

**Dipartimento di
Scienze Statistiche**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di
Scienze Statistiche**

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 Statistiche

Servizi al Personale	4
Servizi di supporto alla ricerca	5
Servizi di supporto alla didattica	6
Servizi di Comunicazione e Organizzazione Eventi	7
Servizi di supporto alla Terza Missione	8

Servizi al Personale

Breve descrizione:

Accoglienza del personale docente e tecnico-amministrativo di nuova assunzione; accoglienza dei nuovi borsisti, assegnisti, dottorandi, italiani e stranieri; accoglienza delle persone che collaborano alle attività di ricerca dei docenti del dipartimento, ospiti per alcuni giorni presso la sede del Complesso Santa Caterina.

Utenti

Docenti e Personale Tecnico e Amministrativo di nuova assunzione; assegnisti, borsisti, contrattisti, dottorandi italiani e stranieri, visiting scientists, ricercatori di altri enti di ricerca

Responsabile del Servizio

[Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Segreteria di direzione e scientifica](#)

Modalità di erogazione

[Servizi accoglienza nuove assunzioni](#)

Link utili

[Vademecum nuovi arrivati](#)

[Responsabile del Settore](#)

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	4 canali: sportello, telefono, e-mail, zoom
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
	<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	vademecum informativo

Efficacia

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

Servizi di supporto alla ricerca

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

Utenti Assegnisti, borsisti, contrattisti; enti e aziende interessati alla collaborazione con il Dipartimento; ricercatori con rapporti di collaborazione in atto con i docenti del Dipartimento

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

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

Modalità di erogazione [Servizio supporto alla Ricerca](#)

Link utili [Ricerca Dip.to Scienze Statistiche](#)

Modalità di reclamo [Responsabile del Settore](#)

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	4 canali: sportello, telefono, e-mail, zoom
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	7 giorni
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	I contatti con l'utenza sono principalmente via posta elettronica istituzionale. Alcune informazioni di carattere generale possono essere reperite nel sito del Dipartimento

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

Servizi di supporto alla didattica

Breve descrizione: Gestione front-office informativo per studenti e docenti

Utenti Studenti e docenti dei tre corsi di laurea (triennali e magistrale)

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

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

Modalità di erogazione [Segreteria didattica](#)

Link utili [Corsi di Laurea](#)

Modalità di reclamo [Responsabile del settore](#)

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	4 canali: sportello, telefono, e-mail, zoom
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Per consultazione negli orari di ricevimento, telefono, zoom: 1 giorno Per consultazione via mail: 1-2 giorni a seconda del tipo di richiesta
	<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	settimanale o a seconda delle esigenze

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

Servizi di Comunicazione e 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
Promozione del Dipartimento attraverso azioni pubblicitarie e di marketing e organizzazione di eventi

Utenti Enti di ricerca, aziende interessate ad eventuali collaborazioni di ricerca, consulenze, corsi di formazione; studenti e professionisti interessati alle attività del Dipartimento; studenti interessati ai corsi di laurea offerti dal Dipartimento; cittadinanza in occasione di eventi di particolare rilevanza.

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

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

Modalità di erogazione [Servizio di supporto alla comunicazione e all'organizzazione di eventi](#)

Link utili [Eventi del Dipartimento](#)

Modalità di reclamo [Responsabile del settore](#)

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 canali: sportello, telefono, e-mail, zoom
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	L'organizzazione degli eventi del dipartimento è coordinata da un collaboratore esterno che si avvale del supporto di alcuni colleghi del Settore Amministrazione, a seconda delle necessità particolari
<i>Trasparenza</i>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito web, Canali social

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

Servizi di supporto alla Terza Missione

Breve descrizione: Progettazione e gestione stages e tirocini pre e post laurea in Italia e all'estero

Utenti Studenti interessati a periodi di stage presso aziende o enti pubblici e privati, in Italia o all'estero

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

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

Modalità di erogazione [Ufficio Stage presso il Dip.to di Scienze Statistiche](#)

Link utili [Ufficio Stage UniPD](#)

Modalità di reclamo [Responsabile del settore](#)

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	4 canali: sportello, telefono, e-mail, zoom
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
Trasparenza	<i>Aggiornamento delle informazioni on line</i>	Frequenza dell'aggiornamento	settimanale

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