

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 PROMOZIONE E ORIENTAMENTO

Santa Croce 601
30135 Venezia
tel 041.257.1859 / 1788 / 1786 /
1448 / 1422 / 1858

orientamento@iuav.it
study@iuav.it
3freedays@iuav.it
placement@iuav.it

<http://www.iuav.it/futuri-stu/>

<http://www.iuav.it/LAVORO-TIR/LAVORO---P/opportunit1/index.htm#>

Descrizione del servizio

Il Servizio Promozione e Orientamento struttura le proprie attività per presidiare un servizio di consulenza e assistenza a studenti in ingresso e in uscita. In particolare si occupa di:

- supporto ed accompagnamento alla scelta universitaria;
- gestione di progetti regionali, nazionali e internazionali per l'orientamento in ingresso e in uscita;
- organizzazione di eventi e laboratori dedicati all'orientamento formativo e informativo (open day, laboratori di orientamento);
- promozione dell'offerta formativa presso scuole, fiere e manifestazioni di orientamento in Italia e all'estero;
- sportello di orientamento in entrata e in uscita;
- accoglienza studenti internazionali e rifugiati;
- colloqui di orientamento del lavoro rivolti a studenti, laureandi e laureati al fine di promuovere gli strumenti offerti dalle diverse realtà regionali e nazionali;
- analisi delle esigenze dell'ente/azienda per la definizione del profilo ricercato, promozione e gestione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- eventi di promozione delle attività degli enti/imprese (presentazioni aziendali, career day);
- organizzazione di seminari di orientamento al lavoro e autoimprenditorialità.

Responsabile del servizio

Lucia Basile

Accessibilità

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Orientamento in entrata:

su appuntamento tramite sito web nei seguenti giorni e orari

martedì dalle 10 alle 12

giovedì dalle 15:30 alle 17:00

venerdì dalle 15 alle 16:30

Orientamento in uscita:

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30

disponibilità in altri orari anche su appuntamento tramite email

Numero di personale operante nel servizio: sei

Canali di comunicazione:

telefono, mail, sito web di ateneo, sportello

Orari di ricevimento telefonico:

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30

Destinatari

futuri studenti
studenti in corso
laureati e aziende

Tempestività

Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta

immediato alle richieste telefoniche e allo sportello
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

Orientamento in entrata

Andamento pre-iscrizioni lauree triennali e magistrali per l'a.a.
2019/2020: +2,5% rispetto all'a.a. 2018/2019

Orientamento in uscita

soddisfazione degli studenti sui servizi di placement: 3,48 (range: 1-4)
(Green Iuav: Rapporto di sostenibilità, dicembre 2019)

Almalaurea pubblica annualmente la documentazione relativa ai risultati delle indagini sul Profilo e sulla Condizione occupazionale dei laureati dell'ateneo

<http://www.almalaurea.it/universita/indagini/laureati>

Ulteriori dimensioni aggiuntive

laureandi/laureati raggiunti da misure di placement in rapporto al numero complessivo di laureati dell'ateneo: 37%
(anno solare 2018)

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, mailto lucia.basile@iuav.it

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