



## CARTA DEI SERVIZI

### DIPARTIMENTO DI STUDI LINGUISTICI E CULTURALI COMPARATI (DSLCC)

#### ORGANIZZAZIONE

L'enorme ricchezza linguistica e culturale del Dipartimento si esprime primariamente nelle 22 lingue insegnate, molte delle quali lingue ufficiali della Comunità europea: albanese, anglo-americano, basco, brasiliano, bulgaro, catalano, ceco, francese, inglese, ispano-americano, lingua dei segni italiana (LIS), LIS tattile, neogreco, polacco, portoghese, romeno, russo, serbo-croato, sloveno, spagnolo, svedese, tedesco.

Il sistematico rapporto comparativo di questo ampio patrimonio linguistico-letterario con gli studi storici e politici declinati secondo una prospettiva internazionale comporta un'efficace elaborazione di strumenti per la comprensione critica della società globale. Dunque gli interessi del Dipartimento coprono una vasta area, dalla penisola iberica, l'Europa centrale e settentrionale, i Paesi balcanici, dell'Est europeo e del Mediterraneo, fino all'America settentrionale e meridionale e al Giappone. Inoltre il Dipartimento è coinvolto in numerosi progetti didattici e scientifici che riguardano altri Paesi dell'Asia e dell'Africa.

L'internazionalizzazione è interesse principale del Dipartimento, sia per i suoi specifici oggetti di studio settoriale, sia per le molteplici relazioni con Atenei e istituti di ricerca esteri (attraverso titoli congiunti e altri accordi quadro, e gli scambi Erasmus) e con riviste internazionali ed editori stranieri. Numerosi sono i Visiting Professors, i Visiting Scholars, gli studenti Erasmus e gli studenti stranieri presenti in Dipartimento.

Il Dipartimento intrattiene stretti rapporti di collaborazione con enti e istituzioni pubblici e privati operanti nel territorio e all'estero, che permettono di organizzare attività di ricerca applicata, stage di alto profilo, e iniziative di life-long learning.

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.

L'organigramma del Dipartimento è pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <https://www.unive.it/data/strutture/520060>.



## SERVIZI

### 1. GESTIONE ATTIVITA' ORGANI DI GOVERNO

#### 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;
- 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 e altre strutture interne dell'Ateneo.

#### Modalità di accesso

Telematica e a sportello.

#### Modalità di erogazione

Telematica e a sportello.

#### Contatti

Università di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati

Ca' Bembo - Dorsoduro 1075, Fondamenta Tofetti, 30123 Venezia

Segreteria di Dipartimento

Telefono: 041 234 5780

E-mail: francesca.bernardi@unive.it

#### Segretaria di Dipartimento

Dott.ssa Francesca Bernardi

#### Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 via telefono (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

#### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	<i>Service Level Agreement</i>	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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



## **2. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ**

### **Descrizione del servizio**

Il PTA supporta il Direttore, la Delegata 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Settore Ricerca  
Telefono: 041 234 7804  
E-mail: chiara.donnarumma@unive.it

### **Referenti di Settore**

Settore Didattica: dott.ssa Martina Ferialdi  
Settore Ricerca: dott.ssa Virginia Turchetto

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 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**

<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



### **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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati

Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia

Settore Amministrazione

Telefono: 041 234 5773

E-mail: segreteria.dslcc@unive.it; cfusaro@unive.it

#### **Referente di Settore**

Dott.ssa Caterina Fusaro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 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	Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%
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**

<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



#### **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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati

Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia

Settore Amministrazione

Telefono: 041 234 5704

E-mail: segreteria.dslcc@unive.it, asor@unive.it

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

Dott.ssa Caterina Fusaro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 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**

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



## **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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati

Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia

Settore Amministrazione

Telefono: 041 234 5705

E-mail: segreteria.dslcc@unive.it; caterina.soricato@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Caterina Fusaro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 15.00 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**

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



## **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 ex art. 80 D.lgs 50/2016 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 5774  
E-mail: acquisti.dslcc@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Caterina Fusaro

### **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 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**

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



## **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 di ateneo;
- supporto al comitato per la didattica, collegi dei 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati

Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia

Settore Didattica

Telefono: 041 234 7855

E-mail: didattica.dslcc@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Martina Ferialdi

### **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**

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%





## **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 di Ateneo:

- assistenza Organi Collegiali preposti alla verifica e monitoraggio (Direttore dipartimento, Commissione paritetica, Collegi didattici e Gruppi AQ, Consiglio di Dipartimento);
- gestione procedura assegnazione affidamenti e ASE e liquidazione docenti e ricercatori interni;
- 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati

Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia

Settore Didattica

Telefono: 041 234 5780

E-mail: didattica.dslcc@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Martina Ferialdi

### **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	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**

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



## **9. GESTIONE FONDI EX D.M. 198/2003 - ATTIVITA' 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 inclusa la tutor e 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati

Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia

Settore Didattica

Telefono: 041 234 5770

E-mail: didattica.dslcc@unive.it, spring@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Martina Ferialdi

### **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	Cortesìa, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso all/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**

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



## **10. SUPPORTO GESTIONE E RENDICONTAZIONE PROGETTI CONNESSI ALLA DIDATTICA ALLA MOBILITA' 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Telefono: 041 234 7869  
E-mail: giorgia.c@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Martina Ferialdi

### **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**

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



## **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;
- gestione Collegio di Dottorato (convocazione e verbalizzazione sedute);
- 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia  
Settore Amministrazione  
Telefono: 041 234 5704  
E-mail: asor@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Caterina Fusaro

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

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 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	Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Limite minimo: 80%

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

<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%



## **12. SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE PER BANDI COMPETITIVI NAZIONALI ED 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 presentazione 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia  
Settore Ricerca  
Telefono: 041 234 5709  
E-mail: ricerca.dslcc@unive.it

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Virginia Turchetto

### **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**

	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Gestione dei reclami ricevuti</b>	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%

## **13. SUPPORTO GESTIONE E RENDICONTAZIONE PROGETTI CONNESSI ALLA RICERCA E A PROGETTI SU BANDI COMPETITIVI NAZIONALI ED 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 per chiusura progetti;
- 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia

Settore Ricerca

Telefono: 041 234 5709

E-mail: ricerca.dslcc@unive.it, turchett@unive.it

#### Referente di Settore

Dott.ssa Virginia Turchetto

#### 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

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%

### **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 della convenzione (eventuale);
- emanazione bando e gestione della selezione;
- approvazione e pubblicazioni dell'approvazione atti;
- gestione della fase di contrattualizzazione;
- verifica delle 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia  
Settore Ricerca  
Telefono: 041 234 5709  
E-mail: ricerca.dslcc@unive.it, turchett@unive.it

### Referente di Settore

Dott.ssa Virginia Turchetto

### 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

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%

## 15. GESTIONE DEI SERVIZI DI CAMPUS

### Descrizione del servizio

Il servizio si articola in:

- sportello agli studenti per piani di studio, gestione carriera e supporto all'iscrizione agli appelli;
- apertura appelli esami dei docenti;
- gestione del calendario delle Laurea Magistrali;
- gestione del riconoscimento crediti da carriere precedenti per l'accesso alle magistrali;
- gestione delle equipollenze da titoli stranieri;
- organizzazione incontro di accoglienza matricole in collaborazione con Settore Orientamento e Tutorato e Presidenti dei Collegi Didattici, e presentazione delle regole collegate all'espletamento della carriera.

### 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia  
Settore Didattica  
Telefono: 041 234 7857  
E-mail: didattica.dslcc@unive.it, dinag@unive.it

### Referente di Settore

Dott.ssa Martina Ferialdi

### 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

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesia, 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	Tempistiche relative all'apertura degli appelli: almeno 15 giorni prima della data dell'esame.	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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%

## 16. SUPPORTO INFORMATICO DI DIPARTIMENTO

### Descrizione del servizio

Il servizio si articola in:

- supporto hardware e software alle attrezzature informatiche di Dipartimento;
- supervisione sito web e pubblicazione dati.

### Destinatari

Docenti di struttura, PTA, altri uffici di Ateneo.

### Modalità di accesso

Telematica e a sportello.

### Modalità di erogazione

Telematica e a sportello.

### Contatti

Università di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Studi Linguistici Culturali Comparati  
Palazzo Cosulich - Dorsoduro 1405, Fondamenta Zattere, 30123 Venezia  
Segreteria di Dipartimento  
Telefono: 041 234 7815  
E-mail: francesco.siebezzi@unive.it





### Segretaria di Dipartimento

Dott.ssa Francesca Bernardi

### Orario di apertura all'utenza

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

### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	<i>Service Level Agreement</i>	Indicatore	Standard di qualità
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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%