



CARTA DEI SERVIZI

AREA AFFARI ISTITUZIONALI (AAI)

ORGANIZZAZIONE

L'Area Affari Istituzionali (AAI) è suddivisa in tre Uffici.

- L'Ufficio Affari Generali gestisce i processi relativi agli affari istituzionali e generali di Ateneo, dall'elezione del Rettore, degli Organi di direzione di Ateneo e di altri organismi, all'emanazione e modifica di Statuto e Regolamenti, alla gestione delle pratiche assicurative e delle partecipazioni dell'Ateneo. L'Ufficio presidia inoltre le attività connesse al Protocollo e all'Archivio di Ateneo, alla registrazione, alla gestione e conservazione dei documenti in entrata/uscita, nonché alla gestione operativa del servizio di posta in entrata/uscita.
- L'Ufficio Organi Collegiali assicura il presidio e la gestione dei processi relativi alle attività degli Organi Collegiali di Ateneo, la consulenza in materia di funzionamento e verbalizzazione delle sedute degli Organi interni delle strutture e il controllo dei relativi verbali. L'Ufficio fornisce inoltre supporto agli Organi di Garanzia dell'Ateneo (es. Difensore degli Studenti).
- L'Ufficio Sostenibilità coordina il programma di Ateneo "Ca' Foscari Sostenibile", presidia i processi esistenti e sviluppa progetti innovativi sulle tematiche ESG - *Environmental, Social, Governance*. L'Ufficio coordina la pianificazione e l'implementazione di processi di sostenibilità, gestisce il sito tematico [unive.it/sostenibile](https://www.unive.it/sostenibile), si occupa della rendicontazione di sostenibilità, promuove l'attuazione dell'Agenda ONU 2030 e presidia i rapporti esterni dell'Ateneo in tema di sviluppo sostenibile.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area Affari Istituzionali pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <https://www.unive.it/data/strutture/111778>.



SERVIZI

1. SERVIZI ASSICURATIVI

Descrizione del servizio

Gestione dei servizi assicurativi e delle polizze di Ateneo. Cura dell'istruzione – e successiva gestione – delle pratiche per l'apertura dei sinistri.

Destinatari

Utenti interni ed esterni il cui interesse è tutelato dalle assicurazioni di Ateneo.

Modalità di accesso

Telematica, cartacea.

Modalità di erogazione

Telematica, cartacea.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Affari Generali
Settore Affari Generali e Partecipate
Telefono: 041 234 7506 / 8231
E-mail: aff.general@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Saviana Beghi.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza nell'istruzione della pratica	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesie e disponibilità del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: apertura del sinistro presso il <i>broker</i> di Ateneo: entro 7 giorni lavorativi dalla segnalazione di avvenuto sinistro.	n. sinistri pervenuti / n. sinistri comunicati con indicazione della data mediante estrazione dati da parte dell'Ufficio	Limite minimo: 70%

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



2. SERVIZIO ARCHIVIO DOCUMENTALE

Descrizione del servizio

Gestione, custodia e controllo dell'Archivio documentale di Ateneo.

Destinatari

Tutti gli utenti interni ed esterni che presentano istanza di accesso ai documenti conservati in archivio, per motivi amministrativi o di ricerca.

Modalità di accesso

Telematica, cartacea.

Modalità di erogazione

Telematica, cartacea.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Affari Generali

Settore Archivio Documentale

Telefono: 041 234 7506 / 8232

E-mail: archivio@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Delfina Majer.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione nel reperimento della documentazione richiesta	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: 30 giorni dalla richiesta di consultazione del materiale archivistico, per le sedi per cui è garantita l'accessibilità.	n. richieste pervenute / n. richieste evase correttamente mediante estrazione dati da parte dell'Ufficio	Limite minimo: 70%

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



3. SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO

Descrizione del servizio

L'Ufficio Affari Generali - Settore Protocollo si occupa della gestione della corrispondenza in arrivo dell'Ateneo, assicurandone la gestione, la fruizione e il protocollo.

Destinatari

Tutti gli utenti interni ed esterni all'Ateneo che presentano istanze di persona, con servizio postale o con modalità telematica (PEC, e-mail).

Modalità di accesso

Telematica, cartacea.

Modalità di erogazione

Telematica, cartacea.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Affari Generali
Settore Protocollo
Telefono: 041 234 8286 / 8289 / 8343
E-mail: protocollo@unive.it

Referente di Settore

Dott. Gennaro Capasso.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e mercoledì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: - per la consegna a mano durante gli orari di apertura del Settore Protocollo, la registrazione è immediata con rilascio di ricevuta; - per i documenti pervenuti attraverso vettori, la registrazione avviene entro 72 ore lavorative.	n. di email, posta ordinaria e PEC protocollate entro 72 ore / n. di email, posta ordinaria e PEC ricevute	Limite minimo: 70%

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



4. RILASCIO DI COPIE CONFORMI ALL'ORIGINALE DI DELIBERAZIONI DEL SENATO ACCADEMICO E DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Descrizione del servizio

Il servizio si articola nella predisposizione di copie conformi all'originale di deliberazioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione, richieste dagli Uffici dell'Amministrazione Centrale nell'ambito dei procedimenti di propria competenza, nel periodo compreso tra la seduta in cui le stesse sono approvate e l'approvazione del relativo verbale nella seduta successiva, e successivamente all'approvazione del relativo verbale.

Destinatari

Responsabili delle Aree e degli Uffici in cui si articola l'Amministrazione Centrale.

Modalità di accesso

E-mail indirizzata all'Ufficio OC con richiesta della specifica delibera.

Modalità di erogazione

Invio della copia conforme all'originale al richiedente.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Organi Collegiali
Settore Organi di Governo
Telefono: 041 234 8310
E-mail: organi.collegiali@unive.it

Referente del Settore

Dott. Emanuele Dorigo.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì 9:30-12:30. Mercoledì anche pomeriggio 14:30-16:30.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: entro 7 giorni lavorativi dalla data della richiesta, esclusi i tempi di acquisizione della firma del Direttore Generale e del Rettore.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



5. SUPPORTO AL DIFENSORE DEGLI STUDENTI

Descrizione del servizio

Il servizio si articola in: presidio delle richieste di intervento e di consulenza al Difensore degli Studenti; assistenza al Difensore in sede di ricevimento degli studenti; gestione delle riunioni della Commissione nominata dal Rettore, per i ricorsi in via amministrativa e gerarchica, presentati dagli studenti con l'assistenza del Difensore contro i provvedimenti sul diritto allo studio.

In particolare:

- istruttoria delle richieste pervenute al Difensore con acquisizione della relativa documentazione e normativa, finalizzata a individuare la soluzione, anche d'ufficio, e all'apertura del fascicolo;
- segreteria e coordinamento nei contatti con i docenti e gli uffici interessati alle richieste degli studenti;
- gestione dei fascicoli e loro aggiornamento e presidio delle attività finalizzate alla definizione delle pratiche;
- gestione e supporto delle riunioni della Commissione per i Ricorsi, dalla convocazione alla verbalizzazione e notifica delle decisioni agli interessati.

Destinatari

Studenti iscritti a tutti i Corsi di studio dell'Ateneo.

Modalità di accesso

Richiesta telefonica o/e via email. In presenza previa richiesta di appuntamento.

Modalità di erogazione

Telefonica o/e via email.

Colloqui in presenza e/o in videoconferenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Organi Collegiali

Settore Organi di Garanzia

Telefono: 041 234 8310/8237

E-mail: difenso@unive.it

Referente del Settore

Dott.ssa Chiara Mattiazzi, *ad interim*.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì 9:30-12:30. Mercoledì anche pomeriggio 14:30-16:30.

Appuntamento con il Difensore in presenza su richiesta.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle procedure amministrative connesse al supporto fornito al Difensore	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: - istruzione della pratica e primo riscontro agli studenti: entro 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta al Difensore;	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5



Dimensione della qualità	<i>Service Level Agreement</i>	Indicatore	Standard di qualità
	<ul style="list-style-type: none">- risoluzione della pratica: entro 20 giorni esclusi i tempi di risposta delle strutture alle quali vengono richieste informazioni;- entro 90 giorni per i casi più complessi, esclusi i tempi di risposta delle strutture alle quali vengono richieste informazioni.		

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



6. PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI LEGATI ALLA SOSTENIBILITÀ

Descrizione del servizio

Redazione di piani e documenti per l'implementazione di nuovi processi o per la revisione di processi già avviati che portino a un miglioramento in termini di riduzione dell'impatto ambientale e/o miglioramento del benessere e della coesione sociale dell'Ateneo.

Le attività riguardano tutti gli aspetti della pianificazione del processo: analisi di fattibilità, valutazione costi/opportunità, individuazione delle strutture coinvolte, definizione della catena di responsabilità. Possono prevedere anche il presidio e l'attivazione della fase sperimentale o attuativa.

Destinatari

Rettrice, Direttore Generale e Dirigenti.

Modalità di accesso

Telematica, telefonica, in presenza.

Modalità di erogazione

Telematica, telefonica, in presenza.

Contatti

Università di Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Sostenibilità

Settore Governance e Processi sostenibili

Telefono: 041 234 8038/7074/8001

E-mail: sostenibile@unive.it

Referente del Settore

Dott.ssa Federica De Marco.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	<i>Service Level Agreement</i>	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza dei documenti di pianificazione e analisi relativi alle politiche di sostenibilità	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: prima risposta alle richieste pervenute entro 10 giorni lavorativi; elaborazione dei documenti entro la scadenza individuata (min. 40 giorni)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



7. REALIZZAZIONE E GESTIONE DI PROGETTI DI COINVOLGIMENTO DI STUDENTI/ESSE SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ

Descrizione del servizio

Progettazione e gestione di progetti di coinvolgimento degli studenti e delle studentesse dell'Ateneo sulle tematiche della sostenibilità ambientale, sociale ed economica rientranti all'interno del programma "Ca' Foscari sostenibile". I progetti hanno durata variabile da tre settimane fino a un paio di mesi e sono realizzati in collaborazione con docenti e ricercatori/trici dell'Ateneo e con l'eventuale partecipazione di esperti esterni.

Le attività riguardano gli aspetti di ideazione del progetto e di coordinamento con il personale di ricerca coinvolto; gli aspetti organizzativi e operativi, i rapporti con gli studenti e le studentesse che aderiscono ai progetti, la progettazione e definizione degli aspetti divulgativi e comunicativi, nonché la realizzazione di materiale promozionale e di approfondimento cartaceo e digitale e la gestione di eventi correlati di restituzione al pubblico, in collaborazione con l'Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale. Tra le attività rientra anche il coordinamento con singoli uffici dell'Ateneo o con fornitori esterni per i servizi connessi.

Destinatari

Studenti e studentesse dell'Ateneo.

Modalità di accesso

Contatti via e-mail, telefono e in presenza. Anche attraverso piattaforme di condivisione online.

Modalità di erogazione

Pubblicazione di informazioni e materiale di approfondimento sul sito web tematico e sulle piattaforme di condivisione online, incontri con i partecipanti e con eventuali esperti/e, interni ed esterni. Eventuali richieste evase tramite email o telefono.

Contatti

Università di Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Sostenibilità

Settore Ambiente e Coinvolgimento

Telefono: 041 234 8038/7074/8001

E-mail: sostenibile@unive.it

Referente del Settore

Dott.ssa Anna Bonfante.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Soddisfazione di studenti/esse rispetto al progetto	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>feedback</i> a fine progetto	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: risposta alle richieste pervenute entro 7 giorni lavorativi	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>feedback</i> a fine progetto	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



8. REPORTING DI RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

Descrizione del servizio

Il servizio di *reporting* è relativo alla gestione delle richieste di elaborazione dati, produzione di reportistica e svolgimento di rilevazioni in tema di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. In particolare, il servizio consiste nelle attività di presa in carico della richiesta, istruttoria (elaborazione, produzione documenti e svolgimento di indagini) e trasmissione dei dati e dei *report*.

Destinatari

Strutture di Ateneo, soggetti esterni.

Modalità di accesso

In presenza, telematica, telefonica.

Modalità di erogazione

In presenza, telematica, telefonica.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Sostenibilità
Settore Governance e Processi sostenibili
Telefono: 041 234 8038/7074/8001
Email: sostenibile@unive.it

Referente del Settore

Dott.ssa Federica De Marco.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza dei dati forniti all'utente che li ha richiesti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Velocità di risposta: entro 7 giorni lavorativi	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.