

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

Diritto allo studio

Campo della lana
Santa Croce 601
30135 Venezia
tel 041.257.1247 / 1821 / 1168 /
1788

diritto.studio@iuav.it
inclusione@iuav.it

Il Servizio Diritto allo Studio struttura le proprie attività attraverso i microservizi sottoelencati:

- gestione delle provvidenze per il diritto allo studio
- configurazione e gestione della contribuzione studentesca
- progettazione e gestione dei servizi di inclusione e per il benessere della comunità studentesca
- per presidiare alle seguenti attività ed erogare i relativi servizi:
 - definizione del sistema di contribuzione studentesca e dei relativi esoneri
 - erogazione di borse di studio e relativa rendicontazione, in linea con il piano regionale dedicato
 - gestione di contratti di tutorato e per le cc.dd. collaborazioni studentesche
 - gestione di interventi per l'inclusione della comunità studentesca con dsa o disabilità
 - gestione e supporto amministrativo allo Sportello di Ascolto Psicologico (SAP)
 - cura dei rapporti con i diversi istituti di credito per il rilascio di prestiti universitari

Responsabile del servizio

Gianluca Zucconelli (ad interim)

ACCESSIBILITÀ

Numero di personale operante nel servizio

tre

Giorni e orari di apertura al pubblico

	<p><i>IUAVINFOPOINT sempre attivo</i></p> <p><u>colloqui telefonici</u> > orari: 9:30/14:30 da lunedì a venerdì</p> <p><u>sportello in presenza o da remoto</u>, su appuntamento nella sede di Campo della Lana</p> <p>Canali di comunicazione: e-mail, telefono, trouble ticketing system "IUAVINFOPOINT", sito web di ateneo, sportello fisico e da remoto</p> <p>Destinatari studenti dottorandi docenti</p> <p>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) tenuto conto di esigenze particolari (scadenze esterne) dell'utente</p> <p>TRASPARENZA 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>EFFICACIA Soddisfazione degli studenti sui servizi di supporto agli studenti: 2.26 (range: 1-4; var: -7%)_fonte: bilancio di sostenibilità (Green Iuav ed.2022)</p> <p>ULTERIORI DIMENSIONI AGGIUNTIVE Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di diritto allo studio?: 3,78 (var +0,07 2021)_fonte GP 2022</p> <p>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO 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: Gianluca Zucconelli servizistudenti.reclamo@iuav.it</p>
--	---