

## 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

Gli indicatori per la valutazione delle specifiche dimensioni di qualità vengono aggiornati in relazione alle rilevazioni annuali o periodiche indicate come *fonte*.

### SERVIZIO

#### Alta Formazione

Santa Croce 601  
30135 Venezia  
tel 041.257.1765 / 1331 / 1680 /  
1679 / 1788

master@iuav.it  
ssibap@iuav.it

<http://www.iuav.it/master>  
<http://www.iuav.it/ssibap>

Il servizio Alta Formazione struttura le proprie attività attraverso i microservizi sottoelencati:

gestione dei master di primo e di secondo livello e dei corsi di perfezionamento

gestione della governance e della comunità studentesca della scuola di specializzazione in Beni Architettonici e del Paesaggio (SSIBAP)

per presidiare ed erogare i relativi servizi:

- supporto alla progettazione didattica dei percorsi di alta formazione
- istituzione e attivazione dell'offerta formativa annuale
- segreteria degli organi della scuola di specializzazione
- organizzazione della didattica dei corsi gestiti
- procedure di accesso, gestione della carriera degli iscritti e conseguimento titolo finale
- convenzioni e accordi con altri soggetti pubblici e privati

#### Responsabile del servizio

Zucconelli Gianluca (ad interim)

#### ACCESSIBILITÀ

##### Numero di personale operante nel servizio

cinque

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

IUAVINFOPOINT sempre attivo

##### colloqui telefonici

> orari: 9:30/14:30 da lunedì a venerdì

	<p><u>sportello in presenza o da remoto</u>, su appuntamento nella sede di Campo della Lana</p> <p><b>Canali di comunicazione:</b> e-mail, telefono, trouble ticketing system "IUAVINFOPOINT", sito web di ateneo</p> <p><b>Destinatari</b> futuri studenti studenti laureati enti pubblici e soggetti privati</p> <p><b>TEMPESTIVITÀ</b> <b>Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta</b> Immediato alle richieste telefoniche e allo sportello Istanze e-mail: fino ad un massimo di tre giorni lavorativi <b>Tempo massimo di erogazione del servizio</b> I servizi sono erogati in base alle scadenze previste negli atti di riferimento pubblicizzati on-line (bandi, concorsi, decreti e delibere) tenuto conto di esigenze particolari (scadenze esterne) dell'utente</p> <p><b>TRASPARENZA</b> Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo dedicate alle attività del servizio. La frequenza di aggiornamento dipende dalle scadenze delle specifiche attività. Comunicazioni mirate su target specifici vengono diffuse tramite mailing list.</p> <p><b>EFFICACIA</b> Efficacia del master nel lavoro svolto: molto efficace 61,3 (fonte: indagine Almalaurea 2022)</p> <p><b>ULTERIORI DIMENSIONI AGGIUNTIVE</b> Almalaurea: Condizione occupazionale dei diplomati di master a un anno dal titolo (2022)</p> <p><b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO</b> 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: Zucconelli Gianluca – <a href="mailto:servizistudenti.reclamo@iuav.it">servizistudenti.reclamo@iuav.it</a></p>
--	---