



---

## CARTA DEI SERVIZI

### DIREZIONE GENERALE (DG)

#### ORGANIZZAZIONE

Il Direttore Generale è l'organo responsabile, sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione, della complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo, nonché dei compiti previsti dalla normativa vigente in materia di dirigenza nella Pubblica Amministrazione.

L'attività della Direzione Generale è suddivisa in quattro Uffici:

- L'Ufficio di Segreteria della Rettore e del Direttore Generale fornisce supporto alle attività di *governance* proprie della Rettore e del Direttore Generale mediante la predisposizione degli atti formali di competenza.
- L'Ufficio Affari Legali assicura il presidio e la gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale dell'Ateneo. Fornisce altresì consulenza giuridica alla Rettore, al Direttore Generale, agli Organi di Governo e, in generale, alle strutture dell'Ateneo.
- L'Ufficio Prevenzione e Protezione dai Rischi è composto dal Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi "SPPR" (ex art. 31 D.Lgs. n. 81/2008) e da una componente amministrativa. Presidia e gestisce le attività conformemente a quanto stabilito dal T.U.
- Il settore Eutopia si occupa della gestione amministrativa, finanziaria e del coordinamento delle attività del progetto EUTOPIA MORE; si occupa del coordinamento delle attività riferite all'Alleanza EUTOPIA presso l'Ateneo e si occupa altresì del monitoraggio dei progetti-satellite dell'Alleanza EUTOPIA in corso (ECOTOPIA, EUTOPIA TRAIN, EUTOPIA SIF, ecc.) e di nuova/futura progettazione.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma della Direzione Generale pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/100200>.



---

## SERVIZI

### **1. REDAZIONE DI PARERI LEGALI**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio di consulenza legale alle strutture consiste nella redazione e nel rilascio di pareri (sia scritti che orali) alle strutture richiedenti.

Il procedimento può essere utilmente scomposto in 4 fasi, di cui l'ultima è solo eventuale:

1. acquisizione del quesito (scritto od orale) proveniente da una struttura interna;
2. analisi del quesito e studio del caso;
3. formulazione del parere legale (per iscritto se il quesito è pervenuto nella stessa forma) e invio alla struttura richiedente;
4. eventuale *follow-up* (ad es. a seguito di ulteriori scambi di corrispondenza tra la struttura interna e la controparte).

#### **Destinatari**

L'erogazione del servizio di consulenza legale si rivolge alle seguenti strutture richiedenti: unità organizzative dell'Amministrazione Centrale (Rettorato, Direzione Generale, Aree), Dipartimenti, Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA), Scuole, Centri.

#### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica, telefonica, in presenza.

Ai fini della valutazione del livello di difficoltà del quesito, che spetta all'Ufficio Affari Legali, si tiene conto, oltre che dei contrasti giurisprudenziali in materia, anche delle caratteristiche, dell'importanza, della natura e del valore dell'affare, oltre che della forma (scritta od orale) con cui il parere deve essere reso.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Direzione Generale  
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Affari Legali  
Telefono: 041 234 8296/8253/8175/8040  
E-mail: [aff.legali@unive.it](mailto:aff.legali@unive.it)

#### **Direttore dell'Ufficio**

Dott. Carlo De Martin Fabbro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e mercoledì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.30.



### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Soddisfazione degli utenti interni espresso in termini di precisione, chiarezza e completezza dei pareri emessi	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 tempistiche: - quesito semplice: 4 giorni lavorativi, ridotti a 2 in caso di urgenza; - quesito di media difficoltà: 10 giorni lavorativi, ridotti a 7 in caso di urgenza; - quesito di elevata difficoltà: 21 giorni lavorativi, ridotti a 15 in caso di urgenza.	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. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

### **Descrizione del servizio**

Attività di consulenza in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro.

### **Destinatari**

L'erogazione del servizio di consulenza in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro si rivolge alle varie unità organizzative dell'Amministrazione Centrale (Rettorato, Direzione Generale, Aree) e dei Dipartimenti, nonché ai vari soggetti che, per la specifica tematica, interagiscono con l'Ateneo sotto varie forme.

### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Modalità di erogazione**

Telematica, telefonica, in presenza.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Direzione Generale  
Campus Scientifico di Via Torino 155, 30170 Venezia Mestre  
Ufficio Prevenzione e Protezione Rischi  
Telefono: 041 234 6775/8489/8485/8482/8461/8458  
E-mail: [sprr@unive.it](mailto:sprr@unive.it)

### **Direttore dell'Ufficio**

Ing. Denis Bragagnolo

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, 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 delle consulenze fornite in materia di sicurezza	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
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: consulenze rese al richiedente entro 7 gg lavorativi.	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. COORDINAMENTO DELL'ALLEANZA EUTOPIA**

#### **Descrizione del servizio**

In seguito all'adesione dell'Ateneo all'Alleanza "EUTOPIA" (nell'ambito delle "European Universities Initiative", inquadrato nell'Azione Chiave 2 del Programma Erasmus+) e al finanziamento del progetto EUTOPIA MORE, l'Ateneo ha provveduto alla costituzione del Settore EUTOPIA. Il Settore assicura il presidio ed il coordinamento dei processi, compresi quelli di natura trasversale, relativi alla partecipazione dell'Ateneo all'Alleanza EUTOPIA. Più precisamente coordina e conduce le attività riferite all'Alleanza EUTOPIA all'interno dell'Ateneo; cura la gestione amministrativa, economica e finanziaria delle attività del Progetto EUTOPIA MORE, monitora i progetti-satellite dell'Alleanza EUTOPIA in corso (EUTOPIA TRAIN, EUTOPIA HEALTH ECOTOPIA, EDLab, ecc.) e di nuova/futura progettazione e sovrintende le attività dell'ateneo con i partner dell'alleanza nel loro complesso.

#### **Destinatari**

Docenti, ricercatori, personale PTA, studenti dell'Ateneo e delle università dell'Alleanza.

#### **Modalità di accesso**

Telematica, telefonica, in presenza.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica, telefonica, in presenza.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia - Direzione Generale  
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Telefono: 041 234 7924 - 8054 - 7048 - 7060  
E-mail: [eutopia@unive.it](mailto:eutopia@unive.it)

#### **Referente di Settore**

Settore EUTOPIA: dott. Jorge Ramón Centurión

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

Dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30, previo appuntamento. Il venerdì dalle 9.30 alle 14.00, 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, chiarezza e completezza delle informazioni, dell'orientamento e del supporto fornito al richiedente	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 tempistiche: prenotazione per colloqui individuali e assistenza telefonica: immediata; consulenza via e-mail: tempi di risposta tra i 5 e i 7 giorni lavorativi	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/>.