



---

## CARTA DEI SERVIZI

### AREA BILANCIO E FINANZA (ABIF)

#### ORGANIZZAZIONE

L'Area Bilancio e Finanza assicura il presidio delle variabili economiche, finanziarie e patrimoniali dell'Ateneo, fornendo supporto ai processi decisionali e informativi attraverso la predisposizione e la gestione del bilancio unico e la pianificazione finanziaria; presidia il sistema contabile di Ateneo mediante l'effettuazione delle scritture contabili e il coordinamento delle strutture dotate di autonomia budgetaria; gestisce i pagamenti, le riscossioni e i rapporti con l'istituto cassiere; garantisce il coordinamento in materia fiscale e si occupa dell'erogazione degli emolumenti al personale.

L'attività dell'Area è suddivisa in tre Uffici.

- L'Ufficio Bilancio presidia i processi di predisposizione del bilancio di previsione e di gestione del bilancio in corso d'esercizio mediante l'elaborazione delle richieste di budget, la verifica e variazione degli stanziamenti di bilancio, le scritture di chiusura d'esercizio inerenti alle reiscrizioni di stanziamento da un esercizio a quello successivo, la registrazione delle spese e l'effettuazione di pagamenti nei confronti di soggetti diversi non persone fisiche, la registrazione delle entrate, la predisposizione del bilancio di esercizio. L'Ufficio riclassifica poi il bilancio ai fini dell'Omogenea Redazione dei Conti Consuntivi attraverso la verifica dei codici Siope utilizzati nelle riscossioni e nei pagamenti; si occupa del coordinamento in materia di bilancio e contabilità di tutte le strutture di Ateneo, nonché della programmazione finanziaria dell'Ente, della gestione dei flussi di cassa e dei rapporti con l'Istituto cassiere; cura inoltre la gestione delle anagrafiche fornitori e ha in capo gli adempimenti relativi alla Piattaforma Crediti.
- L'Ufficio Gestione Fiscale e Contributiva si occupa della gestione fiscale dell'Ateneo e dei rapporti con gli enti previdenziali e con l'Agenzia delle Entrate, nonché degli adempimenti del sostituto d'imposta.
- L'Ufficio Trattamenti Economici gestisce i processi amministrativi e contabili relativi ai pagamenti a persone fisiche, con particolare riferimento agli stipendi al personale, ai compensi ai collaboratori, agli assegni di ricerca, alle borse di dottorato di ricerca, ai percettori di altri benefici previsti dalle normative vigenti per il diritto allo studio e ai trattamenti di missioni al personale; gestisce inoltre il fondo economale e gli adempimenti di resa dei conti previsti dal D.Lgs. 26 agosto 2016, n. 174 *"Nuovo Codice della giustizia contabile"* per l'acquisizione da parte della Corte dei Conti dei conti giudiziali (SIRECO).

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/111572>.



## SERVIZI

### 1. PAGAMENTO DI EMOLUMENTI AL PERSONALE STRUTTURATO

#### Descrizione del servizio

Il servizio si esplica in diverse attività: gestione della componente economica dei compensi al personale; erogazione mensile degli stipendi al personale strutturato; pubblicazione del cedolino in Area Riservata; Certificazione Unica; gestione degli assegni familiari (ove spettanti in relazione alla normativa vigente); gestione delle detrazioni per i familiari a carico; modifica delle coordinate bancarie per l'accredito degli emolumenti; gestione delle anagrafiche dei dipendenti con riferimento ai familiari a carico; gestione della banca dati Dalia - parte economica; conto annuale; gestione del contenzioso - parte economica; applicazione delle risultanze del modello 730.

#### Destinatari

Personale strutturato di Ateneo.

#### Modalità di accesso

Telematica, telefonica, in presenza.

#### Modalità di erogazione

Telematica.

#### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Bilancio e Finanza

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Trattamenti Economici

Settore Personale Strutturato

Telefono: 041 234 8278/8306/8042

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

#### Referente di Settore

Dott.ssa Claudia Dall'Antonia

#### Orario di apertura all'utenza

Martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

#### Maggiori informazioni

Modulistica a supporto:

- Cedolino e Certificazione Unica sono messi a disposizione nell'Area Riservata nella sezione "Informazioni personali - stipendi, CU, documenti personali".
- Richiesta per assegni familiari per periodi pregressi disponibile nel sito seguendo il percorso: Home Page / Ateneo / Lavora con noi / Informazioni per lo staff / Comunicazioni riservate al personale.
- Richiesta per detrazioni per familiari a carico disponibile nel sito seguendo il percorso: Home Page / Ateneo / Lavora con noi / Informazioni per lo staff / Comunicazioni riservate al personale.

#### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Correttezza e precisione degli importi pagati	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche di pagamento	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. PAGAMENTO DI RIMBORSI DI MISSIONE**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio, consistente nel pagamento di rimborsi di missione a carico sia dell'Amministrazione Centrale che di strutture autonome di Ateneo, si esplica in diverse attività: pagamento rimborsi di missioni a personale strutturato e non (in caso di strutture autonome di Ateneo, su missioni liquidate dalle stesse); presidio del regolamento per le missioni di Ateneo; erogazione anticipi ed emissione di carte di credito virtuali.

### **Destinatari**

Personale di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Bilancio e Finanza

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Trattamenti Economici

Settore Missioni e Attività Economiche:

Telefono: 041 234/8257/8084

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

### **Referente di Settore**

Dott. Antonio Nalesso

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

Martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

### **Maggiori informazioni**

Modulistica a supporto:

- procedura missioni per la richiesta di autorizzazione, richiesta anticipo/carta di credito e rendiconto missione in Area Riservata all'indirizzo <http://static.unive.it/richieste/>;
- modulo per dichiarazione sostitutiva in caso di smarrimento documento a richiesta.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Correttezza e precisione degli importi pagati	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 liquidazione delle missioni	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. RIMBORSI E ANTICIPI AL PERSONALE A VALERE SUL FONDO CASSA PER SPESE ANTICIPATE DAL DIPENDENTE/COLLABORATORE**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio si esplica in diverse attività: effettuazione di anticipi al dipendente per il sostenimento di spese a valere sul fondo cassa; effettuazione di rimborsi al dipendente/collaboratore per spese sostenute a valere sul fondo cassa; presidio del Regolamento per il Fondo di Cassa.

#### **Destinatari**

Personale di Ateneo.

#### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Bilancio e Finanza

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Trattamenti Economici

Settore Missioni e Attività Economiche

Telefono: 041 234 8257

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

#### **Referente di Settore**

Dott. Antonio Nalesso

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

Martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Correttezza e precisione degli importi anticipati e rimborsati	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche di anticipo e rimborso	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. PAGAMENTO DI PERSONALE NON STRUTTURATO**

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

Assegnisti di ricerca:

- corresponsione periodica delle rate di assegni di ricerca sulla base dei provvedimenti emessi dalle strutture cui fa capo il contratto;
- pubblicazione del cedolino in Area Riservata;
- Certificazione Unica;
- erogazione dell'integrazione dell'indennità di maternità sulla base dei provvedimenti emessi dalle strutture cui fa capo il contratto;
- consulenza nella gestione della posizione previdenziale.

Docenze a contratto e affidamenti esterni:

- corresponsione di compensi periodici o a rata unica per docenze a contratto, inclusi Visiting Professor, sulla base dei provvedimenti emessi dalle strutture cui fa capo il contratto;
- corresponsione di compensi per affidamenti esterni sulla base dei provvedimenti emessi dall'Area Risorse Umane - Ufficio Personale Docente;
- pubblicazione del cedolino in Area Riservata;
- Certificazione Unica;
- applicazione delle risultanze del modello 730;
- gestione delle anagrafiche dei docenti a contratto con riferimento alla posizione fiscale e previdenziale e ai familiari a carico.

Altri incarichi a personale esterno:

- corresponsione dei compensi per incarichi a personale esterno dell'Amministrazione Centrale sulla base dei provvedimenti emessi dalle strutture cui fa capo l'incarico (conferenze, collaborazioni occasionali o professionale, commissioni di concorso, di esami di stato, di valutazione, organi collegiali, incarichi di patrocinio legale, servizi legali, referaggi);
- Certificazione Unica;
- gestione delle anagrafiche dei collaboratori con riferimento alla posizione fiscale e previdenziale.

Pagamento di mobilità per formazione a personale dipendente di altri enti:

- corresponsione dei contributi alla mobilità per personale dipendente di altri enti nell'ambito dei progetti di mobilità internazionale (ICM. Erasmus Mundus, ecc.) sulla base dei provvedimenti emessi da ADiSS - Settore Partenariati di Progetto / Project Partnerships;
- Certificazione Unica;
- gestione delle anagrafiche dei collaboratori con riferimento alla posizione fiscale e previdenziale.

Pagamento di spese di ospitalità per personale esterno:

- rimborsi spese di viaggio e soggiorno a ospiti e personale esterno dell'Amministrazione centrale su provvedimento delle strutture cui fa capo l'incarico o l'ospite;
- pagamento fatture alberghiere e estratti conto agenzie di viaggio per ospiti e personale esterno dell'Amministrazione Centrale su provvedimento delle strutture cui fa capo l'incarico o l'ospite.

##### **Destinatari**

Personale non strutturato di Ateneo.

##### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

##### **Modalità di erogazione**

Telematica.

##### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Bilancio e Finanza

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Trattamenti Economici

Settore Personale Non Strutturato

Telefono: 041 234 8039/8304

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



### Referente di Settore

Dott. Giancarlo Masetto

### Orario di apertura all'utenza

Martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

### Maggiori informazioni

Modulistica a supporto:

- cedolino reso disponibile mensilmente mediante comunicazione via email;
- certificazione Unica disponibile nel sito web di Ateneo Area riservata al link <http://static.unive.it/documentipersonali/>;
- per docenze a contratto e affidamenti esterni: note di prestazione per docenti esterni (pagamento) disponibili nel sito web di Ateneo, Area riservata, Didattica <https://www.unive.it/pag/27115/>.
- Dichiarazione fiscale e previdenziale cococo disponibile nel sito web di Ateneo, Area riservata, Procedure Contabili e amministrative <https://www.unive.it/pag/24295/>.
- per altri incarichi a personale esterno e pagamento di spese di ospitalità per personale esterno: modulistica specifica per il pagamento resa disponibile ai collaboratori presso gli Uffici cui fa capo l'incarico.

### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Correttezza e precisione degli importi pagati	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche di pagamento	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. CONSULENZA FISCALE E PREVIDENZIALE**

### **Descrizione del servizio**

Consulenza alle strutture di Ateneo su tematiche fiscali e previdenziali.

### **Destinatari**

Strutture di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Modalità di erogazione**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Bilancio e Finanza  
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Gestione Fiscale e Contributiva  
Settore Gestione Fiscale e Contributiva su emolumenti  
Settore Gestione Imposte e Tasse  
Telefono: 041 234 8275/8215/8225  
E-mail: [bilancio.fiscale@unive.it](mailto:bilancio.fiscale@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Fiorenza Zacchia

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

Martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Soddisfazione degli utenti espressa in termini di precisione, chiarezza e completezza delle consulenze fornite	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 e disponibilità del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche di erogazione della consulenza	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. ALTRE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLE STRUTTURE INTERNE**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si esplica in diverse attività: consulenza e assistenza nell'applicazione dei regolamenti presidiati dall'Area: Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità, Regolamento Missioni di Ateneo, Regolamento per la gestione del Fondo di Cassa; presidio della convenzione di cassa e interfaccia nei rapporti con l'istituto cassiere per l'intera organizzazione; presidio sulla gestione delle anagrafiche per tutti i soggetti creditori e debitori dell'Ateneo; rendicontazioni: ABiF fornisce certificazioni stipendiali, certificazioni di versamento oneri, imposte, tasse e contributi, certificazioni richieste dagli enti finanziatori; anticipi al personale di strutture dell'Amministrazione Centrale a valere sul Fondo cassa per spese da sostenere per cassa.

### **Destinatari**

Strutture di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Modalità di erogazione**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Bilancio e Finanza

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Applicativo U-Gov per richiesta caricamento anagrafiche

Telefono: 041 234 8238

E-mail: [bilancio.anagrafiche@unive.it](mailto:bilancio.anagrafiche@unive.it); [bilancio.tesoriere@unive.it](mailto:bilancio.tesoriere@unive.it)

### **Dirigente dell'Area**

Dott.ssa Martina Nardo

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

Martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Soddisfazione degli utenti espressa in termini di precisione, chiarezza e completezza del supporto fornito	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 e disponibilità del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche di erogazione di assistenza e consulenza	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. CORRESPONSIONE DI BORSE DI DOTTORATO DI RICERCA, BORSE DI STUDIO, RIMBORSI A STUDENTI ISCRITTI A CORSI DI LAUREA E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE, BORSE DI STUDIO POST LAUREAM E COMPENSI PER TUTORATO SPECIALISTICO E GESTIONE DEI PAGAMENTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI STUDENTESCHE**

### **Descrizione del servizio**

Corresponsione mensile delle borse di dottorato di ricerca:

- erogazione mensile delle borse di dottorato di ricerca;
- erogazione della maggiorazione per elevazione all'estero in esecuzione di provvedimenti a cura dell'Ufficio Dottorati dell'Area Ricerca;
- pubblicazione del cedolino in Area Riservata;
- Certificazione Unica;
- modifica delle coordinate bancarie per l'accredito della borsa;
- rimborsi spese di mobilità in esecuzione di provvedimento a cura dell'Ufficio Dottorati dell'Area Ricerca;
- consulenza nella gestione della posizione previdenziale.

Corresponsione di Borse di Studio, rimborsi a studenti iscritti a corsi di laurea e collaborazioni studentesche:

- erogazione di Borse di Studio regionali per il Diritto allo Studio su provvedimento emesso dall'Area Didattica e Servizi agli Studenti;
- erogazione di rimborsi di contributi studenteschi su provvedimento emesso dall'Area Didattica e Servizi agli Studenti;
- erogazione di Borse di Studio Programma Erasmus Plus su provvedimento emesso dall'Area Didattica e Servizi agli Studenti;
- erogazione di Borse di Studio per attività di tirocinio su provvedimenti emessi da Uffici dell'Amministrazione Centrale e Strutture autonome;
- erogazione di Premi al merito e di Premi per tesi di laurea su provvedimenti emessi da Uffici dell'Amministrazione Centrale e Strutture autonome;
- erogazione di compensi per Collaborazioni 150 ore su provvedimenti emessi da Uffici dell'Amministrazione Centrale;
- Certificazione Unica.

Corresponsione di Borse di Studio *Post Lauream* e compensi per tutorato specialistico:

- erogazione di Borse di Studio *Post Lauream* per attività di ricerca su provvedimenti emessi da Uffici dell'Amministrazione Centrale e Strutture autonome;
- erogazione di compensi per attività di tutorato specialistico su provvedimento emesso dall'Area Didattica e Servizi agli Studenti;
- consulenza nella gestione della posizione fiscale/previdenziale;
- Certificazione Unica;
- applicazione delle risultanze del modello 730;
- modifica delle coordinate bancarie per l'accredito della Borsa.

Gestione dei pagamenti a favore di associazioni studentesche:

- effettuazione di pagamenti a favore di Associazioni Studentesche su provvedimento emesso dall'Area Didattica e Servizi agli Studenti.

### **Destinatari**

Studenti.

### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Bilancio e Finanza  
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Trattamenti Economici - Settore Trattamenti Studenti  
Telefono: 041 234 8308/8236/7051  
E-mail: [pagamenti.studenti@unive.it](mailto:pagamenti.studenti@unive.it)



### Referente di Settore

Dott. Daniele Gobbo

### Orario di apertura all'utenza

Martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

### Maggiori informazioni

Modulistica a supporto: Cedolino e Certificazione Unica sono messi a disposizione nell'Area Riservata nel menù "Rapporto di lavoro".

### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Correttezza e precisione degli importi pagati	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche di corresponsione di borse di dottorato d ricerca, borse di studio, post lauream e compensi per tutorato specialistico	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. RISCOSSIONE DELLE ENTRATE DA SOGGETTI TERZI**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si esplica in diverse attività: gestione degli incassi sulla base dei provvedimenti emessi dalle Aree/Uffici dell'Amministrazione Centrale, del Sistema Bibliotecario di Ateneo, dei Centri e dalle Scuole di Ateneo; gestione degli incassi di assegnazioni da parte del MIUR; gestione degli incassi da parte della contribuzione studentesca; gestione degli incassi da soggetti o enti terzi non previsti dalle casistiche precedenti di cui l'Ateneo è il creditore.

### **Destinatari**

Soggetti terzi.

### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Bilancio e Finanza

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Bilancio

Settore Entrate e rapporti con il tesoriere

Telefono: 041 234 8344/8209/7031/8048

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

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Maria Giovanna Montagner

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

Martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; mercoledì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Corretta gestione degli incassi	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/>.