

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento reso pubblico agli utenti, nel quale l'Ateneo dichiara i livelli di servizio che si intendono garantire. Rappresenta quindi il contratto tra l'Ateneo e gli utenti, nel quale vengono dichiarati pubblicamente i livelli di servizio che si intendono garantire, riconoscendo specifici diritti ai cittadini. La Carta dei Servizi è dunque lo strumento attraverso il quale l'Ateneo dichiara gli impegni assunti in riferimento ai servizi offerti e le modalità con la quale essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e di quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. Si tratta quindi di uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, che garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione anche attraverso l'utilizzo di indagini sulla soddisfazione dell'utenza e la corretta gestione dei reclami, al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi proposti.

I principi ai quali si ispira la Carta dei Servizi sono i seguenti:

- eguaglianza dei diritti degli utenti
- imparzialità da parte dei soggetti erogatori
- continuità e regolarità dell'erogazione
- diritto di accesso alle informazioni
- efficienza ed efficacia del servizio erogato

### SERVIZIO BACK-OFFICE

Santa Croce 601  
30135 Venezia  
tel 041.257.1659 / 1791 / 1743 /  
1821 / 1366 / 1736 / 1860  
[carriere.triennali@iuav.it](mailto:carriere.triennali@iuav.it)  
[carrier.magistrali@iuav.it](mailto:carrier.magistrali@iuav.it)  
[infoesamidistato@iuav.it](mailto:infoesamidistato@iuav.it)  
[tirocinio.professionale@iuav.it](mailto:tirocinio.professionale@iuav.it)

pagine web  
studenti iscritti  
laureati

### Descrizione del servizio

Il Servizio Back-Office, presidia le attività a sostegno delle seguenti attività:

- Controllo e aggiornamento delle carriere degli studenti
- Verifica dei requisiti per il conseguimento del titolo finale di laurea
- Ritiro elaborati di laurea
- Pubblicazione calendario di laurea
- Gestione dei verbali d'esame
- Allineamento banca dati Almalaurea
- Rilascio ai docenti Carta K2
- Esami di stato di abilitazione professionale
- Accesso agli atti esami di abilitazione professionale
- Tirocinio professionale

Attraverso i microservizi sottoelencati:

Back-Office Lauree Triennali  
Back-Office Lauree Magistrali  
Back-Office Gestione Verbali d'Esame  
Back-Office Abilitazione Professionale  
Back-Office Tirocinio Professionale

### Responsabile del servizio

Ornella Zuccarelli

### Accessibilità

### Giorni e orari di apertura al pubblico:

su appuntamento tramite email

**Numero di personale operante nel servizio:** otto

### Canali di comunicazione:

telefono, mail, sito web di ateneo

### Orari di ricevimento telefonico:

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13

**Destinatari**

studenti  
laureati  
commissari esami di abilitazione professionale  
rappresentanti degli Ordini Professionali del Veneto

**Tempestività****Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta**

immediato alle richieste telefoniche  
istanze e-mail tre giorni lavorativi

**Tempo massimo di erogazione del servizio**

i servizi sono erogati in base alle scadenze previste negli atti di riferimento pubblicizzati on-line (bandi, concorsi, decreti e delibere)

**Trasparenza**

le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo dedicate alle attività del servizio.

frequenza di aggiornamento in relazione alle scadenze delle specifiche attività.

comunicazioni attraverso mail mirate su target specifici

**Efficacia**

soddisfazione complessiva della qualità del servizio: 2.56 (range: 1-4)  
(fonte: questionario GP 2017)

**Ulteriori dimensioni aggiuntive**

gestione delle carriere e esami di abilitazione professionale tramite procedure online: 100%

coerenza conseguimento titolo: 100%

(fonte: rilevazioni ANS fino all'a.a.2016/17)

Tutti i suggerimenti per il miglioramento del servizio, le lamentele o le segnalazioni di disservizio vanno presentate (sottoscritte e corredate da documento di identità) al responsabile del servizio Ornella Zuccarelli, mailto: [ornella.zuccarelli@iuav.it](mailto:ornella.zuccarelli@iuav.it)