



CARTA DEI SERVIZI

AREA RISORSE UMANE (ARU)

ORGANIZZAZIONE

L'Area Risorse Umane presidia le attività legate alla gestione delle risorse umane di Ateneo garantendo l'impostazione, la progettazione e la realizzazione delle politiche, delle metodologie e degli strumenti di sviluppo organizzativo e di pianificazione, di gestione e sviluppo delle risorse umane, nonché la pianificazione del fabbisogno di personale in linea con le strategie dell'Ateneo e con l'evoluzione della cultura organizzativa. Garantisce inoltre la corretta gestione giuridico-economica e amministrativa di tutte le fasi del rapporto di lavoro (assunzioni, trasferimenti, variazioni del rapporto, cessazioni), dei professori e dei ricercatori, dei collaboratori ed esperti linguistici, del personale dirigente e tecnico-amministrativo compresi i tecnologi; presidia la gestione assistenziale e previdenziale nonché la gestione delle relazioni sindacali e la definizione degli accordi integrativi, dei regolamenti applicativi e degli strumenti gestionali, coerentemente con il modello organizzativo dell'Ateneo. Promuove la definizione di politiche di *welfare* e di iniziative sociali in linea con le esigenze dell'Ateneo.

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

- L'Ufficio Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane gestisce i processi relativi allo sviluppo organizzativo e delle competenze interne all'Ateneo attraverso la formulazione e l'attuazione del piano di formazione del personale, del processo di valutazione della performance individuale (ambito dei comportamenti organizzativi), il presidio del modello professionale, il presidio di progetti di carattere partecipativo e il monitoraggio della certificazione Family Audit. Provvede all'erogazione dei servizi al personale (*Mobility Management*, altre convenzioni per interventi correlati alla sostenibilità). Co-progetta e gestisce indagini interne rivolte al personale dell'Ateneo. L'Ufficio si occupa inoltre del coordinamento dei progetti di servizio civile, dalla fase di presentazione ed avvio dei progetti approvati, fino al monitoraggio del loro andamento presso le sedi destinatarie.
- L'Ufficio Personale Docente (UPDOC) assicura la gestione giuridico-amministrativa del rapporto di lavoro, delle carriere e dello stato giuridico del personale docente e ricercatore. Gestisce i processi relativi al fabbisogno di personale, dalla fase di programmazione all'attuazione del piano annuale delle assunzioni. L'Ufficio si occupa inoltre della gestione degli incarichi di docenza, sia direttamente (*Visiting Professors* e *Scholars*, supplenze e affidamenti) sia come coordinamento delle attività decentrate (docenze attribuite dai Dipartimenti ai sensi dell'art. 23 della Legge n. 240/2010). Gestisce l'attività di competenza dell'Ateneo quale sede di Abilitazione Scientifica Nazionale. Coordina e monitora l'attuazione delle fasi previste dalla procedura HRS4R. Provvede, per gli aspetti di competenza, agli adempimenti previsti dalla normativa nazionale e interna sulla trasparenza.
- L'Ufficio Personale Tecnico Amministrativo (UPTA) assicura la programmazione del fabbisogno di personale tecnico-amministrativo, dirigente e dei tecnologi a tempo determinato e la gestione delle relative procedure concorsuali, la gestione giuridico-amministrativa del rapporto di lavoro del personale (carriere, presenze, mobilità interna ed esterna, modalità flessibili di svolgimento della prestazione lavorativa) nel rispetto della normativa vigente e degli specifici regolamenti d'Ateneo. L'Ufficio assicura altresì la gestione dei trattamenti accessori riservati al personale tecnico amministrativo, dirigente ed ai tecnologi a tempo determinato dalle vigenti disposizioni contrattuali e regolamentari, L'Ufficio si occupa inoltre della gestione delle attività amministrative connesse all'attribuzione di incarichi di lavoro autonomo al personale esterno all'Ateneo, alla gestione dei volontari di servizio civile nazionale e delle collaborazioni studentesche.
- L'Ufficio Previdenza e Welfare gestisce i processi relativi alla fase conclusiva del rapporto di lavoro del personale docente, CEL e tecnico-amministrativo. In particolare, l'Ufficio si occupa di garantire l'erogazione del TFR/TFS al personale cessato e la liquidazione del trattamento pensionistico di tutto il personale dell'Ateneo. Inoltre, l'Ufficio cura le relazioni sindacali e ne monitora gli adempimenti connessi. Gestisce il piano welfare d'Ateneo. Presenta le denunce di infortunio all'INAIL.



- L'Ufficio Collaboratori ed Esperti Linguistici assicura la gestione del processo di programmazione del fabbisogno di personale CEL e delle relative procedure concorsuali, nel rispetto della normativa vigente e degli specifici regolamenti di Ateneo, nonché la gestione giuridico-amministrativa del rapporto di lavoro del personale CEL. Gestisce inoltre l'attività connessa alla valutazione delle prestazioni del personale CEL.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/111573>.



SERVIZI

1. SERVIZI INFORMATIVI E DI SUPPORTO

Descrizione del servizio

Supporto informativo a livello individuale su accesso, carriera e singoli istituti; nomine, afferenze e contratti per ricercatori a TD; accesso, assegnazioni, contrattualistica e adempimenti per titolari di collaborazioni studentesche, lavoratori autonomi e volontari del servizio civile.

Supporto informativo per le strutture interne su procedure e documentazione relativa al reclutamento e alla mobilità; consulenza specialistica per contenzioso; produzione di *report* ed elaborazione dati a supporto degli uffici; supporto alle Commissioni di concorso (procedure locali e procedure di Abilitazione Scientifica Nazionale); supporto ai Dipartimenti, alla CFSIE, al Collegio Internazionale e al Settore didattica online di ADISS per la predisposizione dei bandi di docenza e di attività didattiche integrative.

Destinatari

Soggetti individuali (personale tecnico-amministrativo e dirigente, personale docente, ricercatore e CEL, studenti, volontari del servizio civile, lavoratori autonomi, soggetti esterni) e strutture interne dell'Ateneo.

Modalità di accesso

Telefonica, online, via e-mail, in presenza.

Modalità di erogazione

Telefonica, online, via e-mail, in presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Risorse Umane
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Personale Tecnico Amministrativo

Settore Concorsi

Telefono: 041 234 8208/8207

E-mail: pta.concorsi@unive.it

Settore Carriere

Telefono: 041 234 8255

E-mail: pta.carriere@unive.it

Settore Presenze

Telefono: 041 234 8212

E-mail: pta.presenze@unive.it

Ufficio Personale Docente

Settore Concorsi UPDOC

Telefono: 041 234 8217

E-mail: pdoc.concorsi@unive.it

Settore Carriere UPDOC

Telefono: 041 234 8384

E-mail: pdoc.carriere@unive.it

Settore Incarichi

Telefono: 041 234 7034

E-mail: pdoc.incarichi@unive.it

Ufficio Collaboratori ed Esperti Linguistici

Telefono; 041 234 8235

E-mail cel.carriere@unive.it

Referenti di Settore

Referente Settore Concorsi UPTA: dott.ssa Chiara Bertazzo

Referente Settore Carriere UPTA: sig.ra Francesca Russo

Referente Settore Presenze UPTA: dott.ssa Anna Livia Favaro



Referente Settore Concorsi UPDOC: dott.ssa Anna Toffoli
Referente Settore Carriere UPDOC: dott. Alessandro Corbisieri
Referente Settore Incarichi UPDOC: dott.ssa Lucia Righi

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.

Per particolari e motivate esigenze è possibile, previo appuntamento, accedere anche nelle fasce orarie di chiusura al pubblico.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite 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
	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: - predisposizione per stipula di contratti di docenza: invio di contratto alla controparte per la firma entro 10 giorni dalla redazione; - per quanto riguarda tutte le altre istanze, i tempi di risposta sono diversificati in relazione alla tipologia di supporto richiesto; in ogni caso i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste per i procedimenti amministrativi.	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. SERVIZI ATTINENTI ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

Descrizione del servizio

Il servizio si articola in:

- gestione delle presenze/assenze;
- aggiornamento delle informazioni per il web;
- gestione delle modifiche del rapporto di lavoro;
- gestione delle richieste di mobilità volontaria;
- gestione delle richieste di visita presso il Medico Competente;
- gestione delle richieste di visita di accertamento dell'idoneità al servizio.

Destinatari

Dirigenti, personale tecnico-amministrativo, docente e CEL.

Modalità di accesso

Per il personale PTA

Gestione delle presenze/assenze: le richieste vanno inoltrate in forma scritta utilizzando l'apposita procedura disponibile on line nell'area riservata del sito (<https://presenze.unive.it/#!/saml2>). Eventuali richieste specifiche possono essere presentate in forma scritta all'indirizzo e-mail pta.presenze@unive.it.

Aggiornamento delle informazioni per il web: per i provvedimenti di modifica organizzativa e per gli atti prodotti da ARU l'aggiornamento è effettuato d'ufficio; per le altre singole situazioni l'aggiornamento è effettuato su istanza degli interessati previo invio dell'atto di riferimento all'indirizzo e-mail pta.carriere@unive.it.

Gestione delle modifiche del rapporto di lavoro: Part time, la richiesta va presentata in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo, con consegna a mano o via email all'indirizzo pta.carriere@unive.it secondo le scadenze previste dal Regolamento di Ateneo; Telelavoro annuale e semestrale, la richiesta va presentata in forma scritta utilizzando l'apposita procedura disponibile on line nell'area riservata del sito (<http://static.unive.it/richieste/>) a seguito di apposito bando; Telelavoro Smart, la richiesta va presentata in forma scritta utilizzando l'apposito modulo, con consegna a mano o via email all'indirizzo pta.carriere@unive.it.

Gestione delle richieste di mobilità volontaria: la richiesta va presentata in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo, con consegna a mano o via e-mail all'indirizzo pta.concorsi@unive.it.

Gestione delle richieste di visita presso il Medico Competente: la domanda va presentata in forma scritta all'indirizzo e-mail sorv.sanitaria@unive.it.

Gestione delle richieste di visita di accertamento dell'idoneità al servizio da inviare alla Commissione medica: la richiesta va presentata in forma scritta utilizzando l'apposita modulistica e va consegnata a mano al Settore Carriere unitamente a copia della documentazione sanitaria prodotta in busta sigillata.

Per il personale docente e CEL

Tutte le richieste vanno inoltrate in forma scritta utilizzando l'apposita procedura disponibile on line nell'area riservata del sito (<http://static.unive.it/richieste/>). Eventuali richieste specifiche possono essere presentate in forma scritta all'indirizzo e-mail pdoc.carriere@unive.it o cel.carriere@unive.it.

Aggiornamento delle informazioni per il web: per i provvedimenti di modifica organizzativa e per gli atti prodotti da ARU l'aggiornamento è effettuato d'ufficio; per le altre singole situazioni l'aggiornamento è effettuato su istanza degli interessati previo invio dell'atto di riferimento all'indirizzo e-mail pdoc.carriere@unive.it o cel.carriere@unive.it.

Gestione delle modifiche del rapporto di lavoro connesse al regime orario: (ad es. tempo definito/tempo pieno per i docenti, variazione del monte orario per i CEL ecc.) tutte le richieste vanno presentate in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo, con consegna a mano o via email all'indirizzo pdoc.carriere@unive.it o cel.carriere@unive.it.

Gestione delle richieste di visita presso il Medico Competente: la domanda va presentata in forma scritta all'indirizzo e-mail sorv.sanitaria@unive.it.

Modalità di erogazione

In presenza, online, telefonica.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Risorse Umane
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia



Ufficio Personale Tecnico Amministrativo

Settore Presenze

Telefono: 041 234 8212

E-mail: pta.presenze@unive.it

Settore Carriere

Telefono: 041 234 8255

E-mail: pta.carriere@unive.it

Ufficio Personale Docente

Settore Carriere UPDOC

Telefono: 041 234 8384

E-mail: pdoc.carriere@unive.it

Ufficio Collaboratori ed Esperti Linguistici

Telefono: 041 234 8235

E-mail: cel.carriere@unive.it

Settore Amministrazione e sorveglianza sanitaria

Telefono: 041 234 7002

E-mail: sorv.sanitaria@unive.it

Referenti di Settore

Settore Presenze UPTA: dott.ssa Anna Livia Favaro

Settore Carriere UPTA: sig.ra Francesca Russo

Settore Carriere UPDOC: dott.ssa Mariella Lepore

Orario di apertura all'utenza

Martedì: 9.30-12.30. Mercoledì: 9.30-12.30. 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30.

Per particolari e motivate esigenze è possibile, previo appuntamento, accedere anche nelle fasce orarie di chiusura al pubblico.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni e delle informazioni fornite 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: - gestione delle presenze/assenze: l'aggiornamento viene di norma concluso entro il mese successivo all'invio delle richieste correttamente compilate; - aggiornamento delle informazioni per il web: non sono previsti vincoli temporali specifici; l'aggiornamento è di norma effettuato tempestivamente (due/tre giorni dalla ricezione dei provvedimenti), salvo l'intervallo di blocco delle procedure correlato all'elaborazione dei dati stipendiali (dal 10 al 21 del mese); - gestione delle modifiche del rapporto di lavoro: part time, gestione delle richieste entro 60 giorni dalla presentazione (termine per il motivato diniego da parte dell'Amministrazione); telelavoro annuale e semestrale, approvazione delle graduatorie entro 15 giorni dalla decorrenza dei contratti prevista dai singoli bandi;	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5



Dimensione della qualità	<i>Service Level Agreement</i>	Indicatore	Standard di qualità
	<p>telelavoro smart autorizzazione rilasciata entro 10 giorni dalla ricezione richiesta;</p> <ul style="list-style-type: none">- gestione delle richieste di mobilità volontaria: l'attuale Regolamento non prevede un termine specifico, in quanto i tempi possono variare a seconda delle singole situazioni. Il responsabile di struttura, se interpellato, è tenuto a dare il proprio parere entro 30 giorni;- gestione delle richieste di visita presso il Medico Competente: salvo casi specifici le visite vengono fissate entro 15 giorni dalla richiesta;- gestione delle richieste di visita di accertamento dell'idoneità al servizio: l'inoltro alla Commissione Medica di verifica avviene di norma entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa.		

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. SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

Descrizione del servizio

Rilascio duplicati *badge*: acquisizione delle richieste di sostituzione del badge, inoltro delle stesse alla banca e successiva acquisizione, attivazione e distribuzione dei nuovi tesserini.

Gestione delle richieste di prestito diretto all'INPS: assistenza al personale per l'accesso al portale INPS e per la predisposizione della documentazione e nell'inoltro conclusivo della domanda di prestito diretto, acquisizione della documentazione d'ufficio e caricamento della domanda nell'Area Riservata agli Enti del sito web INPS.

Gestione delle richieste di prestito con società finanziarie: predisposizione delle certificazioni e del benessere per le pratiche di prestito tramite società finanziarie, previa verifica dei requisiti di legge.

Destinatari

Personale tecnico-amministrativo e dirigente, personale docente e CEL.

Modalità di accesso

Richieste di rilascio duplicati *badge*: richiesta presentata in forma scritta attraverso compilazione di apposito modulo inoltrato a pta.presenze@unive.it, pdoc.carriere@unive.it o a cel.carriere@unive.it.

Richieste di prestito diretto all'INPS (PTA): richiesta presentata in forma scritta e inoltrata a pta.carriere@unive.it.

Richieste di prestito con società finanziarie (PTA): richiesta presentata in forma scritta e inoltrata a pta.carriere@unive.it o a protocollo@pec.unive.it da parte della società finanziaria, unitamente alla delega dei dipendenti interessati.

Erogazione di prestiti personali tramite INPS o Società finanziarie (personale docente e CEL): gli interessati si interfacciano direttamente con l'Ufficio Personale Docente o l'Ufficio Collaboratori ed Esperti Linguistici, in presenza (fissando un appuntamento) e/o tramite e-mail. Le società finanziarie trasmettono la richiesta a pdoc.carriere@unive.it / cel.carriere@unive.it o a protocollo@pec.unive.it, unitamente alla delega degli interessati.

Modalità di erogazione

In presenza, online, via e-mail, telefonica.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Risorse Umane
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Personale Tecnico Amministrativo

Settore Presenze

Telefono: 041 234 8212

E-mail: pta.presenze@unive.it

Settore Carriere

Telefono: 041 234 8248

E-mail: pta.carriere@unive.it

Ufficio Personale Docente

Settore Carriere UPDOC

Telefono: 041 234 8384

E-mail: pdoc.carriere@unive.it

Ufficio Collaboratori ed Esperti Linguistici

Telefono: 041 234 8235

E-mail cel.carriere@unive.it

Referenti di settore

Settore Carriere UPTA: sig.ra Francesca Russo

Settore Presenze: dott.ssa Anna Livia Favaro

Settore Carriere UPDOC: dott. Alessandro Corbisieri



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.

Per particolari e motivate esigenze è possibile, previo appuntamento, accedere anche nelle fasce orarie di chiusura al pubblico.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite all'utente in merito ai servizi richiesti	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: - duplicazione <i>badge</i> : consegna in 1/2 giorni lavorativi dalla ricezione dei duplicati da parte della banca (di norma entro 4 settimane); - gestione richieste di prestito con società finanziare (PTA, CEL e docenti): pratiche in gestione all'Ufficio competente espletate di prassi entro 15 giorni; - appuntamenti per gestione di richieste di prestito diretto all'INPS (PTA, CEL e docenti): appuntamenti generalmente fissati entro 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/>.



4. SERVIZI PREVIDENZIALI

Descrizione del servizio

Valutazione dei servizi pre-ruolo ai fini pensionistici e di trattamento di fine servizio: consulenza sulla valutabilità ai fini pensionistici e di trattamento di fine servizio relativamente alle attività rese antecedentemente l'assunzione in Ateneo.

Liquidazione del trattamento pensionistico: gestione adempimenti connessi con la liquidazione del trattamento pensionistico del personale docente, ricercatore e tecnico-amministrativo che cessa dal servizio.

Liquidazione TFS/TFR del personale dipendente: gestione adempimenti connessi con la liquidazione del TFS/TFR del personale docente, ricercatore e tecnico-amministrativo che cessa dal servizio.

Sistemazione della posizione assicurativa presso l'INPS: aggiornamento del fascicolo pensionistico presso l'INPS dei dipendenti dell'Ateneo.

Anticipazione del Trattamento di Fine Rapporto per il personale CEL: gestione degli adempimenti connessi con la liquidazione dell'anticipazione del TFR, quali acquisizione dell'istanza, verifica della sussistenza dei requisiti ed emanazione del provvedimento di erogazione.

Destinatari

Personale tecnico amministrativo e dirigente, personale docente e CEL. Destinatario dell'anticipazione del TFR è unicamente il personale CEL (se in possesso dei requisiti previsti).

Modalità di accesso

Accesso preferibilmente su appuntamento; alcune informazioni sono disponibili anche telefonicamente o via e-mail. La modalità di presentazione delle istanze è telematica. Per quanto riguarda la sistemazione della posizione assicurativa presso l'INPS, e per la richiesta di anticipazione del TFR, occorre presentazione di apposita istanza su modulo cartaceo.

Modalità di erogazione

In presenza, telefonica, online.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Risorse Umane

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Previdenza e Welfare

Settore Previdenza

Telefono: 041 234 8264/8265/8263

E-mail: previdenza@unive.it

Direttrice dell'Ufficio

Dott.ssa Maria Luisa Giada

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.

Per particolari e motivate esigenze è possibile, previo appuntamento, accedere anche nelle fasce orarie di chiusura al pubblico.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni sulle procedure da seguire comunicate all'utente durante i colloqui per assistenza e consulenza	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto	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: - valutazione dei servizi pre-ruolo ai fini pensionistici: 20 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario per l'emanazione del provvedimento; - sistemazione della posizione assicurativa: 30 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario alla sistemazione della posizione. - Anticipazione TFR per i CEL: 20 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario per l'emanazione del provvedimento.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
--------------	--	--	--

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



5. RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI E CERTIFICAZIONI

Descrizione del servizio

Certificazioni: rilascio di certificati di servizio e di stati matricolari di servizio.

Autorizzazioni: rilascio delle autorizzazioni alla mobilità esterna e per lo svolgimento di incarichi esterni.

Destinatari

Personale docente, dirigenti e tecnico-amministrativo e CEL, studenti (per rilascio di certificati di servizio in merito alle collaborazioni studentesche).

Modalità di accesso

Autorizzazioni per mobilità esterna (personale PTA): richiesta presentata in forma scritta al Settore Carriere.

Autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi esterni (personale PTA): richiesta presentata in forma scritta utilizzando l'apposita procedura telematica disponibile nell'area riservata.

Autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi esterni (personale docente): richiesta presentata direttamente dal docente tramite procedura telematica *ad hoc*.

Rilascio di certificati di servizio (personale PTA e studenti collaboratori): richiesta presentata in forma scritta e inviata via e-mail (il PTA deve specificare la tipologia di certificato desiderato).

Rilascio di certificati di servizio anche in doppia lingua ing/ita (personale CEL): richiesta presentata in forma scritta e inviata via e-mail (il personale CEL deve specificare la tipologia di certificato desiderato).

Rilascio di certificati di servizio anche in doppia lingua ing/ita (personale docente): richiesta presentata da parte del docente tramite compilazione di apposito modulo.

Rilascio di stati matricolari di servizio (personale PTA): richiesta presentata in forma scritta e inviata via e-mail.

Modalità di erogazione

Online, via e-mail, in presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Risorse Umane

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Personale Tecnico Amministrativo

Settore Carriere UPTA

Telefono: 041 234 8248/8132/8267

E-mail: pta.carriere@unive.it

Ufficio Personale Docente

Settore Carriere UPDOC

Telefono: 041 234 8384/8385/8223

E-mail: pdoc.carriere@unive.it

Settore Incarichi

Telefono: 041 234 7034

E-mail: pdoc.incarichi@unive.it

Ufficio Collaboratori ed Esperti Linguistici

Telefono; 041 234 8235/8370

E-mail cel.carriere@unive.it

Referenti di Settore

Settore Carriere UPTA: sig.ra Francesca Russo

Settore Carriere UPDOC: dott. Alessandro Corbisieri

Settore Incarichi UPDOC: dott.ssa Lucia Righi

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.

Per particolari e motivate esigenze è possibile, previo appuntamento, accedere anche nelle fasce orarie di chiusura al pubblico.



Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto	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: per quanto riguarda tutte le istanze, i tempi di risposta sono diversificati in relazione alla tipologia di supporto richiesto, in ogni caso i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste per i procedimenti amministrativi.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



6. FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO E SVILUPPO COMPETENZE

Descrizione del servizio

Iniziative formative finalizzate a rinforzare o potenziare le competenze del personale interno (formazione in house - formazione e-learning - acquisto servizi di formazione sul mercato – mobilità internazionale a fini formativi (Erasmus+, ICM) – partecipazione a Master – corsi condivisi con altri Atenei – corsi di alta formazione - formazione obbligatoria - ecc.).

Destinatari

Per le attività di formazione gli utenti principali sono i Dirigenti e il Personale tecnico-amministrativo; per i bandi di mobilità internazionale a fini formativi alle due componenti sopra citate si aggiungono i CEL; per i progetti collegati a obiettivi strategici e per la formazione obbligatoria si aggiungono i docenti, i ricercatori, gli assegnisti ed i dottorandi.

Modalità di accesso

Online, via e-mail, in presenza.

Modalità di erogazione

Online, via e-mail, in presenza.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Risorse Umane

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane

Settore Formazione

Telefono: 041 234 8256/8008

E-mail: organizzazione@unive.it; formazione.sicurezza@unive.it; formazione@unive.it

Referente di Settore

Dott. Antonio Ruzza

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.

Per particolari e motivate esigenze è possibile, previo appuntamento, accedere anche nelle fasce orarie di chiusura al pubblico.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle conoscenze trasmesse; gradimento complessivo dell'attività formativa	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: le richieste di formazione specialistica e individuale vengono valutate caso per caso e comunque nell'arco di 20 giorni.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link

<https://apps.unive.it/reclami/>.



7. SERVIZI A FAVORE DEL PERSONALE: SOSTENIBILITÀ, MOBILITY MANAGER E GESTIONE DEL PIANO WELFARE DI ATENEO

Descrizione del servizio

Gestione interventi legati alla sostenibilità: gestione dei sussidi destinati al personale, stipula/gestione convenzioni con asili nido e centri estivi a sostegno della genitorialità, stipula/gestione convenzioni per prestazioni mediche, per l'assistenza fiscale per il 730, gestione dell'informazione connessa a specifici servizi, rilevazioni e sondaggi relativi alla certificazione LEED, progetti relativi alla conciliazione vita-lavoro del personale, certificazione "Family Audit Executive", organizzazione di eventi relativi a *welfare* e sostenibilità sociale, gestione promozione e offerte di servizi a favore del personale dell'Ateneo.

Titoli di viaggio in convenzione: stipula/gestione convenzione *Mobility Management* di Area, stipula/gestione convenzione B2B per le missioni del personale, gestione delle richieste di rinnovo o rilascio degli abbonamenti in convenzione con i vettori di trasporto territoriali mediante trattenute stipendiali mensili, Servizio di *reminder*, indagini sugli spostamenti casa-Ateneo.

CONTO WELFARE: erogazione al personale tecnico-amministrativo e CEL in servizio presso l'Ateneo di contributi finalizzati a sostenere e incentivare l'equilibrio famiglia-lavoro e a favorire il benessere individuale. ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA.

Destinatari

Personale strutturato (e relativi famigliari): Dirigenti, docenti e ricercatori, personale tecnico-amministrativo, CEL.

Modalità di accesso

Presentazione di apposita istanza su *form* online/area riservata; rivolgendosi all'Ufficio oppure direttamente alla struttura privata con la quale è stata stipulata la convenzione. Accesso alla piattaforma dei fornitori dei servizi.

Modalità di erogazione

In presenza, telefonica, via e-mail.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Risorse Umane

Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane

Settore Servizi al Personale

Telefono: 041 234 8008

E-mail: organizzazione@unive.it; mobilitymanager@unive.it

Ufficio Previdenza e Welfare

Settore Welfare

Telefono: 041 234 8263/8264/8265

E-mail: welfare@unive.it

Referenti di Settore

Settore Servizi al Personale: dott.ssa Caterina Pasinati

Settore Welfare: dott.ssa Georgia Garatti

Orario di apertura all'utenza

Martedì: 9.30-12.30. Mercoledì: 9.30-12.30. 14.30-16.30. Venerdì: 9.30-12.30.

Per particolari e motivate esigenze è possibile, previo appuntamento, accedere anche nelle fasce orarie di chiusura al pubblico.



Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite 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

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/>.