



CARTA DEI SERVIZI

DIPARTIMENTO DI SCIENZE MOLECOLARI E NANOSISTEMI (DSMN)

ORGANIZZAZIONE

Il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi (DSMN) si propone come elemento propulsivo per lo sviluppo della ricerca e della didattica scientifica e si caratterizza per le proprie ricerche negli ambiti più innovativi.

Attraverso lo sviluppo di tematiche di ricerca finalizzate alla sostenibilità interagisce positivamente con le realtà produttive del territorio.

La didattica affianca alle aree più consolidate gli studi integrati sulle fonti rinnovabili di energia, sulla *green chemistry*, sulle nanotecnologie e sulle biotecnologie.

Il Dipartimento aderisce, inoltre, al Centro Interdipartimentale di Servizi per le Discipline Sperimentali e al Centro Strumentazione di Ateneo.

L'organizzazione della didattica e della ricerca ad alto livello consente di formare studenti capaci di inserirsi in settori ad alto contenuto scientifico e tecnologico. L'offerta didattica è al passo con i tempi e permette di coniugare le diverse 'anime' di un chimico, che spaziano dai composti inorganici alla biologia molecolare.

I prodotti formativi del Dipartimento sono progettati con una forte interazione tra università e mondo del lavoro. Alle metodologie tradizionali di erogazione della didattica si affiancano nuovi progetti di formazione permanente (LLP): una grande opportunità per il mondo del lavoro, destinata specialmente a lavoratori di imprese che necessitano di piani di formazione per ammodernamenti e riconversioni.

Il Dipartimento è sede consorziata con l'Università degli Studi di Trieste per il Dottorato di Ricerca Interateneo in Chimica (sede amministrativa Trieste).

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 <http://www.unive.it/data/strutture/520050>.



SERVIZI

1. GESTIONE ATTIVITA' ORGANI DI GOVERNO

Descrizione del servizio

Supporto amministrativo e gestionale alle riunioni di Consiglio 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 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

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

Segreteria di Dipartimento

Telefono: 0412348698

E-mail: segreteria.dsmn@unive.it

Segretaria di Dipartimento

Sig.ra Stefania Quaderni

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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

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, 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170
Settore Didattica
Settore Ricerca
Telefono: 0412348535/8688
E-mail: qualita.dsmn@unive.it

Referenti di Settore

Settore Didattica: dott.ssa Laura Oddi
Settore Ricerca: dott.ssa Sonia Barizza

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	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 Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170
Segreteria di Dipartimento
Telefono: 0412348698
E-mail: stefi@unive.it

Segretaria di Dipartimento

Dott.ssa Stefania Quaderni

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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 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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	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, 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

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

Settore Amministrazione

Telefono: 0412348568

E-mail: barizza@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Sonia Barizza

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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
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

Raccolta dei reclami a cura dell'Ateneo	Indicatore	Standard di qualità
	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 Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170
Settore Ricerca
Telefono: 0412348633
E-mail: ricerca.dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Sonia Barizza

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	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 Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170
Settore Amministrazione
Telefono: 0412348539/8699/8568
E-mail: dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Sonia Barizza

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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
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

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

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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170
Settore Didattica
Telefono: 0412348688
E-mail: didattica.dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Laura Oddi

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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

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

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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170
Settore Didattica
Telefono: 0412348688/8972
E-mail: didattica.dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Laura Oddi

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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
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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	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, 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170
Settore Didattica
Telefono: 0412348972
E-mail: didattica.dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Laura Oddi

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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

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

10. SUPPORTO GESTIONE E RENDICONTAZIONE PROGETTI CONNESSI ALLA DIDATTICA E 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

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

Settore Didattica

Telefono: 0412348688

E-mail: didattica.dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Laura Oddi

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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%

11. GESTIONE DOTTORATO



Descrizione del servizio

Il Dipartimento è sede consorziata con l'Università degli Studi di Trieste per il Dottorato di Ricerca Interateneo in Chimica (sede amministrativa Trieste). Il servizio si articola in:

- programmazione offerta formativa;
- supporto a Phd Office per procedure di selezione dei dottorandi e valutazione candidati (in capo alla sede Amm.va Trieste);
- supporto al Collegio di Dottorato;
- carriere dottorandi: gestione procedure intermedia passaggi d'anno e verifica esami di profitto (in coordinamento con la sede amm.va Trieste);
- gestione esame finale per i dottorandi "afferenti" alla sede di Venezia: 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 attività didattica erogata in videoconferenza (150 ore all'anno);
- 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170
Settore Didattica – Ufficio Dottorato DSMN
Telefono: 041 2348933/8688
E-mail: dottorato.chimica@unive.it
Settore Amministrazione
Telefono: 041 2348535
E-mail: barizza@unive.it

Referenti

Settore Amministrazione: dott.ssa Sonia Barizza
Settore Didattica: dott.ssa Laura Oddi

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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
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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	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 si articola 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, 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 Scienze Molecolari e Nanosistemi

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

Settore Ricerca

Telefono: 0412348688

E-mail: ricerca.dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Sonia Barizza

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

Indicatori per il monitoraggio



Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
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

Gestione dei reclami ricevuti	Indicatore	Standard di qualità
	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 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi

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

Settore Ricerca

Telefono: 0412348688

E-mail: ricerca.dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Sonia Barizza

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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 convenzione (eventuale);
- emanazione bando e gestione della selezione;
- approvazione e pubblicazione 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 di Ca' Foscari Venezia – Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi
Campus Scientifico di Via Torino n.155, Mestre-Venezia 30170

Settore Ricerca

Telefono: 0412348688

E-mail: ricerca.dsmn@unive.it

Referente di Settore

Dott.ssa Sonia Barizza

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 (accesso nelle fasce orarie di chiusura al pubblico previo appuntamento).

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%