

**Dipartimento di Scienze Politiche,
Giuridiche e Studi Internazionali -
SPGI**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze
Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali - SPGI**

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 Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali - SPGI

<u>Servizi a supporto della didattica</u>	4
<u>Servizi a supporto dell'internazionalizzazione</u>	5
<u>Servizi a supporto della Ricerca</u>	6
<u>Servizi a supporto della Terza Missione</u>	7

Servizi a supporto della didattica

- Breve descrizione:**
- Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole: fiere e iniziative per l'orientamento a livello di Dipartimento, di Ateneo e non solo, come Open day, Welcome day, Scegli con Noi, Job&Orienta
 - Gestione front-office informativo per studenti/studentesse: supporto agli studenti/studentesse in corso relativamente alla gestione della carriera amministrativa, alla compilazione del piano di studio, alle informazioni relative all'offerta formativa, al reperimento di informazioni sui siti istituzionali
 - Supporto al servizio di Tutoring per gli studenti/studentesse e all'organizzazione di attività relative al diritto allo studio

Utenti Future matricole e Studenti/Studentesse

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di [Settore Didattica e Post-lauream](#)

Modalità di [Settore Didattica e Post-lauream](#)

Link utili [Didattica](#)

Modalità di reclamo [Settore Didattica e Post-lauream](#)

Dimensione della

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Accesso sportello di Via del Santo 28 Padova, oppure via e-mail a tutor.spgi@unipd.it , via telefono 0498274202, via zoom [https://www.spgi.unipd.it/servizi/tutor-junior] . Per la sede di Rovigo front office presso la sede CUR di Viale Porta Adige 45 (CUBO - Zona fiera) (RO), via telefono allo 0425398509 - 502 - 503, via e-mail silea.masiero@unipd.it [https://www.cur-rovigo.it/corsi/diritto-delleconomia/] .
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma tra i 2 e i 5 giorni lavorativi in base alla complessità della richiesta.
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono prese in carico entro n. 2 lavorativi
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	n. 7 giorni

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

Servizi a supporto dell'internazionalizzazione

Breve descrizione:

- Gestione Summer e Winter School attraverso l'organizzazione di corsi intensivi di breve durata e di alta qualità, rivolti a diverse tipologie di utenti in collaborazione con istituzioni accademiche o altre organizzazioni internazionali
- Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione, come:
 - consulenza in presenza, telefonica, via mail e zoom ai candidate/i internazionali interessati ad iscriversi ai Corsi di studio internazionali. Supporto agli studenti o studentesse con titolo di accesso internazionale per la gestione di specifiche problematiche in collaborazione con il Servizio Accoglienza Ospiti Stranieri
 - supporto alla gestione della carriera amministrativa, alla compilazione del piano di studio, al reperimento di informazioni relative all'offerta formativa, alla navigazione sui siti istituzionali.

Utenti

Studenti/Studentesse e future matricole con titolo di accesso internazionale, ricercatori italiani e stranieri, dottorandi, professionisti e dipendenti pubblici o privati

Responsabile del

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di

[Settore Didattica e Post-lauream](#)

Modalità di

[Settore Didattica e Post-lauream](#)

Link utili

[Internazionalizzazione](#)

Modalità di reclamo

[Settore Didattica e Post-lauream](#)

Dimensione della

	<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	Ufficio internazionalizzazione del Dipartimento raggiungibile di persona presso l'ufficio in Via del Santo 28, via e-mail a internazionalizzazione.spgi@unipd.it Presso il Dipartimento è inoltre disponibile il servizio International Desk di Ateneo, raggiungibile di persona presso l'ufficio in Via del Santo 28, via e-mail agli indirizzi MAegos.spgi@unipd.it e MA.humanrights@unipd.it , e via telefono allo 049827-4254/4039.
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma tra i 2 e i 5 giorni lavorativi in base alla complessità della richiesta.
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono prese in carico entro n. 2 lavorativi
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	n. 7 giorni

Efficacia

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

Servizi a supporto della Ricerca

Breve descrizione:

- Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi come di seguito:
 - progetti di ricerca nazionali, progetti di ricerca europei e internazionali, Fondazioni Internazionali
 - progetti di ricerca finanziati da fondi strutturali (FSE, FESR, FEASR, ecc.) e della Cooperazione Territoriale Europea
- Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori e ricercatrici di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)

Utenti

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

Responsabile del

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Modalità di

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili

[Ricerca](#)

Modalità di reclamo

[Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Dimensione della

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Accesso a sportello tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00 e i pomeriggi su appuntamento. Accesso via mail scrivendo a scientifica.spgi@unipd.it ; Tel. 0498273734-3735-4021-4041
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma tra i 2 e i 5 giorni lavorativi in base alla complessità della richiesta.
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono prese in carico entro n. 2 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	N. 7 giorni

Efficacia

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

Servizi a supporto della Terza Missione

- Breve descrizione:**
- Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
 - Rapporto con imprese, associazioni di categoria, istituzioni, ordini professionali e gli altri datori di lavoro per raccogliere le esigenze di reclutamento e fare il matching con l'offerta di competenze di studenti, laureati e dottori di ricerca
 - Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off

Utenti Enti Privati, Enti pubblici, aziende, associazioni di categoria, ONG, associazioni, consorzi, ordini professionali ecc.

Responsabile del [Segretaria di Dipartimento](#)

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

Modalità di [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Link utili [Terza Missione](#)

Modalità di reclamo [Settore Ricerca e Terza Missione](#)

Dimensione della

	<i>Indicatore</i>	<i>Calcolo/determinazione indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	Accesso a sportello tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00 e i pomeriggi su appuntamento. Accesso via mail scrivendo a scientifica.spigi@unipd.it ; Tel. 0498273734-3735-4021-4041
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono evase di norma tra i 2 e i 5 giorni lavorativi in base alla complessità della richiesta.
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Le richieste vengono prese in carico entro n. 2 giorni lavorativi
<i>Trasparenza</i>	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	

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