

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
infodirittostudio@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 di ateneo

Orari di ricevimento telefonico:

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13

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: 2.45 (range: 1-4)

(fonte: questionario GP 2017)

Ulteriori dimensioni aggiuntive

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

dato medio dei beneficiari di borse di studio: 10% studenti

dato medio dei percipienti compensi per collaborazioni e tutorato: 3%

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