b>	<b><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></b>	<b><u>Valore programmato</u></b>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

## Servizi a supporto alla Ricerca Nazionale

**Breve descrizione:** Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti  
Gestione del reclutamento dei collaboratori di ricerca  
Supporto amministrativo alle procedure di pre - audit e audit dei progetti  
Supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti nazionali e internazionali (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreements)  
Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)

**Utenti** Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

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

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

**Link utili**  
[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<b><u>Indicatore</u></b>	<b><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></b>	<b><u>Valore programmato</u></b>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

## Servizi di Supporto alla Gestione dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale

**Breve descrizione:** Gestione e supporto alle attività legate alla certificazione della Qualità  
Gestione amministrativa della copertura degli insegnamenti  
Gestione procedure di laurea (supporto pratiche studenti e docenti, gestione e inserimento commissioni, organizzazione delle sedute)  
Supporto al servizio di Tutoring per gli studenti e all'organizzazione di attività relative al diritto allo studio  
Supporto amministrativo e consulenza per la realizzazione di stage e tirocini e per l'inserimento nel mondo del lavoro  
Gestione front-office informativo per studenti e docenti  
Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole

**Utenti** Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Didattica](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Didattica](#)

**Link utili** [Settore Didattica](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

## Servizi di Supporto alla Ricerca Internazionale

**Breve descrizione:** Gestione Visiting Scientist  
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche

**Utenti** Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

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

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

**Link utili**  
[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

## Servizi a supporto alla Ricerca Nazionale e alla Terza Missione

**Breve descrizione:** Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali  
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)  
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica  
Progettazione e allestimento mostre e visite guidate, gestione musei e partecipazione a fiere di settore  
Attività contrattuale con soggetti pubblici e privati  
Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali  
Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)  
Alternanza scuola lavoro

**Utenti** Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

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

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

**Link utili** [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<b><u>Indicatore</u></b>	<b><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></b>	<b><u>Valore programmato</u></b>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

## Servizi Contabili

### Breve descrizione:

Predisposizione e gestione contratti di edizione  
Gestione e controllo dei contratti di fornitura di beni e servizi (comodati)  
Gestione delle procedure di scelta del contraente, contrattualizzazione e gestione del contratto di beni e servizi sotto soglia comunitaria e sopra soglia in collaborazione con l'AC (in convenzione e non in convenzione con Consip)  
Gestione liberalità e donazioni  
Liquidazione incarichi e compensi

### Utenti

Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

### Responsabile del Servizio

[Ilenia Maniero](#)

### Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità ed Acquisti](#)

### Modalità di erogazione

[Settore Contabilità ed Acquisti](#)

### Link utili

### Modalità di reclamo

[Settore Contabilità ed Acquisti](#)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email
<b><i>Efficacia</i></b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		

## Servizi di Supporto alle attività della Scuola di Specializzazione

**Breve descrizione:** Programmazione e gestione delle Scuole di Specializzazione  
Gestione front-office informativo per studenti e docenti

**Utenti** Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Didattica](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Didattica](#)

**Link utili** [Settore Didattica](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

## Servizi di Supporto alle attività dei Corsi di Specializzazione

**Breve descrizione:** Programmazione e gestione dei corsi per la formazione insegnanti (TFA, Sostegno, 60 CFU e 24 CFU, ecc.)  
Gestione front-office informativo per studenti e docenti

**Utenti** Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Didattica](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Didattica](#)

**Link utili** [Settore Didattica](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	
<b>Trasparenza</b>			

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

## Servizi a supporto all'Offerta Formativa Post Lauream

**Breve descrizione:** Programmazione e gestione di Master, corsi di perfezionamento e di alta formazione  
Attivazione e gestione di Corsi per l'Apprendimento Permanente (Corsi a catalogo)  
Programmazione e gestione dei Corsi di Dottorato  
Progettazione e gestione stages e tirocini pre e post lauream in Italia e all'estero  
Gestione front-office informativo per studenti e docenti  
Accoglimento del personale docente, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri

**Utenti** Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Post Lauream](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Post Lauream](#)

**Link utili** [Settore Post Lauream](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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

## Servizi di Supporto alle attività di Internazionalizzazione della didattica

**Breve descrizione:** Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione  
Gestione rapporti amministrativi con i Visiting Professors

**Utenti** Cittadini, Enti Pubblici, Enti privati

**Responsabile del Servizio** [Ilenia Maniero](#)

**Ufficio e Settore di riferimento** [Settore Didattica](#)

**Modalità di erogazione** [Settore Didattica](#)

**Link utili**  
[Settore Didattica](#)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2: telefono e email
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	email

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