



---

## CARTA DEI SERVIZI

### CA' FOSCARI SCHOOL FOR INTERNATIONAL EDUCATION (CFSIE)

#### ORGANIZZAZIONE

La Ca' Foscari School for International Education promuove attività didattiche dedicate agli studenti stranieri e favorisce l'esperienza internazionale degli studenti cafoscarini. Durante l'anno accademico la Scuola offre corsi di lingua e cultura italiana per studenti stranieri, corsi in inglese progettati appositamente per gli studenti internazionali in scambio e alcuni programmi propedeutici per gli studenti internazionali che intendono iscriversi a Ca' Foscari o ad altre istituzioni di istruzione superiore.

In estate la Scuola organizza Summer School e programmi congiunti (ad esempio con le università di Harvard e Columbia), cui partecipano anche gli studenti cafoscarini.

Le attività didattiche della Scuola vengono svolte da docenti e ricercatori dell'Ateneo e da docenti e collaboratori a contratto. Per le attività didattiche nell'ambito della lingua italiana per stranieri la Scuola si avvale delle Collaboratrici Esperte Linguistiche in servizio presso il CLA, mediante assegnazione del relativo monte ore.

La struttura amministrativa presidia i servizi a supporto delle attività didattiche e amministrativo-contabili della Scuola e risponde alle necessità di docenti, collaboratori, CEL e studenti che vi afferiscono.

La struttura amministrativa della Scuola è articolata in due Settori (Didattica dell'italiano e Programmi internazionali), ed è coordinata da un Direttore, che svolge anche funzioni di coordinamento del personale, con il supporto di un segretario amministrativo e di un referente per l'amministrazione e la contabilità.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma della Scuola pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <https://www.unive.it/data/strutture/540030>.



## SERVIZI

### 1. GESTIONE ATTIVITÀ ORGANI DI GOVERNO

#### Descrizione del servizio

Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni del Consiglio direttivo della Scuola.

Il servizio prevede:

- raccolta e analisi proposte attività e convocazione sedute;
- verifica/stesura documenti istruttori e coordinamento attività amministrative istruttorie;
- svolgimento Consiglio direttivo: verifica presenze, verbalizzazione interventi, attività consultiva;
- redazione del verbale, iter approvativo e trasmissione deliberati a organi e strutture di Ateneo, informazione del personale della Scuola;
- pubblicazione sito web ai fini della trasparenza.

#### Destinatari

Docenti e collaboratori esterni di didattica, PTA, terzi portatori di interesse e altre strutture dell'Ateneo.

#### Modalità di accesso

Telematica e a sportello.

#### Modalità di erogazione

Telematica e a sportello.

#### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Ca' Foscari School for International Education

Palazzina Briati, Dorsoduro n. 2530, 30123 Venezia

Segreteria CFSIE

Telefono: 041 234 7360

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

#### Segretaria della Scuola

Dott.ssa Anna Colombini.

#### Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza o via telefono.

#### Indicatori per il monitoraggio

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

#### Meccanismi di ascolto e di tutela

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



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

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

- definizione dell'offerta formativa nel rispetto delle tempistiche di programmazione delle altre strutture didattiche dell'Ateneo;
- definizione degli insegnamenti e attività didattiche da bandire;
- rilevazione della soddisfazione dell'utenza rispetto all'offerta complessiva.

### **Destinatari**

Studenti e utenti della Scuola.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Ca' Foscari School for International Education  
Palazzina Briati, Dorsoduro n. 2530, 30123 Venezia  
Segreteria CFSIE  
Telefono: 041 234 7360  
E-mail: [anna.colombini@unive.it](mailto:anna.colombini@unive.it)

### **Segretaria della Scuola**

Dott.ssa Anna Colombini

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza o via telefono.

### **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/>.



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

#### **Descrizione del servizio**

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

- assistenza Organi della Scuola in materia di monitoraggio e valutazione;
- gestione della procedura di assegnazione affidamenti e conferimento di insegnamenti a contratto;
- raccolta registri lezioni;
- liquidazione docenti e collaboratori interni ed esterni.

#### **Destinatari**

Docenti della Scuola, uffici personale docente, altre strutture interne dell'Ateneo.

#### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Ca' Foscari School for International Education  
Palazzina Briati, Dorsoduro n. 2530, 30123 Venezia  
Segreteria CFSIE  
Telefono: 041 234 7360  
E-mail: [anna.colombini@unive.it](mailto:anna.colombini@unive.it)

#### **Segretaria della Scuola**

Dott.ssa Anna Colombini.

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza o via telefono.

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b><i>Service Level Agreement</i></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

#### **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 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 – Ca' Foscari School for International Education  
Palazzina Briati, Dorsoduro n. 2530, 30123 Venezia  
Segreteria Amministrativa  
Telefono: 041 234 7313  
E-mail: [contabilita.cfsie@unive.it](mailto:contabilita.cfsie@unive.it)

##### **Responsabile Amministrativa**

Dott.ssa Paola Sponchiado.

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza o via telefono.

##### **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: 50%

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

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



## **5. COLLABORAZIONI ESTERNE - CONTRATTI CO.CO.CO, OCCASIONALI (VALUTAZIONI, SELEZIONI, CONTRATTI)**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- fase autorizzativa/stipula convenzione;
- emanazione bando;
- selezione;
- approvazione atti;
- contrattualizzazione;
- liquidazione.

### **Destinatari**

Collaboratori esterni, *partner*, enti finanziatori, altri uffici di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Ca' Foscari School for International Education  
Palazzina Briati, Dorsoduro n. 2530, 30123 Venezia  
Segreteria CFSIE  
Telefono: 041 234 7360  
E-mail: [anna.colombini@unive.it](mailto:anna.colombini@unive.it)

### **Segretaria della Scuola**

Dott.ssa Anna Colombini.

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza o via telefono.

### **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 delle informazioni rese	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/>.



## **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 della Scuola, blocco fondi;
- verifica iter di acquisto, acquisizione offerte, CONSIP, MEPA, ecc.;
- verifiche 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 della Scuola, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, fornitori.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Ca' Foscari School for International Education  
Palazzina Briati, Dorsoduro n. 2530, 30123 Venezia  
Segreteria Amministrativa  
Telefono: 041 234 7313  
E-mail: [contabilita.cfsie@unive.it](mailto:contabilita.cfsie@unive.it)

### **Responsabile Amministrativa**

Dott.ssa Paola Sponchiado.

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

martedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 in presenza; dal lunedì al venerdì via telefono.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b><i>Service Level Agreement</i></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/>.