CARTA DEI SERVIZI

AREA COMUNICAZIONE E PROMOZIONE ISTITUZIONALE E CULTURALE (ACPIC)

ORGANIZZAZIONE

L'Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale presidia l'immagine e la comunicazione interna ed esterna dell'Ateneo, garantendo la promozione dei risultati delle attività didattiche e di ricerca, i servizi e gli eventi istituzionali.
Garantisce inoltre il coordinamento funzionale e l'organizzazione delle attività culturali, sportive e di *public engagement* dell'Ateneo.
L'attività dell'Area è suddivisa in due Uffici e un Settore:

- l'Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo, il quale gestisce i processi relativi alla comunicazione interna ed esterna, promuove l'immagine dell'Ateneo e i risultati delle attività didattiche e di ricerca, i servizi e gli eventi istituzionali. Assicura, per il tramite del Responsabile dell'Ufficio, i rapporti di carattere politico-istituzionale del vertice dell'Ateneo con gli organi di informazione;

l'Ufficio Promozione Culturale, il quale garantisce il coordinamento funzionale delle attività culturali, sportive e di *public engagement* dell'Ateneo; assicura la programmazione delle iniziative culturali di Ateneo e delle attività del Teatro Ca' Foscari; organizza i grandi eventi di Ateneo; coordina e promuove le attività culturali deliberate dall'Ateneo sotto forma di progetti, in particolare il progetto Ca' Foscari Zattere, e presidia e supporta le attività sportive e del Comitato per lo Sport; garantisce inoltre il presidio dell'assegnazione degli spazi di rappresentanza. Al suo interno è anche collocato il Settore *Global Merchandising*, il quale coordina la scelta, l'acquisto e la vendita dei prodotti di *merchandising* per l'Ateneo; il Settore offre un servizio interno alle strutture di Ateneo e organizza la vendita dei prodotti presso lo Shop e sul sito *e-commerce.*Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina http://www.unive.it/data/strutture/111740

SERVIZI

1. GESTIONE E PRENOTAZIONE DEGLI SPAZI DI RAPPRESENTANZA

Descrizione del servizio
Gestione delle richieste di utilizzo degli spazi di rappresentanza dell'Ateneo con finalità diverse dalla didattica (convegni, seminari, incontri pubblici, manifestazioni). Cura dei rapporti con i diversi uffici di Ateneo per il coordinamento dei diversi servizi connessi (portierato, pulizie, facchinaggio, servizi tecnici, ecc.).

Destinatari
Utenti interni ed esterni all'Ateneo che abbiano avanzato richiesta di utilizzo degli spazi.

Modalità di accesso
Procedura online da area riservata per interni e via e-mail; telefono per supporto informativo/consulenziale; contatti via e-mail, per telefono e in presenza per esterni.

Modalità di erogazione
La concessione avviene attraverso contatti via e-mail. In caso di concessione a esterni sono necessari atti specifici tutti compilabili e inviabili via e-mail.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale
CFZ-Dorsoduro n. 1392, 30123 Venezia
Ufficio Promozione Culturale
Settore Valorizzazione Spazi
Telefono: 041 234 7538/7919/7935
E-mail: logistica.spazi@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Michela Del Bono.

Orario di apertura all'utenza
Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00; previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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 *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Coordinamento soddisfacente dei servizi annessi all'evento richiesti dall'utente e in capo ai diversi uffici di riferimento	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche (risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi per interni, entro 10 per esterni)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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. REALIZZAZIONE E GESTIONE DI ATTIVITÀ CULTURALI E CERIMONIE ISTITUZIONALI

Descrizione del servizio
Progettazione e gestione delle attività culturali individuate dal Consiglio di Amministrazione e di ulteriori e diverse iniziative approvate dalla Prorettrice alla Terza missione e delegati di ambito. Le attività riguardano gli aspetti organizzativi ed allestitivi, i rapporti con gli ospiti, compresa la cura dell'accoglienza, la definizione degli aspetti comunicativi, come l'invio inviti e inserimento nell'agenda web, la raccolta delle prenotazioni da parte del pubblico, la presenza in sala a garanzia della riuscita dell'iniziativa, il coordinamento con singoli uffici dell'Ateneo e con fornitori esterni per i servizi connessi. Inoltre, il Settore richiede alcuni servizi, in base a quanto previsto dalla convenzione quadro, a Fondazione Università Ca' Foscari.

Destinatari
Utenti interni ed esterni all'Ateneo che siano coinvolti in iniziative culturali.

Modalità di accesso
Contatti via e-mail, telefono, in presenza.

Modalità di erogazione
Prenotazione della presenza e informazioni possono essere richieste via e-mail o telefono.
Alcune iniziative possono essere seguite in modalità *streaming* e non solo in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale
Ca' Dolfin - Dorsoduro n. 3859/A, 30123 Venezia
Ufficio Promozione Culturale
Telefono 041 234 8334/7537/8046
E-mail: eventi@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Caterina Doria

Orario di apertura all'utenza
Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00; previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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 *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Successo dell'evento organizzato	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche (risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi, salvo eventi a forte impatto istituzionale)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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 DEL TEATRO CA' FOSCARI: PROGRAMMAZIONE SPETTACOLI E ATTIVITÀ RIVOLTE AGLI STUDENTI

Descrizione del servizio
Gestione del Teatro Ca' Foscari per le finalità previste dall'Ateneo: programmazione della stagione teatrale, delle rassegne cinematografiche e delle eventuali attività rivolte agli studenti (laboratori, incontri, ecc). Cura dei rapporti con i diversi uffici di Ateneo per il coordinamento dei servizi connessi (pulizie, facchinaggio, manutenzioni ordinarie e straordinarie), dei rapporti con gli ospiti (compresa l'accoglienza), della definizione degli aspetti comunicativi (come invio inviti e inserimento in agenda web, raccolta delle prenotazioni da parte del pubblico, presenza in sala a garanzia della riuscita dell'iniziativa). Alcuni servizi sono richiesti, in base a quanto previsto dalla convenzione quadro, a Fondazione Università Ca' Foscari.

Destinatari
Utenti interni ed esterni all'Ateneo per la partecipazione alle attività formative e agli spettacoli.

Modalità di accesso
Iscrizione attraverso e-mail per le attività formative comunicate con bandi pubblicati sui siti istituzionali. Prenotazione via e-mail per la partecipazione agli spettacoli.

Modalità di erogazione
Per la partecipazione alle attività formative vengono compilati appositi registri presenze. Per la partecipazione agli spettacoli sono attive le liste di prenotazione aperte fino a mezz'ora prima dell'inizio dello spettacolo. Trascorso tale tempo, si dà la possibilità al pubblico presente in sala di accedere in base all'ordine di arrivo.

Contatti
Università di Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale
Calle Larga Santa Marta - Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia
Ufficio Promozione Culturale - Settore Teatro
Telefono: 041 234 6949, E-mail: teatro.cafoscari@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Giorgia Lucano

Orario di apertura all'utenza
Servizio prenotazioni dal martedì al venerdì dalle 15.00 alle 18.00; altre richieste su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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 *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Successo della programmazione teatrale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste pervenute entro 3 giorni lavorativi)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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. CA' FOSCARI ZATTERE – CFZ *CULTURAL FLOW ZONE*, ATTIVITÀ CULTURALI, INIZIATIVE STUDENTESCHE

Descrizione del servizio
Assegnazione degli spazi di CFZ in armonia con il progetto e gestione operativa di tutte le esigenze connesse (assistenza tecnica, cura aspetti comunicativi, allestimento sala).

Destinatari
Utenti interni ed esterni all'Ateneo interessati a partecipare a iniziative culturali.

Modalità di accesso
Contatti via e-mail, telefono, in presenza.

Modalità di erogazione
Prenotazione della presenza e informazioni possono essere richieste via e-mail o telefono.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale

Ufficio Promozione Culturale
Telefono: 041 234 5811/5821
E-mail: cfz@unive.it

Coordinatrice Progetto CFZ
Dott.ssa Giorgia Lucano

Orario di apertura all'utenza
Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00; previo appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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 *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche (risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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. SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA

Descrizione del servizio
Il servizio di rassegna stampa consiste in una selezione di articoli su stampa, televisioni, radio e siti web su tematiche che riguardano il sistema universitario in generale e l'Università Ca' Foscari in particolare. La rassegna stampa viene inviata giornalmente via e-mail e scaricata e messa a disposizione di tutti i cafoscarini in area riservata.

Destinatari
Vertici, Direttori di Dipartimento, Direttori di strutture, Prorettori, docenti e personale interessato.

Modalità di accesso
Telematica.

Modalità di erogazione
Telematica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo
Telefono: 041 234 8368
E-mail: comunica@unive.it

Direttrice dell'Ufficio
Dott.ssa Paola Vescovi.

Referente di Settore
Federica Ferrarin

Orario di apertura all'utenza
Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Inserimento leggibile dell'articolo	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto dell'invio quotidiano in tutti i giorni di apertura dell'Ateneo	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELL'ATENEO

Descrizione del servizio
Per comunicare e promuovere le iniziative e i risultati dell'Ateneo l'Ufficio svolge diverse attività: organizzazione di conferenze stampa e redazione di comunicati stampa, promozione attraverso i canali *social* istituzionali di Ateneo, il *magazine* di Ateneo, la *web* radio di Ca' Foscari, la produzione di video, l'ideazione e realizzazione di campagne promozionali e di pubblicazioni cartacee o digitali.

Destinatari
Utenti interni ed esterni all'Ateneo.

Modalità di accesso
Telematica, in presenza

Modalità di erogazione
Telematica, in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo
Telefono: 041 234 8005/8368
E-mail: comunica@unive.it

Direttrice dell'Ufficio
Dott.ssa Paola Vescovi

Referenti di Settore:
Luca Bottone, Settore Comunicazione Video
Gloria Scattolin, Settore Social Media Management
Federica Ferrarin, Settore Relazioni con i media

Orario di apertura all'utenza
Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza, successo ed efficacia della promozione; soddisfacimento del committente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia e disponibilità del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle richieste comunicate di volta in volta al richiedente (valutata la fattibilità della richiesta si procede secondo tempi variabili a seconda del canale di promozione e del tipo di attività da comunicare)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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. SERVIZI DI GRAFICA

Descrizione del servizio
Produzione di materiale grafico per la stampa e il web relativo alle iniziative e attività organizzati all'interno dell'Università Ca' Foscari Venezia e alle esigenze e proposte degli Uffici, delle strutture e del personale dell'Ateneo. In particolare: creazione di locandine, *brochure* e altri materiali per eventi e convegni, applicazione e gestione delle linee guida grafiche dell'Ateneo, creazione di *banner* ed elementi grafici per il web e per i *social network*, elaborazione di segnaletiche provvisorie (*totem*, vele, *roll-up*, …) e permanenti, creazione di loghi e immagine coordinata per progetti interni dell'Università.

Destinatari
Uffici, strutture e personale dell'Università Ca' Foscari.

Modalità di accesso
Telematica (e-mail).

Modalità di erogazione
Telematica (e-mail).

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo
Telefono: 041 234 8086/8053
E-mail: grafica@unive.it

Direttrice dell'Ufficio
Dott.ssa Paola Vescovi

Referente di Settore
Paola Vescovi

Orario di apertura all'utenza
Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Leggibilità, visibilità, completezza e attinenza alle linee guida di Ateneo per tutti i materiali prodotti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia e disponibilità del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Velocità di elaborazione delle richieste (le richieste saranno assolte nel minor tempo possibile in relazione al carico di lavoro e alle eventuali urgenze dovute alla vicinanza temporale dell'evento)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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. SERVIZIO VIDEO

Descrizione del servizio
Produzione di video a documentazione delle attività dell'Ateneo e delle attività di comunicazione e promozione dell'Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo.

Destinatari
Utenti interni ed esterni.

Modalità di accesso
Telematica e telefonica.

Modalità di erogazione
Caricamento sul canale YouTube e telematica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo
Telefono: 041 234 8005
E-mail: video@unive.it

Direttrice dell'Ufficio
Dott.ssa Paola Vescovi

Referente di Settore - Settore Comunicazione Video
Luca Bottone

Orario di apertura all'utenza
Su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Resa comunicativa del video, correttezza dell'immagine e aderenza agli standard di Ateneo	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia e disponibilità del personale nel soddisfacimento delle richieste	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Pubblicazione costante di video per mantenere una buona visibilità di Ateneo	Numero di visualizzazioni complessive	Almeno 500.000 visualizzazioni all'anno
Tempestività	Risposta in tempo utile rispetto alle aspettative dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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/.

9. SERVIZIO CA' FOSCARI *SHOP* E *E-COMMERCE*

Descrizione del servizio
Vendita al pubblico di prodotti a *brand* "Università Ca' Foscari Venezia" attraverso lo *shop* e il portale di *e-commerce*.

Destinatari
Utenti interni ed esterni.

Modalità di accesso
In presenza presso il Ca' Foscari *shop* e *online* sul sito www.cafoscarishop.it.

Modalità di erogazione
Vendita di prodotti attraverso lo *shop* e il canale *e-commerce*.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Settore Global Merchandising
Telefono: 041 234 7095
E-mail: merchandising@unive.it

Direttrice
Dott.ssa Veronica Gusso.

Orario di apertura all'utenza
Shop: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.30 (salvo variazioni di orario opportunamente e tempestivamente comunicate).
Portale *e-commerce*: 24h / 7gg.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Individuazione e disponibilità di prodotti di interesse dell'utenza media di Ateneo	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia e disponibilità del personale nel soddisfacimento delle richieste	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Risposta in tempo utile rispetto alle aspettative dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	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/.