



---

## CARTA DEI SERVIZI

### DIPARTIMENTO DI SCIENZE AMBIENTALI, INFORMATICA E STATISTICA (DAIS)

#### ORGANIZZAZIONE

Il Dipartimento di Scienze Ambientali, Informatica e Statistica (DAIS) è stato istituito nel gennaio 2011 a seguito della fusione dei Dipartimenti di Scienze Ambientali, Informatica, e Statistica - una fusione motivata dal desiderio di creare un contesto appropriato per favorire al meglio l'interazione fra tre discipline che costituiscono motori chiave di ricerca per lo sviluppo scientifico e sociale del futuro.

I docenti e ricercatori del Dipartimento sono impegnati su obiettivi di ricerca comuni in un lavoro che, facendo leva sulla consolidata esperienza di ricerca nelle rispettive aree di competenza, possa fornire soluzioni innovative per l'analisi e la gestione dei sistemi dell'informazione e ambientali che costituiscono la base per uno sviluppo sostenibile della nostra società e per la conservazione del suo patrimonio culturale.

Il Dipartimento riunisce gruppi di ricerca leader a livello mondiale, che mettono a disposizione le proprie competenze nella ricerca e nell'insegnamento, a tutti i livelli.

Il Dipartimento offre corsi di studio triennali, magistrali in Informatica e Scienze Ambientali, Tecnologie per i Restauri, e di dottorato, in Informatica, Scienze Ambientali, Scienze Polari e Cambiamenti Climatici.

La struttura amministrativa presidia i servizi a supporto delle attività di ricerca e didattica svolte dal Dipartimento e risponde alle necessità di docenti e studenti che vi afferiscono.

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 <https://www.unive.it/data/strutture/520040>.



## 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 proposte attività e convocazione sedute;
- verifica/stesura documenti istruttori e coordinamento attività amministrative istruttorie;
- svolgimento Consiglio di Dipartimento: verbalizzazione interventi, verifica presenze, attività consultiva;
- redazione del verbale, iter approvativo e trasmissione deliberati a organi e Strutture Ateneo e uffici del Dipartimento;
- pubblicazione sito web ai fini della trasparenza.

#### **Destinatari**

Docenti del Dipartimento, collaboratori esterni di ricerca e/o didattica, assegnisti, PTA e dottorandi, 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica

Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170

Segreteria di Dipartimento

Telefono: 041 234 8565

E-mail: fedefaso@unive.it

#### **Segretaria di Dipartimento**

Dott.ssa Federica Fasolato

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico 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	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 il Direttore, il Delegato per la 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, terzi portatori di interesse, Presidio Qualità e altre strutture interne dell'Ateneo, studenti e futuri studenti e le loro famiglie.

### **Modalità di accesso**

Telematica.

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170  
Settore Ricerca  
Settore Didattica  
Telefono: 041 234 8974/8973  
E-mail: [didattica.dais@unive.it](mailto:didattica.dais@unive.it); [segreteria.dais@unive.it](mailto:segreteria.dais@unive.it); [ricerca.dais@unive.it](mailto:ricerca.dais@unive.it)

### **Referenti di Settore**

Settore Didattica: dott.ssa Sandra Giro  
Settore Ricerca: dott.ssa Serenella Rizzieri

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico 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	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**

Il servizio si articola in:

- gestione bilancio: variazioni di bilancio e creazione del progetto contabile nel 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 2348 622 /8525  
E-mail: segreteria.dais@unive.it

#### **Segretaria di Dipartimento**

Dott.ssa Federica Fasolato

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

#### **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 sospeso 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**

Rimborso missioni al personale strutturato e/o incaricato.

Il servizio si articola in:

- verifica copertura finanziaria e blocco fondi;
- autorizzazione copertura finanziaria alla missione on-line;
- ricezione rendiconto per il rimborso e verifica giustificativi e convalida missione con caricamento in UGOV;
- liquidazione;
- 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica

Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170

Settore Amministrazione

Telefono: 041 234 8564

E-mail: [segreteria.dais@unive.it](mailto:segreteria.dais@unive.it); [missioni@unive.it](mailto:missioni@unive.it);

##### **Segretaria di Dipartimento**

Dott.ssa Federica Fasolato

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico 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	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 seminari, conferenze e convegni e altri eventi rilevanti del Dipartimento:

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

### **Destinatari**

Ospiti, docenti del Dipartimento, 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica

Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170

Settore Amministrazione

Telefono: 041 234 8680

E-mail: [segreteria.dais@unive.it](mailto:segreteria.dais@unive.it) - Sito web: <http://www.dais.unive.it/seminari/>;

### **Segretaria di Dipartimento**

Dott.ssa Federica Fasolato

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico 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	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 i seguenti processi:

- programmazione degli acquisti;
- ricevimento richieste di acquisto dall'utenza interna del Dipartimento, blocco fondi;
- verifica iter di acquisto, acquisizione offerte, CONSIP, MEPA ecc;
- verifiche previste dal codice degli appalti artt. 94-95 D.Lgs. n. 36/2023 e determina a contrarre;
- buono d'ordine, collaudo bene/inventario, verifica esecuzione servizio; ricevimento e verifica fattura liquidazione e pagamento.

### **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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170

Settore Amministrazione

Telefono: 0412348683

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

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Federica Fasolato

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico 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	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. 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 di Ateneo;
- supporto a comitato didattica, collegi Corsi di Studio e organi collegiali di Dipartimento;
- attribuzione delle responsabilità didattiche, degli affidamenti a ricercatori e degli insegnamenti da bandire;
- costruzione dei piani di studio;
- adempimenti ministeriali 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170

Settore Didattica

Telefono: 0412348974

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

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Sandra Giro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 09,30 alle 14.30 previo appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Chiarezza e completezza 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. GESTIONE E VERIFICA DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA**

### **Descrizione del servizio**

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

- assistenza Organi Collegiali preposti alla verifica e monitoraggio (Direttore dipartimento, Commissione paritetica, Collegi didattici e Gruppi AQ, Consiglio di Dipartimento);
- gestione della procedura di assegnazione affidamenti e ASE e conferimento di insegnamenti a contratto;
- raccolta registri lezioni;
- verifica attività didattica svolta dai docenti interni, in coordinamento con altri Dipartimenti;
- 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170

Settore Didattica

Telefono: 0412348974

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

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Sandra Giro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 09,30 alle 14.30 previo appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	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 - ATTIVITÀ DI TUTORATO**

### **Descrizione del servizio**

Organizzazione attività di tutorato:

- individuazione degli obiettivi annuali e invio per approvazione a organi di Ateneo;
- bando per selezione degli studenti all'erogazione del servizio: gestione della selezione, individuazione degli studenti, contrattualizzazione;
- organizzazione ed erogazione del servizio, preparazione programma attività e materiali;
- verifica attività svolta e liquidazione 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170  
Settore Didattica  
Telefono: 0412348964  
E-mail: didattica.dais@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Sandra Giro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 09,30 alle 14.30 previo appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Cortesìa, 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 presentazione del progetto e verifiche allineamento a 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 dei proposal;
- supporto alla stipula convenzione/grant;
- gestione negli applicativi SIADI e ESSE3 dei piani di studio collegati a joint/double degree e altri progetti di mobilità;
- gestione fase selezione e incontro con studenti selezionati prima della partenza;
- gestione, controllo e monitoraggio delle spese e delle attività didattiche e di mobilità;
- attività di rendicontazione per chiusura progetti finanziati dall'esterno.

### **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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170  
Settore Didattica  
Telefono: 0412348974  
E-mail: didattica.dais@unive.it; ricerca.dais

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Sandra Giro  
Dott.ssa Serenella Rizzieri

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

Dal lunedì al venerdì dalle 09,30 alle 14.30 previo appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	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 in:

- programmazione offerta formativa;
- supporto a Phd Office per procedure di selezione dei dottorandi e valutazione candidati;
- supporto al Collegio di Dottorato;
- carriere 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.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Ambientali, Informatica e Statistica

Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170

Settore Didattica

Telefono: 0412348693

E-mail: dottorati.dais@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Sandra Giro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 14.30 previo appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	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 ED INTERNAZIONALI**

### **Descrizione del servizio**

Supporto alla redazione/verifica dei budget finanziari di progetto:

- supporto alla compilazione dei formulari amministrativi di progetto;
- iter interno di approvazione per presentazione progetto.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, collaboratori esterni, 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica

Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170

Settore Ricerca

Telefono: 0412348973, 8686, 8531

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

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Serenella Rizzieri

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico 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	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 in itinere e a chiusura progetto;
- gestione audit.

#### **Destinatari**

Docenti di struttura, collaboratori esterni, 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170  
Settore Ricerca  
Telefono: 0412348973, 8686, 8531  
E-mail: [ricerca.dais@unive.it](mailto:ricerca.dais@unive.it)

#### **Referente di Settore**

Dott.ssa Serenella Rizzieri

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, 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 e pubblicazione dell'approvazione atti;
- gestione della fase di contrattualizzazione;
- verifica attività, liquidazione e pagamento.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, collaboratori esterni, 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170  
Settore Amministrazione  
Telefono: 0412348663  
E-mail: segreteria.dais@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Federica Fasolato

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

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico 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	Cortesia, 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. SUPPORTO INFORMATICO DI DIPARTIMENTO**

### **Descrizione del servizio**

- gestione e manutenzione hardware e software delle attrezzature informatiche, incluso i server di Dipartimento;
- supporto alle attività di ricerca dei docenti del Dipartimento;
- supporto alla didattica: manutenzione e configurazione dei laboratori didattici, servizio di front-end agli studenti;
- supervisione sito web e pubblicazione dati;
- punti istruttori per le procedure di acquisizione di beni e servizi di natura informatica;
- supporto alle attività di TOLC e OFA;
- supporto alla gestione del Sistema per Calcolo Scientifico di Ca' Foscari (SCSCF).

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

Contatti per la gestione dei reclami: Segretario di Dipartimento - Federica Fasolato.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, Studenti, Segreteria, 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 Scienze Ambientali, Informatica e Statistica  
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia - 30170  
Segreteria di Dipartimento – servizi informatici  
Telefono: 0412348432  
E-mail: [tecinf.dais@unive.it](mailto:tecinf.dais@unive.it)

### **Referente**

Giovanna Zamara

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

Dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 accesso agli uffici  
Il venerdì dalle 10.00 alle 12.00 accesso agli uffici  
via telefono in altri orari.

### **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 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/>.