

## 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 CAREER SERVICE

Santa Croce 601  
30135 Venezia  
tel 041.257.1653 / 2312 / 1648 /  
1731 / 2101 /1765  
[tirocinio@iuav.it](mailto:tirocinio@iuav.it)  
[info.esamidistato@iuav.it](mailto:info.esamidistato@iuav.it)  
[tirocinio.professionale@iuav.it](mailto:tirocinio.professionale@iuav.it)

<http://www.iuav.it/LAVORO-TIR/index.htm>

#### Descrizione del servizio

Il Servizio Career service, presidia le attività a sostegno delle seguenti attività:

- Tirocini, in Italia e all'estero, di studenti e laureati per favorire e sviluppare le prime esperienze formative concrete nel mondo del lavoro e per consolidare e valorizzare la presenza di IUAV nel territorio
- Esami di stato di abilitazione professionale
- Accesso agli atti esami di abilitazione professionale
- Tirocinio professionale

#### Responsabile del servizio

Monica Trucillo

#### Accessibilità

#### Giorni e orari di apertura al pubblico:

su appuntamento tramite email  
dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30

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

#### 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  
aziende  
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**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>VAR. %</b>
Sodd. studenti su servizi di supporto agli studenti	2,49	2,57	+3,2

(fonte Green luav - rapporto di sostenibilità, dicembre 2019)

**Ulteriori dimensioni aggiuntive**

Dall'avvio della sperimentazione nel 2016 incremento costante dei laureati che hanno avviato e concluso il tirocinio professionale, superando l'esame di abilitazione

2016	1
2017	26
2018	50
2019	62

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 Monica Trucillo, mailto: [monica.trucillo@iuav.it](mailto:monica.trucillo@iuav.it)

La risposta perverrà entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione.