

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 SEGRETERIA DEI CORSI DI STUDIO

Santa Croce 601
30135 Venezia
tel 041.257.2458/1732/1402/
1316/1883/1782/1864/1334/
1323

segreteria.corsidistudio@iuav.it

<http://www.iuav.it>

<http://www.iuav.it/Didattica1/index.htm>

<http://www.iuav.it/studenti/>

Descrizione del servizio

Il Servizio Segreteria dei Corsi di Studio, svolge un servizio di supporto alla didattica, fornendo assistenza agli studenti iscritti ai corsi di studio. Gli studenti possono rivolgersi alla Segreteria dei Corsi di Studio per informazioni relative a

- manifesto degli studi, corsi e esami;
- calendari didattici, orari dei corsi e appelli d'esame;
- programmi dei corsi e ricevimento docenti;
- conclusione carriera universitaria;
- riconoscimento tirocinio non curriculare;
- riconoscimento crediti per attività extra-curriculare;
- rilascio copia dei programmi dei corsi

Responsabile del servizio

Piera Terone

Accessibilità

Giorni e orari di apertura al pubblico:

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

dal 16 giugno al 31 agosto (martedì 14.00 – 16.00, giovedì 9.30 – 11.30)

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)

Numero di personale operante nel servizio: nove

Canali di comunicazione:

telefono, mail, sito web di ateneo, sportello

Orari di ricevimento telefonico:

dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00

Destinatari

studenti

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 cinque giorni lavorativi

Trasparenza

le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo dedicate alle attività del servizio con frequenza di aggiornamento relativa alle scadenze

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%

cortesie 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 Piera Terone, mailto: pierat@iuav.it