



CARTA DEI SERVIZI

AREA PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE STRATEGICA (APPS)

ORGANIZZAZIONE

L'Area Pianificazione e Programmazione Strategica presidia le attività che riguardano i diversi aspetti legati al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza organizzativa, il supporto alla pianificazione strategica di Ateneo, la misurazione e valutazione della performance organizzativa, il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, il supporto al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO - *Data Protection Officer*). L'Area, inoltre, cura la valutazione e il sistema di assicurazione della qualità di Ateneo, della ricerca e della didattica anche in qualità di struttura di supporto al Nucleo di Valutazione e al Presidio di Qualità dell'Ateneo. Supporta gli organi di Ateneo nella definizione dei modelli di riparto, gestisce le indagini di valutazione della didattica e dei servizi e offre supporto alle strutture di Ateneo per soddisfare le richieste di dati e informazioni.

L'Area, infine, presidia le attività di analisi della produzione scientifica e alla valutazione della ricerca e della terza missione.

L'attività dell'Area è suddivisa in due Uffici.

- L'Ufficio Controllo di Gestione presidia i processi relativi alla pianificazione strategica, alla pianificazione, misurazione e valutazione della *performance*, al controllo di gestione, ai controlli interni, al *reporting* di Ateneo. L'Ufficio offre supporto al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) al fine di garantire l'adempimento agli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di prevenzione della corruzione e diffusione della cultura della legalità, dell'integrità e della trasparenza. Fornisce, inoltre, supporto al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO) al fine di garantire la corretta attuazione della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.
- L'Ufficio Valutazione gestisce le indagini di valutazione della didattica e dei servizi e supporta gli organi politici nella definizione di modelli di riparto. L'Ufficio è struttura di supporto al Nucleo di Valutazione, anche in qualità di Organismo Interno di Valutazione ex L. n. 150/2009, e al Presidio della Qualità di Ateneo. Gestisce le attività negli ambiti dell'assicurazione della qualità, della valutazione delle diverse attività di Ateneo, della valutazione della *performance* di Ateneo e di altri compiti regolamentati dalle normative sia nazionali che di Ateneo. Svolge attività di referente statistico per il MUR e altri soggetti nazionali, nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale (SISTAN). Collabora con il Consorzio AlmaLaurea per lo svolgimento delle indagini sul fine corso e sbocchi occupazionali alla conclusione delle lauree di primo e secondo livello, dei master universitari e dei dottorati di ricerca. Presidia il servizio di *ticketing* per le richieste dati di Ateneo.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/111577>.



SERVIZI

1. REPORTING

Descrizione del servizio

Il servizio di *reporting* si differenzia a seconda dell'uso, della tipologia del dato e del soggetto richiedente:

1. gestione delle richieste di elaborazione dati, produzione di reportistica e svolgimento di rilevazioni a fini di uso interno relativamente a didattica, personale, ricerca, rilevazioni delle opinioni degli studenti (*Reporting 1*);
2. gestione delle richieste di elaborazione dati, produzione di reportistica e svolgimento di rilevazioni a fini di uso interno relativamente a: dati finanziari; analisi della produzione scientifica di autori di interesse per l'Ateneo (*Reporting 2*);
3. gestione delle richieste di elaborazione dati statistici (per esempio, richieste MUR, ISTAT), e produzione di reportistica per le rilevazioni a uso esterno relativamente a didattica e personale (*Reporting 3*).

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

Reporting 1: utenti interni.

Reporting 2: utenti interni.

Reporting 3: utenti esterni.

Modalità di accesso

Per gli utenti interni, tramite apertura di un ticket all'indirizzo <https://www.unive.it/pag/38105/> (*Reporting 1 e 3*) oppure all'indirizzo <https://www.unive.it/pag/44236/> (*Reporting 2*).

Per gli utenti esterni, in presenza, telematica, telefonica.

Modalità di erogazione

In presenza, telematica, telefonica.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Pianificazione e Programmazione Strategica

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Reporting 1 e 3:

Ufficio Valutazione

Settore Modelli di Riparto e Valutazione

Telefono: 041 234 8316/8121/8283/8002

Email: valutazione@unive.it

Reporting 2:

Ufficio Controllo di Gestione

Settore Controllo e Audit

Telefono: 041 234 8362/8328/8260

Email: controllo.gestione@unive.it

Referente di Settore

Reporting 1: Dott. Gianpaolo Busetto

Reporting 2: Dott.ssa Ilaria Giuliani

Reporting 3: Dott. Gianpaolo Busetto

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, previo 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
	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	Velocità di risposta per richieste interne all'Ateneo o esterne, presentate senza che ci siano particolari scadenze (entro 10 giorni lavorativi)	Numero di richieste che sfiorano i tempi massimi	<=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/>.



2. ACCESSO CIVICO SEMPLICE

Descrizione del servizio

Gestione delle richieste di accesso civico semplice presentate al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) da parte di utenti relativamente a dati, informazioni e documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 in tema di trasparenza. In particolare: presa in carico della richiesta, istruttoria con identificazione dei dati, informazioni e documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria e conclusione del procedimento entro trenta giorni dalla richiesta di accesso (in caso di omessa pubblicazione, pubblicazione di quanto richiesto all'interno della sezione Amministrazione Trasparente e comunicazione al richiedente dell'avvenuta pubblicazione con l'indicazione del relativo collegamento ipertestuale; in caso di pubblicazione già presente, indicazione al richiedente del relativo collegamento ipertestuale).

Destinatari

Utenti interni ed esterni.

Modalità di accesso

Secondo le modalità indicate alla pagina <https://www.unive.it/pag/10980/>.

Modalità di erogazione

Telematica.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Pianificazione e Programmazione Strategica
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Controllo di Gestione
Settore Pianificazione
Telefono: 041 234 8010/8148/8077
E-mail: trasparenza@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Carlotta Gaeta

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30 previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Tempestività	Rispetto delle scadenze normative: 30 giorni dalla richiesta di accesso civico semplice	n. richieste di accesso civico semplice evase entro 30 giorni / n. richieste di accesso civico 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/>.



3. CONSULENZA IN MATERIA DI ATTUAZIONE DELLA NORMATIVA RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Descrizione del servizio

L'Ufficio fornisce supporto al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO) al fine di garantire la corretta attuazione della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali. In particolare, l'Ufficio è impegnato nelle seguenti attività:

- supporto alla creazione e all'aggiornamento della modulistica in tema di protezione dei dati personali (ad es. informative) e di altra documentazione interna (ad es. regolamento, policy, linee guida operative);
- supporto alla redazione di atti di nomina a responsabile del trattamento nonché degli atti e comunicazioni tra l'Ateneo e il Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- organizzazione di incontri a supporto delle attività di *audit* e formazione svolte dal DPO di Ateneo;
- supporto alla gestione delle richieste di consulenza inviate da utenza interna – in particolare attraverso il presidio della casella di posta elettronica dpo@unive.it;
- supporto alla gestione delle richieste di esercizio dei diritti o reclami inviate da utenza esterna – in particolare attraverso il presidio della casella di posta elettronica dpo@unive.it;
- supporto alla gestione delle violazioni di dati personali e/o incidenti di sicurezza in conformità a quanto stabilito dalla *Policy per la gestione degli incidenti sulla sicurezza in ordine ai dati personali (Data Breach)*;
- pubblicazione e aggiornamento delle pagine web di Ateneo in tema di protezione dei dati personali – con particolare riferimento alla pagina <https://www.unive.it/pag/34661/>.

Destinatari

Utenti interni ed esterni.

Modalità di accesso

Telematica, cartacea, via telefono, di persona (la modalità di accesso dipenderà dalla richiesta avanzata).

Modalità di erogazione

Telematica, cartacea, via telefono, di persona (la modalità di erogazione dipenderà dalla richiesta avanzata).

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Pianificazione e Programmazione Strategica

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Controllo di Gestione

Settore Pianificazione - Numeri di telefono: 041 234 8148/8077 - E-mail: dpo@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Carlotta Gaeta

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30 previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di Qualità
Tempestività	Rispetto delle scadenze normative: 30 giorni dalla richiesta di esercizio dei diritti	n. richieste di esercizio dei diritti evase entro 30 giorni/ numero di richieste di esercizio dei diritti ricevute	Limite minimo: 70%
Efficacia	Soddisfazione degli utenti interni sull'attività di intermediazione svolta dal personale dell'ufficio di supporto al DPO (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

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/>.