



**Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze
Storiche, Geografiche e dell'Antichità - DiSSGeA**

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 Storiche, Geografiche e dell'Antichità - DiSSGeA

Didattica	4
Didattica - orientamento	5
Didattica internazionale	6
Didattica outcoming	7
Formazione insegnati	8
Internazionalizzazione	9
organizzazione Eventi	10
Ricerca	11
Ricerca internazionale	12
Terza Missione	13

Didattica

Breve descrizione:

Assicura il coordinamento dei processi afferenti alla didattica;
Supporto amministrativo agli Organi dei Corsi di Studio;
Coordinamento dell'offerta Formativa;
Supporto amministrativo alla programmazione della didattica;
Supporto amministrativo alle parti sociali e al rapporto di riesame e alla relazione della Commissione Paritetica;
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;
Supporto al servizio di Tutoring per gli studenti e all'organizzazione di attività relative al diritto allo studio;
Supporto amministrativo e consulenza per la realizzazione di stage e tirocini e per l'inserimento nel mondo del lavoro;
Gestione Front-office informativo per studenti e docenti.

Utenti

Docenti, studenti/studentesse

Responsabile del Servizio

[Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - DiSSGeA](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica e Post LaureamDiSSGeA](#)

Modalità di erogazione

[Programmazione e amministrazione DISSGEA](#)

[Servizi agli studenti e logistica DISSGEA](#)

Link utili

<https://www.dissgea.unipd.it/didattica/corsi-di-studio>

Modalità di reclamo

didattica.dissgea@unipd.it

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, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 giorni
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/

Efficacia

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

Didattica - orientamento

Breve descrizione: Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole
Alternanza scuola lavoro

Utenti Docenti, Studenti/studentesse nazionali e internazionali

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

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

Modalità di erogazione [Programmazione e amministrazione DISSGEA](#)
[Servizi agli studenti e logistica DISSGEA](#)

Link utili <https://www.dissgea.unipd.it/didattica/corsi-di-studio>

Modalità di reclamo didattica.dissgea@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: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 giorni
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Didattica internazionale

Breve descrizione: Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione; Organizzazione calendario dei seminari didattici dei Corsi di Studio (Kick off Seminar, KOS); Organizzazione uscite su campo e visite guidate; Supporto per gli studenti in ingresso, procedure di arrivo e immigrazione (Erasmus, Internship, Career Office, International Admission, segreterie studenti, SAOS, SASSA, ARI, Ufficio conseguimento titolo); Supporto alla verifica per il Diploma Congiunto; Learning Agreement: riconoscimento crediti e mobilità outgoing

Utenti Docenti, Studenti/studentesse nazionali e internazionali

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

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

Modalità di erogazione [Programmazione e amministrazione DISSGEA](#)
[Servizi agli studenti e logistica DISSGEA](#)

Link utili <https://www.dissgea.unipd.it/didattica/corsi-di-studio>

Modalità di reclamo didattica.dissgea@unipd.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2/3 giorni
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/

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

Didattica outgoing

Breve descrizione:

Progettazione e gestione stages e tirocini pre e post lauream in Italia e all'estero

Gestione Bando per l'assegnazione di contributi finalizzati a promuovere la mobilità outgoing delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea magistrale afferenti al DiSSGeA, per la realizzazione di tesi di laurea magistrale, per la partecipazione a convegni e congressi scientifici, per la frequenza di Summer e Winter School, per attività di stage e tirocini e per l'integrazione di borse di studioErasmus

Gestione Bando per la partecipazione al percorso MATILDA; un percorso specifico del Corso di Laurea Magistrale in Scienze Storiche, Curriculum Scienze Storiche, dedicato alla storia delle donne e di genere. Esso consente a studentesse e studenti di meglio comprendere la categoria di genere ed esplorare il suo ruolo nella storia delle società e delle culture europee ed extraeuropee.

Utenti

studenti in corso, nuovi studenti, dottorandi

Responsabile del Servizio

[Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - DiSSGeA](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Didattica e Post LaureamDiSSGeA](#)

Modalità di erogazione

[Programmazione e amministrazione DISSGEA](#)

[Servizi agli studenti e logistica DISSGEA](#)

Link utili

<https://www.dissgea.unipd.it/sovvenzioni-contributi-sussidi-vantaggi-economici>

Modalità di reclamo

didattica.dissgea@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: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può comunque variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta.
	<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	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Formazione insegnanti

Breve descrizione: Supporto alla gestione dei Percorsi abilitanti di formazione iniziale per insegnanti per le Classi di competenza del Dipartimento.

Utenti Studenti, Laureati, Docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado

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

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

Modalità di erogazione [Servizi didattici post lauream DiSSGeA](#)

Link utili <https://www.unipd.it/formazione-insegnanti>

Modalità di reclamo didattica.dissgea@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: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può comunque variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta.
	<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	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Internazionalizzazione

Breve descrizione: Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.
Accordi bilaterali
Winter e Summer School

Utenti Enti pubblici stranieri, visiting professor, dottorandi e studenti stranieri

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

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

Modalità di erogazione [Programmazione e amministrazione DISSGEA](#)
[Servizi agli studenti e logistica DISSGEA](#)

Link utili <https://www.dissgea.unipd.it/summer-e-winter-school>

Modalità di reclamo international.dissgea@unipd.it

Dimensione della qualità	Indicatore	Calcolo/determinazione indicatore	Valore programmato
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può comunque variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta.
	<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	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/
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

Gestione missioni e rimborsi a relatori; assistenza nella fase di predisposizione e presentazione della documentazione necessaria

Liquidazione incarichi e compensi a personale esterno

Gestione delle procedure di selezione dei fornitori, della stipula contrattuale per beni e servizi

Utenti

Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Cittadini/Cittadine, Enti Pubblici, Enti Privati

Responsabile del Servizio

[Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - DiSSGeA](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità e Acquisti, Ricerca e Terza Missione - DISSGEA](#)

Modalità di erogazione

[Servizi contabili DISSGEA](#)

Link utili

[Dipartimento di Scienze Storiche, Geografiche d dell'antichità – DISSGEA](#)

Modalità di reclamo

contabili.dissgea@unipd.it

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, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può comunque variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta.
	<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	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/

Efficacia

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

Ricerca

Breve descrizione:

Supporto alla stipula di contratti / convenzioni / accordi con enti italiani e stranieri finalizzati allo svolgimento delle attività di ricerca

Supporto alla gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:

- progetti di ricerca nazionali PRIN, FIRB, FFABR, etc

- progetti REGIONALI, finanziamenti di Enti Privati (es. Fondazione CARIPARO)

Supporto alla gestione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, Infrastrutture Strategiche di Ricerca)

In collaborazione con UFFICIO RICERCA E QUALITA' di Ateneo

RECLUTAMENTO PERSONALE ESTERNO: Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca, dei borsisti e dei lavoratori autonomi (italiani e stranieri), stage

Gestione ingressi in Italia Ricercatori Extra UE in collaborazione con SAOS

Utenti

Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, potenziali ricercatori/trici, Enti Pubblici, Enti Privati

Responsabile del Servizio

[Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - DiSSGeA](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità e Acquisti, Ricerca e Terza Missione - DISSGEA](#)

Modalità di erogazione

[Servizio Ricerca nazionale DiSSGeA](#)

Link utili

[Dipartimento di Scienze Storiche, Geografiche d dell'antichità – DISSGEA](#)

Modalità di reclamo

research.dissgea@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: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta.
	<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	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/

Efficacia

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

Ricerca internazionale

Breve descrizione:

Supporto alla gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:
- progetti di ricerca europei e internazionali Marie Skłodowska-Curie Actions e ERC in H2020, Fondazioni Internazionali, Horizon Europe, etc.
Supporto alla gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziativa Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, Marathon, ecc.)
Gestione Visiting Scientist (stesura progetto, lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico) e ospiti nazionali e stranieri "Self Sponsored" per collaborazioni scientifiche
- Supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti internazionali (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreements)
In collaborazione con UFFICIO RICERCA INTERNAZIONALE di Ateneo e con Gruppo ERC@DiSSGeA che si propone di supportare le application per fondi competitivi europei, o collegati a finanziamenti europei

FONDI STRUTTURALI

Utenti

Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, potenziali ricercatori/trici, Enti Pubblici, Enti Privati

Responsabile del Servizio

[Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - DiSSGeA](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità e Acquisti, Ricerca e Terza Missione - DISSGEA](#)

Modalità di erogazione

[Servizio Ricerca internazionale DiSSGeA](#)

Link utili

[Dipartimento di Scienze Storiche, Geografiche d dell'antichità – DISSGEA](#)

Modalità di reclamo

research.dissgea@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: sportello, telefono, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta.
	<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	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		

Terza Missione

Breve descrizione:

Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
Supporto alla gestione amministrativa e contabile dei progetti di Terza Missione su finanziamenti di Ateneo e su fondi BIRD (progetti dipartimentali)
Supporto nell'organizzazione e gestione delle attività formative destinate agli insegnanti caricate sulla piattaforma ministeriale SOFIA
MUSEO DI GEOGRAFIA
Gestione delle attività del Museo di Geografia, progettazione e organizzazione delle attività laboratoriali

Utenti

Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Cittadini/Cittadine, Enti Pubblici, Enti Privati

Responsabile del Servizio

[Ufficio di Coordinamento amministrativo e delle attività tecniche generali - DiSSGeA](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Settore Contabilità e Acquisti, Ricerca e Terza Missione - DISSGEA](#)

Modalità di erogazione

[Servizio Terza Missione DiSSGeA](#)

Link utili

[Dipartimento di Scienze Storiche, Geografiche d dell'antichità – DISSGEA](#)

Modalità di reclamo

research.dissgea@unipd.it

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, email
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	Il tempo di erogazione del servizio può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta.
	<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	Sito internet di Dipartimento: https://www.dissgea.unipd.it/
Efficacia	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " Progetto Good practice: sintesi dei risultati "		