



## CARTA DEI SERVIZI

### CENTRO INTERDIPARTIMENTALE “SCUOLA IN ECONOMIA LINGUE E IMPRENDITORIALITÀ PER GLI SCAMBI INTERNAZIONALI” (SELISI)

#### ORGANIZZAZIONE

Il Centro Interdipartimentale “Scuola in Economia, Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali” (Centro SELISI) valorizza e sviluppa competenze avanzate in ambito economico, manageriale, dello sviluppo sostenibile, linguistico e culturale in diversi settori e processi: nell'impresa, nei mercati, nelle relazioni nazionali, internazionali e transnazionali, nei rapporti interlinguistici e interculturali, nell'applicazione di tecnologie finalizzato allo sviluppo sostenibile e all'ambiente.

L'offerta formativa proposta, coordinata dai cinque dipartimenti afferenti, è costantemente aggiornata per venire incontro alle esigenze del territorio e delle aziende che devono gestire processi anche di internazionalizzazione. L'offerta formativa è pertanto esito di una combinazione di conoscenze ed esperienze di ricerca peculiari per sviluppare e gestire rapporti e scambi internazionali di successo.

Il Centro SELISI, inoltre, coniuga l'offerta formativa con impegni di ricerca specificatamente declinati sulle esigenze emergenti dal contesto cittadino, imprenditoriale e sostenibile, sapendo fornire strumenti innovativi utili sia in ambito economico-finanziario sia in ambito *city management*.

Questo obiettivo, di concerto con i principali attori del territorio, è teso alla creazione di uno smart campus e di una *smart city*, proponendo attività inerenti alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

L'attività del Centro è articolata come segue:

- la Segreteria didattica e Servizi agli Studenti gestisce le seguenti attività: ricevimento docenti, ricevimento studenti, accoglienza matricole e studenti internazionali, gestione carriere studenti, costruzione e gestione calendari OFA, lezioni, esami, lauree, tutorato specialistico, gestione del sito web, gestione piani di studio, assegnazione spazi per attività seminariali e convegnistiche, valutazione requisiti ammissione ai CdL magistrali, riconoscimento attività sostitutive di tirocinio, collaborazione con altri uffici dell'ateneo per la gestione delle pratiche relative agli studenti double degree Ca'Foscari/Strasburgo;
- la Segreteria amministrativa – Servizi contabili gestisce le seguenti attività: acquisizione beni e servizi in economia, attività commerciale e conto terzi, gestione contabile entrate, gestione missioni e rimborsi a ospiti, gestione delle procedure contabili connesse al bilancio, supporto amministrativo alle riunioni di Giunta, gestione procedure di reclutamento assegnisti e borse di ricerca, gestione procedure di reclutamento di personale esterno, gestione borse di studio e di stage, gestione amministrativo-contabile attività di tutorato specialistico;
- il Servizio Ricerca, terza missione e comunicazione fornisce ai docenti supporto tecnico amministrativo nell'organizzazione e gestione di seminari, conferenze e convegni, organizzazione e gestione di eventi culturali e cerimonie, progettazione e gestione di laboratori e attività didattiche innovative, iniziative di sostenibilità, gestione dei processi relativi alla comunicazione interna ed esterna, gestione dei *social media* del Campus;

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma della Scuola Interdipartimentale in Economia, lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <https://www.unive.it/data/strutture/700010>.



## SERVIZI

### 1. GESTIONE ATTIVITÀ ORGANI DI GOVERNO

#### Descrizione del servizio

Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni di Giunta del Centro.

Il servizio prevede:

- raccolta e analisi proposte attività e convocazione sedute;
- verifica/stesura documenti istruttori e coordinamento attività amministrative istruttorie;
- svolgimento della Giunta: verbalizzazione interventi, verifica presenze;
- trasmissione deliberati a organi e Strutture Ateneo e Servizi del Centro;
- pubblicazione sito web ai fini della trasparenza.

#### Destinatari

Docenti del Centro, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti, PTA e dottorandi, terzi portatori di interesse e altre strutture interne dell'Ateneo.

#### Modalità di accesso

Telematica e a sportello.

#### Modalità di erogazione

Telematica e a sportello.

#### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Segreteria Centro SELISI

Telefono: 041 234 6652

E-mail: [alessandra.pellin@unive.it](mailto:alessandra.pellin@unive.it)

#### Segretaria del Centro

Dott.ssa Alessandra Pellin

#### 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	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. 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: registrazione contratto attivo e scrittura contabile, 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 - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Segreteria Centro SELISI

Telefono: 041 234 6652/6672

E-mail: [alessandra.pellin@unive.it](mailto:alessandra.pellin@unive.it); [maria.piccione@unive.it](mailto:maria.piccione@unive.it)

### **Segretaria del Centro**

Dott.ssa Alessandra Pellin

### **Referente**

Dott.ssa Maria Cristina Piccione

### **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>
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/>.



### **3. 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 online; 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 Centro, 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 - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Segreteria Centro SELISI

Telefono: 041 234 6652

E-mail: [alessandra.pellin@unive.it](mailto:alessandra.pellin@unive.it)

#### **Segretaria del Centro**

Dott.ssa Alessandra Pellin.

#### **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/>.



#### **4. 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;
- liquidazione dei 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 - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Ufficio Progetti e Ricerca

Telefono: 041 234 6652/6670

E-mail: iniziative.treviso@unive.it

##### **Referente**

Dott.ssa Ludovica Chiarotto.

##### **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 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/>.



## **5. 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, determina a contrarre e verifiche ex art. 80 D.lgs 50/2016; iter di acquisto: acquisizione offerte, CONSIP, MEPA ecc.; buono d'ordine, collaudo bene/inventario, verifica esecuzione servizio; ricevimento e verifica fattura, successivo dispositivo di liquidazione, pagamento della fattura.

### **Destinatari**

Docenti e PTA del Centro, 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 - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Segreteria Centro SELISI

Telefono: 041 234 6652

E-mail: [alessandra.pellin@unive.it](mailto:alessandra.pellin@unive.it)

### **Segretaria del Centro**

Dott.ssa Alessandra Pellin

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio).

### **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/>.



## **6. 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 inclusa la tutor e preparazione programma attività e materiali;
- verifica attività svolta e liquidazione compensi.

### **Destinatari**

Tutor (studenti LM e dottorandi).

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Segreteria Centro SELISI

Segreteria Didattica e Servizi di Campus

Telefono: 041 234 6672

E-mail: maria.piccione@unive.it

### **Referente**

Dott.ssa Maria Cristina Piccione

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00. In altri orari 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/>.



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

### **Descrizione del servizio**

Gestione dei servizi logistici e di supporto alle attività didattiche che si svolgono presso il Campus Treviso:

- gestione dei ricevimenti studenti;
- accoglienza matricole;
- accoglienza studenti internazionali;
- gestione carriere studenti;
- costruzione e gestione calendari didattici (ofa, lezioni, esami, lauree);
- gestione piani di studio;
- assegnazione spazi per attività seminariali e convegnistiche;
- valutazione requisiti ammissione ai cdL magistrali;
- riconoscimento attività sostitutive di tirocinio in collaborazione con i docenti.

Viene inoltre garantito anche un supporto al servizio di Assicurazione Qualità dei Corsi di Studio erogati al Campus attraverso la partecipazione ai lavori dei gruppi AQ ed il supporto nella predisposizione della documentazione prevista dalle Linee guida di Ateneo e a supporto della Commissione Paritetica.

### **Destinatari**

Docenti, altre strutture interne dell'Ateneo, studenti.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"  
Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso  
Segreteria Didattica e Servizi di Campus  
Telefono: 041 234 6671/6672/6673/6674 - E-mail: [treviso@unive.it](mailto:treviso@unive.it)

### **Referenti**

Dott.ssa Alice Di Grado  
Dott.ssa Maria Cristina Piccione  
Dott.ssa Rossella Botta  
Dott.ssa Nicoletta Gisabella

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

Martedì 9.30 - 12.30, Mercoledì 9.30 - 12.30 / 14.30 - 16.30, Venerdì 9.30 -12.30 in presenza; via telefono previa prenotazione collegandosi al sito Campus Treviso (possibilità di 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'utenza 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/>.





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

### **Descrizione del servizio**

Supporto alla redazione/verifica dei budget finanziari di progetto e alla compilazione dei formulari amministrativi di progetto; iter interno di approvazione per la presentazione del 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 - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Segreteria Centro SELISI

Telefono: 041 234 6652

E-mail: [alessandra.pellin@unive.it](mailto:alessandra.pellin@unive.it)

### **Segretaria del Centro**

Dott.ssa Alessandra Pellin

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio).

### **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/>.



## **9. SUPPORTO, GESTIONE E RENDICONTAZIONE 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 *time-sheet*;
- 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 - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Segreteria del Centro SELISI

Telefono: 041 234 6652

E-mail: [alessandra.pellin@unive.it](mailto:alessandra.pellin@unive.it)

### **Segretaria del Centro**

Dott.ssa Alessandra Pellin

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (previo appuntamento, accesso alle sedi dell'ufficio).

### **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/>.



## **10. 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 gestione della selezione;
- 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 Ca' Foscari Venezia - Centro Interdipartimentale "Scuola in Economia Lingue e Imprenditorialità per gli Scambi Internazionali"

Palazzo San Paolo, Riviera Santa Margherita 76, 31100 Treviso

Ufficio Progetti e Ricerca

Telefono: 041 234 6652

E-mail: [alessandra.pellin@unive.it](mailto:alessandra.pellin@unive.it); [campus.treviso@unive.it](mailto:campus.treviso@unive.it)

### **Segretaria del Centro**

Dott.ssa Alessandra Pellin

### **Referente**

Dott.ssa Nicoletta Gisabella

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio).

### **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 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/>.