

**Dipartimento di Studi Linguistici  
e Letterari - DISLL**



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA**

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Studi  
Linguistici e Letterari - DISLL**

## 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 Studi Linguistici e Letterari - DISLL

<u>Ricerca</u>	4
<u>Direzione</u>	5
<u>Terza Missione</u>	6
<u>Didattica e Internazionalizzazione</u>	7
<u>Post lauream</u>	8
<u>Contabilità e acquisti</u>	9
<u>Servizi Tecnici</u>	10
<u>Servizi Informatici</u>	11

## Ricerca

### Breve descrizione:

Il servizio Ricerca cura le attività legate ai finanziamenti per la ricerca nazionale, comunitaria ed internazionale, dalle fasi di progettazione alle rendicontazioni intermedie e finali. Queste attività riguardano la gestione della contrattualistica con l'ente finanziatore e/o con i partner di progetto (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreements), la gestione delle comunicazioni con gli auditor e con i monitor di progetto, la predisposizione della documentazione richiesta dalle verifiche ispettive, la rendicontazione contabile intermedia e finale.

Il servizio Ricerca si occupa inoltre del reclutamento e valutazione finale di assegnisti e borsisti di ricerca, del lavoro autonomo occasionale/professionale a supporto della ricerca, la cui copertura finanziaria grava su progetti di ricerca ammessi a finanziamento nazionale o internazionale, su convenzioni o su fondi di Ateneo o Dipartimento.

Il servizio si occupa altresì di supportare utenti esterni interessati a partecipare a bandi ERC, Marie Skłodowska-Curie Actions, FIS nei quali l'Università ricopra il ruolo di "Istituzione Ospitante", attraverso le seguenti attività: fornitura di informazioni relative ai bandi dell'Unione Europea, supporto nella compilazione della modulistica e definizione del budget, supporto in caso di trasferimento del progetto da altro Ateneo.

Il servizio, infine, si occupa della predisposizione e gestione dei contratti di edizione e dei rapporti con le case editrici, dei rapporti con persone italiane e straniere che collaborano a vario titolo per attività scientifica con il Dipartimento, della gestione dei rapporti con i visiting scientist.

### Utenti

Candidati alle procedure di valutazione comparativa per assegni, borse di ricerca, lavoro autonomo occasionale/professionale, visiting scientist, project officer, monitor e auditor dei progetti

### Responsabile del Servizio

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

### Ufficio e Settore di riferimento

[Ricerca e Terza Missione-DISLL](#)

### Modalità di erogazione

[Ricerca e Terza Missione-DISLL](#)

### Link utili

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

### Modalità di reclamo

[segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello/email/telefono
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2-5 giorni lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito web, email

### Efficacia

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

## Direzione

### Breve descrizione:

La Segreteria del Dipartimento presidia gli adempimenti per la trasparenza e la prevenzione della corruzione in merito al reclutamento del personale docente. Svolge servizi di segreteria attraverso l'utilizzo del protocollo, il monitoraggio e la gestione della posta certificata, dell'accesso agli atti e la gestione dei reclami. Si occupa dell'accoglimento del personale docente, tecnico-amministrativo e degli ospiti istituzionali. Stipula convenzioni e protocolli d'intesa con altri enti pubblici e privati italiani per attività di didattica.

### Utenti

Personale docente, del personale tecnico amministrativo, cittadine e cittadini, enti esterni pubblici e privati

### Responsabile del Servizio

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

### Ufficio e Settore di riferimento

[Amministrazione-DISLL](#)

### Modalità di erogazione

[Amministrazione-DISLL](#)

### Link utili

[segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### Modalità di reclamo

[segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello/email/telefono
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 giorni lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito web, email

### Efficacia

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

## Terza Missione

### Breve descrizione:

Il servizio include il supporto alla presentazione di accordi istituzionali di Terza Missione. Promuove inoltre la collaborazione del Dipartimento di Studi Linguistici e Letterari con enti pubblici e privati con i quali vi è un reciproco interesse a svolgere attività di Terza Missione, nello specifico ambito della produzione di beni pubblici, favorendo la collaborazione attiva degli attori sociali (cittadini, studenti delle scuole di ogni ordine e grado, imprese, policymaker, ecc.). Il servizio comprende la raccolta delle richieste di attivazione e delle informazioni utili per la stesura definitiva dell'accordo, la negoziazione con la controparte e la trasmissione degli atti. Il settore effettua un annuale monitoraggio degli accordi attivati e supporta i referenti del Dipartimento di Studi Linguistici e Letterari nel rapporto con le Parti, anche in occasione dei rinnovi.

### Utenti

Futuri Studenti e collaboratori, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Cittadini, Scolaresche, Studiosi ed esperti, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini

### Responsabile del Servizio

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

### Ufficio e Settore di riferimento

[Ricerca e Terza Missione-DISLL](#)

### Modalità di erogazione

[Ricerca e Terza Missione-DISLL](#)

### Link utili

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

### Modalità di reclamo

[segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello/email/telefono
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2-5 giorni lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito web, email

### Efficacia

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

## Didattica e Internazionalizzazione

### Breve descrizione:

Il servizio Didattica gestisce le iniziative di orientamento per le future matricole, supporta le studentesse e gli studenti relativamente all'iscrizione agli esami e alla compilazione dei piani di studio, inserisce nella piattaforma Moodle le informazioni sui Corsi di laurea.

Gestisce inoltre le procedure di laurea quali:

- supporto alle pratiche di studenti e docenti
- gestione e inserimento delle commissioni
- organizzazione delle sedute.

Il servizio si occupa del reclutamento e dell'accoglienza dei docenti a contratto, dei docenti per la didattica integrativa e dei visiting professor. Cura la gestione amministrativa della firma digitale.

Il servizio Internazionalizzazione cura le seguenti attività:

- organizzazione di eventi informativi per studenti internazionali
- accoglienza di studenti della Winter e Summer School
- gestione del front-office informativo per studenti internazionali, doppio titolo e in mobilità, con supporto amministrativo per processi legati all'internazionalizzazione
- programmazione e gestione dei Corsi internazionali di doppio titolo
- stipula di convenzioni e protocolli d'intesa con altri enti stranieri per attività di internazionalizzazione.

**Utenti** Studentesse e studenti italiani e internazionali, docenti ed enti e organizzazioni internazionali

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

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

**Modalità di erogazione** [Didattica e Post Lauream-DISLL](#)

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

**Modalità di reclamo** [segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### 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	4 canali: Sportello/telefono/mail/chiamata Zoom
<b>Tempestività</b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3-5 giorni
<b>Trasparenza</b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito web, email

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

## Post lauream

### Breve descrizione:

Il Servizio di supporto all'offerta post lauream del DiSL si occupa di:

- gestione dei Corsi di Alta Formazione e del Corso di Dottorato
- attivazione e gestione dei Corsi per l'Apprendimento Permanente (SOFIA)
- programmazione e gestione dei Corsi di Dottorato, organizzazione degli esami
- programmazione e gestione dei corsi per la formazione degli insegnanti (TFA, Sostegno, 60 CFU e 24 CFU, ecc.)
- programmazione e gestione dei Master, dei corsi di perfezionamento e di alta formazione.

### Utenti

Studenti, dottorandi, docenti esterni all'Ateneo

### Responsabile del Servizio

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

### Ufficio e Settore di riferimento

[Didattica e Post Lauream-DISLL](#)

### Modalità di erogazione

[Didattica e Post Lauream-DISLL](#)

### Link utili

[phd.disll@unipd.it](mailto:phd.disll@unipd.it)

### Modalità di reclamo

[segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	4 canali: Sportello/telefono/mail/chiamata Zoom
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3-5 giorni
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito web, email

### Efficacia

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



## Contabilità e acquisti

### Breve descrizione:

Il settore Amministrazione offre supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento del Dipartimento. Il supporto riguarda gli aspetti di natura amministrativa di forniture di beni e servizi.

Il servizio inoltre fornisce informazioni sullo stato delle procedure di affidamento di forniture e servizi, presidia gli adempimenti per la trasparenza e la prevenzione della corruzione, gestisce le procedure di acquisizione di donazioni e sponsorizzazioni.

Cura infine l'organizzazione e gestione contabile di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.), seminari e convegni; assicura la tempestiva e corretta erogazione del rimborso delle spese di trasferta al personale con rapporto diverso da quello di lavoro subordinato, nell'osservanza della normativa vigente e del Regolamento di Ateneo.

### Utenti

Operatori economici come imprenditori, fornitori o prestatori di servizi, relatrici e relatori, studentesse e studenti, cittadine e cittadini

### Responsabile del Servizio

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

### Ufficio e Settore di riferimento

[Amministrazione-DISLL](#)

### Modalità di erogazione

[Amministrazione-DISLL](#)

### Link utili

[amministrazione.disll@unipd.it](mailto:amministrazione.disll@unipd.it)

### Modalità di reclamo

[segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello/email/telefono
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	3 giorni lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito web, email

### Efficacia

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

## Servizi Tecnici

**Breve descrizione:** Il Settore Servizi Tecnici e generali assicura assistenza logistica di supporto agli eventi.

**Utenti** Ditte esterne, convegnisti ed organizzatori

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

**Ufficio e Settore di riferimento** [Servizi Tecnici e Informatici-DISLL](#)

**Modalità di erogazione** [Servizi Tecnici e Informatici-DISLL](#)

**Link utili** [servizi.disll@unipd.it](mailto:servizi.disll@unipd.it)

**Modalità di reclamo** [segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello/email/telefono
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2-3 giorni lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito web, email, telefono

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

## Servizi Informatici

### Breve descrizione:

Il Settore Servizi Informatici assicura all'utenza esterna presidio, manutenzione e istruzione dei/sui servizi audio video in aula come supporto agli eventi, sviluppo e manutenzione dei sistemi di autenticazione, connettività e controllo accessi (accesso ai pc e al wi-fi).

### Utenti

Ditte esterne (service audio video), convegnisti ed organizzatori

### Responsabile del Servizio

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

### Ufficio e Settore di riferimento

[Servizi Tecnici e Informatici-DISLL](#)

### Modalità di erogazione

[Servizi Tecnici e Informatici-DISLL](#)

### Link utili

[informatici.disll@unipd.it](mailto:informatici.disll@unipd.it)

### Modalità di reclamo

[segreteria.disll@unipd.it](mailto:segreteria.disll@unipd.it)

### Dimensione della qualità

	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Calcolo/determinazione indicatore</i></b>	<b><i>Valore programmato</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: sportello/email/telefono
<b><i>Tempestività</i></b>	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2-3 giorni lavorativi
<b><i>Trasparenza</i></b>	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	sito web, email

### Efficacia

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