

**Dipartimento di Ingegneria
Industriale - DII**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Ingegneria
Industriale - DII**

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 Ingegneria Industriale - DII

Servizio 1: Reclutamento Personale esterno per la ricerca

4

Servizio 2: Prestazioni esterne

5

Servizio 1: Reclutamento Personale esterno per la ricerca

Breve descrizione: Procedure selettive per il reclutamento di assegnisti, borsisti, personale autonomo

Utenti Laureate e laureati

Responsabile del Servizio <https://www.unipd.it/contatti/rubrica?checkout=cerca&key=D141000&persona=Ufficio%20di%20Coordinamento%20amministrativo%20e%20delle%20attivit%27%20tecniche%20generali-DII&ruolo=2>

Ufficio e Settore di riferimento <https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=dii&key=D141040>

Modalità di erogazione <https://www.dii.unipd.it/servizi/servizi-e-uffici/settore-ricerca-e-terza-missione>

<https://www.dii.unipd.it/news/archivio/tid/74>

Link utili

dipartimento.dii@pec.unipd.it

Modalità di reclamo

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: ufficio, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20 gg.
			N.A.
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	3 canali: ufficio, telefono, email

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

Servizio 2: Prestazioni esterne

Breve descrizione:

Prove e analisi in conto terzi

Utenti

Enti Pubblici, Enti Privati, Cittadini

Responsabile del Servizio

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?checkout=cerca&key=D141000&persona=Ufficio%20di%20Coordinamento%20amministrativo%20e%20delle%20attivit%27%20tecniche%20generali-DII&ruolo=2>

Ufficio e Settore di riferimento

<https://www.unipd.it/contatti/rubrica?ruolo=2&checkout=cerca&persona=dii&key=D141040>

Modalità di erogazione

<https://www.dii.unipd.it/servizi/servizi-e-uffici/settore-ricerca-e-terza-missione>

Link utili

<https://www.dii.unipd.it/servizi/servizi-le-imprese>

Modalità di reclamo

dipartimento.dii@pec.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: ufficio, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	15 giorni
			N.A.
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	2 canali: on-line e email

Efficacia

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