



CARTA DEI SERVIZI

DIPARTIMENTO DI MANAGEMENT (DMAN)

ORGANIZZAZIONE

Il Dipartimento di Management fornisce agli studenti le conoscenze e le competenze necessarie per poter lavorare, una volta concluso l'*iter* scolastico, in imprese di ogni tipologia e dimensione, strutture *non-profit*, aziende pubbliche e come intermediari finanziari grazie alla forte apertura ai temi e sfide manageriali che provengono dalla comunità scientifica e dai soggetti del sistema economico nazionale e internazionale.

Innovazione, imprenditorialità, internazionalità e creatività attraversano gli specifici temi della didattica e della ricerca in una logica di continuo confronto e scambio con l'ambito accademico, produttivo, professionale e istituzionale in una prospettiva di sostenibilità e di sviluppo responsabile per il futuro delle nuove generazioni.

A partire dal 2006 il Dipartimento ha investito nell'internazionalizzazione erogando tutti i suoi corsi in inglese (dottorato, lauree triennali e magistrali) e organizzando seminari periodici destinati a docenti e PTA sulla lingua inglese e le *digital skill*, e ha consolidato e incrementato nel tempo le relazioni internazionali e le convenzioni per doppi diplomi. Dal 2018 il Dipartimento ha intrapreso il processo di accreditamento internazionale EQUIS.

Il Dipartimento promuove attività di didattica innovativa e progetti di ricerca regionali, nazionali e internazionali in un rapporto di dialogo con le fondazioni, con il mondo delle imprese, delle professioni, con i rappresentanti delle istituzioni e delle associazioni di categoria. L'orientamento al servizio si completa infine con l'attività di assistenza e tutoraggio alle aziende, supporto e promozione di start-up aziendali e della nuova imprenditoria.

La struttura amministrativa presidia i servizi a supporto delle attività di ricerca e didattica svolte dal Dipartimento e risponde alle necessità di docenti e studenti che vi afferiscono.

La struttura amministrativa del Dipartimento è articolata in tre Settori: Amministrazione, Ricerca e Didattica, cui si affiancano tre servizi in staff alla Direzione amministrativa, ossia ICT, Accreditamento internazionale e Comunicazione. La Struttura 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 <https://www.unive.it/data/strutture/520030>.



SERVIZI

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

Descrizione del servizio

Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni di Consiglio e 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 di 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 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 – Dipartimento di Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Segreteria di Dipartimento
Telefono: 041 234 8721
E-mail: sonia.pastrello@unive.it

Segretaria di Dipartimento

Dott.ssa Sonia Pastrello

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	<i>Service Level Agreement</i>	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, la Delegata 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Segreteria di Dipartimento
Settore Ricerca
Settore Didattica
Telefono: 041 234 8721
E-mail: sonia.pastrello@unive.it

Segretaria di Dipartimento

Dott.ssa Sonia Pastrello

Referenti di Settore

Settore Didattica: Morena Chicca
Settore Ricerca: dott.ssa Alessandra Cagnin

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 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, ordinativi 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Amministrazione
Telefono: 041 234 7434
E-mail: segreteria.management@unive.it, cristy@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Patrizia Ruzza

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
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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Amministrazione
Telefono: 041 234 7434
E-mail: segreteria.management@unive.it; cristy@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Patrizia Ruzza

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
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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Amministrazione
Telefono: 041 234 6919
E-mail: segreteria.management@unive.it; ngiurin@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Patrizia Ruzza

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	<i>Service Level Agreement</i>	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/>.



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/altro;
- verifiche previste dal codice degli appalti artt. 94-95 D.Lgs. n. 36/2023 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Amministrazione
Telefono: 041 234 6919/8704
E-mail: acquisti.management@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Patrizia Ruzza

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

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/>.



7. PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO DELL'OFFERTA FORMATIVA E DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

Descrizione del servizio

Il servizio si articola in:

- 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;
- definizione 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Didattica
Telefono: 041 234 8702
E-mail: didattica.management@unive.it

Referente di Settore

Morena Chicca

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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. VERIFICA ATTIVITÀ DIDATTICA

Descrizione del servizio

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 procedura assegnazione affidamenti e ASE e conferimento 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Didattica
Telefono: 041 234 8761/8708
E-mail: didattica.management@unive.it

Referente di Settore

Morena Chicca

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 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 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 inclusa la tutor e 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Didattica
Telefono: 041 234 8708
E-mail: didattica.management@unive.it

Referente di Settore

Morena Chicca

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesia, 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 ALLA MOBILITÀ PER INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Descrizione del servizio

Il servizio si articola in:

- *iter* approvazione 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 *proposals*;
- 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Didattica
Settore Amministrazione
Telefono: 041 234 8702/7434
E-mail: didattica.management@unive.it; segreteria.management@unive.it

Referenti di Settore

Settore Didattica: Morena Chicca
Settore Amministrazione: dott.ssa Patrizia Ruzza

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

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/>.



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;
- gestione 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Amministrazione
Telefono: 041 234 8706
E-mail: sse@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Morena Chicca

Referente operativa

Dott.ssa Marta Colombini

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
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 consiste in:

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

Destinatari

Docenti di struttura, 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Ricerca
Telefono: 041 234 8705/8787
E-mail: ricerca.management@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Alessandra Cagnin

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

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/>.



13. 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 rimodulazione budget;
- gestione contabile e amministrativa del progetto, monitoraggio dei costi, delle fasi di progetto e dei *time-sheet*;
- attività di rendicontazione in itinere e a chiusura progetti;
- 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Ricerca
Telefono: 041 234 8705/8787
E-mail: ricerca.management@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Alessandra Cagnin

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

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/>.



14. GESTIONE DI PROCEDURE SELETTIVE (ASSEGNI DI RICERCA, BORSE DI RICERCA, CONTRATTI CON ESTERNI A SUPPORTO DELLA RICERCA)

Descrizione del servizio

Il servizio si articola in:

- gestione fase autorizzativa/stipula convenzione (eventuale);
- emanazione bando e gestione della selezione;
- approvazione e pubblicazione atti;
- gestione della fase di contrattualizzazione;
- verifica attività, liquidazione e pagamento (quando non in capo ad Abif).

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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Settore Amministrazione
Telefono: 041 234 7435
E-mail: segreteria.management@unive.it; lisa@unive.it
Settore Ricerca
Telefono: 041 234 8787
E-mail: ricerca.management@unive.it

Referenti di Settore

Settore Amministrazione: dott.ssa Patrizia Ruzza
Settore Ricerca: dott.ssa Alessandra Cagnin

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

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/>.



15. SUPPORTO INFORMATICO DI DIPARTIMENTO

Descrizione del servizio

Il servizio si articola in:

- gestione *hardware* e *software* alle attrezzature informatiche di Dipartimento;
- supervisione sito web e pubblicazione dati;
- supervisione procedura firma digitale;
- supporto gestione aule (Campus).

Destinatari

Docenti di struttura, studenti, collaboratori esterni, *partner*, 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 Management
San Giobbe - Cannaregio 873, Fondamenta San Giobbe, 30121 Venezia
Segreteria di Dipartimento
Telefono: 041 234 8757
E-mail: fabruc@unive.it; otrs@unive.it

Segretaria di Dipartimento

Dott.ssa Sonia Pastrello

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

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesia 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
Tempestività	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/>.