

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

MASTER

Santa Croce 601
30135 Venezia
tel 041.257.1679 / 1882 / 1737 /
2322
master@iuav.it
[http://www.iuav.it/Didattica1/m
aster1/](http://www.iuav.it/Didattica1/master1/)

Descrizione del servizio

Il Servizio Master si occupa dell'offerta formativa per l'alta formazione universitaria, dedicata a master di primo e di secondo livello e corsi di perfezionamento che toccano i temi più urgenti, attuali e innovativi delle grandi filiere legate all'Architettura, al Design e alla Pianificazione urbanistica e territoriale con uno sguardo che mira all'internazionalizzazione.

Il servizio segue la progettazione dei corsi e ne promuove l'offerta. Monitora e gestisce l'aspetto economico garantendo il funzionamento delle attività didattiche e i servizi ai docenti e agli studenti, nonché la collaborazione con aziende private, studi professionali, fondazioni, organizzazioni internazionali, enti pubblici e privati.

I master e i corsi di perfezionamento si rivolgono a laureati, professionisti, dirigenti e responsabili del settore pubblico e privato in cerca di aggiornamento, approfondimento e nuove prospettive occupazionali.

Il Servizio Master struttura le proprie attività per presidiare:

- gestione dei master e corsi di perfezionamento
- comunicazione e promozione dell'offerta formativa
- assegnazione borse di studio
- valutazione, gestione e monitoraggio della carriera dello studente dall'ammissione al conseguimento titolo
- certificazione dei crediti formativi
- stipula e gestione di protocolli d'intesa, convenzioni e contributi liberali
- allineamento banca dati Almalaurea

Responsabile del servizio

Lucia Basile

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Numero di personale operante nel servizio: quattro

Canali di comunicazione:

telefono, mail, sito web di ateneo, sportello

Orari di ricevimento telefonico:

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13

Destinatari

studenti
laureati
aziende

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

e-mail fino ad un massimo di tre giorni lavorativi

Trasparenza

le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo dedicate alle attività del servizio con frequenza di aggiornamento in relazione alle scadenze delle specifiche attività.

promozione e informazione attraverso brochure ad aggiornamento annuale.

comunicazioni attraverso mail mirate su target specifici.

Efficacia

indagine Almalaurea (es.

<https://www.almalaurea.it/informa/news/2017/09/26/lifelong-learning-master-valore-aggiunto>)

Ulteriori dimensioni aggiuntive

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

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, Lucia Basile:
basile@iuav.it