

## 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

#### Career Service

Campo della lana  
Santa Croce 601  
tel 041.257. 1917-2101--2312-  
1917-1648-1659

tirocinio@iuav.it  
info.esamidistato@iuav.it  
tirocinio.professionale@iuav.it  
tfa@iuav.it

www.iuav.it

Il servizio Career Service struttura le proprie attività attraverso i microservizi sottoelencati:

tirocinio

esami di abilitazione professionale

per presidiare alle seguenti attività ed erogare i relativi servizi:

- Tirocini, in Italia e all'estero, di studenti e laureati per favorire e sviluppare le prime esperienze formative concrete nel mondo del lavoro e per consolidare e valorizzare la presenza di IUAV nel territorio
- Esami di stato di abilitazione professionale
- Accesso agli atti esami di abilitazione professionale
- Tirocinio professionale
- Formazione all'insegnamento

#### Responsabile del servizio

Mariavincenza Mattivi

#### ACCESSIBILITÀ

##### Numero di personale operante nel servizio

cinque

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

*IUAVINFOPOINT sempre attivo*

*colloqui telefonici*

> sportello telefonico per le aziende

da lunedì a venerdì, ore 10 > 12

giovedì, ore 14.30 > 16.30

> sportello telefonico per i tirocinanti e abilitandi

da lunedì a venerdì, ore 10 > 12

*video sportello*

	<p>mercoledì, ore 10:30 &gt; 12.30</p> <p><u>sportello in presenza</u> nella sede di Campo della Lana</p> <p>martedì, ore 10:30 &gt; 12:30</p> <p><b>Canali di comunicazione:</b> e-mail, telefono, trouble ticketing system "IUAVINFOPOINT", sito web di ateneo, sportello fisico e da remoto</p> <p><b>Destinatari</b> studenti laureati docenti aziende commissari esami di abilitazione professionale rappresentanti degli Ordini Professionali del Veneto</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: 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 e valorizzate attraverso la newsletter dedicata agli studenti. 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> Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato: 3,67 (var -0,03 2021)_fonte GP 2022</p> <p><b>ULTERIORI DIMENSIONI AGGIUNTIVE</b> Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement ? : 3,54 (var +0,02 2021)_fonte GP 2022</p> <p><b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO</b> Tutti i suggerimenti per il miglioramento del servizio, i reclami o le segnalazioni di disservizio vanno presentate (sottoscritte e corredate da documento di identità) al responsabile del servizio: Mattivi Mariavincenza <a href="mailto:servizistudenti.reclamo@iuav.it">servizistudenti.reclamo@iuav.it</a></p>
--	--

I  
- - -  
U  
- - -  
A  
- - -  
V

Università Iuav di Venezia