

**Dipartimento di Diritto Privato e di
Critica del Diritto - DPCD**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Diritto Privato e
di Critica del Diritto - DPCD**

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 Diritto Privato e di Critica del Diritto - DPCD

Direzione	4
Didattica	5
Post Lauream	6
Ricerca	7
Terza Missione	8

Direzione**Breve descrizione:**

Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.
Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile

Utenti

Personale neo-assunto; dottorande/i e ricercatori/ricercatrici provenienti dall'estero; studenti/esse 200 ore e volontarie/i del servizio civile

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica, Post Lauream e Direzione-DPCD](#)

Modalità di erogazione

[Settore Didattica, Post Lauream e Direzione-DPCD](#)

Link utili

[Sito web Dipartimento DPCD](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile del Settore Didattica, Post Lauream e Direzione-DPCD](#)

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	15
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Didattica

Breve descrizione:

Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione

Utenti

Studenti/esse straniere; dottorande/i e ricercatori/ricercatrici provenienti dall'estero; visiting professors

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica, Post Lauream e Direzione-DPCD](#)

Modalità di erogazione

[Settore Didattica, Post Lauream e Direzione-DPCD](#)

Link utili

[Sito web Dipartimento DPCD](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile del Settore Didattica, Post Lauream e Direzione-DPCD](#)

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	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Post Lauream

Breve descrizione:

Gestione Summer e Winter School

Utenti

Studenti/esse e docenti coinvolti nelle summer/winter school; enti fornitori di servizi accessori alla realizzazione delle summer/winter school

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

Link utili

[Sito web Dipartimento DPCD](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile del Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

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	8
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail

Efficacia

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

Ricerca

Breve descrizione:

Attivazione e gestione di altri canali di comunicazione via web o piattaforme per progetti specifici
Attività contrattuale con soggetti pubblici e privati
Partecipazione a network internazionali per la promozione dei progetti di ricerca
Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche
Gestione Visiting Scientist (stesura progetto, lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico)
Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)
Predisposizione e gestione contratti di edizione
Procedure selettive per reclutamento per assegnisti, borsisti, personale autonomo e personale docente
Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:
- progetti di ricerca nazionali PRIN, FIRB, FARE, FFABR, SIR, etc
- progetti di ricerca europei e internazionali Marie Skłodowska-Curie Actions e ERC in H2020, Fondazioni Internazionali, H2020, LIFE+, DJ Justice, COST Action, etc
- progetti di ricerca finanziati da fondi strutturali (FSE, FESR, FEASR, ecc.) e della Cooperazione Territoriale Europea
Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, AIR, Visiting Scientist)
Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)
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) Partecipazione a network internazionali per la promozione dei progetti di ricerca

Utenti

Ricercatori/ricercatrici stranieri interessati a candidarsi a bandi individuali; enti privati e pubblici interessati a partenariati; visiting; cittadine/i; fornitori

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

Link utili

[Sito web Dipartimento DPCD](#)

[Responsabile del Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

Modalità di reclamo

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	8
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail

Efficacia

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

Terza Missione

Breve descrizione:

Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica
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 sviluppo delle attività di terza missione rivolte agli studenti

Utenti

Studenti/esse; laureate/i; cittadine/i; fornitori; docenti di altri atenei; enti pubblici e privati interessati a collaborare con il Dipartimento

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

Link utili

[Sito web Dipartimento DPCD](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile del Settore Contabilita' e acquisti, Ricerca, Terza Missione, Servizi Tecnici e Informatici-DPCD](#)

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	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	e-mail

Efficacia

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