

**Dipartimento di Psicologia dello
Sviluppo e della Socializzazione -
DPSS**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Psicologia
dello Sviluppo e della Socializzazione - DPSS**

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 Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione - DPSS

Servizi a supporto della didattica	4
Servizi a supporto del Post lauream	5
Servizi a supporto della Terza Missione - Mentor UP	6
Organizzazione eventi	7
Servizi a supporto della ricerca	8
Servizi a supporto della Terza Missione	9

Servizi a supporto della didattica

Breve descrizione: Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole
Gestione front-office informativo per studenti e docenti

Utenti Studenti/studentesse

Responsabile del Servizio [Responsabile Ufficio coordinamento amministrativo e delle attività tecniche e generali](#)

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

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

Link utili <https://www.dpss.unipd.it/offerta-didattica/corsi-di-laurea-triennale>

Modalità di reclamo

didattica.dpss@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	indirizzo mail didattica.dpss@unipd.it
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 giorni
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	Il sito internet viene aggiornato in concomitanza con l'arrivo di nuove indicazioni

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

Servizi a supporto del Post lauream

Breve descrizione: Programmazione e gestione dei corsi per la formazione insegnanti (TFA, Sostegno, 60 CFU e 24 CFU, ecc.)
Gestione Summer e Winter School
Programmazione e gestione delle Scuole di specializzazione
Programmazione e gestione di Master, Corsi di Perfezionamento e di Alta Formazione

Utenti Laureati/laureate - studenti/studentesse

Responsabile del Servizio [Responsabile Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attivita' tecniche generali-DPSS](#)

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

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

Link utili <https://www.dpss.unipd.it/>
didattica.dpss@unipd.it

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

Indicatore

Calcolo/determinazione indicatore

Valore programmato

Accessibilità

Facilità di accesso al servizio

Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio

indirizzo mail didattica.dpss@unipd.it

Tempestività

Tempo medio per l'erogazione del servizio

Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta

10 giorni

Tempo medio per la presa in carico della richiesta

Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta

2 giorni

Trasparenza

Aggiornamento delle informazioni on line

Frequenza dell'aggiornamento

Sito internet aggiornato in concomitanza con l'arrivo di nuove indicazioni

Efficacia

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

Servizi a supporto della Terza Missione - Mentor UP

Breve descrizione: Gestione servizio Mentor Up per studenti universitari

Utenti Studenti/studentesse - Enti esterni e scuole

Responsabile del Servizio [Responsabile Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali-DPSS](#)

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

Modalità di erogazione <https://lilia.dpss.psy.unipd.it/mentor-up/>

Link utili <https://www.unipd.it/mentor-up>

mentor-up.dpss@unipd.it

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	indirizzo mail mentor.up.dpss@unipd.it
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10 giorni
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet del servizio Mentor-UP e canali social

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

Organizzazione eventi

Breve descrizione: Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica

Utenti Partecipanti agli eventi e relatori esterni

Responsabile del Servizio [Responsabile Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali-DPSS](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPSS](#)

Modalità di erogazione [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPSS](#)

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

[Responsabile del Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPSS](#)

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	Indirizzo di posta elettronica creato ad hoc per l'evento
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 giorni
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 giorni
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	Le informazioni vengono aggiornate in 1 giorno lavorativo

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 del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti
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)
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche
Gestione Visiting Scientist (stesura progetto, lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico)

Utenti Laureate/i, post doc, Ospiti nazionali e stranieri, Enti pubblici e privati, cittadini, laureati/e, studiosi/e stranieri/e, studenti/studentesse

Responsabile del Servizio [Responsabile Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali-DPSS](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPSS](#)

Modalità di erogazione [Responsabile del Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPSS](#)

Link utili [Sito internet Dipartimento DPSS](#)

ricerca.dpss@unipd.it

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	3 canali: sportello, telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	5 giorno
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1 giorno
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	Il sito internet viene aggiornato in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni

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

Servizi a supporto della Terza Missione

Breve descrizione: Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off

Utenti Enti esterni pubblici e privati

Responsabile del Servizio [Responsabile Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali-DPSS](#)

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

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

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

[Responsabile Settore Amministrazione, Ricerca, Terza Missione](#)

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	indirizzo mail direzione.dpss@unipd.it
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10 giorni
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10 giorni
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	aggiornamento in concomitanza di nuove indicazioni

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