

**Dipartimento di Ingegneria Civile,  
Edile e Ambientale - ICEA**



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Ingegneria  
Civile, Edile e Ambientale - ICEA**

## 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 Civile, Edile e Ambientale - ICEA**

Didattica e Post Lauream	4
Terza Missione	5
Ricerca	6
Direzione	7
Contabilità e acquisti	8

## Didattica e Post Lauream

**Breve descrizione:** Gestione delle iniziative di orientamento per le future matricole;  
Gestione front-office informativo per studenti e docenti;  
Programmazione e gestione delle cerimonie di laurea;  
Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione;  
Supporto amministrativo e consulenza per la realizzazione di stage e tirocini e per l'inserimento nel mondo del lavoro

**Utenti** Studentesse/Studenti, Laureate/Laureati

**Responsabile del Servizio** [Tiziana Pampanin - Segretario](#)

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

**Modalità di erogazione** [Orari di accesso al Dipartimento](#)

**Link utili** [didattica@dicea.unipd.it](mailto:didattica@dicea.unipd.it)

[reclami@dicea.unipd.it](mailto:reclami@dicea.unipd.it)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 Canali: sportello, telefono e e-mail
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito Internet di Dipartimento

**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);  
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica;  
Supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP)

**Utenti** Studentesse/studenti, Laureate/laureati, Cittadini, Enti Pubblici; Enti Privati

**Responsabile del Servizio** [Tiziana Pampanin - Segretario](#)

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

**Modalità di erogazione** [Orari di accesso al Dipartimento](#)

**Link utili** [ricerca@dicea.unipd.it](mailto:ricerca@dicea.unipd.it)

[reclami@dicea.unipd.it](mailto:reclami@dicea.unipd.it)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 Canali: sportello, telefono e e-mail
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito di Dipartimento/Sito di Ateneo

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

## Ricerca

### Breve descrizione:

Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti;  
Gestione Visiting Scientist (stesura progetto, lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico);  
Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali;  
Supporto alla progettazione, redazione, negoziazione, gestione amministrativa e monitoraggio degli accordi con altri enti italiani e stranieri (inclusi MoU);  
Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati: - progetti di ricerca nazionali PRIN, FIRB, FARE, FFABR, SIR, etc.; - progetti di ricerca europei e internazionali Marie Skłodowska-Curie Actions e ERC in H2020, ondatazioni Internazionali, H2020, LIFE+, DJ Justice, COST Action, etc - progetti di ricerca finanziati da fondi strutturali (FSE, FESR, FEASR, ecc.) e della Cooperazione territoriale Europea; Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, AIR, Visiting Scientist);  
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),  
Supporto amministrativo alle procedure di pre - audit e audit dei progetti;  
Gestione Summer e Winter School.

### Utenti

Laureate/Laureati, Enti Pubblici, Enti Privati

### Responsabile del Servizio

[Tiziana Pampanin - Segretario](#)

### Ufficio e Settore di riferimento

[Amministrazione, Ricerca e Terza Missione](#)

### Modalità di erogazione

[Orari di accesso al Dipartimento](#)

### Link utili

[ricerca@dicea.unipd.it](mailto:ricerca@dicea.unipd.it)

[reclami@dicea.unipd.it](mailto:reclami@dicea.unipd.it)

### Modalità di reclamo

### Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 Canali: sportello, telefono e e-mail
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1 mese
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di Dipartimento e cartellonistica

### Efficacia

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

**Direzione**

**Breve descrizione:** Accoglimento del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.;  
 Promozione del Dipartimento attraverso azioni pubblicitarie e di marketing e organizzazione di eventi;  
 Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento e di Centri interdipartimentali, inclusi i social media

**Utenti** Studentesse/studenti, Laureate/laureati, Cittadini, Enti Pubblici; Enti Privati

**Responsabile del Servizio** [Tiziana Pampanin - Segretario](#)

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

**Modalità di erogazione** [Orari di accesso al Dipartimento](#)

**Link utili** [direzione@dicea.unipd.it](mailto:direzione@dicea.unipd.it)

[reclami@dicea.unipd.it](mailto:reclami@dicea.unipd.it)

**Modalità di reclamo****Dimensione della qualità**

	<b><u>Indicatore</u></b>	<b><u>Calcolo/determinazione indicatore</u></b>	<b><u>Valore programmato</u></b>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 Canali: sportello, telefono e e-mail
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito di Dipartimento/Sito di Ateneo

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

## Contabilità e acquisti

**Breve descrizione:** Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali;  
Supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP);  
Contratti di Edizione

**Utenti** Cittadini, Enti pubblici ed Enti Privati

**Responsabile del Servizio** [Tiziana Pampanin - Segretario](#)

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

**Modalità di erogazione** [Orari di accesso al Dipartimento](#)

**Link utili** [amministrazione@dicea.unipd.it](mailto:amministrazione@dicea.unipd.it)

[reclami@dicea.unipd.it](mailto:reclami@dicea.unipd.it)

**Modalità di reclamo**

**Dimensione della qualità**

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
<b>Accessibilità</b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 Canali: sportello, telefono e e-mail
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1 mese
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1/2 gg.
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito di Dipartimento/Sito di Ateneo
<b>Efficacia</b>	Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina " <a href="#">Progetto Good practice: sintesi dei risultati</a> "		