

## 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 RELAZIONI INTERNAZIONALI E MOBILITÀ

Santa Croce 601  
30135 Venezia  
tel 041.257.1872 / 1403 /  
1725 / 1739 / 1749/1720  
[international@iuav.it](mailto:international@iuav.it)  
[mobilitastudenti@iuav.it](mailto:mobilitastudenti@iuav.it)  
[tirocinio.estero@iuav.it](mailto:tirocinio.estero@iuav.it)  
<http://www.iuav.it/studenti/mobilita--/contatti-a/>

#### Descrizione del servizio

Il Servizio relazioni internazionali, presidia le attività a sostegno delle strategie di internazionalizzazione. Programma, organizza e cura le procedure di mobilità internazionale per gli studenti, i docenti e il personale tecnico e amministrativo.

Il Servizio relazioni internazionali è quindi promotore delle opportunità offerte dai programmi internazionali e dalle azioni di internazionalizzazione. Provvede a fornire le informazioni, la consulenza e l'assistenza agli studenti, ai docenti e al personale tecnico e amministrativo, monitorando le attività internazionali in corso all'Università Iuav di Venezia.

Struttura le proprie attività per presidiare:

- sviluppo immagine internazionale dell'ateneo, stipula e gestione protocolli di intesa per progetti e convenzioni internazionali, e attività di rendicontazione fondi
- mobilità internazionale per studio, studenti outgoing, UE ed extra UE
- mobilità internazionale per studio, studenti incoming, UE ed extra UE
- mobilità internazionale per tirocinio
- riconoscimento attività didattiche svolte durante la mobilità estera
- mobilità internazionale docenti e staff training internazionale t/a

Attraverso i microservizi sottoelencati:

mobilità erasmus plus  
mobilità extra europea  
tirocinio erasmus plus  
workshop internazionali  
teaching staff  
staff training

#### Responsabile del servizio

Maria Gatto

#### Accessibilità

#### Giorni e orari di apertura al pubblico:

martedì, mercoledì, giovedì dalle 9.30 alle 12.30  
prenotazione degli appuntamenti tramite mail

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

#### 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  
docenti e personale tecnico amministrativo

**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)  
e-mail fino ad un massimo di cinque 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**

Per eventuali risultati consultare indagini Almalaurea sul profilo dei laureati

<http://www2.almalaurea.it/cgi->

[php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&anno=2015&config=profilo](http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&anno=2015&config=profilo)

**Ulteriori dimensioni aggiuntive**

media dei crediti riconosciuti agli studenti luav in mobilità all'estero: 30 CFU a semestre

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 Maria Gatto, mailto: [maria.gatto@iuav.it](mailto:maria.gatto@iuav.it)