



## CARTA DEI SERVIZI

### DIPARTIMENTO DI SCIENZE MOLECOLARI E NANOSISTEMI (DSMN)

#### ORGANIZZAZIONE

Il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi (DSMN) si propone come elemento propulsivo per lo sviluppo della ricerca e della didattica scientifica e si caratterizza per le proprie ricerche negli ambiti più innovativi.

Il Dipartimento interagisce positivamente con le realtà produttive del territorio attraverso lo sviluppo di tematiche di ricerca finalizzate alla sostenibilità energetica e digitale e allo sviluppo di nuovi materiali applicabili in molteplici ambiti quali quello medico, dell'energia e smart building.

Il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi (DSMN) sfrutta sinergie e competenze complementari tra i membri che lo compongono, sia in relazione alla didattica ed alle attività di formazione in genere (dottorato e master), sia con riferimento alla ricerca, svolgendo nel contempo un prezioso ruolo di supporto allo sviluppo del territorio e del contesto socio-economico di riferimento. Il DSMN è parte attiva nella ricerca oltre che nelle discipline più consolidate (chimica, fisica, biologia, scienza dei materiali), anche in studi riguardanti le fonti rinnovabili di energia, la *green chemistry*, le nanotecnologie e le biotecnologie. Attraverso lo sviluppo di tematiche di ricerca finalizzate alla sostenibilità, interagisce positivamente con le realtà produttive del territorio. La didattica affianca alle aree più consolidate gli studi integrati sulle fonti rinnovabili di energia, sulla *green chemistry*, sulle nanotecnologie, sui nanomateriali "bio-inspired", sulle biotecnologie, sulla fisica dei sistemi complessi e sulla diagnostica dei Beni Culturali.

L'organizzazione della didattica e della ricerca ad alto livello consente di formare studenti capaci di inserirsi in settori ad alto contenuto scientifico e tecnologico. L'offerta didattica è al passo con i tempi, acquisendo negli ultimi anni una dimensione sempre più internazionale che comprende:

- un Corso di Laurea Magistrale erogato interamente in lingua inglese, che prevede un percorso di double degree con il Kyoto Institute of Technology – Giappone;
- un Corso di Laurea Magistrale, erogato interamente in lingua inglese in convenzione con la Scuola Superiore di Studi Avanzati - SISSA di Trieste;
- un curriculum erogato totalmente in inglese per il Corso di Laurea Magistrale in Chimica e Tecnologie Sostenibili;
- un corso di dottorato in Science and Technology of Bio and Nanomaterials erogato interamente in lingua inglese, tenuto in collaborazione con il Kyoto Institute of Technology, Giappone e con l'Istituto Nazionale dei Tumori (Centro di Riferimento Oncologico-CRO di Aviano). Il programma dura 3 anni, compreso un periodo di studio presso le università partner all'estero ed offre una formazione in ricerca competitiva a livello internazionale con l'obiettivo di acquisire conoscenze approfondite in aree di ricerca all'interfaccia fra scienza dei materiali, medicina, e scienze biologiche, fisiche e chimiche;
- un corso di dottorato di nuova istituzione in Sustainable Chemistry, erogato interamente in lingua inglese, un programma multidisciplinare nell'ampio settore della chimica, incentrato su strategie di ricerca sostenibili per lo sviluppo di nuovi prodotti e processi che forniscano soluzioni sia alle richieste presenti e a medio termine dell'industria chimica, sia alle esigenze della società;
- è attivo, fino all'esaurimento dei cicli 36°, 37° e 38°, il corso di dottorato interateneo in Chimica con sede amministrativa presso l'Università di Trieste;
- accordi di partenariato d'Ateneo e di Dipartimento con Università extra-europee;
- periodi di tirocinio all'estero oltre alle opportunità offerte dal programma Erasmus+ e International Credity Mobility (ICM).

I prodotti formativi del Dipartimento sono progettati con una forte interazione tra università e mondo del lavoro. Alle metodologie tradizionali di erogazione della didattica si affianca un modello di formazione innovativo costituito dai corsi MOOC (Massive Open Online Courses): attività formative interamente online rivolte a studenti e ad altri utenti. La partecipazione ai MOOC è libera e gratuita ed è utile per affrontare lo studio universitario, integrare nozioni e conoscenze offerte negli insegnamenti in presenza e rafforzare conoscenze utili per l'attività professionale o la formazione permanente.

Il Dipartimento offre inoltre: un percorso Minor che permette agli studenti la laurea triennale di arricchire il proprio ambito di formazione con competenze trasversali utili sia per il proseguimento degli studi che per le richieste del mondo del lavoro; un percorso di alta formazione (Advanced Course) che mira ad approfondire tematiche



---

di grande rilevanza, divulgazione scientifica o approccio alla ricerca come potenziamento delle competenze acquisite nel corso di studio.

Il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi è attivo sul territorio nazionale e internazionale mettendo a disposizione le conoscenze ed esperienze dei propri docenti e ricercatori. Fornisce supporto per la ricerca scientifica e lo sviluppo di nuove strategie e metodologie di ricerca e archiviazione, per la creazione di programmi di formazione e la realizzazione di attività di diffusione della cultura in cooperazione con enti pubblici e privati. La Terza Missione del DSMN si articola in: Spin Off, Brevetti, Veneto Night - Notte Europea dei Ricercatori; Piano Lauree Scientifiche-Chimica, Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO), Attività nelle scuole primarie e secondarie di I grado proponendo percorsi interattivi/conoscitivi, con momenti di formazione e discussione.

Il Dipartimento aderisce, inoltre, al Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali e al Centro Strumentazione di Ateneo.

La struttura amministrativa del Dipartimento è articolata in tre settori: Amministrazione, Ricerca e Didattica, ed è coordinata dal Segretario di Dipartimento che svolge anche funzioni di coordinamento del personale.

Dal 2020 sono attivi Settori Tecnico Scientifici cui sono assegnati i seguenti Referenti: Referente Tecnico di sede ETA; Referente Tecnico di Laboratorio; Referente Tecnico scientifico Area Acquisti del Dipartimento.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma del Dipartimento pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/520050>.



## 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 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Segreteria di Dipartimento

Amministrativo di riferimento: Dr.ssa Duse Chiara

Telefono: 041 234 8567

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

#### **Segretaria di Dipartimento**

Sonia Barizza

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti inerenti il funzionamento delle sedute	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

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

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



## **2. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ**

### **Descrizione del servizio**

Il PTA supporta il Direttore, il Delegato per la Qualità, il Delegato Didattica, il Delegato Ricerca, il Delegato Terza Missione e gli Organi Collegiali del Dipartimento a mettere in atto le azioni volte al miglioramento della qualità della didattica e della ricerca e della terza missione 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Settore Didattica

Settore Ricerca

Telefono: 041 234 8688/8933/8633/8696

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

### **Referenti di Settore**

Settore Didattica: dott.ssa Laura Oddi

Settore Ricerca: dott.ssa Stefania Zane

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%

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

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



### **3. GESTIONE CONTABILE**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

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

#### **Destinatari**

Area Bilancio e Finanza e Banca Tesoriere.

#### **Modalità di accesso**

Telematica.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Segreteria di Dipartimento

Telefono: 041 234 8535

E-mail: barizza@unive.it

#### **Segretaria di Dipartimento**

Sonia Barizza

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
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: 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, 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Settore Amministrazione

Amministrativo di riferimento: Dr.ssa Anna Diglio

Telefono: 041 234 8699

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

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

Sig.ra Sonia Barizza

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempestività 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Amministrativo di riferimento: Dr.ssa Guidi Francesca; Dr.ssa Elena Amalia Lella LAZZARONI

Telefono: 041 234 8933/8696/8955

E-mail: [guidi@unive.it](mailto:guidi@unive.it); [elena.lazzaroni@unive.it](mailto:elena.lazzaroni@unive.it); [giorgia.massariolo@unive.it](mailto:giorgia.massariolo@unive.it)

E-mail di struttura: [eventi.dsmn@unive.it](mailto:eventi.dsmn@unive.it)

### **Segretaria di Dipartimento**

Sonia Barizza

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

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

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



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

### **Descrizione del servizio**

Il servizio prevede i seguenti processi:

- programmazione degli acquisti;
- ricevimento richieste di acquisto dall'utenza interna del Dipartimento, blocco fondi;
- verifica iter di acquisto, acquisizione offerte, CONSIP, MEPA ecc;
- verifiche 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi  
Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 8539/8568/8699  
E-mail: acquisti.dsmn@unive.it

### **Referente di Settore**

Sonia Barizza

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

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

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





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

### **Descrizione del servizio**

Il Servizio si articola nelle seguenti attività:

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

### **Destinatari**

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

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Settore Didattica

Telefono: 041 234 8688/8509

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

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Laura Oddi

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

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

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

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



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

### **Descrizione del servizio**

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

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

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Settore Didattica

Telefono: 041 234 8688/8509

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

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Laura Oddi

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On

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

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



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

### **Descrizione del servizio**

Organizzazione attività di tutorato:

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

### **Destinatari**

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

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi  
Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170  
Settore Didattica  
Amministrativo di riferimento: dr.ssa Giulia Tronco  
Telefono: 041 2348509  
E-mail: didattica.dsmn@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Laura Oddi

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Cortesìa, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempestività nella liquidazione del tutor	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

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

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



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

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- iter di approvazione per presentazione del progetto e verifiche allineamento a offerta formativa del Dipartimento;
- supporto alla stipula convenzione/grant;
- gestione negli applicativi SIADI e ESSE3 dei piani di studio collegati a joint/double degree e altri progetti di mobilità.

### **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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Settore Didattica

Settore Ricerca

Telefono: 041 234 8688/8633

E-mail: [didattica.dsmn@unive.it](mailto:didattica.dsmn@unive.it) [ricerca.dsmn@unive.it](mailto:ricerca.dsmn@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Laura Oddi

Dr.ssa Stefania Zane

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	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 Dipartimento è sede di due corsi di Dottorato:

- il corso di dottorato in Science and Technology of Bio and Nanomaterials, attivo dal 34° ciclo, erogato interamente in lingua inglese, tenuto in collaborazione con il Kyoto Institute of Technology, Giappone e con l'Istituto Nazionale dei Tumori (Centro di Riferimento Oncologico-CRO di Aviano);
- il corso di dottorato in Sustainable Chemistry, di nuova istituzione e attivo dal 39° ciclo, erogato interamente in lingua inglese.

È attivo, fino all'esaurimento dei cicli 36°, 37° e 38°, il corso di Dottorato Interateneo in Chimica con sede amministrativa presso l'Università di Trieste.

Il servizio si articola in:

- programmazione offerta formativa dipartimentale per il dottorato sulla base delle linee guida di Ateneo;
- supporto ai Collegi di Dottorato
- adempimenti ministeriali per l'accreditamento dei corsi di dottorato.
- supporto a Phd Office per procedure di selezione dei dottorandi e valutazione candidati;
- carriere dottorandi: gestione procedure intermedia passaggi d'anno e verifica esami di profitto;
- gestione esame finale: procedure di difesa delle tesi e gestione contatti con i revisori di tesi, organizzazione esame finale;
- supporto al Coordinatore ed all'ufficio dottorati dell'Università di Trieste per la gestione delle carriere dei dottorandi del corso di dottorato interateneo in chimica afferenti alla sede di Venezia, fino al 38° ciclo;
- organizzazione didattica: logistica, front office dottorandi, supporto ai docenti interni ed esterni, organizzazione seminari ed eventi specifici per i dottorandi, gestione attività didattica erogata in videoconferenza (150 ore all'anno);
- gestione Fondo di funzionamento: pagamenti/rimborsi spese Commissari esame finale e conferenzieri, 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Settore Didattica – Ufficio Dottorato DSMN - Telefono: 041 234 8933/8688 - E-mail: [dottorato.chimica@unive.it](mailto:dottorato.chimica@unive.it),

[dottorato.nanobio@unive.it](mailto:dottorato.nanobio@unive.it)

Amministrativo di riferimento: Dr.ssa Francesca Guidi

Settore Amministrazione - Telefono: 041 2348535 - e-mail: [barizza@unive.it](mailto:barizza@unive.it)

### **Referenti**

Settore Didattica: dott.ssa Laura Oddi

Segretario di Dipartimento: Sonia Barizza

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).



### Indicatori per il monitoraggio

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempestività nel supporto e nella liquidazione dei rimborsi dei dottorandi	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### Meccanismi di ascolto e di tutela

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



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

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

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

### **Destinatari**

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

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi  
Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170  
Settore Ricerca  
Telefono: 041 2348633/8514  
E-mail: [ricerca.dsmn@unive.it](mailto:ricerca.dsmn@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Stefania Zane

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data 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 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 – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi  
Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170  
Settore Ricerca  
Telefono: 041 234 8633/8514  
E-mail: [ricerca.dsmn@unive.it](mailto:ricerca.dsmn@unive.it)

#### **Referente di Settore**

Dott.ssa Stefania Zane

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%

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

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





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

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- supporto durante la fase autorizzativa/stipula convenzione (eventuale);
- emanazione bando e gestione della selezione;
- approvazione e pubblicazione 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 – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Settore Ricerca

Amministrativo di riferimento: Dr.ssa Ludovica Breda

Telefono: 041 234 8514

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

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Stefania Zane

Amministrativo di riferimento: Dr.ssa Ludovica Breda

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%

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

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



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

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- servizi informatici e assistenza hardware e software;
- supervisione attrezzature informatiche, manutenzione e assistenza;
- supporto alla gestione delle stampanti di rete;
- supporto e assistenza in Moodle;
- supporto e assistenza in aula ai docenti del Dipartimento per l'utilizzo dei dispositivi multimediali installati nelle aule i per l'erogazione della didattica in modalità duale;
- supporto tecnico per le procedure di acquisto di beni di natura informatica.

### **Destinatari**

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

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi

Campus Scientifico di Via Torino 155, Mestre-Venezia 30170

Strutture tecniche – Servizi Informatici

Tecnico Informatico di Dipartimento: Sig.ra Marina Busetto

Telefono: 041 234 8984

Cellulare di servizio: 3371048824

Email: [mbusetto@unive.it](mailto:mbusetto@unive.it)

### **Referente**

Sig.ra Marina Busetto - Tecnico Informatico del DSMN

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

Dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 15.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	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/>.