CARTA DEI SERVIZI

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI (ADISS)

ORGANIZZAZIONE

L'Area Didattica e Servizi agli Studenti presidia le attività legate alla formazione, alla carriera e all'inserimento dello studente nel mondo del lavoro, dai servizi di orientamento *pre* e *intra* universitario, all'offerta formativa. L'Area gestisce le carriere degli studenti, anche nei confronti degli studenti *post lauream*; cura il sostegno agli studenti meritevoli ancorché privi di mezzi con borse e agevolazioni sia regionali che di Ateneo e si rapporta con le Associazioni studentesche sia per le attività autogestite che per i rapporti istituzionali. L'Area, inoltre, supporta le strutture didattiche durante le fasi di progettazione e di avviamento dell'offerta formativa, compresa quella in modalità on line, e la definizione dei calendari delle lezioni e degli esami e l'assegnazione degli spazi didattici. Sovrintende all'attuazione delle politiche di internazionalizzazione dell'offerta formativa, compreso il supporto alla stipula di accordi e convenzioni internazionali. Cura, inoltre, le politiche di sostegno e i servizi di segreteria assicurati anche tramite i servizi di Campus sia relativamente alle opportunità di stage, sia per quanto riguarda la presentazione dei piani di studio. L'Area progetta e promuove attività e progetti di orientamento al lavoro e placement a sostegno dell'occupabilità e dell'occupazione dei laureandi e laureati anche con particolare attenzione alla componente femminile (Progetto L.E.I.). L'Area inoltre segue e presidia le politiche di sviluppo internazionale dell'ateneo con particolare riferimento alla didattica con lo sviluppo dei *Joint and Double degrees*, e con la mobilità internazionale degli studenti, docenti e staff attraverso i principali programmi europei di mobilità, quale l'Erasmus Plus, e i programmi di mobilità extra europei di Ateneo. Si occupa del reclutamento di studenti internazionali e della promozione e reputazione internazionale nell'ottica dello sviluppo della visibilità di Ca' Foscari nel mondo attraverso l'istituzione di rappresentanze e collaborazioni in Paesi target dell'ateneo con enti ed istituzioni pubbliche e private, nonché attraverso progetti speciali di natura trasversale che coinvolgono didattica, ricerca e mobilità. Le attività di tutorato infine consentono di seguire gli studenti durante il loro percorso, migliorandone la *performance* e limitando gli abbandoni.
L'attività dell'Area è suddivisa in sei Uffici.

- L'Ufficio *Orientamento, Tutorato e Servizi di Campus* presidia le attività di promozione dell'offerta formativa dell'Ateneo, orientamento alla scelta universitaria, tutorato informativo e specialistico – in particolar modo ai neo immatricolati –, e costituisce il punto di coordinamento e raccordo fra i quattro Campus dell'Ateneo – economico, linguistico, umanistico e scientifico – in termini di armonizzazione e uniformazione dei servizi erogati, con particolare riguardo a piani di studi e offerta formativa, tutorato, stage e counselling internazionale. L'Ufficio ha inoltre il presidio dei servizi di housing gestiti per conto dell'Ateneo dalla società Immuni s.r.l., nonché delle politiche di sviluppo della residenzialità promosse dall'Ateneo tramite specifiche convenzioni con residenze pubbliche e private.

- L'Ufficio *Offerta Formativa* gestisce i processi relativi alle fasi di programmazione, attivazione ed erogazione dell'offerta formativa e, più in generale, della didattica di Ateneo. Segue inoltre l'attivazione e l'implementazione della didattica innovativa attraverso lo sviluppo di modalità e-learning ed active learning lab. L'Ufficio cura inoltre la gestione del sistema informatico dedicato alla raccolta e all'elaborazione dei dati riguardanti la programmazione e la sostenibilità dell'offerta formativa. Gestisce la progettazione dei calendari didattici e cura l'assegnazione degli spazi per eventi legati alle attività formative.

- L'Ufficio *Carriere Studenti e Diritto allo Studio* presidia e gestisce i processi relativi al percorso accademico degli studenti, dal momento dell'immatricolazione fino al conseguimento del titolo, esercitando inoltre una funzione di monitoraggio e supporto continuativo durante tutta la loro carriera. L'Ufficio gestisce l'assegnazione dei benefici economici e le attività di supporto alle Associazioni studentesche; offre inoltre specifici servizi di supporto a studenti con disabilità, DSA e in situazione di fragilità, al fine di favorirne l'inclusione. L'attività si svolge assicurando un costante supporto informativo e consulenza a studenti, docenti e strutture di Ateneo. L'Ufficio supporta gli organi e le strutture accademiche dell'Ateneo nella definizione delle procedure e dei servizi relativi alla carriera

degli studenti iscritti ai percorsi di studio dell'Ateneo. L'Ufficio cura la comunicazione agli studenti attraverso i servizi di URP e di Call center.

- L'Ufficio *Relazioni Internazionali* gestisce i processi relativi all'internazionalizzazione. In particolare, l'Ufficio si occupa della stipula e del rinnovo di accordi e convenzioni internazionali per lo sviluppo di doppi titoli e per lo scambio di docenti, studenti e personale o dello sviluppo di progetti di internazionalizzazione di più ampio respiro, che possono spaziare dalle attività di comunicazione internazionale fino allo sviluppo di progetti di collaborazione non strettamente accademici nonché attività di branding e promozione che mirano ad incrementare la conoscenza dell'Ateneo all'estero. Supporta gli studenti nazionali ed internazionali nelle fasi di scelta del corso di studi attraverso attività di orientamento e segue lo sviluppo del reclutamento degli studenti internazionali attraverso politiche di recruiting e di accoglienza. Segue la progettazione europea riguardante didattica e cooperazione internazionale nell'ambito del Programma Erasmus+. In particolare, segue tutto il ciclo di vita dei progetti nell'ambito dell'Azione Chiave 171 (Erasmus+ KA171 ICM) e fornisce supporto ai docenti di Ca' Foscari per la presentazione di progetti nelle altre Azioni Chiave del Programma Erasmus+.

- L'Ufficio *Post Lauream e Banche Dati* presidia i processi relativi alle attività e ai percorsi formativi offerti dall'Ateneo dopo la Laurea e Laurea Magistrale con esclusione del Dottorato di ricerca per il quale cura la gestione delle carriere dopo l'iscrizione e l'esame finale, in sinergia e collaborazione con il PhD Office. Inoltre, l'Ufficio presidia le attività relative ai Master di primo e secondo livello sia per quanto riguarda la sottoscrizione di Convenzioni con Enti pubblici e privati, sia per quanto riguarda la gestione delle carriere. L'Ufficio costituisce l'interfaccia di Ateneo con la Challenge School di cui cura i rapporti, in sinergia e collaborazione con gli Uffici Offerta Formativa e Carriere studenti e diritto allo studio. L'Ufficio coordina le attività di concerto con gli altri Uffici ADiSS, ARIC, i Dipartimenti e Fondazione e, più in generale, sviluppa progettualità legate alla revisione e ottimizzazione di processi e procedure, in coerenza con il Piano Strategico dell'Ateneo, relativamente al sistema di formazione di terzo livello (con esclusione del Dottorato di Ricerca). L'Ufficio cura infine la gestione delle procedure informatiche relative alle carriere studenti e presidia la Banca dati ANS e ANS post lauream.

- L'*Ufficio Career Service* affianca gli studenti facilitandone l'ingresso nel mondo del lavoro al termine del percorso formativo. Particolare attenzione è posta anche alla fase della formazione degli studenti per favorire il loro inserimento nel mondo del lavoro attraverso l'attivazione di tirocini curriculari ed extracurriculari e l'organizzazione di laboratori di sviluppo di competenze trasversali e orientamento al lavoro. A tal fine mantiene rapporti estesi e collaborativi con il mondo delle imprese, delle Istituzioni e delle Associazioni pubbliche e private. Un'attenzione mirata è riservata all'occupabilità femminile con diverse azioni e una rivista nell'ambito del Progetto L.E.I.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina http://www.unive.it/data/strutture/111570.

SERVIZI

1. SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA CON METODO ONLINE ED *E-LEARNING*

Descrizione del servizio
Supporto alla didattica: l'insegnamento in presenza viene integrato e completato da materiali da consultare online e scaricare.
Blended learning: insegnamenti erogati in modalità mista (alternanza tra lezioni in presenza e lezioni online). Alle lezioni frontali si affiancano attività di apprendimento e risorse erogate e coordinate dal docente e da un eventuale tutor online all'interno di un ambiente virtuale personalizzato.
Insegnamenti erogati in modalità online: le attività didattiche sono svolte in prevalenza in modalità online: eventuali attività svolte in presenza costituiscono un elemento accessorio e di supporto all'attività in modalità *e-learning*; la prova finale si svolge in presenza.
MOOCs: attività formative online che si ispirano al modello MOOC (*Massive On line Open Courses*), che di norma non erogano CFU, volte ad integrare l'offerta formativa curriculare (corsi di livello zero, di approfondimento, a supporto degli studenti non frequentanti) e ad offrire contenuti divulgativi rappresentativi dell'attività di didattica e di ricerca dell'Ateneo.
Gli insegnamenti e le attività formative sopra descritti vengono erogati attraverso portali formativi online che costituiscono ambienti virtuali di apprendimento.

Destinatari
Utenti interni ed esterni a Ca' Foscari (solo previa iscrizione all'Ateneo).

Modalità di accesso
Telematica. L'accesso alle piattaforme sopra indicate avviene attraverso un sistema integrato di identificazione e accoglienza dell'utente univoca e sicura. L'utente, attraverso un'unica immissione di *username* e *password*, può accedere a tutti gli ambienti cui è abilitato (sistema *Single Sign On*). Auto registrazione: per i soli corsi indicati come MOOC è prevista la modalità di auto registrazione, senza verifica dell'identità.

Modalità di erogazione
Telematica. La verifica del profitto per il superamento dell'esame e l'acquisizione dei relativi CFU avviene in presenza con modalità omogenee a quelle previste per gli insegnamenti in presenza e secondo quanto disciplinato dai regolamenti di Ateneo. Nel caso in cui le attività svolte con metodologie *e-learning* siano *open* e accessibili anche ad utenti esterni a Ca' Foscari, la verifica del profitto è prevista solo previa iscrizione all'Ateneo.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia – Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Offerta Formativa
Settore Didattica Online
Telefono. 041 234 7533/7553
E-mail: elearning@unive.it, mooc@unive.it
Web: https://moodle.unive.it - https://learn.eduopen.org/

Referente di Settore
Dott.ssa Roberta Scuttari

Orario di apertura all'utenza
Martedì: 9.30-12.30. Mercoledì: 9.30-12.30 e 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30.
L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza del supporto fornito alla didattica	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: per le richieste di assistenza e di supporto o per informazioni l'Ufficio garantisce risposta e intervento tecnico 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/.

2. SERVIZIO DI ORIENTAMENTO IN INGRESSO

Descrizione del servizio
Il servizio assicura le attività di orientamento in entrata – rivolte in particolare ai futuri studenti/studentesse, alle loro famiglie e agli istituti superiori di secondo grado – finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa e dei servizi e delle opportunità offerte dall'Università Ca' Foscari Venezia, in collaborazione con i docenti e le diverse strutture dell'Ateneo. Il Servizio Orientamento supporta tutti gli utenti nella fase di scelta del corso di studi da intraprendere attraverso specifici servizi e iniziative, tra cui colloqui individuali di orientamento, consulenza telefonica, e-mail, Skype e *social network*, fiere e manifestazioni di orientamento, incontri di preparazione ai test di ammissione, *Open Day*. Sono inoltre previste le seguenti attività di orientamento in collaborazione con gli Istituti Superiori di Secondo Grado: convenzioni per attività formative (per es. PNRR corsi di orientamento da 15 ore), incontri di orientamento nelle scuole, incontri di orientamento a Ca' Foscari, Progetto Ambasciatori di Ca' Foscari, progetti quali Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) .
Il Servizio si rivolge inoltre agli studenti e alle studentesse laureandi/e e laureati/e per supportarli nella scelta della prosecuzione degli studi.
Nel caso di difficoltà ad effettuare una scelta universitaria consapevole, il Servizio Orientamento offre la possibilità di usufruire di un ulteriore supporto guidato da uno/a specialista psicologo/a dell'orientamento tramite lo sportello "Fai la scelta giusta".

Destinatari
Futuri studenti/studentesse, scuole, famiglie, Enti.

Modalità di accesso
Appuntamento in presenza e/o online su prenotazione (attraverso apposito *form*); accesso con prenotazione agli eventi/ iniziative; diversamente accesso su selezione in base ai criteri indicati nelle attività a numero chiuso.

Modalità di erogazione
In presenza, via e-mail, via Gmeet, telefonica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Orientamento, Tutorato e Servizi di campus
Settore Orientamento e Tutorato
Telefono: 041 234 7575/7936/7540/7516/7968/7017
E-mail: orienta@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Daniela Moretti

Orario di apertura all'utenza
Sportello di orientamento informativo
In presenza: Lunedì: 9.30-12.30.
Da remoto: Martedì: 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30.
Sportello di orientamento formativo "Fai la scelta giusta"
Giovedì: 14.00-18.00.
L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni trasmesse al richiedente durante le attività di orientamento	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: - colloqui individuali di orientamento informativo: durata 20 minuti; - colloqui individuali di orientamento formativo "Fai la scelta giusta": durata 60 minuti; - consulenza via e-mail/*social network*: entro 5 giorni; - orientamento nelle scuole: le scuole interessate possono richiedere la collaborazione del Servizio Orientamento e il riscontro avviene entro 15 giorni.	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. SERVIZIO DI ORIENTAMENTO IN INGRESSO PER STUDENTI INTERNAZIONALI

Descrizione del servizio
Il servizio assicura le attività di orientamento per *prospective students* provenienti dall'estero, sia da paesi UE sia fuori UE. Attraverso vari strumenti – tra cui molteplici portali online, una rete di rappresentanti internazionali, gli *Offices in the World* (Suzhou, Baku e Mosca), la partecipazione a fiere universitarie internazionali, visite in scuole superiori all'estero, *newsletter* in lingua (russo, spagnolo, cinese), colloqui individuali con attuali studenti (servizio "*Chat with a Ca' Foscari student!*"), e *account social* (Instagram, VK, WeChat e Weibo) – il servizio offre una conoscenza approfondita dell'offerta formativa e della vita studentesca presso l'Ateneo. Inoltre, *prospective students* possono sollecitare informazioni attraverso consulenza telefonica, e-mail, Zoom e Instagram (@studentlifeinvenice).

Destinatari
Prospective students internazionali, scuole secondarie internazionali.

Modalità di accesso
Via e-mail (prospective.students@unive.it).

Modalità di erogazione
In presenza, via e-mail, telefonica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Relazioni Internazionali - Settore Promozione e Reclutamento
Telefono: 041 234 8145/7571/7050 - E-mail: prospective.students@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Krystina Stermole

Orario di apertura all'utenza
L'accesso avviene su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni trasmesse al richiedente durante la comunicazione	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 5: 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 5: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: - riscontro via e-mail/social network: entro 5 giorni	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 5: 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. SERVIZIO DI TUTORATO

Descrizione del servizio
Il servizio di tutorato guida e assiste gli studenti/esse Cafoscarini nell'arco dell'intero percorso formativo, rispondendo alle esigenze di orientamento, informazione e assistenza allo studio.
Il servizio prevede, inoltre, iniziative, attività e seminari per favorire l'inclusione, la partecipazione alla vita universitaria e migliorare le condizioni e la qualità dell'apprendimento. Il tutorato informativo e didattico viene svolto da studenti/esse capaci e meritevoli. Le attività di tutorato sono svolte nelle forme e secondo le modalità previste dalla legislazione vigente e dal Regolamento del Servizio di Tutorato. Il tutorato specialistico e didattico in particolar modo è un servizio integrativo delle attività didattiche in aree disciplinari nelle quali si registrano particolari esigenze di sostegno alle attività formative erogate (corsi, esercitazioni, seminari, laboratori), nonché servizio di supporto ai fini dell'orientamento.
Durante l'anno accademico sono organizzati incontri informativi volti ad accompagnare lo studente nel suo percorso universitario, ad esempio nella stesura della tesi di laurea.
È inoltre attivo uno sportello di counselling psicologico, denominato "Spazio Ascolto", rivolto a tutti i/le studenti/studentesse iscritti/e all'Ateneo che stanno vivendo un momento di difficoltà nella prosecuzione del proprio percorso di studi. Lo sportello è rivolto anche a studenti/esse internazionali, con disabilità, DSA e BES.

Destinatari
Studenti/esse iscritti/e all'Ateneo (soprattutto matricole), studenti/esse internazionali, studenti/esse con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento.

Modalità di accesso
In presenza, via e-mail, online. Per le iniziative realizzate, incontri informativi, eventi, laboratori, etc. è necessario prenotarsi attraverso apposito *form* online.

Modalità di erogazione
In presenza, via e-mail, Gmeet.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Orientamento, Tutorato e Servizi di campus
Settore Orientamento e Tutorato
Telefono: 041 234 7575/7936/7540/7516/7503
E-mail: tutorato@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Daniela Moretti

Orario di apertura all'utenza
I *tutor* informativi sono disponibili per un'attività *front office* e tramite risposte via e-mail. Per accedere al servizio di *front office* è necessaria la prenotazione al servizio online. Gli orari di ricevimento dei *tutor* sono disponibili online nelle pagine dedicate.
A seconda del tipo di tutorato, i *tutor* sono disponibili in specifico orario di ricevimento oppure presenziano attività di gruppo e di supporto didattico. Le modalità sono comunicate online e all'inizio delle lezioni.
Sportello di counselling "Spazio Ascolto"
Martedì: 9.00-12.00, 14.00-16.00. Giovedì: 14.00-17.00

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni sulle procedure di tipo didattico amministrativo e chiarezza, disponibilità, preparazione nelle attività didattico-integrative fornite dai *tutor*	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 dei *tutor*	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 proposte dai *tutor*: - da luglio a febbraio di ogni anno i *tutor* informativi per gli studenti iscritti sono disponibili su prenotazione per un'attività informativa in *front office* (coordinati dai campus di area, si veda scheda specifica); - i *tutor*, inoltre, svolgono un'azione informativa tramite posta elettronica con risposta entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta; - per le tempistiche di erogazione dei servizi a favore degli studenti con disabilità e/o con DSA si rimanda all'apposita Carta Servizi del servizio a favore degli studenti disabili e con DSA disponibile online. - colloqui individuali counseling psicologico "Spazio Ascolto": durata 60 minuti;	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. SERVIZI DI AMMISSIONE E IMMATRICOLAZIONE

Descrizione del servizio
Ammissione e immatricolazione degli studenti con titolo di studio conseguito in Italia ai corsi di laurea e laurea magistrale; iscrizione ai corsi singoli; richiesta e attribuzione dello status di studente part time e studente atleta all'atto dell'immatricolazione; aggiornamento della carriera (certificazioni e riconoscimento crediti, rilascio di certificati); supporto informativo e consulenza. Gestione delle richieste di iscrizione all'albo delle associazioni studentesche e delle richieste di costituzione dei gruppi di studenti; accesso ai finanziamenti riservati alle associazioni studentesche e ai gruppi di studenti; rendicontazione e rimborso delle spese sostenute per la realizzazione delle attività finanziate. Supporto informativo e consulenza.

Destinatari
Futuri studenti, studenti iscritti all'Ateneo, studenti che hanno conseguito il titolo di studio presso l'Ateneo.

Modalità di accesso
Online, posta ordinaria, in presenza.

Modalità di erogazione
Online, posta ordinaria, in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Carriere Studenti e Diritto allo Studio
Settore Immatricolazioni e informazioni
Telefono: 041 234 7575
E-mail: immatricolazioni@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Katia Spoldi

Orario di apertura all'utenza
Martedì: 9.30-12.30. Mercoledì: 9.30-12.30 e 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30.
L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	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: i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i.,salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto.	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. SERVIZI PER CARRIERE STUDENTI L E LM

Descrizione del servizio
Gestione delle carriere degli studenti iscritti ai corsi di laurea, laurea specialistica, laurea magistrale, laurea vecchio ordinamento, dal momento immediatamente successivo all'immatricolazione fino al conseguimento del titolo: esami, piani di studio, opzioni, passaggi interni, trasferimenti in uscita, sospensione, decadenza, ritiro dagli studi; supporto informativo e consulenza; attribuzione dello status di studente part time e studente atleta; tutorato amministrativo e monitoraggio delle carriere; attivazione e gestione amministrativa della carriera alias; assegnazione dei servizi di supporto allo studio; stampa e consegna/spedizione diplomi; rilascio certificati e diploma supplement.

Destinatari
Futuri studenti, studenti iscritti all'Ateneo, studenti che hanno conseguito il titolo di studio presso l'Ateneo.

Modalità di accesso
Online, posta ordinaria, in presenza.

Modalità di erogazione
Online, posta ordinaria, in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Carriere Studenti e Diritto allo Studio - Settore Carriere Studenti L e LM
Telefono: 041 234 7575
E-mail: carriere.studenti@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Chiara Pantano

Orario di apertura all'utenza
Martedì: 9.30-12.30. Mercoledì: 9.30-12.30 e 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30.
L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	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: i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto.	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 PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

Descrizione del servizio
Selezione, assegnazione ed erogazione dei benefici per il diritto allo studio agli studenti iscritti dell'Ateneo (borse di studio regionali, borse e premi, collaborazioni studentesche di carattere generico e mirato, prestiti d'onore e agevolazioni sul pagamento delle tasse e dei contributi universitari), determinazione della contribuzione dovuta dagli studenti, rilascio certificati.

Destinatari
Futuri studenti; studenti iscritti all'Ateneo.

Modalità di accesso
Online, posta ordinaria, in presenza.

Modalità di erogazione
Online, posta ordinaria, in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Carriere Studenti e Diritto allo Studio
Settore Diritto allo studio
Telefono: 041 234 7575
E-mail: dirittoallostudio@unive.it

Referente di Settore
Dott. Fabio Mastrocinque

Orario di apertura all'utenza
Martedì: 9.30-12.30. Mercoledì: 9.30-12.30 e 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30.
L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	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: i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto.	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. SERVIZI DI INCLUSIONE A STUDENTI CON DISABILITÀ, DSA E FRAGILITÀ

Descrizione del servizio
Supporto all'ammissione dei futuri studenti con disabilità e con DSA; assistenza e supporto allo studio degli studenti, iscritti all'Ateneo, con disabilità, DSA, Bisogni Educativi Speciali (BES), in situazione di fragilità o con altre difficoltà; progettazione, attivazione ed erogazione di servizi volti a favorire l'inclusione e il supporto allo studio quali ad esempio: accompagnamento, interpretariato LIS, supporto in aula, posti riservati in aula, recupero appunti, incontri individuali e di gruppo di supporto allo studio, materiali in formato accessibile, sportello di consulenza psicologica, esami accessibili.
In collaborazione con il Settore Orientamento al lavoro, organizzazione di attività e laboratori a neolaureati con disabilità e DSA per lo sviluppo di capacità e competenze per l'orientamento e la ricerca del lavoro.

Destinatari
Futuri studenti; studenti iscritti all'Ateneo, neolaureati.

Modalità di accesso
Online, posta ordinaria, in presenza.

Modalità di erogazione
Online, posta ordinaria, in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Carriere Studenti e Diritto allo Studio
Settore Inclusione
Telefono: 041 234 7575
E-mail: inclusione@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Luigia Zotta

Orario di apertura all'utenza
Lunedì: 9.30-12.30. Martedì: 14.30-16-30 Giovedì e Venerdì 9.30-12.30.
L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	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: i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto.	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. SERVIZI PER CARRIERE STUDENTI *POST LAUREAM*

Descrizione del servizio
Immatricolazione degli studenti ai corsi di dottorato di ricerca, master universitari e ai percorsi relativi alla formazione degli insegnanti; gestione delle carriere degli studenti iscritti ai corsi di dottorato di ricerca, master universitari e ai percorsi relativi alla formazione degli insegnanti (esami, piani di studio, passaggi d'anno, sospensioni, ripresa degli studi, prolungamenti, rinvii, esclusioni, decadenze, rinunce); gestione delle procedure relative all'esame finale; stampa e consegna/spedizione diplomi; rilascio certificati; iscrizione agli esami di Stato per l'abilitazione all'esercizio della libera professione; stampa e consegna/spedizione attestati sostitutivi e diplomi di abilitazione; supporto informativo e consulenza .

Destinatari
Studenti laureati.

Modalità di accesso
Online, posta ordinaria, in presenza.

Modalità di erogazione
Online, posta ordinaria, in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Post Lauream
Telefono: 041 234 7044 - 7529
E-mail: postlauream@unive.it; formazioneinsegnanti@unive.it; esami.stato@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Tristana Perfetti

Orario di apertura all'utenza
Martedì: 9.30-12.30. Mercoledì: 9.30-12.30 e 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30.
L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	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: i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., salvo laddove diversamente specificato nella Informativa a supporto.	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/.

10. RELAZIONI INTERNAZIONALI: SERVIZI INFORMATIVI E DI SUPPORTO ALLA MOBILITÁ IN USCITA

Descrizione del servizio
Organizzazione di incontri informativi aperti al pubblico per tutti i programmi di mobilità outgoing (Overseas, Erasmus+ per studio, ICM, SEMP, Visiting Student Outgoing, DJD) e colloqui individuali a scopo orientativo per specifici programmi di mobilità; servizio di front office, telefonico e via email per la gestione delle pratiche di mobilità outgoing di studenti, docenti e/o personale tecnico amministrativo; gestione e valutazione secondo Linee Guida delle richieste di nuovi accordi internazionali di ogni tipologia; gestione fondi comunitari, ministeriali e di ateneo di supporto alla mobilità internazionale e relativa rendicontazione; gestione rapporti con l'Agenzia Nazionale Erasmus+ e con gli atenei partner di accordi internazionali.

Destinatari
Docenti, personale PTA, studenti iscritti all'Ateneo.

Modalità di accesso
Accesso su appuntamento, via e-mail e telefono.

Modalità di erogazione
In presenza, via e-mail, telefonica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Relazioni Internazionali

Settore Mobilità
Telefono: 041 234 7575
E-mail: international.mobility@unive.it; erasmusout@unive.it; overseasout@unive.it; erasmus@unive.it, international.networks@unive.it, bip@unive.it

Settore Progetti
Telefono: 041 234 7000 - 8142 - 8066
E-mail: international.cooperation@unive.it, icm@unive.it

Settore Accoglienza
Telefono: 041 234 8106
E-mail: jointdegree@unive.it

Referenti di Settore
Settore Mobilità: dott.ssa Barbara Cavalieri
Settore Progetti: dott. Raffaele Rainone
Settore Accoglienza: dott.ssa Debora Dai Pre'

Orario di apertura all'utenza
Settore Mobilità
Erasmus:
- Giovedì 9.30-16.00 (in presenza su appuntamento);
- Mercoledì e giovedì 9.30-12.30 (per telefono su appuntamento).

Overseas, Semp e Visiting:
- Martedì 9.30-16.00 (in presenza);
- Mercoledì e venerdì 9.30-12.30, mercoledì 14.30-16.30 (per telefono su appuntamento).

Settore Progetti
Mercoledì: 9.30-12.30 (in presenza o online su appuntamento).

Settore Accoglienza
Immigrazione:
- Martedì 9.00-12.30 (in presenza su appuntamento); 14:30-16:30 (in presenza su appuntamento)

- Mercoledì 10:00-12.30 (in presenza su appuntamento)

Mobilità in ingresso:
- Martedì 9.30-12.30 (online o in presenza, su appuntamento)
- Mercoledì 9.30-12.30 (online o in presenza, su appuntamento)

Titoli Doppi e Congiunti
- Giovedì 9.30-12.30 (online su appuntamento)

Prospective Students
- mercoledì 10:00-13:00 (online su appuntamento)

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni, dell'orientamento e del supporto fornito al richiedente	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: - Erasmus+, Overseas, SEMP e visiting students in uscita, prenotazione per colloqui individuali e assistenza telefonica: immediata; Erasmus+, consulenza via e-mail: tempi di risposta tra i 5 e i 7 giorni lavorativi; - programmi per accoglienza di docenti e studenti, consulenza via e-mail: entro 15 giorni	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/.

11. RELAZIONI INTERNAZIONALI: SERVIZI DI PROMOZIONE ALL'ESTERO, ASSISTENZA, ACCOGLIENZA E CONSULENZA PER LA MOBILITÁ IN INGRESSO E IL RECLUTAMENTO DI STUDENTI INTERNAZIONALI

Descrizione del servizio
Promozione dell'Ateneo per il reclutamento internazionale attraverso fiere e saloni studenteschi e portali online dove informare i potenziali studenti internazionali; incontri di promozione nelle scuole e nelle università internazionali per presentare l'offerta formativa dell'Ateneo; assistenza per visto e nulla osta; rilascio di codice fiscale; Welcome Kit in consegna all'utente internazionale al suo arrivo nell'Ateneo (comprendente codice fiscale, account di Ateneo, carta multiservizi, welcome guide, mappa delle sedi di Ateneo, certificate of arrival, certificato di iscrizione, informazioni generali); primo rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno; coesione/ricongiungimento familiare; iscrizione al SSN; supporto per l'immatricolazione degli studenti rifugiati; gestione della mobilità incoming di ogni tipologia (Erasmus+, Overseas, SEMP, DJD, Visiting Student Incoming, Visiting Professor e Staff, Staff Training Week); supporto agli Atenei partner con cui sono stati siglati accordi bilaterali; promozione e gestione programmi di Buddy.

Destinatari
Utenza internazionale di Ateneo, prospective students, atenei partner, istituti superiori all'estero e università interessati agli incontri informativi, studenti iscritti.

Modalità di accesso
È necessaria la prenotazione da effettuarsi online o via e-mail.

Modalità di erogazione
In presenza, via e-mail, telefonica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Relazioni Internazionali
Settore Accoglienza
Telefono: 041 234 7575
E-mail: welcome@unive.it; incoming.mobility@unive.it; incoming.visiting@unive.it; internationalstaff@unive.it, buddy@unive.it

Referente di Settore
Settore Accoglienza: dott.ssa Debora Dai Pre'

Orario di apertura all'utenza

Settore Accoglienza
Immigrazione:
- Lunedì 9.30-12.30 (in presenza su appuntamento)
- Martedì 9.30-12.30 (in presenza su appuntamento); 14:30 - 16:30 (in presenza su appuntamento)
- Mercoledì 10:00-12.30 (online in presenza su appuntamento)
- Mercoledì 11.30-12.30 (online su appuntamento); 14.30-16.30 (in presenza su appuntamento)

Mobilità in ingresso:
- Martedì 9.30-12.30 (online o in presenza, su appuntamento)
- Venerdì e mercoledì 9.30-12.30 (online o in presenza, su appuntamento)

Titoli Doppi e Congiunti:
- Giovedì 9.30-12.30 (online su appuntamento)

Prospective Students:
- Venerdì e mercoledì 9.30-12.30 10:00-13:00(online su appuntamento)

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni e dei servizi di assistenza forniti al richiedente	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: - assistenza per visto e nulla osta: entro 7 giorni dalla ricezione della documentazione l'ufficio istruisce la pratica; - rilascio di codice fiscale: consegnato automaticamente all'utente al primo appuntamento in ufficio; - consegna *welcome kit*: consegnato automaticamente all'utente al primo appuntamento in ufficio; - supporto agli atenei partner negli accordi bilaterali: alle e-mail viene data risposta entro un massimo di 15 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/.

12. RELAZIONI INTERNAZIONALI: PROGETTAZIONE EUROPEA

Descrizione del servizio
Consulenza tecnica al corpo docente da parte del Settore Progetti per la presentazione di proposte di progetto legate alla mobilità e alla cooperazione internazionale in progetti di didattica, cooperazione internazionale, cooperazione allo sviluppo nell'ambito del Programma Erasmus+ (ad esempio: Capacity Building, CooperationPartnerships, Erasmus Mundus Joint Masters, Azioni Jean Monnet, ecc.) o di programmi di cooperazione nazionale (es.: AICS-MAECI) o bilaterale (Vinci, Vigoni, ecc.) fornendo, dove possibile, contatti di potenziali partner.
Gestione dei rapporti con l'Agenzia Nazionale Erasmus+ e con gli atenei partner di progetti internazionali. Gestione di fondi relativi ai progetti europei e non affidati al Settore Progetti e dei relativi bandi di selezione, mobilità in entrata e in uscita e relativa rendicontazione.
Organizzazione di incontri informativi aperti al pubblico per illustrare le possibilità di mobilità outgoing nell'ambito di Erasmus+ KA171 ICM. Servizio di front office, telefonico e via e-mail per la gestione delle pratiche di mobilità outgoing e incoming di studenti, docenti e/o personale tecnico amministrativo nell'ambito di progetti Erasmus+ KA171 ICM.
In seguito all'adesione, a settembre 2021, all'Alleanza "EUTOPIA" (nell'ambito delle "European Universities Initiative", inquadrato nell'Azione Chiave 2 del Programma Erasmus+), il Settore Progetti promuove sinergie e cooperazioni da parte di docenti e ricercatori di UNIVE con i partner dell'Alleanza e cura le relazioni con gli omologhi Settori di progettazione delle Università partner.

Destinatari
Docenti, personale PTA, studenti iscritti all'Ateneo o in scambio nell'ambito di Erasmus+ o di progetti gestiti dal Settore Progetti.

Modalità di accesso
Accesso su appuntamento, via e-mail e telefono.

Modalità di erogazione
In presenza, via e-mail, telefonica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, 30123 Venezia
Ufficio Relazioni Internazionali
Settore Progetti
Telefono: 041 234 7000 – 8142 - 8066
E-mail: international.cooperation@unive.it, icm@unive.it

Referenti di Settore
Settore Progetti: dott. Raffaele Rainone

Orario di apertura all'utenza
Mercoledì: 9.30-12.30 (in presenza o online su appuntamento)

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni, dell'orientamento e del supporto fornito al richiedente	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: - Erasmus+, prenotazione per colloqui individuali e assistenza telefonica: immediata; Erasmus+, consulenza via e-mail: tempi di risposta tra i 5 e i 7 giorni lavorativi; - programmi per accoglienza di docenti e studenti, consulenza via e-mail: entro 15 giorni	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/.

13. RICHIESTE DI EQUIPOLLENZA E PRE-VALUTAZIONE TITOLI

Descrizione del servizio
Valutazione di validità dei titoli di studio internazionali avvalendosi anche, dove necessario, del supporto del CIMEA. Ricezione richieste di riconoscimento di titolo di studio internazionale (equipollenza): a seguito di una prima consulenza, viene poi inviata richiesta ufficiale al Dipartimento interessato.

Destinatari
Studenti dell'Ateneo, studenti internazionali, utenza esterna.

Modalità di accesso
La prevalutazione di titoli di studio internazionali avviene accedendo al portale dedicato https://apply.unive.it; per le richieste di equipollenza è opportuno anticipare la documentazione via e-mail e prenotare appuntamento in presenza in caso di necessità di chiarimenti.

Modalità di erogazione
Telematica, in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Relazioni Internazionali
Settore Accoglienza
Telefono: 041 234 7575
E-mail: welcome@unive.it; ric.accademici@unive.it

Referente di Settore
Dott.ssa Debora Dai Pre'

Orario di apertura all'utenza
Mercoledì 10:00-13:00 (online, su appuntamento).

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	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: - pre valutazione titoli di studio internazionali: dall'invio della candidatura riscontro entro 3 settimane; - richieste di equipollenza: dall'invio della PEC al dipartimento, il Collegio Didattico ha 90 giorni di tempo per rispondere.	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/.

14. ORIENTAMENTO IN USCITA: STAGE E *PLACEMENT*

Descrizione del Servizio
L'Ufficio Career Service garantisce a studenti e neolaureati una consulenza individuale per l'orientamento professionale (colloqui di orientamento e percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro), supporto per la ricerca attiva del lavoro, seminari e laboratori di orientamento al lavoro e alle professioni, un programma di *mentoring* nazionale e internazionale, visite aziendali e job meeting, eventi di conoscenza e incontro con enti e aziende, mediazione tra chi cerca e offre lavoro, consulenza informativa per l'avvio di tirocini in Italia e all'estero, gestione dei tirocini extra-curriculari in Italia e dei tirocini curriculari ed extra-curriculari in tutto il mondo mediante la promozione e la stipula di convenzioni e accordi, accoglienza ed erogazione di informazioni su progetti e percorsi finanziati nell'ambito del Programma regionale FSE+ 2021-2027 per favorire l'occupabilità dei giovani e su progetti di Garanzia Giovani (Sportello Youth Corner, gestione di politiche attive per il lavoro), attività ed iniziative per valorizzare la leadership e promuovere il ruolo sociale ed economico delle donne nel mondo del lavoro (Progetto LEI: Leadership, Energia, Imprenditorialità).

Destinatari
Studenti iscritti all'Ateneo, neolaureati.

Modalità di accesso
Appuntamento in presenza su prenotazione telefonica e/o online (attraverso apposito form); accesso con prenotazione agli eventi, accesso su selezione in base ai criteri indicati negli eventuali bandi per i tirocini all'estero.

Modalità di erogazione
In presenza, via e-mail, da remoto (Skype, Google MEET, ZOOM, ecc.), telefonica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Career Service
Web: www.unive.it/careerservice; www.unive.it/lei
Settore Orientamento al Lavoro
Telefono: 041 2347953
E-mail: orientamento.lavoro@unive.it
Settore Partnership Aziendali e Recruiting
Telefono: 041 2347531
E-mail: careerservice@unive.it
Settore Tirocini Italia
Telefono: 041 2347508
E-mail: stage@unive.it
Settore Tirocini Estero
Telefono: 041 2347949
E-mail: stage.estero@unive.it; erasmus.placement@unive.it
Progetto LEI
Telefono: 041 2347944
E-mail: lei@unive.it

Referenti di Settore
Settore Orientamento al Lavoro: dott.ssa Elisa Tiberto
Settore Partnership Aziendali e Recruiting: dott.ssa Roberta Zanandrea
Settore Tirocini Estero: dott.ssa Roberta Borgotti

Settore Tirocini Italia: dott.ssa Barbara Benedetti

Orario di apertura all'utenza
Martedì: 9.30-12.30. Mercoledì: 9.30-12.30 e 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30. (Settore Tirocini Italia e Tirocini Estero
Martedì: 9.30-12.30 e 14.30-16.30. Mercoledì: 9.30-12.30. Giovedì: 9.30-12.30. (Settore Orientamento al Lavoro)
Sportello Youth Corner: Lun-Ven 9.30-13.30. (soggetto a normativa regionale)
L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento in presenza o da remoto.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	***Service Level Agreement***	**Indicatore**	**Standard di qualità**
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni trasmesse al richiedente nelle attività di orientamento in uscita	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: - colloqui individuali di orientamento al lavoro: durata 1/1,5 ore; - colloqui per avvio dei tirocini 20 minuti; - consulenza via e-mail/*social network*: entro 5 giorni.	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/.

15. SERVIZI DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Descrizione del servizio
Gestione del servizio di Call Center dedicato agli studenti: informazioni su offerta didattica, procedure di ammissione, immatricolazione, carriera, richieste di accesso ai benefici, servizi agli studenti anche post lauream, autenticazione per i servizi in Area riservata.
Gestione del servizio di URP: erogazione di informazioni di base all'utenza studentesca su servizi, attività, scadenze; orientamento agli uffici di competenza; gestione richieste duplicati dei badge degli studenti.

Destinatari
Futuri studenti; studenti iscritti all'Ateneo, studenti laureati.

Modalità di accesso
Online, posta ordinaria, in presenza.

Modalità di erogazione
Online, posta ordinaria, in presenza.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli
Studenti Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia
Ufficio Carriere Studenti e Diritto allo Studio - Settore Immatricolazioni e informazioni
Telefono: 041 234 7575
E-mail: callcenter@unive.it; urp@unive.it

Referente
Dott.ssa Katia Spoldi

Orario di apertura all'utenza
Servizio di Call center Studenti
Lunedì: 9.00-13.00 e 14.00-16.30. Martedì: 9.00-13.00. Mercoledì: 9.00-13.00 e 14.00-16.30. Giovedì: 9.00-13.00. Venerdì: 9.00-13.00.
Servizio di URP
Lunedì: 14.30-16.30. Mercoledì: 14.30-16.30. Giovedì: 9.30-12.30.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	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: i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto.	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/.

16. SERVIZI DI CAMPUS

Descrizione del servizio
In collaborazione con gli Uffici ADISS e le strutture didattiche dipartimentali, i Servizi di Campus garantiscono i seguenti servizi:

1. Orientamento in ingresso:
   a. organizzazione delle giornate di accoglienza delle matricole, supporto Open Day;
2. Tutorato:
   a. coordinamento dei tutor informativi assegnati e loro formazione;
3. Immatricolazione:
   a. supporto informativo e consulenza a studenti, anche internazionali;
   b. verifica requisiti di accesso Lauree e Lauree magistrali, gestione OFA;
   c. riconoscimento crediti da carriera pregressa per immatricolazioni e trasferimenti;
4. Carriere studenti L e LM:
   a. supporto informativo e consulenza a studenti, anche internazionali;
   b. riconoscimento crediti da carriera pregressa per opzioni e passaggi di corso;
   c. gestione appelli d'esame, *problem solving* per docenti e studenti;
   d. calendario prove finali L e LM;
   e. assistenza compilazione piani di studio a studenti, anche internazionali;
   f. rilascio attestato di frequenza Sicurezza e Salute nelle attività didattiche e di ricerca (solo area scientifica);
5. Diritto allo studio:
   a. supporto informativo;
6. Carriere studenti Post-lauream:
   a. gestione appelli d'esame (solo area scientifica);
7. Relazioni internazionali:
   a. assistenza stu.denti internazionali degree seekers per compilazione piano di studio);
8. Stage:
   a. gestione progetti formativi e attività sostitutive di tirocinio;
   b. riconoscimento attività sostitutive di tirocinio.

Destinatari
Futuri studenti, studenti iscritti all'Ateneo, docenti, Enti.

Modalità di accesso
Front-office, posta elettronica, telefono.

Modalità di erogazione
Front-office, posta elettronica, telefonica.

Contatti
Università Ca' Foscari Venezia - Area Didattica e Servizi agli Studenti

Campus Economico
Cannaregio 873 – Fondamenta S.Giobbe 30121 Venezia
Telefono: 041 234 9206/9208/9107/9205/9227
E-mail: campus.economico@unive.it

Campus Linguistico
Polo didattico San Basilio, Magazzino 5, 30123 Venezia
Telefono: 041 234 7437/7869/7857/8821
E-mail: campus.linguistico@unive.it

Campus Scientifico
Via Torino 155 – 30170 Mestre Venezia
Telefono: 041 234 8518/8519/8534/8664
E-mail: campus.scientifico@unive.it

Campus Umanistico
Dorsoduro 3484/D – 30123 Venezia
Telefono: 041 234 5642/5643/6544/5645
E-mail: campus.umanistico@unive.it.

Responsabili di Campus
Campus Economico: Manuela Mancinelli
Campus Linguistico: Dott.ssa Maura Rolando
Campus Scientifico: Dott.ssa Marina Folin
Campus Umanistico: Dott.ssa Silvia Minghetti

Orario di apertura all'utenza
Martedì 9.30-12.30.
Mercoledì 9.30-12.30 e 14.30-16.30.
Giovedì 9.30-12.30.

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	*Service Level Agreement*	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	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: i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto.	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/.