



---

## CARTA DEI SERVIZI

### COLLEGIO INTERNAZIONALE CA' FOSCARI (CICF)

#### ORGANIZZAZIONE

Il Collegio Internazionale Ca' Foscari è la Scuola Superiore dell'Università veneziana, a carattere residenziale – collocata presso il Campus di Santa Marta, situato in Dorsoduro a Venezia – che accoglie studenti italiani e stranieri di elevata qualificazione culturale, arricchendo e integrando l'offerta formativa di Ca' Foscari con insegnamenti, laboratori, seminari ed eventi dedicati.

Il Collegio, in base alla normativa ministeriale, offre residenzialità sussidiata a studenti particolarmente meritevoli e selezionati secondo precisi requisiti di meriti, che sono seguiti e supportati individualmente sia sul piano didattico che organizzativo.

L'offerta didattica si distingue per il respiro internazionale e interdisciplinare del percorso formativo, che rende la struttura uno dei centri più vivaci e attivi della scena culturale e scientifica del territorio.

Il Collegio seleziona studenti di livello triennale e magistrale, ai quali offre, oltre ai corsi di laurea programmati dall'Ateneo, un programma strutturato di attività formative multidisciplinari, seminari e attività integrative per formare competenze specifiche e abilità trasversali e conseguire al termine del percorso un titolo universitario aggiuntivo riconosciuto.

Il programma culturale prevede anche l'organizzazione e la partecipazione degli studenti a iniziative e progetti culturali in *partnership* con enti culturali e aziende esterne e un soggiorno obbligatorio all'estero.

Il corpo docente è selezionato tra le risorse accademiche nazionali e internazionali con la supervisione del Consiglio Didattico e si avvale anche di competenze di esperti esterni appartenenti ai diversi settori della conoscenza. La didattica è erogata in lingua inglese e con modalità innovative.

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

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma del Collegio pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <https://www.unive.it/data/strutture/111700>.



## SERVIZI

### 1. GESTIONE ATTIVITÀ ORGANI DI GOVERNO

#### Descrizione del servizio

Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni degli organi di governo (Consiglio Didattico, Giunta e Comitato Scientifico).

Il servizio prevede:

- raccolta e analisi proposte attività e convocazione sedute;
- verifica/stesura documenti istruttori e coordinamento per le attività amministrative istruttorie;
- svolgimento sedute Consiglio Didattico, della Giunta e del Comitato Scientifico: verbalizzazione, verifica presenze, attività consultiva;
- redazione del verbale, *iter* approvativo e trasmissione deliberati a organi e strutture dell'Ateneo;
- pubblicazione sito web ai fini della trasparenza.

#### Destinatari

Docenti del Collegio e studenti del Collegio.

#### Modalità di accesso

Telematica e a sportello.

#### Modalità di erogazione

Telematica e a sportello.

#### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari

Ca' Foscari, Dorsoduro n. 3246 – 30124 Venezia

Ufficio di Segreteria del Collegio

Telefono: 041 234 7990

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

#### Segretaria del Collegio

Dott.ssa Debora Ferro.

#### Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 13.00 – 14.00 17.00 via telefono (previo appuntamento in sede a Ca' Foscari).

#### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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

#### 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. 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, regolarizzazioni;
- ricavi: contabilizzazione e regolarizzazione.

### **Destinatari**

Area Bilancio e Finanza.

### **Modalità di accesso**

Telematica.

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari  
Residenza Camplus, Calle Larga Santa Marta, Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 7990-91  
E-mail: [adriana.bistacco@unive.it](mailto:adriana.bistacco@unive.it)

### **Referente**

Dott.ssa Adriana Bistacco.

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento, o da remoto in caso di lavoro agile.

### **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/>.



### **3. 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 o dalle attività gestionali, blocco fondi;
- verifica iter di acquisto, acquisizione offerte, CONSIP, MEPA ecc;
- verifiche ex artt. 94 e 95 del D.LGS. 36/2023 e determina a contrarre;
- buono d'ordine, collaudo bene/inventario, verifica esecuzione servizio; ricevimento e verifica fattura, liquidazione e pagamento.

#### **Destinatari**

Docenti del Collegio, studenti, PTA.

#### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

#### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari  
Residenza Camplus – Calle Larga Santa Marta, Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 7990-91  
E-mail: [adriana.bistacco@unive.it](mailto:adriana.bistacco@unive.it)

#### **Referente**

Dott.ssa Adriana Bistacco.

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00 via telefono o da remoto in caso di lavoro agile.

#### **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/>.



#### **4. PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

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

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

- definizione dell'offerta formativa del Collegio sulla base delle linee guida di Ateneo e del Consiglio;
- supporto al Collegio Didattico nell'individuazione delle risorse didattiche necessarie;
- attribuzione delle responsabilità didattiche e degli insegnamenti da bandire;
- programmazione delle selezioni;
- adempimenti ministeriali in coordinamento con l'Amministrazione per la creazione delle SUA-CdS.

##### **Destinatari**

Docenti del Collegio, strutture interne dell'Ateneo, studenti.

##### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

##### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

##### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari  
Residenza Camplus, Calle Larga Santa Marta, Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Telefono: 041 234 7991  
E-mail: sara.casonato@unive.it

##### **Referente**

Dott.ssa Caterina Fonti.

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00 previo appuntamento, o da remoto in caso di lavoro agile.

##### **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 per i docenti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Chiarezza relativa alle attività di orientamento e alla pianificazione didattica per gli studenti	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. GESTIONE E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA**

### **Descrizione del servizio**

Gestione e verifica delle attività connesse all'attività didattica del Collegio:

- gestione della procedura di assegnazione incarichi (anche di carattere occasionale) e conferimento di insegnamenti a contratto;
- assistenza alla docenza;
- coordinamento e verifica scadenze didattiche;
- verifica attività didattica svolta dai docenti interni e conferenzieri in coordinamento con i tutor;
- liquidazione ricercatori e docenti interni ed esterni.

### **Destinatari**

Docenti e studenti del Collegio.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari  
Residenza Camplus – Calle Larga Santa Marta, Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Telefono: 041 234 7991  
E-mail: [piera.pistollato@unive.it](mailto:piera.pistollato@unive.it)

### **Referente**

Dott.ssa Piera Pistollato.

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 previo appuntamento, o da remoto in caso di lavoro agile.

### **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/>.



## **6. GESTIONE RESIDENZIALITÀ DEDICATA**

### **Descrizione del servizio**

Organizzazione della residenzialità dedicata:

- pianificazione delle esigenze di alloggio in camere doppie e singole;
- aggiornamento e ottimizzazione del *room planning* in base alle mobilità all'estero;
- rapporti con il fornitore dei servizi;
- raccolta delle esigenze logistiche e materiali degli studenti e ospiti e risoluzione dei problemi di ordinaria e straordinaria gestione del soggiorno in isola.

### **Destinatari**

Studenti del Collegio, fornitori dei servizi.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari  
Residenza Camplus – Calle Larga Santa Marta, Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Ufficio di Segreteria del Collegio  
Telefono: 041 234 7991  
E-mail: [piera.pistollato@unive.it](mailto:piera.pistollato@unive.it)

### **Referente**

Dott.ssa Piera Pistollato.

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

Dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17.30, venerdì 10.00-14.00, 15.00-16.30, o da remoto in caso di lavoro agile.

### **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 richieste	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 risoluzione dei problemi: entro 2 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/>.



## **7. SUPPORTO PROCESSO DI VALUTAZIONE DEGLI STUDENTI**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- monitoraggio attività didattiche accademiche e collegiali degli studenti;
- raccolta, assistenza e supporto nella redazione del piano di studi del Collegio;
- supporto al Consiglio Didattico, ai docenti e ai conferenzieri nell'assegnazione delle prove e nel rispetto delle scadenze didattiche;
- supporto ai referenti nel tutorato *in itinere*;
- predisposizione documentazione per valutazione annuale finale e assegnazione *voucher*;
- comunicazione esiti valutazione.

### **Destinatari**

Docenti del Consiglio Didattico, studenti del Collegio.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari  
Residenza Camplus – Calle Larga Santa Marta, Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Ufficio di Segreteria del Collegio  
Telefono: 041 234 7991  
E-mail: [piera.pistollato@unive.it](mailto:piera.pistollato@unive.it)

### **Referente**

Dott.ssa Piera Pistollato.

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

Dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 14.00 e dalle 15 alle 17.30, venerdì 10.00-14.00, 15.00-16.30, o da remoto in caso di lavoro agile.

### **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

### **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. SELEZIONE E ISCRIZIONE STUDENTI COLLEGIALI**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- supporto alla definizione dei criteri di selezione;
- relazione e coordinamento con le strutture dell'Ateneo per criteri e graduatorie di accesso ai corsi;
- redazione ed emanazione bandi;
- raccolta e verifica correttezza delle domande;
- gestione della selezione;
- approvazione e pubblicazione delle graduatorie;
- gestione della fase di verifica e scorrimento graduatorie anche ai fini dell'assegnazione dei voucher;
- gestione procedure di ingresso e modalità pagamento rette.

### **Destinatari**

Docenti di struttura, studenti potenziali e studenti ammessi.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari  
Residenza Camplus, Calle Larga Santa Marta, Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Ufficio di Segreteria del Collegio  
Telefono: 041 234 7991  
E-mail: collegio.internazionale@unive.it

### **Segretaria del Collegio**

Dott.ssa Debora Ferro.

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

Dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 14.00 e dalle 15 alle 17.30, venerdì 10.00-14.00, 15.00-16.30, o da remoto in caso di lavoro agile.

### **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	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	Comunicazione degli atti e delle graduatorie entro 1 giorno lavorativo dalla redazione dei verbali di selezione firmati	n. di comunicazioni effettuate entro 1 giorno dalla redazione dei verbali di selezione firmati / n. di selezioni pubblicate	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/>.



## **9. TUTORATO PERSONALIZZATO**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio si articola in:

- definizione e comunicazione attività didattiche accademiche e collegiali specifiche;
- assistenza e supporto nella redazione del piano di studi del Collegio;
- supporto nell'individuazione delle strutture e della attività per la mobilità obbligatoria all'estero;
- supporto ai referenti per valutazione attività equipollenti all'estero;
- redazione documentazione per mobilità estera;
- supporto alla redazione di tesi di Collegio in collaborazione con docenti esterni.

### **Destinatari**

Studenti del Collegio, referenti didattici.

### **Modalità di accesso**

Telematica e a sportello.

### **Modalità di erogazione**

Telematica e a sportello.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Collegio Internazionale Ca' Foscari  
Residenza Camplus – Calle Larga Santa Marta, Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Ufficio di Segreteria del Collegio  
Telefono: 041 234 7991  
E-mail: collegio.internazionale@unive.it

### **Segretaria del Collegio**

Dott.ssa Debora Ferro.

### **Orario di apertura all'utenza per eventuali chiarimenti**

Dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 14.00 e dalle 15 alle 17.30, venerdì 10.00-14.00, 15.00-16.30, o da remoto in caso di lavoro agile.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Personalizzazione delle attività didattiche in sede e all'estero	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 di risposta alle richieste specifiche: entro 2 giorni dalla richiesta	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/>.