



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DI EROGAZIONE SERVIZI DI ATENEO (CESA)

ORGANIZZAZIONE

Il Centro di Erogazione Servizi di Ateneo (CESA) è istituito presso l'Università Ca' Foscari Venezia, ai sensi dell'art. 27 dello Statuto di Ateneo, con D.R. n. 757 del 25/08/2020. Esso si configura come un centro di erogazione di servizi amministrativi e contabili di supporto all'attività dei Centri individuati con provvedimento del Direttore Generale. Con DDG n. 624/2020 Prot. n. 0047875 dell'11/09/2020 vengono individuati il Centro Europeo Interuniversitario di Ricerca "*European Center for Living Technology*" (ECLT) e il Centro ICSC - "*International Center for the Humanities and Social Change*", denominato con DR n. 952/2021 Prot. n. 0096057 del 30/08/2021, "*The New Institute's Centre for Environmental Humanities at the Ca' Foscari University of Venice*".

I Centri afferenti al Centro CESA hanno le seguenti finalità:

- promuovere, realizzare e coordinare attività di ricerca, formazione e diffusione di risultati scientifici nelle tematiche dei due Centri afferenti;
- favorire e sviluppare rapporti di collaborazione scientifica nell'ambito di progetti internazionali nei settori scientifici affini, con istituti di ricerca nazionali e internazionali e con imprese operanti in questi settori;
- fornire servizi di sostegno alle ricerche che si sviluppano al suo interno, anche mediante dotazioni di apparecchiature e competenze;
- offrire attività di consulenza e di ricerca a favore di enti, istituzioni e imprese operanti nel settore indicato;
- promuovere, sostenere e organizzare attività didattiche e di alta formazione nel settore indicato;
- favorire attraverso convegni, seminari, pubblicazioni e mostre, la diffusione e lo sviluppo delle ricerche svolte dal Centro;
- supportare la programmazione economico finanziaria, revisione e consuntivazione;
- gestire procedimenti amministrativi per l'acquisizione delle risorse (ad esempio, bandi per assegni di ricerca, procedure di acquisto di beni e servizi, ecc.);
- presidiare la riscossione dei crediti nei confronti dei terzi, inclusa la verifica dell'esatto importo e dell'individuazione del soggetto debitore sulla base dei titoli e dei documenti giustificativi allegati alla pratica;
- ulteriori adempimenti previsti dalla normativa.

L'attività del Centro è articolata come segue:

- la Segreteria amministrativa gestisce attività quali acquisizione di 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 del Consiglio dei Direttori, del Board e dei vari organi istituiti presso il Centro, gestione procedure di reclutamento assegnisti di ricerca, gestione procedure di reclutamento di personale esterno, gestione borse 150 ore, gestione amministrativo-contabile;
- il Settore Progetti e Ricerca fornisce ai docenti supporto tecnico-scientifico nell'organizzazione e gestione di seminari, conferenze e convegni, organizzazione e gestione di eventi culturali, supporto tecnico-scientifico alle attività di ricerca, iniziative di sostenibilità, gestione dei processi relativi alla comunicazione interna ed esterna; offre inoltre supporto alla presentazione di progetti nazionali e internazionali tramite i portali della Commissione Europea e la gestione della parte rendicontativa, gestisce i contatti con istituzioni italiane e straniere tramite l'uso di piattaforme per la ricerca partner, per la presentazione di progetti su *future call*;
- il Settore Comunicazione promuove la diffusione e comunicazione degli eventi, dei seminari e dei *workshop* relativi ai Centri afferenti; si occupa dell'informazione da destinare all'esterno, a livello nazionale e internazionale, cura l'aggiornamento dei siti internet e del canale YouTube; si occupa inoltre della produzione di materiale video per documentare l'attività dei Centri e dell'aggiornamento



dei profili social Twitter, Facebook, LinkedIn, della *newsletter* mensile e del bollettino relativo alle *call* aperte.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma del Centro pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <https://www.unive.it/data/strutture/111767>.



SERVIZI

1. GESTIONE ATTIVITÀ ORGANI DI GOVERNO

Descrizione del servizio

Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni degli organi dei due Centri.

Il servizio prevede:

- raccolta e analisi proposte attività e convocazione sedute;
- verifica/stesura documenti istruttori e coordinamento attività amministrative istruttorie;
- svolgimento delle riunioni: verbalizzazione interventi, verifica presenze.

Destinatari

Docenti dei Centri, *Fellow*, 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 - CESA

Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia

Segreteria Centro ECLT

Telefono: 041 234 7549

E-mail: eclt@unive.it

Segreteria Centro NICEH

Telefono: 041 234 6877

E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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 - CESA
Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia
Segreteria Centro ECLT
Telefono: 041 234 7549
E-mail: eclt@unive.it
Segreteria Centro NICEH
Telefono: 041 234 6877
E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Altro personale

Dott.ssa Alessandra Bonesso.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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
Tempestività	Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 50%

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 - CESA

Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia

Segreteria Centro ECLT

Telefono: 041 234 7549

E-mail: eclt@unive.it

Segreteria Centro NICEH

Telefono: 041 234 6877

E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Altro personale

Dott.ssa Alessandra Bonesso.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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
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 Centro CESA:

- 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 afferenti al Centro, 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 - CESA

Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia

Segreteria Centro ECLT

Telefono: 041 234 7549

E-mail: eclt@unive.it

Segreteria Centro NICEH

Telefono: 041 234 6877

E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Altro personale

Dott.ssa Giulia Brolese per le attività di promozione e diffusione.

Dott.ssa Beatriz Barbado Gutierrez per la liquidazione dei compensi/rimborsi spese a ospiti.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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 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 Centro, blocco fondi, determina a contrarre e verifiche ex art. 80 D.lgs 50/2016; *iter* d'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 - CESA
Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia
Segreteria Centro ECLT
Telefono: 041 234 7549
E-mail: eclt@unive.it
Segreteria Centro NICEH
Telefono: 041 234 6877
E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Altro personale:

Dott.ssa Alessandra Bonesso e dott.ssa Beatriz Barbado Gutierrez.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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
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. SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE PER BANDI COMPETITIVI NAZIONALI ED 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 del Centro, 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 - CESA
Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia
Segreteria Centro ECLT
Telefono: 041 234 7549
E-mail: eclt@unive.it
Segreteria Centro NICEH
Telefono: 041 234 6877
E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Altro personale:

Dott.ssa Alessandra Bonesso e Dott.ssa Barbara Del Mercato.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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 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/>.



7. SUPPORTO, GESTIONE E RENDICONTAZIONE PROGETTI CONNESSI ALLA RICERCA E A PROGETTI SU BANDI COMPETITIVI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI

Descrizione del servizio

Il servizio si articola in:

- supporto alla stipula convenzione/*grant* e supporto nell'eventuale rimodulazione del *budget*;
- gestione contabile e 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 del Centro, 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 - CESA
Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia
Segreteria Centro ECLT
Telefono: 041 234 7549
E-mail: eclt@unive.it
Segreteria Centro NICEH
Telefono: 041 234 6877
E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Altro personale:

Dott.ssa Alessandra Bonesso.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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	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/>.



8. 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 - CESA
Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia
Segreteria Centro ECLT
Telefono: 041 234 7549
E-mail: eclt@unive.it
Segreteria Centro NICEH
Telefono: 041 234 6877
E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Altro personale:

Dott.ssa Beatriz Barbado Gutierrez.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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	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/>.



9. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEL CENTRO

Descrizione del servizio

Il Settore Comunicazione promuove la diffusione e comunicazione degli eventi, dei seminari e dei *workshop* relativi ai Centri afferenti. Si occupa dell'informazione da destinare all'esterno, a livello nazionale e internazionale, cura l'aggiornamento dei siti internet e del canale YouTube. Si occupa inoltre della produzione di materiale video per documentare l'attività dei Centri e dell'aggiornamento dei profili social Twitter, Facebook, LinkedIn, della *newsletter* mensile e del bollettino relativo le *call* aperte.

Destinatari

Utenti interni ed esterni al Centro.

Modalità di accesso

Telematica, in presenza.

Modalità di erogazione

Telematica, in presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia - CESA
Ca' Bottacin, Dorsoduro n. 3911, Calle Crosera, 30123 Venezia
Segreteria Centro ECLT
Telefono: 041 234 7549
E-mail: eclt@unive.it
Segreteria Centro NICEH
Telefono: 041 234 6877
E-mail: niche@unive.it

Segretaria del Centro

Dott.ssa Roberta D'Argenio.

Altro personale:

Dott.ssa Giulia Brolese.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 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	Precisione, chiarezza, successo ed efficacia della promozione	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 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 comunicate di volta in volta al richiedente (dopo aver valutato la fattibilità della richiesta si procede secondo tempi variabili a seconda del canale di promozione e del tipo di attività da comunicare)	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/>.