

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 Didattica

Campo della Iana
Santa Croce 601
tel 041.257.1323 / 1334 / 1402 /
1732 / 1769 / 1782 / 1879

segreteria.corsidistudio@iuav.it
prenotazione.aule@iuav.it
segreteria.vicenza@iuav.it

www.iuav.it

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

segreteria corsi di studio

gestione degli spazi

per presidiare alle seguenti attività ed erogare i relativi servizi:

– definizione e gestione orari delle lezioni

– definizione appelli d'esame

– iscrizione alle attività didattiche

– verifica piani di studio e attivazione commissioni d'esame straordinarie

– rilascio copia dei programmi dei corsi

– ricevimento docenti

– gestione spazi e prenotazione aule

– organizzazione e gestione workshop estivi

– supporto ai docenti per programmi e registri dei corsi, date esami, orari lezioni

Responsabile del servizio

Federico Ferruzzi

ACCESSIBILITÀ

Numero di personale operante nel servizio

sei

Giorni e orari di apertura al pubblico

IUAVINFOPOINT sempre attivo

colloqui telefonici

> orari: 8:30/14:00 da lunedì a venerdì

	<p><u>sportello in presenza</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</p> <p>Destinatari studenti laureandi-laureati docenti</p> <p>TEMPESTIVITÀ Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta Immediato alle richieste telefoniche 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 Cortesia del personale: 98% (var +3% 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, i reclami o le segnalazioni di disservizio vanno presentate (sottoscritte e corredate da documento di identità) al responsabile del servizio: Federico Ferruzzi - servizistudenti.reclamo@iuav.it</p>
--	--