



## CARTA DEI SERVIZI

### DIPARTIMENTO DI STUDI SULL'ASIA E SULL'AFRICA MEDITERRANEA (DSAAM)

#### ORGANIZZAZIONE

La vocazione del Dipartimento è l'insegnamento delle lingue orientali e del Mediterraneo orientale integrate nel loro contesto culturale, che si manifesta nelle diversificate espressioni artistico-letterarie e filosofico-religiose. Le lingue vanno dall'arabo al cinese, dal persiano all'hindi, dal turco al tibetano, dall'ebraico al giapponese, dall'armeno al coreano, dall'urdu al mongolo, dal sanscrito al georgiano. Ciascun alfabeto culturale è osservato in un'ottica cronologica aperta, che spazia dall'antichità ai nostri giorni.

Gli interessi di ricerca e le competenze scientifiche dei docenti del DSAAM coprono una vasta area geografica dall'Africa al Giappone, articolandosi in ambiti di interesse specifici, spesso trasversali alle varie aree, che possono essere raggruppati in quattro filoni principali:

- 1) Studi linguistici, filologici e letterari;
- 2) Religioni e filosofie;
- 3) Archeologia e conservazione dei beni culturali, arti figurative e performative;
- 4) Storia, istituzioni, economia, società, politica e relazioni internazionali.

L'internazionalizzazione e l'interdisciplinarietà sono la vocazione del DSAAM: numerose sono le relazioni con altri Atenei e istituti di ricerca esteri, sia per l'erogazione della didattica (attraverso titoli congiunti, altri accordi quadro e gli scambi Erasmus) sia per progetti scientifici, fornendo potenzialmente una expertise culturale sulle aree dell'Asia e dell'Africa mediterranea in particolare negli ambiti economico, manageriale, scientifico, storico-filosofico e nel campo degli studi sociali.

La struttura amministrativa del Dipartimento è articolata in tre Settori: Amministrazione, Ricerca e Didattica, ed è coordinata da una Segretaria che svolge anche funzioni di coordinamento del personale.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma del Dipartimento pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/520070>.



## SERVIZI

### **1. GESTIONE ATTIVITÀ SEDUTE CONSIGLIO DI DIPARTIMENTO E GIUNTA DI DIPARTIMENTO**

#### **Descrizione del servizio**

Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni di Consiglio e Giunta di Dipartimento.

Il servizio prevede:

- raccolta e analisi delle attività proposte e convocazione delle sedute;
- verifica/stesura documenti istruttori e coordinamento dell'attività amministrativa istruttoria;
- svolgimento Consiglio di Dipartimento: verbalizzazione interventi, verifica presenze;
- trasmissione deliberati agli organi, alle strutture Ateneo e agli uffici del Dipartimento;
- approvazione del verbale nelle sedute successive;
- pubblicazione nel sito web ai fini della trasparenza.

#### **Destinatari**

Docenti del Dipartimento, rappresentanti PTA e studenti, terzi portatori di interesse.

#### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Segreteria di Dipartimento

Telefono: 041 234 9504

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

#### **Segretaria di Dipartimento**

Dott.ssa Patrizia Rossetti

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00 via telefono e previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti inerenti il funzionamento delle sedute	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. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ**

### **Descrizione del servizio**

Il PTA supporta la Direzione, i Delegati alla qualità e gli Organi Collegiali del Dipartimento a mettere in atto le azioni volte al miglioramento della qualità della didattica e della ricerca e a dare consistenza al processo di assicurazione della qualità interna svolgendo le seguenti attività:

- organizzazione dei flussi informativi;
- supporto nella preparazione e nello sviluppo di attività periodiche di autovalutazione e nel corso degli audit interni di valutazione;
- supporto nelle fasi di valutazione interna e di riesame dei principali processi presidiati e cura della pagina web della Qualità di Dipartimento.

### **Destinatari**

Docenti del Dipartimento, Presidio Qualità, altre strutture interne dell'Ateneo e terzi portatori di interessi.

### **Modalità di accesso**

Telematica.

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Didattica

Settore Ricerca

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

Telefono: 041 234 9504

### **Referenti di Settore**

Settore Didattica: dott.ssa Elisa Vanin

Settore Ricerca: dott. Andrea Rudatis

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00 via telefono e previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	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 linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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



### **3. GESTIONE CONTABILE**

#### **Descrizione del servizio**

La gestione contabile comprende i servizi qui di seguito elencati:

- gestione del bilancio: stanziamenti, variazioni di bilancio e creazione del progetto contabile nel sistema gestionale;
- costi: verifica copertura finanziaria, blocco fondi, contabilizzazioni, ordinativi di pagamento, regolarizzazioni;
- ricavi: contabilizzazione, ordinativo di incasso, gestione dei flussi bancari.

#### **Destinatari**

Area Bilancio e Finanza e Banca Tesoriere.

#### **Modalità di accesso**

Telematica.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea  
Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 9540/9518  
E-mail: [amministrazione.dsaam@unive.it](mailto:amministrazione.dsaam@unive.it)

#### **Referente di Settore**

Dott.ssa Lisa Botter

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono e previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Tempestività	Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%

#### **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. GESTIONE MISSIONI**

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

Il rimborso delle missioni al personale strutturato e/o incaricato si articola in:

- verifica della copertura finanziaria e blocco dei fondi;
- autorizzazione alla copertura finanziaria della missione on-line;
- ricezione del rendiconto per il rimborso, verifica dei documenti giustificativi e convalida della missione con caricamento in UGOV;
- liquidazione e pagamento (in capo ad ABIF).

##### **Destinatari**

Docenti e PTA del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti e dottorandi.

##### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

##### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

##### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea  
Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione - Dott.ssa Anna Genovese  
Telefono: 041 234 9530/9517  
E-mail: amministrazione.dsaam@unive.it

##### **Referente di Settore**

Dott.ssa Lisa Botter

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono e previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	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	Tempestività dei rimborsi	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. EVENTI CULTURALI

### Descrizione del servizio

Organizzazione e gestione di conferenze, convegni, seminari e altri eventi del Dipartimento:

- raccolta delle proposte e approvazione dell'evento;
- organizzazione dell'evento: prenotazione e ordinazione dei servizi, organizzazione della logistica, gestione amministrativa (lettere di incarico e attività correlate a ospiti invitati);
- promozione e comunicazione interna ed esterna;
- eventuale pubblicazione e diffusione dei risultati;
- pagamento dei servizi e dei compensi/rimborsi spese a ospiti invitati.

### Destinatari

Docenti del Dipartimento, ospiti personale esterno, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica.

### Modalità di accesso

Telematica e a sportello.

### Modalità di erogazione

Telematica e a sportello.

### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Amministrazione - Dott.ssa Enrica Pittarello

Telefono: 041 234 9540/9572

E-mail: [eventi.dsaam@unive.it](mailto:eventi.dsaam@unive.it); [amministrazione.dsaam@unive.it](mailto:amministrazione.dsaam@unive.it)

### Referente di Settore

Dott.ssa Lisa Botter

### Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	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. ACQUISIZIONE FORNITURE, SERVIZI E LAVORI DI IMPORTO INFERIORE ALLE SOGLIE DI RILEVANZA COMUNITARIA**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio prevede le seguenti attività:

- ricevimento delle richieste di acquisto dall'utenza interna del Dipartimento e conseguente blocco dei fondi;
- verifica iter d'acquisto se CONSIP/MEPA o all'esterno; richiesta offerte e loro analisi, individuazione del contraente;
- adempimenti e verifiche artt. 94-95 D.Lgs. n. 36/2023;
- determina a contrarre, buono d'ordine, collaudo bene/inventario, verifica esecuzione del servizio;
- ricevimento e verifica fattura, pagamento della fattura.

### **Destinatari**

Docenti e PTA del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti, fornitori.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Amministrazione

Telefono: 041 234 9518/9572

E-mail: [amministrazione.dsaam@unive.it](mailto:amministrazione.dsaam@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Lisa Botter

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	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. PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO DELL'OFFERTA FORMATIVA E DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

- definizione dell'offerta formativa dipartimentale sulla base delle linee guida dell'Ateneo;
- attribuzione delle responsabilità didattiche, degli affidamenti a ricercatori e definizione degli insegnamenti da bandire;
- costruzione delle regole dei piani di studio;
- supporto ai Collegi didattici dei corsi di studio, al Comitato per la Didattica e al Consiglio di Dipartimento;
- approvazione della programmazione nel Consiglio di Dipartimento;
- completamento della SUA-CdS.

### **Destinatari**

Docenti del Dipartimento, terzi portatori di interesse, Presidio Qualità e altre strutture interne dell'Ateneo, studenti e futuri studenti e le loro famiglie.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Didattica

Telefono: 041 234 9574

E-mail: [didattica.dsaam@unive.it](mailto:didattica.dsaam@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Elisa Vanin

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

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





## **8. VERIFICA ATTIVITÀ DIDATTICA**

### **Descrizione del servizio**

Gestione e verifica delle attività connesse all'offerta formativa del Dipartimento in coordinamento con il piano generale dell'offerta didattica di Ateneo:

- assistenza agli organi preposti alla verifica e al monitoraggio (Direttore di Dipartimento, Commissione paritetica, Collegi didattici e Gruppi AQ, Consiglio di Dipartimento);
- gestione della procedura di assegnazione degli affidamenti ai ricercatori (ASE) e conferimento di insegnamenti a contratto;
- raccolta dei registri delle lezioni;
- verifica dell'attività didattica svolta dai docenti interni, in coordinamento con altri Dipartimenti;
- verifica dell'attività didattica svolta dai docenti a contratto e dai ricercatori;
- liquidazione ricercatori e docenti interni ed esterni.

### **Destinatari**

Docenti del Dipartimento, altre strutture interne dell'Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Didattica

Telefono: 041 234 9574

E-mail: [didattica.dsaam@unive.it](mailto:didattica.dsaam@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Elisa Vanin

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	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	Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On

### **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. GESTIONE FONDI EX D.M. 198/2003 PER ATTIVITÀ DI TUTORATO**

### **Descrizione del servizio**

Organizzazione attività di tutorato:

- individuazione degli obiettivi annuali e invio per approvazione a organi di Ateneo;
- bando per la selezione degli studenti: gestione della selezione, individuazione degli studenti, contrattualizzazione;
- organizzazione ed erogazione del servizio, preparazione programma attività e materiali di competenza del/la tutor;
- verifica dell'attività svolta e liquidazione dei compensi.

### **Destinatari**

Tutor (studenti LM e dottorandi), altre strutture di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Didattica

Telefono: 041 234 9517

E-mail: [didattica.dsaam@unive.it](mailto:didattica.dsaam@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Elisa Vanin

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	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	Tempestività nella liquidazione del tutor	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/>.



## **10. SUPPORTO GESTIONE E RENDICONTAZIONE PROGETTI CONNESSI ALLA DIDATTICA E ALLA MOBILITÀ PER INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- iter di approvazione per la presentazione del progetto e verifiche dell'allineamento con l'offerta formativa del Dipartimento;
- supporto nella stesura del progetto, incluso il budget e supporto alla compilazione dei formulari e/o inserimento dati negli applicativi per la presentazione delle proposte;
- supporto alla stipula della convenzione o dell'accordo;
- gestione degli applicativi SIADI e ESSE3 dei piani di studio collegati a joint/double degree e altri progetti di mobilità;
- gestione della fase della selezione e incontro con gli studenti selezionati prima della partenza;
- gestione, controllo e monitoraggio delle spese e delle attività didattiche e di mobilità;
- attività di rendicontazione per i progetti finanziati dall'esterno nelle tempistiche indicate.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, studenti partecipanti, partner, ente finanziatore, altri uffici di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Didattica

Settore Ricerca

Telefono: 041 234 9574/9575/9534

E-mail: [internazionale.dsaam@unive.it](mailto:internazionale.dsaam@unive.it); [ricerca.dsaam@unive.it](mailto:ricerca.dsaam@unive.it)

### **Referenti di Settore**

Settore Didattica: Dott.ssa Elisa Vanin

Settore Ricerca: dott. Andrea Rudatis

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (previo appuntamento, accesso alle sedi dell'ufficio).

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%

### **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. GESTIONE DOTTORATO**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

- programmazione dell'offerta formativa;
- supporto a *Phd Office* per le procedure di selezione dei dottorandi e la valutazione dei candidati;
- gestione del Collegio di Dottorato (convocazione e verbalizzazione sedute);
- carriere dei dottorandi: gestione procedure intermedia passaggi d'anno e verifica esami di profitto;
- gestione esame finale: raccolta tesi, procedure di difesa delle tesi e gestione contatti con i *referee*, organizzazione esame finale;
- organizzazione didattica: logistica, front office dottorandi, supporto ai docenti interni ed esterni e organizzazione seminari specifici per i dottorandi;
- gestione fondo di funzionamento: pagamenti/rimborsi spese Commissari esame finale, pagamento servizi generali e rimborsi spese mobilità ai dottorandi e compensi/rimborsi spese a relatori seminari.

### **Destinatari**

Dottorandi, Collegio del dottorato.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Didattica

Telefono: 041 234 9542

E-mail: dottorato.dsaam@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Elisa Venin

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 accesso nelle sedi dell'ufficio, previo appuntamento nelle altre fasce orarie.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	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	Tempestività della liquidazione dei dottorandi	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/>.



## **12. SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE PER BANDI COMPETITIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio consiste in:

- supporto alla redazione/verifica dei budget finanziari di progetto;
- supporto alla compilazione dei formulari amministrativi di progetto;
- iter interno di approvazione per la presentazione del progetto.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, partner, ente finanziatore, altri uffici di Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Palazzo Vendramin - Dorsoduro 3462, Fondamenta Foscari, 30123 Venezia

Settore Ricerca

Telefono: 041 234 9575/9502

E-mail: [ricerca.dsaam@unive.it](mailto:ricerca.dsaam@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Andrea Rudatis

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (previo appuntamento, accesso alle sedi dell'ufficio).

### **indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	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/>.



### **13. SUPPORTO GESTIONE E RENDICONTAZIONE PROGETTI CONNESSI ALLA RICERCA E A PROGETTI SU BANDI COMPETITIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- supporto alla stipula convenzione/grant e supporto nell'eventuale rimodulazione del budget;
- gestione contabile ed amministrativa del progetto, monitoraggio dei costi, delle fasi di progetto, e dei time-sheet;
- attività di rendicontazione (descrittiva e finanziaria) in itinere e a chiusura progetto;
- gestione audit.

#### **Destinatari**

Docenti di struttura, collaboratori esterni, partner, enti finanziatori, altri uffici di Ateneo.

#### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea  
Dorsoduro n. 3462, 30123 Venezia  
Settore Ricerca  
Telefono: 041 234 9575/9502  
E-mail: [ricerca.dsaam@unive.it](mailto:ricerca.dsaam@unive.it)

#### **Referente di Settore**

Dott. Andrea Rudatis

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (previo appuntamento, accesso alle sedi dell'ufficio).

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%

#### **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. GESTIONE DI PROCEDURE SELETTIVE E RAPPORTO CONTRATTUALE (ASSEGNI DI RICERCA, BORSE DI RICERCA, LAVORO AUTONOMO A SUPPORTO DELLA RICERCA)**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- supporto durante la fase autorizzativa/stipula convenzione (eventuale);
- emanazione bando e gestione della selezione;
- approvazione degli atti e pubblicazione;
- gestione della fase di contrattualizzazione;
- verifica attività, liquidazione del compenso e pagamento.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, collaboratori esterni, altri uffici di Ateneo, partner, ente finanziatore.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea

Dorsoduro n. 3462, 30123 Venezia

Settore Amministrazione (per contratti di lavoro autonomo e borse di ricerca)

Telefono: 041 234 9535

E-mail: [segreteria.dsaam@unive.it](mailto:segreteria.dsaam@unive.it)

Settore Ricerca (per assegni di ricerca)

Telefono: 041 234 9575

E-mail: [ricerca.dsaam@unive.it](mailto:ricerca.dsaam@unive.it)

### **Referenti di Settore**

Settore Amministrazione: dott.ssa Lisa Botter

Settore Ricerca: dott. Andrea Rudatis

### **Orari di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono e previo appuntamento accesso alle sedi dell'ufficio.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Cortesìa, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	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	Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%

### **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. SERVIZIO INFORMATICO DI DIPARTIMENTO**

### **Descrizione del servizio**

L'attività consiste in:

- assistenza informatica hardware e software su sistemi Windows, Mac e Linux;
- installazione e manutenzione di apparecchiature informatiche (computer, server periferiche, ecc.) e di programmi e software anche on line;
- installazione, gestione e manutenzione del Laboratorio Linguistico del Dipartimento a S. Sebastiano;
- installazione, gestione e manutenzione delle aule multimediali presso P. Vendramin, Ca' Cappello, Ca' Bembo, Ca' Bernardo, P. Cosulich;
- gestione dei server web e di autenticazione degli utenti sul dominio cmm2;
- preparazione dei test per le lingue cinese e giapponese mediante software e hardware presso il Laboratorio Linguistico;
- gestione del sito web [lingue.cmm.unive.it](http://lingue.cmm.unive.it) per le attività di ricerca linguistica e somministrazione di corsi moodle;
- supporto per l'acquisto di hardware, software, audio e video;
- supporto alla gestione delle stampanti di rete e per approvvigionamento toner.

### **Destinatari**

Personale T.A., Docenti, Studenti, Visiting Professor ospiti del Dipartimento.

### **Modalità di accesso**

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

### **Modalità di erogazione**

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

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi sull'Asia e Africa Mediterranea

Dorsoduro 1686, Campo San Sebastiano, 30123 Venezia

Telefono: 041 234 7368

E-mail: [informatica.dsaam@unive.it](mailto:informatica.dsaam@unive.it); [cvolpato@unive.it](mailto:cvolpato@unive.it)

### **Referente**

dott. Carlo Volpato

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

Per assistenza la disponibilità è garantita in tutto l'orario di servizio in base alla priorità e gravità dei problemi.

Per il Laboratorio Linguistico l'accesso avviene su prenotazione.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Cortesia nella comunicazione, precisione negli interventi 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
Tempestività	Tempestività degli interventi: entro 5 giorni lavorativi dalla effettiva ricezione della richiesta via email	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/>.