



## CARTA DEI SERVIZI

### DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI (DSU)

#### ORGANIZZAZIONE

L'interesse di ricerca nonché missione del Dipartimento di Studi Umanistici è di proporsi come centro di sviluppo innovativo delle interrelazioni disciplinari e progettuali tra diversi settori dell'area umanistica: storia, archeologia, storia dell'arte, studi classici, orientali, mediolatini, romani e bizantini, italianistica, linguistica, storia delle religioni, antropologia culturale, etnologia ed etnolinguistica, geografia, forme della trasmissione scritta, scienze del testo. Questi settori, caratterizzati ciascuno da proprie tradizioni di studio e di scuola, condividono nella pratica della ricerca non solo direttrici tematiche e preoccupazioni metodologiche, ma soprattutto un comune interesse a conservare e valorizzare il multiforme patrimonio culturale a cui si indirizzano, o si collegano, le specifiche ricerche.

L'ambito didattico esplica, in un'ottica di servizio e confronto con il territorio, i contenuti sviluppati attraverso l'attività di ricerca e si propone come un contesto formativo di prestigio in cui la crescita della conoscenza e la sua divulgazione si influenzano a vicenda.

Lo studio della storia è rappresentato nel DSU in tutte le sue manifestazioni e nel completo sviluppo diacronico, nella consolidata convinzione che ogni storia è storia contemporanea e che i dubbi e gli interrogativi posti dalla realtà possano essere illuminati ripercorrendo l'intero cammino storico che ha condotto alla situazione attuale. Per le aree più strettamente inerenti allo studio, alla conservazione e alla valorizzazione del patrimonio culturale, particolare rilevanza assumono le interrelazioni e le sinergie messe in atto tra le discipline che si occupano degli aspetti della cultura materiale, della produzione artistica, dell'ambiente, del paesaggio e del documento scritto.

Per quanto riguarda l'archeologia la prospettiva è duplice: da una parte un rapporto sempre più stretto con le scienze naturali, per sviluppare un approccio integrato allo studio delle società umane, oltre che in prospettiva storico-culturale anche sotto il profilo tecnologico, geografico-insediamentale e demografico; dall'altra parte l'analisi degli aspetti iconografici, iconologici ed antiquari, dove sono evidenti le convergenze metodologiche e sostanziali con la storia dell'arte, intesa come indagine sui linguaggi espressivi.

I settori dell'epigrafia, della numismatica, della paleografia, della codicologia, dell'archivistica e della biblioteconomia affrontano da punti di vista complementari la redazione, la trasmissione e la conservazione del documento scritto.

Per l'ambito delle scienze del testo, la possibilità di un diretto confronto metodologico tra filologie e letterature diverse sul piano diacronico, tipologico, geografico e linguistico, consente grandi opportunità di indagine scientifica, all'interno di un ampio sistema di relazioni e intersezioni reciproche.

Per la letteratura greca si aprono contatti con la filologia e la storia bizantina, con il mondo dell'Umanesimo e del Rinascimento italiano ed europeo, e con la letteratura greca moderna e contemporanea.

Gli studi di filologia e letteratura latina proiettano interessi e attività condivise verso il latino medievale, umanistico-rinascimentale e dell'età moderna, venendo poi a confluire nelle lingue e nelle letterature romanze, prima fra tutte la lingua e la letteratura italiana.

Questa è indagata nella più ampia diacronia, dalle origini alla contemporaneità, e in tutte le sue espressioni linguistiche, compresi i dialetti e le lingue non italiane, con precipua attenzione all'edizione critica dei testi e al loro commento; la lingua italiana è studiata nelle strutture fonetiche, fonologiche, morfologiche, sintattiche e lessicologiche, negli assetti geolinguistici e nella storia degli usi sociali; un particolare rilievo spetta alla didattica dell'italiano, scritto o orale.

Lo studio dell'antropologia è strutturato per fornire strumenti di analisi dell'attuale fase di rapida trasformazione culturale (fenomeni migratori, situazioni postcoloniali e neocoloniali, nuove sintesi culturali che ne derivano), attraverso l'acquisizione di una preparazione etnografica ed etnolinguistica e di una matura capacità di riflessione sulla figura professionale dell'antropologo e sui modi e sulle conseguenze del suo intervento.

La struttura amministrativa del Dipartimento è articolata in tre Settori: Amministrazione, Ricerca e Didattica, ed è coordinata da una Segretaria che svolge anche funzioni di coordinamento del personale.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma del Dipartimento pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/520080>.



## SERVIZI

### 1. GESTIONE ATTIVITÀ SEDUTE CONSIGLIO DI DIPARTIMENTO E GIUNTA DI DIPARTIMENTO

#### Descrizione del servizio

Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni di Consiglio e, se richiesto, di Giunta di Dipartimento.

Il servizio prevede:

- raccolta e analisi proposte attività e convocazione sedute;
- verifica/stesura documenti istruttori e coordinamento attività amministrative istruttorie;
- svolgimento Consiglio di Dipartimento: verbalizzazione interventi, verifica presenze, attività consultiva;
- redazione del verbale, iter approvativo e trasmissione deliberati a organi e Strutture Ateneo e uffici del Dipartimento;
- pubblicazione sito web ai fini della trasparenza.

#### Destinatari

Docenti del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti, PTA e dottorandi, terzi portatori di interesse.

#### Modalità di accesso

Telematica e a sportello.

#### Modalità di erogazione

Telematica e a sportello.

#### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcantòn Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Segreteria di Dipartimento  
Telefono: 041 234 7261  
E-mail: alexber@unive.it

#### Segretaria di Dipartimento

Dott.ssa Alessandra Bertazzolo

#### Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

#### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti inerenti il funzionamento delle sedute	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/>.



## **2. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ**

### **Descrizione del servizio**

Il PTA supporta il Direttore, il Delegato per la qualità e gli Organi Collegiali del Dipartimento a mettere in atto le azioni volte al miglioramento della qualità della didattica e della ricerca e a dare consistenza al processo di assicurazione della qualità interna svolgendo le seguenti attività: organizzazione dei flussi informativi, supporto nella preparazione e nello sviluppo di attività periodiche di autovalutazione e nel corso degli audit interni di valutazione, supporto nelle fasi di valutazione interna e di riesame dei principali processi presidiati e cura della pagina web della Qualità di Dipartimento.

### **Destinatari**

Docenti del Dipartimento, terzi portatori di interesse, Presidio Qualità e altre strutture interne dell'Ateneo, studenti e futuri studenti e le loro famiglie.

### **Modalità di accesso**

Telematica.

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Settore Ricerca  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 7261  
E-mail: alexber@unive.it

### **Referenti di Settore**

Settore Didattica: sig.ra Francesca Cibir  
Settore Ricerca: dott. Damiano Biancato  
Settore Amministrazione: dott. Alessio Parpagiola

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	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 linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	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. GESTIONE CONTABILE**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- gestione bilancio: variazioni di bilancio e creazione del progetto contabile nel gestionale;
- costi: verifica copertura finanziaria, blocco fondi, contabilizzazioni, ordinativi di pagamento, regolarizzazioni;
- ricavi: contabilizzazione, ordinativo di incasso, gestione dei flussi bancari.

#### **Destinatari**

Area Bilancio e Finanza e Banca Tesoriere.

#### **Modalità di accesso**

Telematica.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 6352  
E-mail: parpa@unive.it

#### **Referente di Settore**

dott. Alessio Parpagiola

#### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

#### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Tempestività	Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	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. GESTIONE MISSIONI**

##### **Descrizione del servizio**

Rimborso missioni al personale strutturato e/o incaricato.

Il servizio si articola in: verifica copertura finanziaria e blocco fondi; autorizzazione copertura finanziaria alla missione on-line; ricezione rendiconto per il rimborso e verifica giustificativi e convalida missione con caricamento in UGOV; liquidazione; pagamento (in capo ad ABIF).

##### **Destinatari**

Docenti e PTA del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti e dottorandi.

##### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

##### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

##### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 6352  
E-mail: [segreteria.dsu@unive.it](mailto:segreteria.dsu@unive.it) e in cc [penso@unive.it](mailto:penso@unive.it)

##### **Referente di Settore**

dott. Alessio Parpagiola

##### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

##### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	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	Tempestività dei rimborsi	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. EVENTI CULTURALI**

### **Descrizione del servizio**

Organizzazione e gestione di seminari, conferenze e convegni e altri eventi rilevanti del Dipartimento:

- raccolta proposte e approvazione evento, gestione amministrativa (lettere di incarico e attività correlate a ospiti);
- organizzazione dell'evento: prenotazione servizi, logistica;
- promozione e comunicazione interna ed esterna;
- eventuale pubblicazione e diffusione risultati;
- pagamento servizi e compensi/rimborsi spese a ospiti.

### **Destinatari**

Ospiti, docenti del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 7231/9809/9806/9863  
E-mail: eventidsu@unive.it

### **Referente di Settore**

dott. Alessio Parpagiola

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b><i>Service Level Agreement</i></b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	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/>.



## **6. ACQUISIZIONE FORNITURE, SERVIZI E LAVORI DI IMPORTO INFERIORE ALLE SOGLIE DI RILEVANZA COMUNITARIA**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio prevede i seguenti processi:

- programmazione degli acquisti;
- ricevimento richieste di acquisto dall'utenza interna del Dipartimento, blocco fondi;
- verifica iter di acquisto, acquisizione offerte, CONSIP, MEPA ecc.;
- verifiche ex art. 80 D.lgs 50/2016 e determina a contrarre;
- buono d'ordine, collaudo bene/inventario, verifica esecuzione servizio; ricevimento e verifica fattura, liquidazione e pagamento.

### **Destinatari**

Docenti e PTA del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti, fornitori.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 7230  
E-mail: frnegri@unive.it

### **Referente di Settore**

dott. Alessio Parpagiola

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	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	Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	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. PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO DELL'OFFERTA FORMATIVA E DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA**

### **Descrizione del servizio**

Il Servizio si articola nelle seguenti attività:

- definizione dell'offerta formativa dipartimentale sulla base delle linee guida di Ateneo;
- supporto a comitato didattica, collegi Corsi di Studio e organi collegiali di Dipartimento;
- attribuzione delle responsabilità didattiche, degli affidamenti a ricercatori e degli insegnamenti da bandire;
- costruzione dei piani di studio;
- adempimenti ministeriali SUA-CdS.

### **Destinatari**

Docenti del Dipartimento, terzi portatori di interesse, Presidio Qualità e altre strutture interne dell'Ateneo, studenti e futuri studenti e le loro famiglie.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcantòn Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Telefono: 041 234 9801  
E-mail: [didattica.dsu@unive.it](mailto:didattica.dsu@unive.it)

### **Referente di Settore**

Francesca Cibir

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	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/>.





## **8. GESTIONE E VERIFICA DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA**

### **Descrizione del servizio**

Gestione e verifica delle attività connesse all'offerta formativa del Dipartimento in coordinamento con il piano generale dell'offerta di Ateneo:

- assistenza Organi Collegiali preposti alla verifica e monitoraggio (Direttore dipartimento, Commissione paritetica, Collegi didattici e Gruppi AQ, Consiglio di Dipartimento);
- gestione della procedura di assegnazione affidamenti e ASE e conferimento di insegnamenti a contratto;
- raccolta registri lezioni;
- verifica attività didattica svolta dai docenti interni, in coordinamento con altri Dipartimenti;
- liquidazione ricercatori e docenti interni ed esterni.

### **Destinatari**

Docenti del Dipartimento, altre strutture interne dell'Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Telefono: 041 234 9801  
E-mail: cescabin@unive.it

### **Referente di Settore**

Francesca Cibir

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	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	Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On

### **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/>.



## **9. GESTIONE FONDI EX D.M. 198/2003 - ATTIVITÀ DI TUTORATO**

### **Descrizione del servizio**

Organizzazione attività di tutorato:

- individuazione degli obiettivi annuali e invio per approvazione a organi di Ateneo;
- bando per selezione degli studenti all'erogazione del servizio: gestione della selezione, individuazione degli studenti, contrattualizzazione,
- organizzazione ed erogazione del servizio, preparazione programma attività e materiali;
- verifica attività svolta e liquidazione compensi.

### **Destinatari**

Tutor (studenti LM e dottorandi); altre strutture di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Telefono: 041 234 7229  
E-mail: [anna.vallese@unive.it](mailto:anna.vallese@unive.it)

### **Referente di Settore**

Francesca Cibir

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Cortesìa, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	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	Tempestività nella liquidazione del tutor	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/>.



## **10. SUPPORTO GESTIONE E RENDICONTAZIONE PROGETTI CONNESSI ALLA DIDATTICA E ALLA MOBILITÀ PER INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- iter di approvazione per presentazione del progetto e verifiche allineamento a offerta formativa del Dipartimento;
- supporto nella stesura del progetto, incluso il budget e supporto alla compilazione dei formulari e/o inserimento dati negli applicativi per la presentazione dei *proposal*;
- supporto alla stipula convenzione/*grant*;
- gestione negli applicativi SIADI e ESSE3 dei piani di studio collegati a *joint/double degree* e altri progetti di mobilità;
- gestione fase selezione e incontro con studenti selezionati prima della partenza;
- gestione, controllo e monitoraggio delle spese e delle attività didattiche e di mobilità;
- attività di rendicontazione per chiusura progetti finanziati dall'esterno.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, studenti partecipanti, partner, ente finanziatore, altri uffici di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcantòn Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Segreteria Didattica  
Telefono: 041 234 9801/7229/6245  
E-mail: [didattica.dsu@unive.it](mailto:didattica.dsu@unive.it)

### **Referente di Settore**

Francesca Cibir

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	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/>.



## **11. GESTIONE DOTTORATO**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- programmazione offerta formativa;
- supporto a Phd Office per procedure di selezione dei dottorandi e valutazione candidati;
- supporto al Collegio di Dottorato;
- carriere dottorandi: gestione procedure intermedia passaggi d'anno e verifica esami di profitto;
- gestione esame finale: raccolta tesi, procedure di difesa delle tesi e gestione contatti con i *referee*, organizzazione esame finale;
- organizzazione didattica: logistica, front office dottorandi, supporto ai docenti interni ed esterni e organizzazione seminari specifici per i dottorandi;
- gestione Fondo di funzionamento: pagamenti/rimborsi spese Commissari esame finale, pagamento servizi generali e rimborsi spese mobilità ai dottorandi e compensi/rimborsi spese a relatori seminari.

### **Destinatari**

Dottorandi.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici

Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia

Segreteria di Dipartimento - Settore Amministrazione - Telefono: 041 234 7231/9809 - E-mail: dottorato.studiumanistici@unive.it

Segreteria di Dipartimento - Gestione amministrativa e contabile rimborsi - Telefono: 041 234 9803/9806/9863 - E-mail: penso@unive.it; gbologn@unive.it

### **Referente di Settore**

dott. Alessio Parpagiola

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	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	Tempestività della liquidazione dei dottorandi	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/>.



## **12. SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE PER BANDI COMPETITIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- supporto alla redazione/verifica dei budget finanziari di progetto;
- supporto alla compilazione dei formulari amministrativi di progetto;
- iter interno di approvazione per presentazione progetto.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, collaboratori esterni, partner, ente finanziatore, altri uffici di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcantòn Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Ricerca  
Telefono: 041 234 6354/6255  
E-mail: [dbiancato@unive.it](mailto:dbiancato@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott. Damiano Biancato

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	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/>.



### **13. SUPPORTO ALLA GESTIONE E RENDICONTAZIONE DI PROGETTI CONNESSI ALLA RICERCA E A PROGETTI SU BANDI COMPETITIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- supporto alla stipula convenzione/*grant* e supporto nell'eventuale rimodulazione del budget;
- gestione contabile ed amministrativa del progetto, monitoraggio dei costi, delle fasi di progetto, e dei *timesheet*;
- attività di rendicontazione in itinere e a chiusura progetto;
- gestione audit.

#### **Destinatari**

Docenti di struttura, collaboratori esterni, partner, ente finanziatore, altri uffici di Ateneo.

#### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Ricerca  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 9805/6352/6354/9863/  
E-mail: [parpa@unive.it](mailto:parpa@unive.it); [dbiancato@unive.it](mailto:dbiancato@unive.it);

#### **Referenti di Settore**

Settore Ricerca: dott. Damiano Biancato  
Settore Amministrazione: dott. Alessio Parpagiola

#### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

#### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	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/>.



#### **14. GESTIONE DI PROCEDURE SELETTIVE E RAPPORTO CONTRATTUALE (ASSEGNI DI RICERCA, BORSE DI RICERCA, LAVORO AUTONOMO A SUPPORTO DELLA RICERCA)**

##### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- supporto durante la fase autorizzativa/stipula convenzione (eventuale);
- emanazione bando e organizzazione della selezione;
- approvazione e pubblicazione dell'approvazione atti;
- gestione della fase di contrattualizzazione
- verifica attività, liquidazione e pagamento.

##### **Destinatari**

Docenti di struttura, collaboratori esterni, partner, ente finanziatore, altri uffici di Ateneo.

##### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

##### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

##### **Contatti**

Università di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Settore Ricerca  
Telefono: 041 234 6354/7297  
E-mail: [valeria.sandrini@unive.it](mailto:valeria.sandrini@unive.it), [ricerca.dsu@unive.it](mailto:ricerca.dsu@unive.it)

##### **Referente di Settore**

dott. Damiano Biancato

##### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

##### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	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	Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	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/>.



## **15. SUPPORTO INFORMATICO DI DIPARTIMENTO**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- gestione e manutenzione hardware e software alle attrezzature informatiche;
- supervisione alle procedure di acquisizione di beni e servizi di natura informatica;
- supporto alle attività di ricerca dei docenti del Dipartimento;
- supporto alle attività informatiche del personale PTA presso il Dipartimento;
- amministrazione piattaforma Moodle per esame di Italiano Scritto.

### **Destinatari**

Docenti e PTA del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, studenti, assegnisti e dottorandi.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Umanistici  
Malcanton Marcorà - Dorsoduro 3484/D, Calle Contarini, 30123 Venezia  
Telefono: 041-2349822  
Email: il supporto è fornito da ASIT

### **Referente**

ASIT

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Tempestività	Cortesìa nella comunicazione, precisione negli interventi 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
Efficacia	Tempestività degli interventi: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email	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/>.