

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
Gestione Accessi

Campo della lana
Santa Croce 601
30135 Venezia
tel 041.257.1735/ 1779/ 1395/
1814/ 2458

info.immatricolazioni@iuav.it
iscrizioni@iuav.it
ritiro.diplomi@iuav.it
conferme.titoli@iuav.it

www.iuav.it

Il servizio Gestione Accessi struttura le proprie attività attraverso i microservizi sottoelencati:

- gestione immatricolazioni
- ritiro diplomi
- per presidiare alle seguenti attività ed erogare i relativi servizi:
 - Preiscrizioni ai corsi di studio
 - Organizzazione prove di accesso
 - Immatricolazione ai corsi di laurea e laurea magistrale
 - Attribuzione obblighi formativi aggiuntivi
 - Iscrizione ai corsi singoli
 - Gestione trasferimenti in ingresso e passaggi di corso di studio
 - Rilascio della carta ateneo e Diploma Supplement
 - Valutazione delle carriere pregresse e titoli esteri per iscrizione ai corsi Iuav
 - Riconoscimento crediti per attività extra-curricolari
 - Verifica contemporanea iscrizione studenti immatricolati, Dm930/2022
 - Accreditamento soggetti esterni ai servizi esse3PA
 - Riscontro alle richieste di conferma dei dati autodichiarati
 - Consegna diplomi di maturità, laurea, abilitazione, master, dottorato, primo certificato di abilitazione
 - Organizzazione cerimonia di consegna del diploma

Responsabile del servizio
Piera Terone

ACCESSIBILITÀ
Numero di personale operante nel servizio
sei

Giorni e orari di apertura al pubblico

	<p><i>IUAVINFOPOINT sempre attivo</i></p> <p><u>colloqui telefonici</u> > orari: tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 <u>sportello in presenza</u> su appuntamento nella sede di Campo della Lana > orari: da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 13.00 martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00</p> <p>Canali di comunicazione: e-mail, telefono, trouble ticketing system "IUAVINFOPOINT", sito web di ateneo, sportello fisico</p> <p>DESTINATARI futuri studenti e famiglie studenti laureati 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 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>EFFICACIA Il processo di immatricolazione è soddisfacente?: 3,94 (var -0,12 2021)_fonte GP 2022: I anno</p> <p>ULTERIORI DIMENSIONI aggiuntive Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo: 3,49 (var -0,09 2021)_fonte GP 2022: I anno</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</p>
--	--

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

Università Iuav di Venezia

	documento di identità) al responsabile del servizio: Piera Terone – servizistudenti.reclamo@iuav.it
--	--