

**Dipartimento di Matematica
"Tullio Levi-Civita" - DM**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento
di Matematica "Tullio Levi-Civita" -
DM**

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 Matematica "Tullio Levi-Civita" - DM

Collaborazioni scientifiche e internazionalizzazione	4
Gestione personale e collaborazioni	5
Supporto fund raising	6
Gestione accessi locali del Dipartimento	7
Supporto organizzazione convegni, cerimonie ed eventi di divulgazione scientifica e terza missione	8
Supporto orientamento e didattica	9
Supporto Servizi di Calcolo e Comunicazione Multimediale	10

Collaborazioni scientifiche e internazionalizzazione

Breve descrizione: Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche (*Settore Contabilità e Settore Ricerca*)
 Partecipazione a cluster tecnologici nazionali (*Settore Ricerca*)
 Predisposizione e gestione contratti di collaborazione, di ricerca e di edizione con enti italiani e stranieri (*Settore Ricerca*)
 Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off (*Settore Ricerca*)
 Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione della didattica (*Settore Didattica*)
 Supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP) (*Settore Contabilità e Settore Ricerca*)
 Supporto agli studenti stranieri iscritti alle lauree magistrali in lingua inglese ed ai visiting students e visiting phd stranieri (*Settore Didattica*)

Utenti Studenti/Studentesse, Laureate/i, Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio Cinzia Clemente

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

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

Link utili [Settore Contabilità e Acquisti del DM](#)
[Settore Didattica e Post Lauream - DM](#)

Modalità di reclamo reclami.ricerca@math.unipd.it, reclami.contabilita@math.unipd.it, reclami.didattica@math.unipd.it

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	Definito alla presa in carico
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2gg
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito del Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita'

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

Gestione personale e collaborazioni

Breve descrizione: Supporto agli utenti ed alle commissioni nelle procedure di reclutamento del personale docente (*Direzione*)
Front-Office informativo carriere docenti, Supporto nei processi di Chiamate Dirette/Rientro Cervelli/Mobilità docenti (*Direzione*)
Supporto agli utenti nelle procedure selettive per reclutamento per assegnisti, borsisti, consulenti e personale lavoro autonomo e gestione delle relative carriere (*Settore Ricerca, Settore Contabilità*)
Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)(*Settore Ricerca*)
Accoglimento del personale neoassunto docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, etc. (*Settori Direzione, Ricerca, Contabilità*)

Utenti Laureati/e, Cittadini

Responsabile del Servizio Cinzia Clemente

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

Modalità di erogazione [Settore Direzione e Servizi Tecnici del Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita'](#)

Link utili [Settore Ricerca e Terza Missione-DM](#)
[Settore Contabilità e Acquisti - DM](#)

Modalità di reclamo reclami.direzione@math.unipd.it, reclami.ricerca@math.unipd.it, reclami.contabilita@math.unipd.it

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:accesso diretto agli uffici, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	definito alla presa di carico in base al servizio richiesto
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	1

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

Supporto fund raising

Breve descrizione:

Attività contrattuale per finalità istituzionali e in conto terzi (ricerca, formazione, consulenza) con soggetti pubblici e privati - supporto alla stesura, negoziazione, gestione amministrativo-contabile e rendicontazione dei contratti
Gestione liberalità e donazioni
Supporto alla progettazione, redazione, presentazione, gestione e rendicontazione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, AIR, Visiting Scientist)
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 agli enti finanziatori e coordinatori nella gestione e rendicontazione mensile e finale dei progetti PNRR

Utenti

Laureate/i, Cittadini, Enti pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio

Cinzia Clemente

Ufficio e Settore di riferimento

Settore Ricerca e Terza Missione-DM

Modalità di erogazione

Settore Ricerca e Terza Missione-DM

Link utili

Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita' - struttura amministrativa

Modalità di reclamo

reclami.ricerca@math.unipd.it

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></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	Definito alla presa in carico
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 gg
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito del Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita'

Efficacia

Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"

Gestione accessi locali del Dipartimento

Breve descrizione: Richiesta e abilitazione badge per l'accesso alle strutture del dipartimento, assistenza per l'accesso ai corsi sulla sicurezza per l'accesso ai laboratori
Richiesta e abilitazioni badge per l'accesso alla Biblioteca di Matematica
Gestione accessi fornitori e manutentori ai locali del DM, emissione DUVRI

Utenti Studenti/Studentesse, Visitatori, Cittadini, Fornitori e Manutentori

Responsabile del Servizio Cinzia Clemente

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

Modalità di erogazione [Settore Direzione e Servizi Tecnici del Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita'](#)

Link utili [Settore Direzione e Servizi Tecnici del Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita'](#)

Modalità di reclamo reclami.direzione@math.unipd.it

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali:accesso diretto agli uffici, telefono, e-mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	definito alla presa di carico in base al servizio richiesto
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	1

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

Supporto organizzazione convegni, cerimonie ed eventi di divulgazione scientifica e terza missione

Breve descrizione: Gestione procedure di laurea (supporto pratiche studenti e docenti, gestione e inserimento commissioni, organizzazione delle sedute, organizzazione logistica afflusso di pubblico) (*Settori Didattica, Contabilità e Direzione*)
 Gestione Summer e Winter School (*Settori Didattica, Contabilità*)
 Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali (*Settore Contabilità*)
 Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, convegni, ecc.) (*Settori Contabilità e Ricerca*)
 Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica ed eventi di Terza Missione (*Settore Contabilità*)

Utenti Enti pubblici, enti privati, Studenti/Studentesse, Laureate/i, Cittadini

Responsabile del Servizio Cinzia Clemente

Ufficio e Settore di riferimento Ufficio di Coordinamento amministrativo-DM

Modalità di erogazione Ufficio di Coordinamento amministrativo-DM

Link utili Settore Didattica e Post Lauream - DM
 Settore Contabilità e Acquisti - DM
 Settore Direzione e Servizi Tecnici - DM
 Settore Ricerca e Terza Missione - DM

Modalità di reclamo reclami.contabilita@math.unipd.it, reclami.didattica@math.unipd.it, reclami.ricerca@math.unipd.it

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	4 canali: sportello, telefono, e-mail, vademecum ad hoc (riunioni preliminari trasversali ai settori per eventi complessi)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Definito alla presa in carico
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2 gg - 10gg sulla base della complessità delle necessità
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito del Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita' + Social media del DM

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

Supporto orientamento e didattica

Breve descrizione:

Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole
Gestione front-office informativo per studenti e docenti
Progettazione e gestione stages e tirocini pre e post lauream in Italia e all'estero, Organizzazione di eventi di orientamento agli stages in collaborazione con aziende
Programmazione e gestione dei corsi per la formazione insegnanti (TFA, Sostegno, 60 CFU e 24 CFU, ecc.)
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
Supporto amministrativo e consulenza per la realizzazione di stage e tirocini e per l'inserimento nel mondo del lavoro
Supporto alla progettazione e sviluppo delle attività di terza missione rivolte a studenti e al mondo della scuola e dei progetti del Piano Nazionale Lauree Specialistiche con le Scuole del Territorio
Supporto alla progettazione e realizzazione di progetti di accessibilità e inclusione

Utenti

Studentesse/Studenti, Cittadini, Laureati/e, Aziende, Enti pubblici e Privati, Scuole di ogni ordine e grado

Responsabile del Servizio

Cinzia Clemente

Ufficio e Settore di riferimento

Settore Didattica e Post Lauream - DM

Modalità di erogazione

Settore Didattica e Post Lauream - DM

Settore Ricerca e Terza Missione-DM

Link utili

Ufficio di Coordinamento amministrativo-DM

Modalità di reclamo

reclami.didattica@math.unipd.it

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	4 canali: sportello, telefono, e-mail, riunioni ad hoc
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Definito alla presa in carico
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1 gg - 5gg sulla base della complessità delle necessità
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito del Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita'

Efficacia

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

Supporto Servizi di Calcolo e Comunicazione Multimediale

Breve descrizione: Attivazione e gestione di altri canali di comunicazione via web o piattaforme per progetti specifici
Gestione aule informatiche: installazione tramite clonazione, manutenzione hardware e supporto agli utenti
Gestione di ambienti di calcolo e sviluppo di algoritmi per analisi scientifiche
Manutenzione ed integrazione degli applicativi sviluppati internamente
Presidio e manutenzione dei servizi audio video web per la formazione erogata in aula
Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento e di Centri interdipartimentali, inclusi i social media
Servizio di realizzazione di contenuti multimediali (video, audio, fotografici) a scopo didattico e di ricerca
Servizio di gestione multimediale, social, streaming per eventi del dipartimento

Utenti Studenti/Studentesse, Laureate/Laureati, Cittadini

Responsabile del Servizio Luca Righi

Ufficio e Settore di riferimento [Ufficio di coordinamento delle attività tecniche specialistiche e di laboratorio](#)

Modalità di erogazione [Pagina dell'ufficio di coordinamento delle attività tecniche specialistiche e di laboratorio](#)

Link utili [Pagina di supporto ICT](#)

Modalità di reclamo reclami.servizio.calcolo@math.unipd.it

Dimensione della qualità

	<i><u>Indicatore</u></i>	<i><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></i>	<i><u>Valore programmato</u></i>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: accesso diretto agli uffici, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	Automatico

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