

**Dipartimento di Territorio e
Sistemi Agro-Forestali - TESAF**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Territorio e
Sistemi Agro-Forestali - TESAF**

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 Territorio e Sistemi Agro-Forestali - TESAF

Servizi a supporto del reclutamento del personale	4
Servizi a supporto del trasferimento tecnologico	5
Servizi a supporto dell'attività di public engagement	6
Servizi a supporto della didattica post lauream	7
Servizi a supporto della promozione della ricerca	8
Servizi a supporto della ricerca	9
Servizi a supporto della ricerca in conto terzi	10
Servizi a supporto della transizione dall'Ateneo al mondo del lavoro	11
Servizi a supporto della didattica nazionale e internazionale	12

Servizi a supporto del reclutamento del personale

Breve descrizione: Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.
Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti

Utenti Laureati dottorandi docenti italiani e stranieri

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	4
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2

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

Servizi a supporto del trasferimento tecnologico

Breve descrizione: Partecipazione a cluster tecnologici nazionali
Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off

Utenti Aziende enti esterni docenti

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo del Settore Ricerca e Terza missione](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo del Settore Ricerca e Terza missione](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

Dimensione della qualità

	<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	3
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	60
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3

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

Servizi a supporto dell'attività di public engagement

Breve descrizione: Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica
Progettazione e allestimento mostre e visite guidate, gestione musei e partecipazione a fiere di settore
Promozione del Dipartimento attraverso azioni pubblicitarie e di marketing e organizzazione di eventi

Utenti Professionisti, associazioni, enti locali, scuole, consorzi, aziende

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

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
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2

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

Servizi a supporto della didattica post lauream

Breve descrizione: Gestione Summer e Winter School
Programmazione e gestione dei Corsi di Dottorato

Utenti Studenti e ricercatori internazionali, enti di ricerca, atenei italiani e stranieri

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

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
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2

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

Servizi a supporto della promozione della ricerca

Breve descrizione: Partecipazione a network internazionali per la promozione dei progetti di ricerca
Promozione dei risultati della ricerca sui principali canali di comunicazione Unipd e internazionali e diffusione delle informazioni

Utenti stakeholders: aziende, specialisti di settore, ricercatori, consorzi, enti pubblici, altre università italiane e straniere

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo del Settore Ricerca e Terza missione](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo del Settore Ricerca e Terza missione](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

Dimensione della qualità

	<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	4
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2

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

Servizi a supporto della ricerca

Breve descrizione: 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.)
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)

Utenti Ricercatori e docenti nazionali e internazionali, dottorandi assegnisti borsisti

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo del Settore Ricerca e Terza missione](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo del Settore Ricerca e Terza missione](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

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
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2

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

Servizi a supporto della ricerca in conto terzi

Breve descrizione: Attivazione e gestione di Corsi per l'Apprendimento Permanente (Corsi a catalogo)
Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali
Analisi fisico-meccaniche per la caratterizzazione della qualità dei bio-combustibili legnosi

Utenti stakeholders: aziende, specialisti di settore, ricercatori, consorzi, enti pubblici, altre università italiane e straniere

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<i>Accessibilità</i>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	4
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2

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

Servizi a supporto della transizione dall'Ateneo al mondo del lavoro

Breve descrizione: Alternanza scuola lavoro
Progettazione e gestione stages e tirocini pre e post laurea in Italia e all'estero
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
Servizi individuali e collettivi di orientamento al lavoro e job placement per laureati e dottori di ricerca

Utenti studenti istituti scolastici di 2° grado ordini professionali aziende altri enti pubblici consorzi

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

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
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	30
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2

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

Servizi a supporto della didattica nazionale e internazionale

Breve descrizione: "Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione: servizi a supporto Redazione e gestione diretta di progetti a finanziamento comunitario Erasmus+ (settore educazione) su tematiche internazionali trasversali
Consulenza e supporto tecnico nella presentazione di candidature per la partecipazione a programmi europei e nella gestione di finanziamenti europei per la formazione
Progettazione e gestione di percorsi a titolo doppio/congiunto
Stipula accordi bilaterali con istituzioni d'istruzione superiori straniere
Supporto alla preparazione degli accordi di doppio titolo e gestione delle relative borse di studio"
Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione: Servizi a supporto della gestione ed organizzazione della mobilità studenti in uscita ed in entrata in collaborazione con la scuola e l'Amministrazione Centrale
Attività di orientamento presso scuole e istituti superiori

Utenti Altre università italiane e straniere, consorzi, altri enti accreditati per la didattica, scuole e studenti nazionali e internazionali

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web di Ateneo al Settore Amministrazione Didattica Post Lauream](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

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
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	90
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2

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

Servizi a supporto della ricerca in conto terzi

Breve descrizione: Analisi fisico-meccaniche per la caratterizzazione della qualità dei bio-combustibili legnosi

Utenti Aziende del settore pubbliche e private e singoli richiedenti

Responsabile del Servizio [Link al sito web di Ateneo del Responsabile Gestione Tecnica](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Link al sito web di Ateneo dei Laboratori e Servizi Tecnici del Dipartimento](#)

Modalità di erogazione [Link al sito web del Laboratorio ABC](#)

Link utili <https://www.tesaf.unipd.it/>

Modalità di reclamo [Link a PEC, mail o numero telefonico disponibili al sito web del Dipartimento](#)

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
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	2

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