

## 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 DIRITTO ALLO STUDIO

Santa Croce 601  
30135 Venezia  
tel 041.257.1828/1803/2155  
diritto.studio@iuav.it

#### Descrizione del servizio

Il Servizio Diritto allo Studio, eroga i benefici del diritto allo studio a tutti gli studenti iscritti ai corsi di laurea, ai corsi di laurea magistrale e ai corsi di dottorato di ricerca, nel caso rientrino nelle condizioni di merito scolastico e nei limiti economici previsti dalle specifiche disposizioni

Il Servizio Diritto allo Studio struttura le proprie attività per erogare i seguenti benefici:

- Borse di studio;
- Riduzioni/esonero totale dal pagamento di tasse e contributi
- Collaborazioni studentesche normali e mirate (tutor alla disabilità)
- Sostegno e servizi per gli studenti disabili
- Prestiti universitari
- Attività di tutorato

#### Responsabile del servizio

Flavio Dal Corso

#### Accessibilità

Sede di Campo de la Lana, Santa Croce 601, al secondo piano

#### Numero di personale operante nel servizio: tre

#### Canali di comunicazione:

telefono, mail, sito web d'ateneo

#### Orari di ricevimento telefonico:

dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13 (salvo chiusure o impedimenti)  
al di fuori degli orari di ricevimento, su appuntamento

#### Destinatari

studenti  
dottorandi

**Tempestività****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)

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

immediato alle richieste telefoniche

istanze e-mail tre giorni lavorativi

**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:

2,51 (range 1-4, fonte questionario GP 2019)

**Ulteriori dimensioni aggiuntive**

Tasso di erogazione del fondo regionale per il diritto allo studio: 100% fondo

Dato medio dei beneficiari di borse di studio: 10% degli studenti

Dato medio dei percipienti compensi per collaborazioni e tutorato: 3,5 % degli studenti

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 Flavio Dal Corso, <mailto:dalcorso@iuav.it>