

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

Mobilità Internazionale

tel 041.257.1872 / 1403 / 1725 /
1739 / 1749/1720

international@iuav.it
mobilitastudenti@iuav.it
tirocinio.estero@iuav.it

<http://www.iuav.it/mobility>

Il servizio Mobilità Internazionale struttura le proprie attività attraverso i microservizi sottoelencati:

gestione di progetti europei per l'internazionalizzazione della didattica
gestione dei processi e dei flussi (in/out) di mobilità internazionale per studio, tirocinio e formazione del personale

per presidiare alle seguenti attività ed erogare i relativi servizi:

- stipula e gestione protocolli di intesa e convenzioni di respiro internazionale
- rendicontazione dei diversi finanziamenti ricevuti
- mobilità internazionale per studio - studenti outgoing
- mobilità internazionale per studio - studenti incoming
- mobilità internazionale per tirocinio
- progettazione e gestione dei programmi di doppio titolo
- progettazione e gestione dei programmi di shot mobility (es. workshop o BIP)
- riconoscimento attività didattiche svolte durante la mobilità estera
- mobilità internazionale del personale (docente e non)
- promozione delle opportunità di mobilità internazionale

Responsabile del servizio

Maria Gatto

ACCESSIBILITÀ

Numero di personale operante nel servizio

Sette

Giorni e orari di apertura al pubblico

IUAVINFOPOINT *sempre attivo*

	<p><u>colloqui telefonici</u> <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 laureati docenti personale tecnico amministrativo</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 Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?: 3,86 (var -0,33 2021)_fonte GP 2022 Soddisfazione del personale docente sui servizi di supporto all'internazionalizzazione: 3.22 (range: 1-4; var: 5.57%)_fonte: bilancio di sostenibilità (Green luav ed.2022)</p> <p>ULTERIORI DIMENSIONI AGGIUNTIVE La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono complete?: 3,66 (var -0,02 2021)_fonte GP 2022</p> <p>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO</p>
--	---

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

Università Iuav di Venezia

	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: Maria Gatto servizistudenti.reclamo@iuav.it
--	--