

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 FRONT-OFFICE

Santa Croce 601
30135 Venezia
tel
041.257.1869/1767/1813/17
79/1735/1769
front-office@iuav.it
ritirodiplomi@iuav.it
inforientamento@iuav.it
accessi@iuav.it

pagine web
futuri studenti
studenti iscritti

Descrizione del servizio

Il Servizio Front-Office, presidia le attività a sostegno dell'orientamento degli studenti delle scuole superiori, delle preiscrizioni ai corsi di studio, siano essi programmati a livello nazionale che a livello locale, della successiva fase di immatricolazione ai corsi di laurea e laurea magistrale, e della consegna di tutti i tipi di diploma.

Il Servizio Front Office struttura le proprie attività per presidiare un servizio di consulenza e assistenza agli studenti per:

- fornire informazioni relative all'offerta formativa dell'Ateneo
- fornire al pubblico informazioni di carattere generale su:
 - le tasse universitarie: importi e scadenze
 - il rilascio dei certificati relativi alla carriera di studente
 - informazioni relative ai trasferimenti e passaggi di corso
 - informazioni relative alle borse di studio e alle collaborazioni studentesche
 - informazioni relative ai servizi offerti agli studenti disabili
 - informazioni relative al prestito universitario
- consegna diplomi di maturità, laurea, abilitazione, master, dottorato, primo certificato di abilitazione attraverso i microservizi sottoelencati:

Front-Office
Front-Office Orientamento
Front-Office Ritiro Diplomi

Responsabile del servizio

Federico Ferruzzi

Accessibilità

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Front-Office

periodo dal 1° dicembre al 15 giugno (lunedì 9.30 – 11.30, martedì 14.30 – 16.30, giovedì 12.30 – 14.30)

periodo dal 16 giugno al 31 agosto (martedì 14 – 16, giovedì 9.30 – 11.30)

periodo dal 1° settembre al 30 novembre (lunedì 9.30 – 11.30, martedì 14.30 – 16.30, mercoledì 9.30 – 11.30, giovedì 12.30 – 14.30)

Front-Office Orientamento

per colloqui individuali (su appuntamento da fissare via e-mail almeno 2 giorni prima), dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 13, presso la sede di Campo della Lana

Front-Office Ritiro Diplomi

su appuntamento da fissare via e-mail almeno 5 giorni prima
periodo dal 1° settembre al 30 giugno (lunedì 12.30 – 14,

venerdì 9.30 – 11)
periodo dal 1° luglio al 31 agosto (mercoledì 12.30 – 14)

Numero di personale operante nel servizio: otto

Canali di comunicazione:

telefono, mail, sito web di ateneo, sportello, guida degli studenti

Orari di ricevimento telefonico

Front Office (dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12)

Front-Office Orientamento (dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 10 e dalle 13 alle 14)

Front-Office Accessi (numero telefonico attivo solo nei mesi tra giugno e ottobre tel. 041 257 1735)

Front-Office Ritiro Diplomi (su appuntamento)

Destinatari

futuri studenti

studenti in corso e fuori corso

laureati

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 allo sportello (in presenza e telefonico)

istanze e-mail tre giorni lavorativi

Frequenza di erogazione del servizio

settimanale in relazione all'orario di apertura al pubblico

Trasparenza

le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo dedicate alle attività del servizio con frequenza di aggiornamento quotidiana promozione e informazione attraverso brochure ad aggiornamento annuale 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

esaustività risposte: positive al 72%

cortesia del personale di sportello: 2.72 (range: 1-4)

(fonte: questionario GP 2017)

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 Federico Ferruzzi, mailto: ffederic@iuav.it