



---

## CARTA DEI SERVIZI

### AREA AFFARI ISTITUZIONALI (AAI)

#### ORGANIZZAZIONE

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

- L'Ufficio Affari Generali gestisce i processi e le attività che sono di pertinenza di due macrosettori:
  - relativamente al presidio degli affari istituzionali e generali di Ateneo, si occupa dell'elezione del Rettore e degli Organi di governo, direzione e controllo, dell'emanazione e modifica di Statuto e Regolamenti, della gestione delle pratiche assicurative e del presidio delle partecipazioni dell'Ateneo.
  - relativamente al presidio delle attività connesse ai flussi documentali dell'Ateneo, si occupa della gestione del servizio di posta e corriere, della gestione dell'archivio corrente, di quello di deposito e quello storico dell'Ente. È altresì sede del servizio di Protocollo Unico dell'Ente e di gestione dell'Albo on-line di Ateneo.
- L'Ufficio Organi Collegiali gestisce i processi relativi alle attività degli Organi di governo dell'Ateneo, Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione, e degli altri Organi Collegiali, in particolare cura le attività connesse alle sedute del Collegio dei Revisori dei Conti, del Servizio Ispettivo, del Comitato Unico di Garanzia, dell'Assemblea dei Rappresentanti degli Studenti e della Consulta dei Dottorandi, svolgendo attività di controllo e consulenza alla verbalizzazione delle stesse. L'Ufficio fornisce inoltre supporto al Difensore degli Studenti per la parte amministrativa e le attività di segreteria.
- L'Ufficio Sostenibilità presidia lo sviluppo, la gestione e l'implementazione di processi e progetti che mirano a ridurre l'impatto ambientale e a migliorare l'equità sociale dell'Ateneo. Promuove la conoscenza dell'Agenda ONU 2030 e lo sviluppo di una cultura organizzativa di sostenibilità attraverso il coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholder. L'Ufficio coordina il programma "Ca' Foscari sostenibile" e ne gestisce le attività di comunicazione e divulgazione e supporta il Board di Sostenibilità di Ateneo nell'implementazione del Piano di Ateneo di Attuazione dell'Agenda 2030.

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



## SERVIZI

### 1. SERVIZI ASSICURATIVI

#### Descrizione del servizio

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

#### Destinatari

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

#### Modalità di accesso

Telematica, cartacea.

#### Modalità di erogazione

Telematica, cartacea.

#### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Affari Generali

Settore Affari Generali e Partecipate

Telefono: 041 234 7506 / 8231

E-mail: [aff.general@unive.it](mailto:aff.general@unive.it)

#### Referente di Settore

Dott.ssa Saviana Beghi.

#### Orario di apertura all'utenza

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

#### Indicatori per il monitoraggio

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

#### Meccanismi di ascolto e di tutela

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



## **2. SERVIZIO ARCHIVIO DOCUMENTALE**

### **Descrizione del servizio**

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

### **Destinatari**

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

### **Modalità di accesso**

Telematica, cartacea.

### **Modalità di erogazione**

Telematica, cartacea.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali  
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Affari Generali  
Settore Archivio Documentale  
Telefono: 041 234 7506 / 8232  
E-mail: [archivio@unive.it](mailto:archivio@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Delfina Majer.

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

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

### **Indicatori per il monitoraggio**

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

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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



### **3. SERVIZIO PROTOCOLLO INFORMATICO**

#### **Descrizione del servizio**

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

#### **Destinatari**

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

#### **Modalità di accesso**

Telematica, cartacea.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica, cartacea.

#### **Contatti**

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

#### **Referente di Settore**

Dott. Gennaro Capasso.

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

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

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

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

#### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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



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

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

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

##### **Destinatari**

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

##### **Modalità di accesso**

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

##### **Modalità di erogazione**

Invio della copia conforme all'originale al richiedente.

##### **Contatti**

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

##### **Referente del Settore**

Dott. Emanuele Dorigo.

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

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

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

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

##### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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



## **5. SUPPORTO AL DIFENSORE DEGLI STUDENTI**

### **Descrizione del servizio**

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

In particolare:

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

### **Destinatari**

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

### **Modalità di accesso**

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

### **Modalità di erogazione**

Telefonica o/e via e-mail.

Colloqui in presenza e/o in videoconferenza.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Organi Collegiali

Settore Organi di Garanzia

Telefono: 041 234 8310/8237

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

### **Referente del Settore**

Dott.ssa Chiara Mattiazzi, *ad interim*.

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

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

Appuntamento con il Difensore in presenza su richiesta.

### **Indicatori per il monitoraggio**

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



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

#### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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



## **6. PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI LEGATI ALLA SOSTENIBILITÀ**

### **Descrizione del servizio**

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

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

### **Destinatari**

Rettrice, Direttore Generale e Dirigenti.

### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Modalità di erogazione**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Contatti**

Università di Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Sostenibilità

Settore Governance e Processi sostenibili

Telefono: 041 234 8038/7074/8001

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

### **Referente del Settore**

Dott.ssa Federica De Marco.

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

Su appuntamento.

### **Indicatori di monitoraggio**

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

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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





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

### **Descrizione del servizio**

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

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

### **Destinatari**

Studenti e studentesse dell'Ateneo.

### **Modalità di accesso**

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

### **Modalità di erogazione**

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

### **Contatti**

Università di Ca' Foscari Venezia – Area Affari Istituzionali

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Sostenibilità

Settore Ambiente e Coinvolgimento

Telefono: 041 234 8038/7074/8001

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

### **Referente del Settore**

Dott.ssa Anna Bonfante.

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

Su appuntamento.

### **Indicatori di monitoraggio**

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

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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



## **8. REPORTING DI RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE**

### **Descrizione del servizio**

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

### **Destinatari**

Strutture di Ateneo, soggetti esterni.

### **Modalità di accesso**

In presenza, telematica, telefonica.

### **Modalità di erogazione**

In presenza, telematica, telefonica.

### **Contatti**

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

### **Referente del Settore**

Dott.ssa Federica De Marco.

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

Su 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 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: entro 7 giorni lavorativi	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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