



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Carta dei servizi

MASTER, CORSI DI PERFEZIONAMENTO E CORSI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Università di Verona

Versione 1 del 4 aprile 2019



Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO MASTER, CORSI DI PERFEZIONAMENTO E CORSI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	3
1. <i>I VALORI CHE CI GUIDANO</i>	3
2. <i>COME SIAMO ORGANIZZATI</i>	3
2.1. Staff.....	3
2.2. Comunicazione e trasparenza	3
2.3. Accessibilità.....	3
3. <i>DESTINATARI</i>	4
SERVIZI AGLI STUDENTI	5
1. <i>ACCESSO A MASTER, CORSI DI PERFEZIONAMENTO E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE</i>	5
1.1 Gestione delle procedure di accesso ai corsi.....	5
1.2 Immatricolazione	5
1.3 Gestione dei pagamenti di tasse e contributi.....	5
2. <i>GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI ISCRITTI A MASTER, CORSI DI PERFEZIONAMENTO E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE</i>	5
2.1 Servizi web	5
2.2 Rilascio certificati	6
2.3 Front-office.....	6
QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
1. <i>I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i>	7
2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i>	7
2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti.....	7



**PRESENTAZIONE DEL
SERVIZIO MASTER, CORSI DI
PERFEZIONAMENTO E CORSI
DI AGGIORNAMENTO
PROFESSIONALE**

Università di Verona

Via San Francesco, 22
37129 Verona

Telefono

+39 045 8028767
+39 045 8028260

Email

segreteria.master@ateneo.univr.it

Orari

martedì-mercoledì-giovedì
10.00-13.00

1. I VALORI CHE CI GUIDANO

Coerentemente con il Piano Strategico, l'Ateneo sviluppa percorsi di formazione post laurea, individuando master e corsi di perfezionamento altamente professionalizzanti in considerazione dell'esigenza sempre più forte del mondo del lavoro di laureati specializzati e aggiornati. La formazione post-laurea è diventata di importanza fondamentale per il neo laureato perché offre la possibilità di perfezionare il proprio curriculum di studi in funzione delle esigenze del mercato del lavoro. Anche per chi è già inserito nel mondo del lavoro, laureato o diplomato, garantisce l'opportunità di accedere ad una formazione permanente lungo l'arco della vita.

2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Servizio fa parte della Direzione Didattica e Servizi agli studenti e collabora con la Commissione post-laurea che ha il compito di:

- promuovere e stimolare le proposte di nuovi corsi;
- fornire supporto alla progettazione di corsi attraverso l'analisi del mercato del lavoro e del relativo fabbisogno formativo;
- monitorare periodicamente l'andamento dei percorsi post laurea e relazionare agli Organi di Ateneo.

Il Servizio gestisce l'offerta formativa dei corsi post laurea attivati dall'Ateneo, l'accesso ai corsi stessi e la carriera degli studenti iscritti ai corsi post laurea.

2.1. Staff

Responsabile

Paola Tognolo

Personale

Silvia Ciciretti
Lucia De Luca

2.2. Comunicazione e trasparenza

La pagina del sito dedicata al Servizio contiene la normativa di riferimento, il bando di ammissione ai corsi attivati, le linee guida per l'iscrizione alla selezione e all'immatricolazione e la modulistica. Il Servizio cura inoltre le pagine web dell'offerta formativa post laurea. Le pagine web e le FAQ vengono aggiornate settimanalmente. Le informazioni che riguardano le carriere delle studentesse e degli studenti e/o di risposta a istanze vengono comunicati all'interessata/o.

2.3. Accessibilità

Sede: Gli uffici hanno sede presso il Chiostro San Francesco, piano terra, stanza T.10.



L'accesso può avvenire dal Chiostro San Francesco, via San Francesco 22, oppure dai vialetti antistanti la mensa universitaria.

Contatti: tel. +39 045802 8767-8260, email segreteria.master@ateneo.univr.it

Orari di apertura al pubblico

- Front office: martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00. Si riceve su appuntamento anche in orari diversi.
- Consulenza telefonica: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00.

3. DESTINATARI

I servizi descritti nella Carta si rivolgono a:

- futuri studenti;
- laureati;
- laureandi;
- studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento.

I corsi di aggiornamento professionale possono essere rivolti anche a diplomati: gli specifici requisiti di accesso sono indicati nell'avviso di ammissione e nella scheda del corso.



SERVIZI AGLI STUDENTI

1. ACCESSO A MASTER, CORSI DI PERFEZIONAMENTO E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

1.1 Gestione delle procedure di accesso ai corsi

L'accesso ai corsi avviene, di norma, attraverso una selezione regolamentata da uno specifico avviso di selezione, che contiene tutte le informazioni relative a: termini e modalità di presentazione della domanda; numero di posti disponibili; titolo di studio richiesto per l'accesso ed eventuali altri requisiti; prove di accesso e titoli valutabili; contributi di iscrizione; data di inizio delle attività formative.

La domanda di partecipazione alla selezione deve essere presentata tramite procedura on line disponibile sulla piattaforma Esse3.

Concluse le selezioni, è pubblicato nella pagina del corso l'elenco degli ammessi, contenente anche le tempistiche e le modalità per l'immatricolazione.

1.2 Immatricolazione

Con la domanda di immatricolazione, il candidato ammesso si iscrive al corso prescelto. Tale domanda deve essere presentata attraverso la procedura on line (piattaforma Esse3) al termine della quale viene rilasciato il MAV necessario per il pagamento del contributo di iscrizione.

1.3 Gestione dei pagamenti di tasse e contributi

Gli importi, l'eventuale rateizzazione e le scadenze per il pagamento dei contributi sono indicati nella scheda informativa del corso allegata all'avviso di selezione e nella pagina web del corso.

Il bollettino per il pagamento (MAV) della prima rata viene rilasciato al termine delle procedure on line di iscrizione. I MAV delle rate successive sono disponibili on line nell'area riservata dello studente.

Quando il pagamento viene registrato nel sistema, lo studente riceve una conferma via email e può verificare nella propria area l'aggiornamento dei dati. Nel caso il pagamento venisse effettuato da un terzo soggetto (ad esempio il datore di lavoro), lo studente dovrà mettersi in contatto con il Servizio, che fornirà le necessarie istruzioni.

2. GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI ISCRITTI A MASTER, CORSI DI PERFEZIONAMENTO E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

2.1 Servizi web

Lo studente iscritto ha l'accesso al servizio web che gli consente di visualizzare lo stato della propria carriera, scaricare il MAV per effettuare il pagamento dei contributi, accedere al servizio di certificazione.

Ha inoltre a disposizione il servizio di didattica in e-learning, attraverso il portale dello studente "MyUnivr".



2.2 Rilascio certificati

Gli studenti possono rivolgersi al Servizio per ottenere certificazioni relative alla propria iscrizione, al conseguimento del titolo (master), attestazioni di frequenza (corsi di perfezionamento e corsi di aggiornamento professionale) o certificazioni ai fini fiscali.

I certificati possono essere richiesti al front office, via email allegando la scansione di un documento d'identità, accedendo all'area riservata della piattaforma Esse3.

2.3 Front-office

I futuri studenti, gli studenti iscritti e coloro che hanno terminato i corsi possono rivolgersi al Servizio per una consulenza in presenza, telefonica o via email. Gli orari e i recapiti sono indicati nella sezione *COME SIAMO ORGANIZZATI* di questa Carta dei Servizi.



QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono stati individuati con l'obiettivo di un miglioramento continuo dei servizi. Gli indicatori individuati fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, tempestività ed efficacia.

Rispetto alla dimensione dell'accessibilità, la continuità del servizio è garantita da:

- procedure on-line attive h24;
- front office aperto per 9 ore nell'arco della settimana, alle quali si aggiunge la possibilità di prenotare un appuntamento al di fuori dall'orario previsto;
- consulenza telefonica disponibile per 10 ore a settimana.

La sospensione dell'attività di front office e di consulenza telefonica avviene in occasione delle chiusure istituzionali dell'Ateneo ed è tempestivamente comunicata con avviso nella pagina web del Servizio.

Per quanto riguarda la tempestività del servizio, l'indicatore di riferimento sono i tempi di attesa:

- per la consulenza in presenza non eccedono i 15 minuti;
- I tempi di attesa per rilascio certificazioni non superano i 3 giorni lavorativi se richiesti via email, nessun tempo di attesa se rilasciati allo sportello in presenza o dal servizio web;
- Il tempo per il perfezionamento della procedura di immatricolazione una volta acquisito il pagamento non supera i 5 giorni lavorativi.

L'oggettiva efficacia dei servizi proposti è misurata dal rapporto tra corsi proposti e corsi attivati. Questo viene dimostrato dall'aumento della percentuale di corsi attivati negli ultimi due anni accademici.

	a.a. 2017/18		a.a. 2018/19	
	istituiti	attivati	istituiti	attivati
Master	30	22	23	20
Corsi di Perfezionamento	44	25	32	23

2. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il monitoraggio e il miglioramento del servizio viene tenuto in costante considerazione con il feedback degli studenti e attraverso la procedura di gestione dei suggerimenti e dei reclami.

2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti

Tutti i suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Ateneo nonché i reclami, possono essere inoltrati in forma scritta all'indirizzo



segreteria.master@ateneo.univr.it, indicandone nome e cognome, indirizzo di posta elettronica e un recapito telefonico.

Il Servizio fornirà una risposta scritta entro 30 giorni.

L'utente sarà informato sulla modalità di soluzione del problema oppure verranno dati chiarimenti sul permanere della situazione.

Le informazioni raccolte tramite la procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni verranno utilizzate per la valutazione e il miglioramento del servizio.