

| Monitoraggio tempi servizi              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizio                                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Monitoraggio                                                                                                              |
| ESU Card Servizi                        | <p>Emissione fisica direttamente allo sportello Front-Office</p> <p>Risposta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | rispettato (dal mese di settembre 2018 è stato adottato un nuovo strumento informatico che ha sostituito la Card Servizi) |
| Servizio Abitativo - Gestione diretta   | <p>Bando pubblicato il 15.06.2018</p> <p>Anni successivi ai primi UE ed ExtraUE Ca' Foscari e luav: scadenza bando 31/07/2019, pubblicazione graduatoria provvisoria 26/08/2019, pubblicazione graduatoria definitiva 26/09/2019, assegnazione alloggio 09/09/2019</p> <p>Primi anni UE Ca' Foscari e luav triennale, specialistica e Dottorato di Ricerca: scadenza bando 30/08/2019, pubblicazione graduatoria provvisoria 06/09/2019, pubblicazione graduatoria definitiva 06/10/2019, assegnazione alloggio 15/09/2019</p> <p>Anni successivi ai primi UE ed ExtraUE Accademia e Conservatorio: scadenza bando 30.08.2019, pubblicazione graduatoria provvisoria alloggio 15.10.2019, assegnazione alloggio 01.11.2019</p> <p>Primi anni UE Accademia e Conservatorio triennale, specialistica e Dottorato di Ricerca: scadenza bando 30.08.2019, pubblicazione graduatoria provvisoria alloggio 15.10.2019, assegnazione alloggio 01.11.2019</p> | rispettato                                                                                                                |
| Servizio Abitativo - Gestione indiretta | Risposta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | rispettato                                                                                                                |
| Servizio Ristorazione                   | Servizio a fruizione diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | rispettato                                                                                                                |
| Ristorazione-Convenzioni                | Risposta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | rispettato                                                                                                                |
|                                         | Bando pubblicato il 15.06.2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Borse di Studio<br>Accademia/Conservatorio | <p>Anni successivi ai primi UE ed ExtraUE Accademia e Conservatorio: scadenza bando 30.08.2019, pubblicazione graduatoria provvisoria borsa 31.10.2019, erogazione prima rata, in base ai fondi disponibili, entro il mese di dicembre 2019, Erogazione seconda rata dopo la verifica del merito (entro il mese di giugno 2020)</p> <p>Primi anni UE Accademia e Conservatorio triennale, specialistica: scadenza bando 30.08.2019, pubblicazione graduatoria provvisoria borsa 01.11.2019, erogazione prima rata, in base ai fondi disponibili, entro il mese di dicembre 2019, Erogazione seconda rata dopo la verifica del merito (entro il mese di giugno 2020)</p> | rispettato                                                                                                                  |
| Contributo per la Mobilità Internazionale  | Termini previsti nei relativi bandi di concorso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | rispettato                                                                                                                  |
| Aula Didattica                             | Servizio ad accesso libero, in base alle disponibilità di orario, su prenotazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | rispettato                                                                                                                  |
| Sussidi Straordinari                       | Risposta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241). L'erogazione del sussidio avviene solo dopo aver verificato la sussistenza dei requisiti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | rispettato                                                                                                                  |
| Consulenza psicologica                     | Servizio disponibile su appuntamento con il consulente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | rispettato                                                                                                                  |
| Studenti Diversamente Abili                | Risposta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | rispettato                                                                                                                  |
| Prestito Fiduciario                        | Risposta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Servizio non attivo.</p> <p>La Regione Veneto non ha ancora attivato la nuova convenzione con un Istituto di Credito</p> |
| Contributi Associazioni                    | <p>Risposta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241)</p> <p>Valutazione annuale delle richieste da parte del Consiglio di Amministrazione e in funzione delle disponibilità di bilancio</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | rispettato                                                                                                                  |
| Orientamento                               | Attività svolta su appuntamento fissato dai vari istituti nel periodo ottobre 2017 – giugno 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | rispettato                                                                                                                  |
| URP e Sportello Front-Office               | Risposta immediata allo sportello; risposta scritta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | rispettato                                                                                                                  |
| Consulenza abitativa                       | Risposta scritta alla richiesta entro 30 gg (Legge 7 agosto 1990, n. 241)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | rispettato                                                                                                                  |
| Internet Key                               | Emissione fisica dopo 3 giorni della richiesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | rispettato                                                                                                                  |

|                                                            |                                                                |            |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|
| Rimborso Tassa Regionale                                   | Temine inserito nel Bando di Concorso fissato al 31 marzo 2020 | rispettato |
| Rimborso deposito cauzionale Servizio Abitativo            | Entro 30 gg dalla richiesta o partenza dell'alloggiato         | rispettato |
| Dichiarazione di ospitalità ai fini consentiti dalla legge | Entro 3 giorni dalla presentazione della richiesta             | rispettato |