

**Dipartimento di Scienze
Economiche e Aziendali "Marco
Fanno" - DSEA**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze
Economiche e Aziendali "Marco Fanno" - DSEA**

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 Economiche e Aziendali "Marco Fanno" - DSEA

Comunicazione	4
Protocollo e Gestione Documentale	5
Segreteria di Direzione e supporto organi collegiali	6
Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - Career Coaching	7
Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - Orientamento e Tutorato	8
Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - Stage and Placement	9
Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - International Service	10
Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti	11
Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - Post-Lauream	12
Servizi a supporto della didattica e servizi agli studenti - Segreteria didattica	13
Servizi di assistenza / help desk informatico	14
Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Ciclo Attivo	15
Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Ciclo Passivo	16
Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Gestione del bilancio	17
Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Gestione del fondo economale di Struttura	18
Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Pagamento missioni e erogazione compensi	19
Servizi di gestione del Laboratorio di Economia e Management - LEM	20
Servizi di gestione server, backup e virtual machine	21
Servizi finalizzati alla sicurezza informatica	22
Servizi generali	23
Servizi informatici del Dipartimento	24
Servizi tecnici	25
Servizi telefonici	26
Servizi web	27
Supporto al monitoraggio e alla valutazione della ricerca	28
Supporto al networking e alla disseminazione scientifica	29
Supporto al reclutamento di personale non strutturato	30
Supporto alla ricerca internazionale	31
Supporto alla ricerca nazionale	32
Supporto all'accreditamento internazionale del Dipartimento e al monitoraggio continuo degli indicatori di performance	33
Terza Missione Public Engagement, e supporto alla Commissione Ethics Responsibility & Sustainability	34

Comunicazione

Breve descrizione:

- Predisposizione del piano editoriale del Dipartimento
- Realizzazione di video e immagini per il piano editoriale
- Gestione della newsletter informativa
- Gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento in lingua italiana e del sito web di Dipartimento in lingua inglese
- Gestione dei social media del Dipartimento (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, Youtube, TikTok, Telegram)
- Promozione online dell'offerta didattica
- Gestione della piattaforma Mediaspace di Dipartimento
- Promozione e supporto all'organizzazione delle iniziative e degli eventi di natura didattica rivolti alla popolazione studentesca
- Promozione e supporto all'organizzazione delle iniziative e degli eventi scientifici e di terza missione organizzati dal Dipartimento e/o da Enti/Istituzioni
- Comunicazione della partecipazione dei docenti a seminari/conferenze (keynote) presso altre università
- Azione di disseminazione dei risultati delle pubblicazioni scientifiche
- Comunicazione Awards/grant ricevuti
- Supporto all'attività di scouting finalizzata al reclutamento di personale
- Progettazione del merchandising

- Studentesse/studenti
- Enti pubblici e privati
- Cittadinanza
- Ricercatori e docenti di altri atenei nazionali ed internazionali
- Fornitori di beni e servizi

Utenti

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

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 (telefono, email, Zoom)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Protocollo e Gestione Documentale

Breve descrizione:

- Gestione del flusso documentale in arrivo e in partenza tramite protocollo
- Gestione dell'archivio documentale di Dipartimento
- Conservazione digitale

Utenti

- Enti pubblici e privati
- Soggetti esterni
- Cittadinanza

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

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 (telefono, email, Zoom)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email

Efficacia

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

Segreteria di Direzione e supporto organi collegiali

Breve descrizione:

- Segreteria di Dipartimento
- Gestione incarichi esterni ai docenti
- Supporto amministrativo agli organi di Dipartimento e dei Centri interdipartimentali
- Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali

Utenti

- Enti pubblici e privati
- Docenti esterni
- Stakeholders esterni

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

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 (email, Zoom, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - Career Coaching

Breve descrizione:

- Self Assesement: autovalutazione delle competenze soft comunicazione, al decision making e alla leadership
- Individual Coaching: percorso con i singoli studenti sulla base delle aspettative e delle attitudini personali
- Lab skills in gruppi: COMUNICAZIONE, DECISION MAKING, LEADERSHIP per il MANAGEMENT
- Open Badge digitale "Soft Skills per il Management"

Utenti Studentesse/Studenti

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

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

Modalità di erogazione [Settore Didattica e Post Lauream](#)

Link utili [Servizio Career Coaching](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica e Post Lauream](#)

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 (email, telefono, Zoom, appuntamenti in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - Orientamento e Tutorato

- Breve descrizione:**
- Organizzazione di Open Day per i Corsi di Studio dSEA
 - Consulenze personalizzate di orientamento
 - Incontri di orientamento nelle scuole secondarie superiori
 - Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento
 - Partecipazione ad attività di orientamento organizzate dall'Ateneo (es. Scegli con noi, Job&Orienta, UniPadova Incontra)
 - Organizzazione di Welcome Day per le matricole
 - Organizzazione di incontri di tutorato formativo per le matricole, in collaborazione con l'Ateneo
 - Organizzazione di incontri informativi a supporto di studenti e studentesse (es. Piani di Studio, Prova Finale)
 - Monitoraggio delle carriere degli studenti e delle studentesse
 - Azioni atte a prevenire il drop-out e recuperare le carriere degli studenti e delle studentesse in ritardo o fuori corso
 - Organizzazione di incontri di tutorato specifico per gli studenti e studentesse internazionali
 - Consulenze personalizzate di tutorato
 - Redazione di guide informative
 - Organizzazione di tutorato didattico individuale e di gruppo (es. gruppi di studio)
 - Coordinamento dei Tutor Junior dSEA
 - Attività di bilancio di competenze; PROGETTO POT; Piani di Orientamento e Tutorato (MUR)

Utenti - Studentesse/Studenti

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

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

Modalità di erogazione [Settore Didattica e Post Lauream](#)

Link utili [Servizio Orientamento e Tutorato](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica e Post Lauream](#)

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 (email, telefono, Zoom, appuntamenti in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento

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

Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - Stage and Placement

- Breve descrizione:**
- Gestione dei tirocini curriculari ed extracurriculari sia in Italia che all'estero (Erasmus+ incluso); Tirocini di ricerca
 - Gestione del database di dipartimento delle aziende partner
 - Consulenza alle aziende partner sulle procedure di tirocinio e placement
 - Consulenza agli studenti su CV e tirocinio
 - Supporto durante il tirocinio
 - Supporto al placement
 - Consulenza alle studentesse e studenti internazionali (degree seekers)
 - Consulenza agli studenti lavoratori
 - Gestione degli appelli di registrazione tirocinio
 - Consulenza studenti Atenei partner
 - Gestione delle candidature alle offerte di tirocinio/lavoro con revisione CV
 - Organizzazione e gestione eventi di formazione e placement (es. Stage Map; Meet your Future);
 - Presentazione dei servizi in occasione di welcome day e avvio corsi
 - Supporto alla realizzazione dei progetti di alternanza scuola-lavoro
 - Aggiornamento pagine intranet dedicate e Moodle

- Utenti**
- Studentesse/Studenti
 - Aziende
 - Stakeholders esterni

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

[Settore Didattica e Post Lauream](#)

Ufficio e Settore di riferimento

Modalità di erogazione [Settore Didattica e Post Lauream](#)

Link utili [Servizio Stage & Placement](#)

[Responsabile Settore Didattica e Post Lauream](#)

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	4 (email, telefono, Zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento

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

Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - International Service

- Breve descrizione:**
- Gestione dei programmi di mobilità per studio: Erasmus+, Arqus, Doppi titoli, Accordi bilaterali oltre Europa, Summer Schools
 - Supporto per la stipula di accordi per collaborazioni accademiche con Istituti e Università estere
 - Supporto per la partecipazione a bandi per l'ottenimento di finanziamenti per la mobilità internazionale (es. Erasmus+)
 - Organizzazione di eventi promozionali e informativi sulle opportunità di studio all'estero (es. Study Abroad)
 - Predisposizione dei bandi per la selezione degli studenti "outgoing"
 - Gestione del processo di selezione degli studenti "outgoing"
 - Erogazione dei finanziamenti a beneficio degli studenti "outgoing"
 - Riconoscimento delle attività formative svolte all'estero dagli studenti in mobilità
 - Organizzazione di "Welcome Days" per studenti incoming
 - Controllo piani di studio ("learning agreement") degli studenti "incoming"
 - Accoglienza di ospiti internazionali per finalità di didattica, formazione o stipula di collaborazioni accademiche
 - Mantenimento delle relazioni internazionali e dialogo con le Istituzioni partner

- Utenti**
- Studentesse/Studenti
 - Istituzioni Partner internazionali
 - Docenti di altra nazionalità

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

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

Modalità di erogazione [Settore Didattica e Post Lauream](#)

Link utili [Servizio International Mobility Office](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Didattica e Post Lauream](#)

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	4 (email, telefono, Zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento

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

Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti

Breve descrizione:

- Supporto nella predisposizione dei target formativi dei Corsi di Studio e nelle attività di quality assurance
- Monitoraggio, analisi dei dati e redazione di report periodici sull'andamento dei vari KPI e sulle eventuali azioni di miglioramento relativamente ai target formativi
- Monitoraggio costante dei KPI degli standard Equis, relativamente a studenti e offerta formativa
- Predisposizione di report informativi alle sedute degli organi collegiali dSEA e ai gruppi di lavoro Equis relativamente a studenti e offerta formativa

Utenti

- Studentesse/Studenti
- Enti accreditatori

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica e Post Lauream](#)

Modalità di erogazione

[Settore Didattica e Post Lauream](#)

Link utili

[Segreteria Didattica](#)

[Responsabile Settore Didattica e Post Lauream](#)

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	4 (email, telefono, Zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento

Efficacia

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

Servizi a supporto della Didattica e servizi agli studenti - Post-Lauream

Breve descrizione:

- Supporto amministrativo alla compilazione delle schede proposta istituzione Master e Corsi di Alta Formazione
- Supporto amministrativo alla compilazione delle schede relazione finale Master
- Supporto amministrativo alla Direzione dei Master e Corsi di Alta Formazione
- Gestione amministrativa e supporto al funzionamento degli organi collegiali dei Master, dei Corsi di Alta Formazione e del Corso di Dottorato
- Supporto nella gestione delle carriere dei dottorandi
- Organizzazione Welcome day Dottorato
- Supporto amministrativo per la gestione del Dottorato
- Supporto allo sviluppo della promozione riguardante i Corsi post-lauream

Utenti

- Studentesse/Studenti
- Atenei partner
- Dottorande/dottorandi
- Stakeholders esterni

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

[Settore Didattica e Post Lauream](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica e Post Lauream](#)

Modalità di erogazione

Link utili

[Didattica e Post Lauream](#)

[Responsabile Settore Didattica e Post Lauream](#)

Modalità di reclamo

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	4 (email, telefono, Zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi a supporto della didattica e servizi agli studenti - Segreteria didattica

Breve descrizione:

- Predisposizione procedura di compilazione piani di studio Uniweb
- Incontri informativi su: scelta del percorso di studio, compilazione piani di studio, scelta della Prova finale, scelta della tesi magistrale
- Prenotazione spazi dSEA e richiesta spazi di Ateneo per lezioni, esami, attività didattiche, seminari
- Predisposizione orario delle lezioni, dei calendari d'esame ed apertura delle liste di iscrizione in Uniweb, **gestione e rilascio firma digitale**
- Gestione della procedura di scelta online argomento tesi magistrale; controllo carriera dei laureandi e determinazione del voto finale di laurea
- Organizzazione delle Cerimonie di Proclamazione e sedute lauree magistrali e relative Commissioni di laurea
- Servizio di sportello studenti: consulenze e problematiche carriere e didattica
- Analisi, predisposizione di delibere passaggi, trasferimenti, abbreviazione di carriera, convalide attività pregresse
- Pubblicazione di bandi di docenza a contratto (attività vacanti CDS e progetti didattici di didattica integrativa)
- Verifica e ricognizione documentazioni utili per la liquidazione dei contratti e affidamenti onerosi (IDRA)
- Supporto riunioni Organi Collegiali e Consigli di Corso di studio, GAV
- Gestione offerta formativa, Scheda di Monitoraggio annuale, Rapporto di Riesame Ciclico, programmazione didattica, attività seminariali, Didattica innovativa
- Supporto alle attività dei Comitati Ordinatori per le proposte di attivazione di nuovi Corsi di studio
- Consultazione e attività Parti Sociali, stakeholders
- Supporto all'Advisory Board di dipartimento

Utenti

- Studentesse/Studenti
- Docenti a contratto
- Visiting professors
- Stakeholders esterni

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica e Post Lauream](#)

Modalità di erogazione

[Settore Didattica e Post Lauream](#)

Link utili

[Segreteria Didattica](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Didattica e Post Lauream](#)

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 (email, telefono, Zoom, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento

Efficacia

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

Servizi di assistenza / help desk informatico

Breve descrizione:

- Gestione attrezzature informatiche (stampanti, fotocopiatori, ecc.)
- Supporto agli utenti nell'attivazione dei sistemi hardware, software e web
- Presidio e manutenzione dei servizi audio video per la formazione erogata in aula

Utenti

- Studentesse/Studenti
- Ospiti esterni
- Visiting Professors

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento

Efficacia

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

Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Ciclo Attivo

Breve descrizione:

- Predisposizione contratti attivi in conto terzi e supporto amministrativo nella gestione degli stessi e delle modifiche contrattuali
- Fatturazione attiva, gestione liberalità, donazioni e sponsorizzazioni
- Incassi degli importi ricevuti a finanziamento dei Progetti di ricerca, in ambito istituzionale e in ambito commerciale

Utenti

- Enti Pubblici e privati
- Aziende
- Fornitori di beni e servizi
- Stakeholders esterni

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Contabilità e Acquisti](#)

Modalità di erogazione [Settore Contabilità e Acquisti](#)

Link utili [Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Contabilità e Acquisti](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email

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

Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Ciclo Passivo

- Breve descrizione:**
- Predisposizione di ordini di acquisto
 - Gestione delle procedure di scelta del contraente, E-procurement (strumenti Consip, Mepa, Meunipd)
 - Gestione e controllo dei contratti di fornitura di beni e servizi
 - Registrazione e pagamento fatture passive

Utenti Fornitori di beni e servizi

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Contabilità e Acquisti](#)

Modalità di erogazione [Settore Contabilità e Acquisti](#)

Link utili [Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Contabilità e Acquisti](#)

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 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Gestione del bilancio

Breve descrizione:

- Supporto alla Predisposizione del budget di Progetti
- Gestione del budget di Progetti
- Monitoraggio debiti e crediti
- Monitoraggio e gestione registri IVA

Utenti

- Enti pubblici e privati
- Aziende
- Stakeholders esterni

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità e Acquisti](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilità e Acquisti](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

[Responsabile Settore Contabilità e Acquisti](#)

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	1 (email)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Gestione del fondo economale di Struttura

Breve descrizione:

- Gestione della cassa
- Registrazione di piccole spese e relativi rimborsi a mezzo cassa
- Gestione amministrativo contabile della carta di credito del dipartimento.

Utenti

- Fornitori di beni e servizi
- Visiting professors

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità e Acquisti](#)

Modalità di erogazione

[Settore Contabilità e Acquisti](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

[Responsabile Settore Contabilità e Acquisti](#)

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 (email, telefono, Zoom)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi di Contabilità e Acquisti del Dipartimento - Pagamento missioni e erogazione compensi

Breve descrizione:

- Gestione rimborso missioni e relativi anticipi
- Rimborsi periodi all'estero dottorandi
- Registrazione e liquidazione incarichi e compensi

Utenti

- Ospiti esterni
- Docenti esterni
- Studentesse/Studenti
- Dottorande/Dottorandi

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Contabilità e Acquisti](#)

Modalità di erogazione [Settore Contabilità e Acquisti](#)

Link utili [Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Contabilità e Acquisti](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "Progetto Good practice: sintesi dei risultati"		

Servizi di gestione del Laboratorio di Economia e Management - LEM

Breve descrizione: - Gestione e manutenzione del Laboratorio di Economia e Management (LEM) per il suo utilizzo per esami, lezioni, esercitazioni ed esperimenti di Economia e Management

Utenti

- Studentesse/Studenti
- Dottorandi/i
- Docenti esterni

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi di gestione server, backup e virtual machine

Breve descrizione:

- Servizio di gestione server, backup e virtual machine
- Salvataggio costante dei dati con più copie di backup

Utenti

- Studentesse/Studenti
- Dottorande/i

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi finalizzati alla sicurezza informatica

Breve descrizione: - Gestione incidenti di sicurezza informatica relazionandosi con NOC GARR, Autorità Giudiziaria in collaborazione con ASIT

Utenti - Autorità giudiziaria

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

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

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

Link utili [Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo [Responsabile Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento

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

Servizi generali

Breve descrizione:

- Supporto alla logistica per ospiti e Visiting Professors
- Gestione del flusso di posta cartacea e pacchi in arrivo e in partenza
- Supporto ai servizi di facchinaggio

Utenti

- Ospiti esterni
- Visiting Professors
- Fornitori di beni e servizi

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email

Efficacia

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

Servizi informatici del Dipartimento

Breve descrizione:

- Progettazione e sviluppo applicazioni e strumenti software interni
- Manutenzione ed integrazione degli applicativi sviluppati internamente
- Gestione delle banche dati
- Sviluppo e manutenzione delle infrastrutture di core networking, firewall e server
- Controllo della performance, della sicurezza e dell'affidabilità del core networking della rete dati
- Gestione delle richieste di assistenza tecnica

Utenti

- Studentesse/Studenti
- Dottorandi/i

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

[Responsabile Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi tecnici

Breve descrizione:

- Gestione di piccole problematiche tecniche e soddisfazione delle richieste per interventi di primo livello
- Rapporti con gli uffici tecnici dell'Ateneo e con ditte esterne per interventi di livello superiore

Utenti

Fornitori di beni e servizi

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Servizi telefonici

Breve descrizione: Gestione rete telefonica con servizio di help desk verso ASIT per la risoluzione di eventuali problematiche

Utenti

- Dottorande/i

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

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	2 (email, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento

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

Servizi web

Breve descrizione:

- Configurazione, gestione ed ottimizzazione piattaforma Moodle
- Supporto tecnico per l'inserimento delle informazioni nel sito web di Dipartimento

Utenti

- Studentesse/Studenti
- Dottorandi/i
- Stakeholders esterni

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Modalità di erogazione

[Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Servizi Tecnici e Informatici](#)

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	2 (mail, telefono)
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	sito web Dipartimento
<i>Efficacia</i>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Supporto al monitoraggio e alla valutazione della ricerca

Breve descrizione:

- Supporto agli aggiornamenti banche dati (es. IRIS) relative ai prodotti della ricerca e raccolta dati ricerca per valutazioni esterne (VQR, SUA RD)
- Supporto ai processi di assicurazione della qualità della ricerca
- Supporto alla Commissione Ricerca di Dipartimento e ad eventuali altre commissioni inerenti la ricerca (es. PTSR, Ranking QI)

- Enti accreditatori
- Stakeholders esterni

Utenti

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

[Contatta il Servizio](#)

Link utili

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di reclamo

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	4 (email, Zoom, telefono, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email

Efficacia

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

Supporto al networking e alla disseminazione scientifica

Breve descrizione:

- Organizzazione di eventi e workshop scientifici sui finanziamenti di Ateneo, di ricerca nazionali e internazionali (workshop, conferenze, seminari scientifici, job market ecc.)
- Gestione Visiting Scientists (lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico, accoglienza) e ospiti nazionali e internazionali per collaborazioni scientifiche

Utenti

- Docenti esterni
- Ospiti esterni
- Visiting Professors
- Enti pubblici e privatis
- Fornitori di beni e servizi

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

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 (email, Zoom, telefono, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	Sito web del Dipartimento

Efficacia

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

Supporto al reclutamento di personale non strutturato

Breve descrizione:

- Gestione del reclutamento e delle carriere di assegnisti/e di ricerca
- Gestione del reclutamento e delle carriere di borsisti/e
- Gestione del reclutamento e delle carriere di collaboratori/trici

Utenti

- Candidati/e a procedure di reclutamento
- Personale esterno reclutato

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

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 (email, Zoom, telefono, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	Sito web Dipartimento
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Supporto alla ricerca internazionale

Breve descrizione:

- Supporto a progettazione, redazione, presentazione, gestione, rendicontazione e audit di progetti di ricerca su bandi finanziati da fondi diretti: progetti di ricerca europei e internazionali Marie Skłodowska-Curie Actions e ERC in H2020, Fondazioni Internazionali, H2020, LIFE+, DJ Justice, COST Action, etc.
- Supporto alla progettazione, redazione, presentazione, gestione, rendicontazione e audit di progetti di ricerca su bandi finanziati da fondi indiretti: progetti di ricerca finanziati da fondi strutturali (FSE, FESR, FEASR, ecc.) e della Cooperazione Territoriale Europea
- Supporto alla progettazione, redazione, negoziazione, stipula e gestione amministrativa e monitoraggio di accordi di ricerca con Enti internazionali (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreements)

Utenti

- Enti partner di progetto
- Candidate/i esterni ai bandi competitivi

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

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 (email, Zoom, telefono, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Supporto alla ricerca nazionale

Breve descrizione:

- Supporto alla progettazione, redazione, presentazione, gestione, rendicontazione e audit di progetti di ricerca su bandi finanziati: progetti di ricerca nazionali PNRR, PRIN, FIRB, FARE, FFABR, SIR, etc. progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, AIR, Visiting Scientist) progetti di Eccellenza
- Supporto alla progettazione, redazione, presentazione, gestione, rendicontazione e audit di progetti di ricerca su bandi finanziati: progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (Stars, Unimpresa, iniziative Talent@unipd, Seal of excellence).
- Supporto alla gestione amministrativa e monitoraggio degli accordi di ricerca con altri enti italiani (parte scientifica amministrativa e rendicontazione)

Utenti

- Enti partner di progetto
- Candidate/i esterni ai bandi competitivi
- Componenti Advisory Board

Responsabile del Servizio

[Segretaria di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Modalità di erogazione

[Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

Link utili

[Contatta il Servizio](#)

Modalità di reclamo

[Responsabile Settore Ricerca, Terza Missione e Direzione](#)

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 (email, Zoom, telefono, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email

Efficacia

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

Supporto all'accreditamento internazionale del Dipartimento e al monitoraggio continuo degli indicatori di performance

Breve descrizione:

- Aggiornamento delle informazioni richieste da Equis per l'accreditamento internazionale del Dipartimento
- Aggiornamento dei dati relativi al Dipartimento per il monitoraggio continuo degli indicatori di performance
- Mappatura e semplificazione dei processi informativi e raccolta dati

Utenti Enti di accreditamento

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

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

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

Link utili [Contatta il Servizio](#)

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

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 (email, Zoom, telefono)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Terza Missione Public Engagement, e supporto alla Commissione Ethics Responsibility & Sustainability

Breve descrizione:

- Gestione dei dati e delle attività di Terza Missione per rilevazioni ANVUR (SUA TM) e di altro tipo
- Supporto alla gestione amministrativa di convenzioni relative alla TM
- Supporto amministrativo per le attività conto terzi relative alla TM
- Organizzazione di seminari e convegni con finalità di Public Engagement
- Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off
- Supporto amministrativo per la gestione di brevetti, relativi accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP)

Utenti

- Aziende
- Enti pubblici e privati
- Istituzioni
- Centri di ricerca
- Cittadinanza
- Fornitori di beni e servizi

Responsabile del Servizio [Segretaria di Dipartimento](#)

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

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

Link utili [Contatta il Servizio](#)

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

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 (email, Zoom, telefono, appuntamento in presenza)
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</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	email

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