



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

# **Carta dei servizi**

## **U.O. Mobilità internazionale**

**Servizio: mobilità studentesca internazionale**  
**Università di Verona**

Versione 1.0 del 5 aprile 2019



## Sommario

|   |          |
|---|----------|
| <b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO MOBILITÀ STUDENTESCA INTERNAZIONALE</b> | <b>3</b> |
| 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                                       | 4        |
| 2.3 Accessibilità   | 4        |
| 3. <i>DESTINATARI</i>   | 4        |
| <b>SERVIZI AGLI STUDENTI</b>  | <b>5</b> |
| 1. <i>SERVIZI PER LA MOBILITÀ STUDENTESCA IN USCITA</i>               | <b>5</b> |
| 1.1.1. Programma Erasmus+ - mobilità ai fini di studio                | 5        |
| 1.1.2. Programma Worldwide Study                                      | 5        |
| 1.1.3. Programma Short Term Mobility                                  | 5        |
| 1.1.4. Programma UniVerona Cooperazione                               | 5        |
| 2. <i>SERVIZI DI MOBILITÀ STUDENTESCA IN INGRESSO</i>                 | <b>6</b> |
| 2.1. <i>Servizi di accoglienza</i>                                    | <b>6</b> |
| 2.1.1. Prima dell'arrivo a Verona                                     | 6        |
| 2.1.2. All'arrivo a Verona  | 7        |
| 2.2. <i>Opportunità informative</i>                                   | <b>7</b> |
| 2.2.1. Orientation Days   | 7        |
| 2.2.2. Supporto informativo online e allo sportello                   | 7        |
| <b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>   | <b>7</b> |
| 1. <i>I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i>                | <b>7</b> |
| 2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i>      | <b>8</b> |
| 2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti                           | 8        |



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO MOBILITÀ STUDENTESCA INTERNAZIONALE

**Università di Verona**  
Via San Francesco, 22  
37129 Verona

### telefono

+39 045 802 8358  
+39 045 802 8530  
+39 045 802 8596  
+39 045 802 8043  
+39 045 802 8196

### Email

relazioni.internazionali  
@Ateneo.univr.it

### Orari ricevimento al pubblico:

lunedì- mercoledì-  
venerdì  
dalle 9.00 alle 12.45

## 1. I VALORI CHE CI GUIDANO

Le strategie di internazionalizzazione della didattica dell'Ateneo sono indicate nel Piano Strategico all'obiettivo 2 intitolato "Sviluppare la mobilità e l'offerta formativa a livello internazionale". Le strategie sono mirate a:

1. offrire una formazione che prepari ad affrontare un mercato del lavoro globale fornendo competenze interculturali e una prospettiva internazionale;
2. attrarre talenti dall'estero coinvolgendoli nelle attività dell'Ateneo come studenti, ricercatori, docenti;
3. potenziare gli scambi e le collaborazioni internazionali al fine di migliorare la qualità di didattica, ricerca e amministrazione.

Le relazioni internazionali dell'Università di Verona offrono agli studenti la possibilità di vivere periodi di studio all'estero e di usufruire della presenza in Ateneo di docenti e studenti internazionali. L'obiettivo costante è quello di rafforzare gli scambi internazionali in entrata e uscita, potenziando i servizi per l'accoglienza, individuando finanziamenti orientati all'internazionalizzazione, anche attraverso il potenziamento dell'offerta formativa in lingua straniera e l'internazionalizzazione dei curricula (convenzioni con Atenei stranieri, titolo doppi/congiunti, ecc.).

Attraverso il Servizio Mobilità studentesca internazionale (da ora in poi "Servizio"), l'Università di Verona offre ai propri studenti l'opportunità di trascorrere parte del percorso formativo in uno o più atenei esteri consorziati e incoraggia la presenza di studenti internazionali nell'Ateneo.

## 2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Servizio, che fa capo alla Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, eroga i suddetti servizi con l'obiettivo di:

- offrire agli studenti dell'Ateneo la possibilità di svolgere una parte del loro percorso accademico all'estero;
- assicurare agli studenti internazionali provenienti da Università partner dell'Ateneo la possibilità di trascorrere un periodo di formazione a Verona.

Il Servizio collabora con la Delegata del Rettore all'Internazionalizzazione nonché con i Delegati all'internazionalizzazione delle Scuole e dei Dipartimenti.

Il personale interno al Servizio si impegna a:

- operare nel rispetto dello Statuto, del Codice comportamento dei dipendenti e del Codice etico di Ateneo;
- rispettare le norme e le linee guida in materia di trattamento e protezione dei dati personali.

### 2.1 Staff

#### Responsabile

Anna De Salvo

#### Personale

Manuela Arvedi



Lisa Bonfante  
Simone Lonardi  
Martina Loro  
Barbara Mancassola  
Maddalena Pigozzi

## 2.2 Comunicazione e trasparenza

La pagina del sito dedicata al Servizio contiene informazioni utili sui singoli servizi e sulla loro fruizione. La pagina web viene tenuta aggiornata con cadenza mensile, salvo iniziative ed eventi di rilievo che sono in ogni caso comunicati tempestivamente. Nel medesimo spazio online sono reperibili tutte le normative di riferimento, nonché indicazioni rispetto alle modalità per accedere ai diversi bandi di mobilità, in lingua italiana ed in lingua inglese per consentirne la fruizione anche agli studenti internazionali e provenienti dalle sedi partner.

Le opportunità e le iniziative rivolte agli studenti internazionali sono inoltre pubblicizzate attraverso la pagina facebook dedicata (*University of Verona – International*)

## 2.3 Accessibilità

**Sede:** L'ufficio adibito a sportello per il pubblico è collocato al piano primo del Chiostro San Francesco, scala A, presso la stanza 1.21.

Per eventuali necessità aggiuntive in relazione a specifiche disabilità motorie, è disponibile l'ascensore previo contatto telefonico con l'ufficio per consentirne l'attivazione. L'accesso può avvenire dal Chiostro San Francesco, Via San Francesco 22, oppure dal Polo Zanotto.

**Contatti:** tel. +39 045802 8596 – 8043 – 8530 – 8196 - 8358, e-mail: [relazioni.internazionali@Ateneo.univr.it](mailto:relazioni.internazionali@Ateneo.univr.it) , [www.univr.it/helpdesk](http://www.univr.it/helpdesk)

**Orari di apertura al pubblico:** lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10.00 alle 12.45.

## 3. DESTINATARI

I servizi descritti nella presente Carta si rivolgono alle studentesse e agli studenti iscritte/i a corsi di studio, dottorati di ricerca, scuole di specializzazione dell'Ateneo o degli Atenei internazionali partner.



## SERVIZI AGLI STUDENTI

### 1. SERVIZI PER LA MOBILITÀ STUDENTESCA IN USCITA

Il Servizio assiste le studentesse e gli studenti per tutto l'iter di preparazione, svolgimento e conclusione dell'esperienza di mobilità internazionale. Di seguito viene riportata una breve descrizione dei servizi erogati per i diversi programmi di mobilità

#### 1.1 Gestione programmi di mobilità

##### 1.1.1. Programma Erasmus+ - mobilità ai fini di studio

Il programma prevede l'assegnazione di borse di mobilità per studio verso Università di Paesi europei e non europei partecipanti al Programma. Il servizio gestisce la stipula degli accordi bilaterali, predispone il bando, supporta le Commissioni di Dipartimento/Scuola nella pubblicazione delle graduatorie e cura la gestione amministrativa e contabile delle borse di mobilità assistendo le studentesse e gli studenti assegnatari di borsa prima, durante e al termine della mobilità all'estero.

##### 1.1.2. Programma Erasmus+ - mobilità ai fini di tirocinio

Il programma prevede l'assegnazione di borse di mobilità per tirocinio verso Aziende, Università ed enti europei partecipanti al Programma. Il servizio predispone il bando e cura la gestione amministrativa e contabile delle borse di mobilità assistendo le studentesse e gli studenti assegnatari di borsa prima, durante e al termine della mobilità all'estero.

##### 1.1.3 Programma Worldwide Study

Il programma prevede l'assegnazione di borse di mobilità per studio verso Università di Paesi non europei. Il servizio gestisce la stipula degli accordi bilaterali, predispone il bando, supporta la Commissione di Ateneo nella procedura di selezione e cura la gestione amministrativa e contabile delle borse di mobilità, assistendo le studentesse e gli studenti assegnatari di borsa prima, durante e al termine della mobilità all'estero.

##### 1.1.4 Programma Short Term Mobility

Il programma prevede l'assegnazione di contributi economici per mobilità di breve durata (da 3 a 30 giorni). Il servizio predispone il bando e cura la gestione amministrativa e contabile del periodo di mobilità, assistendo le studentesse e gli studenti assegnatari di borsa prima, durante e al termine della mobilità all'estero.

##### 1.1.5 Programma UniVerona Cooperazione

Bando di Ateneo che finanzia iniziative di mobilità studentesca internazionale extraeuropea verso destinazioni a risorse limitate in Africa, India, America Latina e Albania. Il servizio predispone il bando e cura la gestione amministrativa e contabile del periodo di mobilità, assistendo le studentesse e gli studenti assegnatari di borsa prima, durante e al termine della mobilità all'estero.

#### 1.2 Opportunità informative

##### 1.2.1. Supporto informativo online e allo sportello



Consulenza e supporto per il reperimento e l'attivazione di percorsi di mobilità attraverso:

- attività di sportello negli orari di apertura al pubblico;
- servizio di "help desk" riservato a studenti iscritti e sostitutivo del servizio e-mail, per la gestione delle richieste pervenute per via telematica;
- servizio e-mail riservato ai futuri studenti e agli studenti internazionali, attraverso la casella di posta [relazioni.internazionali@Ateneo.univr.it](mailto:relazioni.internazionali@Ateneo.univr.it).

#### 1.2.2. Giornate informative "E se andassi a quel Paese?"

Giornate organizzate nelle varie sedi dei corsi di studio nel periodo ottobre – novembre dedicate all'informazione sulle opportunità di mobilità studentesca internazionale offerte dall'Università di Verona, con la partecipazione di studenti e studentesse che hanno preso parte ai programmi di mobilità negli anni precedenti.

#### 1.2.3. Giornate informative "Erasmus Info Days"

Giornate organizzate nelle varie sedi dei corsi di studio nel periodo maggio – giugno e gennaio – febbraio dedicate all'informazione sulle opportunità di mobilità studentesca internazionale offerte dai bandi Erasmus, con la partecipazione di studenti e studentesse che hanno preso parte ai programmi di mobilità negli anni precedenti.

#### 1.2.4. Guide informative

Alla [pagina web di Ateneo](#) dedicata ai programmi di mobilità vengono pubblicate annualmente le guide dedicate agli studenti e alle studentesse in partenza nell'ambito dei Programmi Erasmus + per studio, Erasmus + per tirocinio e Worldwide Study, contenenti tutte le informazioni utili per organizzare il proprio soggiorno all'estero e per la corretta predisposizione dei documenti finalizzati al riconoscimento degli esami sostenuti all'estero.

## 2 SERVIZI DI MOBILITÀ STUDENTESCA IN INGRESSO

Gli studenti e le studentesse selezionati/e dalle Università partner dell'Ateneo vengono supportati/e lungo tutto l'iter di organizzazione del soggiorno a Verona, dalla predisposizione e trasmissione dell'application form, alla scelta degli insegnamenti da inserire nel piano di studi (*Learning Agreement*).

### 2.1 Servizi di accoglienza

A tutti gli studenti e a tutte le studentesse internazionali in ingresso vengono garantiti i seguenti servizi prima dell'arrivo e durante la permanenza a Verona.

#### 2.1.1 Prima dell'arrivo a Verona

Per gli studenti in procinto di svolgere un'esperienza presso l'Ateneo veronese vengono effettuati tutti i necessari passaggi amministrativi:

- raccolta dei nominativi inviati dalle sedi partner e invio ai singoli candidati di un link personalizzato per l'invio dell'application form;
- immatricolazione e stampa badge;
- richiesta di codice fiscale presso l'Agenzia delle Entrate;



- supporto nella ricerca dell'alloggio presso le residenze ESU o in appartamenti privati;

### 2.1.2 All'arrivo a Verona

Per gli studenti appena giunti presso l'Università di Verona viene svolto un supporto rispetto alle procedure burocratiche relative al soggiorno, nei casi previsti:

- supporto nella predisposizione della richiesta di permesso di soggiorno;
- prenotazione appuntamenti personalizzati in Questura per il foto-segnalamento finalizzato al rilascio del permesso di soggiorno.

## 2.2 Opportunità informative

### 2.2.1 Orientation Days

Giornate di informazione e benvenuto dedicate agli studenti e studentesse internazionali ospiti dell'Ateneo, con visite alle strutture universitarie e alla città di Verona. Vengono organizzate in settembre e in febbraio, in corrispondenza dei periodi di inizio dei semestri.

### 2.2.2 Supporto informativo online e allo sportello

Consulenza e supporto prima, durante e al termine della mobilità:

- attività di sportello negli orari di apertura al pubblico;
- servizio di "help point", su appuntamento, per l'inserimento degli insegnamenti scelti nel libretto online di ESSE3;
- supporto via email scrivendo a [relazioni.internazionali@Ateneo.univr.it](mailto:relazioni.internazionali@Ateneo.univr.it).

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono stati individuati in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati. A tal fine sono stati definiti alcuni indicatori con riferimento alle dimensioni di accessibilità, efficacia e tempestività.

Rispetto alla dimensione dell'accessibilità, si segnala che la continuità del servizio è garantita attraverso:

- il front office di sportello, operativo per 3 giorni a settimana;
- il front office telefonico e online, operativo per 5 giorni a settimana.

Per quanto concerne la tempestività del servizio, lo standard di riferimento sono i tempi di attesa per il ricevimento allo sportello:

- attraverso l'utilizzo del servizio "eliminacode", l'attesa media per la chiamata allo sportello è di 10 minuti;
- per la gestione di pratiche che richiedono un'attenzione maggiore (es. consegna della documentazione al rientro dalla mobilità, compilazione del Learning Agreement per gli studenti Erasmus ospiti) è attivo un sistema di appuntamenti che consente all'utente di recarsi allo sportello ad un orario preciso. L'appuntamento viene



fissato online direttamente dal richiedente e confermato automaticamente dal sistema.

L'efficacia percepita dei servizi erogati è monitorata attraverso la rilevazione della soddisfazione degli utenti tramite il Progetto Good Practice, i cui risultati vengono pubblicati ogni anno sul portale di Ateneo. Il tasso di soddisfazione della qualità dei servizi di internazionalizzazione registrato negli ultimi 3 anni è in linea o superiore alla media nazionale registrata per gli Atenei di grandi dimensioni.

## **2. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

I servizi vengono monitorati tramite la rilevazione della soddisfazione degli utenti e la raccolta ed elaborazione degli eventuali suggerimenti di miglioramento pervenuti. Sulla base di tale monitoraggio, che avviene con cadenza annuale, si provvede alla conferma o all'aggiornamento degli standard di qualità.

### **2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti**

Suggerimenti per il miglioramento dei servizi e i reclami, possono essere inoltrati in forma scritta all'indirizzo [relazioni.internazionali@Ateneo.univr.it](mailto:relazioni.internazionali@Ateneo.univr.it), indicando nome e cognome, indirizzo di posta elettronica e un recapito telefonico. Sarà cura del Servizio informare l'utente sullo stato di avanzamento della richiesta e fornire una risposta a conclusione della stessa, entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione, indicando, se del caso, le modalità di risoluzione del problema, ovvero chiarimenti circa le ragioni del permanere della situazione. Le informazioni raccolte tramite la procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni saranno in ogni caso utilizzate nell'ottica della valutazione e del miglioramento del servizio.