



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI SERVIZI PER LE DISCIPLINE SPERIMENTALI (CIS)

ORGANIZZAZIONE

Il Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali (CIS) coordina e gestisce i servizi tecnici di supporto all'attività didattica e all'attività di ricerca sperimentale dei Dipartimenti a esso afferenti, nonché di altri Istituti e Unità di Ricerca ospitati presso il Campus Scientifico di Via Torino e ubicati presso il VEGA, secondo quanto previsto dai rispettivi accordi assunti con i medesimi dall'Ateneo.

Le principali funzioni/i principali servizi del Centro si concentrano su: Laboratori (prevalentemente didattici), Officina Meccanica e Falegnameria, Laboratorio di elettrotecnica ed elettronica, Laboratorio per la lavorazione del vetro.

Il Centro può attivare al suo interno altri laboratori di interesse interdipartimentale per rispondere a nuove esigenze e fornire supporti organizzativi e gestionali per nuove iniziative didattiche non curriculari.

L'attività del Centro è finanziata, in parte, da contributi derivanti dai Dipartimenti afferenti, dell'Ateneo o di Enti esterni: tali contributi sono intesi a coprire le spese di investimento e di acquisizione del materiale necessario al funzionamento del Centro stesso, il quale ha autonomia amministrativa.

L'organico del CIS è costituito dal personale amministrativo e tecnico-scientifico dell'Università Ca' Foscari Venezia a esso assegnato, che risponde direttamente al Direttore del Centro.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma del Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/400200>.



SERVIZI

1. OFFICINA MECCANICA: SUPPORTO E CREAZIONE DI STRUMENTI PER I LABORATORI DI DIDATTICA E RICERCA

Descrizione del Servizio

L'Officina Meccanica fornisce l'operato per la realizzazione e la creazione degli strumenti necessari ai laboratori di ricerca e ai laboratori didattici. Le richieste, nella maggior parte dei casi, sono normalmente accompagnate da un progetto realizzato a CAD; i tempi di realizzazione variano a seconda della difficoltà realizzativa.

Destinatari

Docenti e ricercatori.

Modalità di accesso

In presenza.

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali

Campus di Via Torino n. 155, 30172 Mestre-Venezia (VE)

Telefono: 041 234 8524

E-mail: simone.dentello@unive.it

Referente

Simone Dentello.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza delle indicazioni fornite all'utente	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
	Conformità del materiale ricevuto rispetto alla richiesta effettuata dall'utente	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 scadenze comunicate all'utenza	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. FALEGNAMERIA: SUPPORTO E CREAZIONE DI STRUMENTI PER I LABORATORI DI DIDATTICA E RICERCA

Descrizione del servizio

La Falegnameria fornisce l'operato per la realizzazione e la creazione degli strumenti necessari ai laboratori di ricerca ed ai laboratori didattici. Le richieste, nella maggior parte dei casi, sono verbali e a volte accompagnate da un progetto. I tempi di realizzazione variano a seconda della difficoltà realizzativa.

Destinatari

Docenti e ricercatori.

Modalità di accesso

In presenza.

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali

Campus di Via Torino n. 155, 30172 Mestre-Venezia (VE)

Telefono: 041 234 8581

E-mail: alessandro.palo@unive.it

Referenti

Boscolo Palo Alessandro.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza delle indicazioni fornite all'utente	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
	Conformità del materiale ricevuto rispetto alla richiesta effettuata dall'utente	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 scadenze comunicate all'utenza	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. LABORATORIO DI LAVORAZIONE DEL VETRO: REALIZZAZIONE E CREAZIONE DI MATERIALE VETRARIO PER I LABORATORI DI DIDATTICA E RICERCA

Descrizione del servizio

La Soffieria fornisce l'operato per la realizzazione e la creazione della vetreria necessaria ai laboratori di ricerca e ai laboratori didattici. Le richieste di particolari (e non) realizzazioni in vetro sono verbali, solo a volte accompagnate da un progetto. I tempi di realizzazione variano a seconda della difficoltà realizzativa.

Destinatari

Docenti e ricercatori.

Modalità di accesso

In presenza.

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali
Campus di Via Torino n. 155, 30172 Mestre-Venezia (VE)
Telefono: 041 234 8523
E-mail: mzorzi@unive.it

Referenti

Miriam Zorzi.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza delle indicazioni fornite all'utente	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
	Conformità del materiale ricevuto rispetto alla richiesta effettuata dall'utente	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 scadenze comunicate all'utenza	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. OFFICINA ELETTRONICA: RIPARAZIONI

Descrizione del servizio

L'officina elettronica fornisce l'operato per la riparazione di componentistica elettronica. I tempi di realizzazione variano a seconda della difficoltà realizzativa.

Destinatari

Docenti e ricercatori.

Modalità di accesso

In presenza, via e-mail.

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali

Campus di Via Torino n. 155, 30172 Mestre-Venezia (VE)

Telefono: 041 234 8521

E-mail: cnobile@unive.it

Referente

Nobile Cristiano.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza delle indicazioni fornite all'utente	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
	Risoluzione del problema attraverso gli interventi di riparazione	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 scadenze comunicate all'utenza	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. OFFICINA ELETTROTECNICA

Descrizione del servizio

L'Officina fornisce l'operato per la realizzazione e la riparazione di impianti e cablaggi elettrici su attrezzature da recuperare e/o modificare, e per il recupero e lo stoccaggio dei prodotti chimici di rifiuto provenienti dai laboratori. I tempi di realizzazione variano a seconda della difficoltà realizzativa.

Destinatari

Docenti e ricercatori.

Modalità di accesso

In presenza, via e-mail.

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali
Campus di Via Torino n. 155, 30172 Mestre-Venezia (VE)

Telefono: 041 234 8661 - 8521

E-mail: cnobile@unive.it; gmarchio@unive.it

Referenti

Cristiano Nobile

Giovanni Marchiori.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza delle indicazioni fornite all'utente	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
	Risoluzione del problema attraverso gli interventi di riparazione	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 scadenze comunicate all'utenza	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. SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI - GESTIONE SISTEMA (ex) SISTRI

Descrizione del servizio

Il servizio prevede una gestione di tipo sia amministrativo che tecnico.

Parte amministrativa: compilazione di moduli quali il MUD per la Camera di Commercio; registrazione di carico e scarico di ogni materiale e prodotto contaminato; gestione di rapporti con le ditte di smaltimento e con il Ministero delle Finanze tramite il registro di Carico e Scarico; resoconti periodici; acquisizione di aggiornamenti legislativi e di nuove procedure.

Parte tecnica: attività di raccolta, stoccaggio, movimentazione e scarico; rapporti con l'utenza; monitoraggio delle quattro vasche del BETA e le sei vasche dell'EPSILON del Campus; ricarico di azoto liquido in due tipologie: ricarica dewars e ricarica per gli NMR presenti al Campus.

Destinatari

Docenti, ricercatori, studenti.

Modalità di accesso

In presenza.

Modalità di erogazione

In presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali

Campus di Via Torino n. 155, 30172 Mestre-Venezia (VE)

Telefono: 041 234 8635

E-mail: gruntpgm@unive.it

Referente

Loriano Rampazzo.

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza delle indicazioni fornite all'utente	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
	Adeguatezza degli interventi	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 scadenze comunicate all'utenza	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. GESTIONE GUASTI E MANUTENZIONE

Descrizione del servizio

Presenza in carico e gestione di guasti e di interventi di varia natura (edili, impiantistici, di giardinaggio, di trasloco ecc.) che si verificano al Campus.

Destinatari

Personale di Ateneo.

Modalità di accesso

Telefonica, via e-mail, in presenza.

Modalità di erogazione

Telefonica, via e-mail, in presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali

Campus di Via Torino n. 155, 30172 Mestre-Venezia (VE)

Telefono: 041 234 8657

E-mail: enatin@unive.it

Referente

Enrico Natin

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza delle indicazioni fornite all'utente	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
	Adeguatezza ed efficacia degli interventi di riparazione e di gestione dei guasti	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	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. SERVIZI AMMINISTRATIVI: SUPPORTO PER L'ACQUISTO DI BENI E SERVIZI

Descrizione del servizio

Servizi amministrativi rivolti in special modo ai i Laboratori didattici e alle loro esigenze, collegate in special modo all'acquisto di materiale: produzione di decreti; gestione di gare, fatture, dei portali Titulus e MePA; gestione dei rapporti con le ditte, con i Docenti e Ricercatori.

Destinatari

Utenti interni ed esterni all'Ateneo.

Modalità di accesso

In presenza.

Modalità di erogazione

Va telefonica, via e-mail.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali

Campus di Via Torino n. 155, 30172 Mestre-Venezia (VE)

Telefono: 041 234 8543-8539

E-mail: magianto@unive.it; annelise@unive.it

Referente

Arch. Gian Antonio Manzoni

Sig.ra Annalisa Vianello

Orario di apertura all'utenza

Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza e completezza delle indicazioni fornite all'utente	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	Rispetto delle scadenze comunicate di volta in volta all'utente	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/>.