

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 Carriere

Campo della lana
Santa Croce 601
tel 041.257. 1653/ 1366 / 1389 /
1736 / 1388 / 1743 / 1791 / 1746

studenti.triennale@iuav.it
studenti.magistrale@iuav.it

www.iuav.it

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

Lauree Triennali

Lauree Magistrali

per presidiare alle seguenti attività ed erogare i relativi servizi:

- Controllo e aggiornamento delle carriere degli studenti con registrazione in carriera di riconoscimenti e convalide
- Gestione congedi, rinunce agli studi, ricognizioni e aggiornamento carriere pregresse
- Monitoraggio obblighi formativi aggiuntivi
- Rilascio dei certificati relativi alla carriera di studente
- Verifica dei requisiti per il conseguimento del titolo finale di laurea
- Organizzazione commissioni di laurea
- Gestione domande di conseguimento titolo e della presentazione degli elaborati di laurea
- Pubblicazione calendario di laurea
- Allineamento banca dati Almalaurea
- Rimborso contribuzione universitaria
- Riconoscimento crediti per attività extra-curriculare
- Gestione premi di laurea
- URP studenti da remoto e in presenza

Responsabile del servizio

Monica Trucillo

ACCESSIBILITÀ

Numero di personale operante nel servizio

sette

	<p>Giorni e orari di apertura al pubblico <i>IUAVINFOPOINT sempre attivo</i> <u>colloqui telefonici</u> > orari per corsi triennali: martedì dalle 10.00 alle 12.00 venerdì dalle 10.00 alle 12.00 > orari per corsi magistrali: lunedì dalle 10.00 alle 12.00 mercoledì dalle 10.00 alle 12.00 <u>video sportello</u> > orari per corsi triennali: mercoledì dalle 10.30 alle 12.30 > orari per corsi magistrali: martedì dalle 10.30 alle 12.30 <u>sportello in presenza</u> nella sede di Campo della Lana > orari per corsi triennali e magistrali: giovedì dalle 09.00 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 15.00</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 laureandi-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 - Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?: 3,86 (var +0,26 2021)_fonte GP 2022 - La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?:3,55 (var +0,23 2021) fonte GP 2022</p>
--	--

	<p>ULTERIORI DIMENSIONI AGGIUNTIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cortesia del personale: 98% (var +3% 2021)_fonte GP 2022 - Gestione delle carriere e domande di conseguimento titolo tramite procedure on-line: 100% <p>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO</p> <p>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: Monica Trucillo servizistudenti.reclamo@iuav.it</p>
--	---