



CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO INCLUSIONE

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1. I valori che ci guidano

Gli obiettivi e le azioni delle Università italiane a favore degli studenti con disabilità o con DSA si ispirano ai principi di diritto allo studio, vita indipendente, cittadinanza attiva e inclusione nella società.

In materia, il principale punto di riferimento è la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 2006, ratificata nel 2009 dal Parlamento italiano.

La Convenzione sostiene, protegge e garantisce il pieno e uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità e promuove il rispetto per la loro intrinseca dignità. In particolare, la Convenzione impegna gli Stati firmatari a promuovere e sostenere l'accesso all'Università, alla formazione e all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

Coerentemente con i principi sopra ricordati, lo Statuto dell'Università di Verona, tra l'altro:

- promuove la cultura del rispetto dei diritti umani, la dignità della persona, il pluralismo delle idee e la valorizzazione delle differenze;
- respinge la violenza, la discriminazione e l'intolleranza;
- promuove il costante miglioramento del processo didattico anche mediante metodologie e tecnologie innovative adatte a sviluppare e perfezionare l'apprendimento; promuove i servizi didattici integrativi, curando particolarmente le forme di assistenza tutoriale; promuove la valorizzazione della partecipazione attiva degli studenti alle attività formative;
- prescrive la rimozione degli ostacoli che impediscono alle studentesse e agli studenti il conseguimento di una preparazione di qualità nei tempi previsti dagli ordinamenti didattici;
- promuove la qualità della vita universitaria di studentesse e studenti dedicando attenzione alle condizioni di studio, con particolare riferimento al superamento delle barriere nei confronti delle persone con disabilità.

Attraverso il Servizio Inclusiones, l'Università di Verona promuove la qualità della vita universitaria e l'inclusione delle studentesse e degli studenti con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento (DSA).

1.2. Come siamo organizzati

Il Servizio Inclusiones è gestito dall'Unità Operativa Inclusiones (UO Inclusiones). L'UO Inclusiones è parte dell'Area Orientamento e post laurea, a sua volta afferente alla Direzione Offerta formativa, Servizi e Segreterie studenti.

Il Servizio contempla numerosi compiti, fra i quali si segnalano:

- la funzione di interfaccia fra il “sistema università” e gli studenti;
- il raccordo con gli altri servizi di Ateneo;
- il supporto personalizzato atto a favorire il successo formativo;
- l’organizzazione e la gestione amministrativa funzionale all’erogazione dei servizi e al monitoraggio della loro efficacia;
- l’attività di supporto alla *governance* di Ateneo, nelle materie di competenza.

Il Servizio collabora in particolare con:

- il Delegato del Rettore competente in materia di inclusione, ed eventuali Co-delegati;
- il Comitato per l’Inclusione e l’Accessibilità;
- i Referenti delle Scuole e/o dei Dipartimenti;
- il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni nel lavoro (CUG).

Il personale addetto al Servizio è tenuto a:

- operare nel rispetto dello Statuto, del Codice comportamento dei dipendenti, del Codice etico di Ateneo e degli standard di qualità definiti, assistendo l’utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza, realizzando parità di trattamento e avendo massima cura del servizio erogato;
- erogare i servizi con continuità e regolarità. Se, per motivi di servizio, è necessario interrompere una prestazione, il personale fornisce tempestiva comunicazione e prende le misure necessarie per ridurre al minimo il disagio degli utenti;
- rispettare le procedure relative alla tutela della salute e della sicurezza, e fare il possibile per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza agli utenti;
- rispettare le norme e le linee guida in materia di trattamento e protezione dei dati personali;
- rispettare i valori organizzativi del personale dirigente e tecnico amministrativo di Ateneo e i comportamenti osservabili ad essi associati;
- rendere pienamente accessibili tutti i documenti pubblicati nelle pagine web relative al Servizio.

Staff

I nominativi e i recapiti del personale assegnato all’UO Inclusione, inclusa l’indicazione del relativo Responsabile, sono consultabili alla [pagina dedicata](#).

Comunicazione e trasparenza

La [pagina](#) del sito dedicata (e le pagine ad essa subordinate) contengono informazioni utili sui singoli servizi e sulla loro fruizione. Le pagine web vengono verificate, e ove necessario aggiornate, con cadenza almeno mensile. Le iniziative e gli eventi di rilievo sono in ogni caso comunicati tempestivamente. Nel medesimo spazio on line è reperibile la normativa di riferimento, nonché la modulistica per richiedere i singoli servizi.

Le principali pagine web del Servizio sono consultabili anche su mobile, scaricando la App “UNIVR” dall’App Store Apple oppure da Google Play Store. L’App è utilizzabile su dispositivi iPhone, iPad (iOS versione 7.1 e successive) e su smartphone e tablet Android (versione 2.3 e successive).

Accessibilità

Sede

L'UO Inclusione ha sede all'interno del Palazzo di Lettere, al piano terra, accanto alla portineria, e occupa le seguenti stanze:

- T.07: ufficio
- T.08: aula studio
- T.09: stanza tutorato
- T.10: ufficio

Per accedere ai locali sopra elencati, sono disponibili i seguenti percorsi, privi di barriere architettoniche:

- (1) dall'ingresso del Chiostro S. Francesco, situato in via San Francesco 22, percorrere per intero il lato ovest, attraversare il passaggio che conduce al Palazzo di Lettere, dopo la porta a vetri e la portineria svoltare a sinistra. Le stanze si trovano sulla sinistra, di fronte all'Aula "Megalizzi";
- (2) dall'ingresso del Polo Zanotto, situato in Viale dell'Università 4, tenere la destra, attraversare il corridoio che conduce al Palazzo di Lettere. Le stanze si trovano sulla destra, di fronte all'Aula "Megalizzi".

Recapiti

- **Indirizzo:** Via San Francesco, 22 – Verona
- **Telefono:** +39 045 802 8003
- **E-mail:** inclusione@ateneo.univr.it
- **Web:** <https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/inclusione-e-accessibilita-supporto-a-studenti-con-disabilita-e-dsa>

Orari di apertura al pubblico

Si riceve, solo previo appuntamento, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00, o eventualmente in orari diversi, previo specifico accordo. È possibile, negli stessi orari, e sempre previo appuntamento, ricevere consulenza telefonica, in teleconferenza o via e-mail.

1.3. Destinatari

Requisiti per l'accesso ai servizi

I servizi descritti nella presente Carta si rivolgono alle studentesse e agli studenti iscritte/i a corsi di studio, master, dottorati di ricerca, corsi singoli, scuole di specializzazione, programmi di mobilità internazionale, nonché a studentesse e studenti che intendano partecipare alle prove di ammissione previste per i corsi di studio a numero programmato.

Le studentesse e gli studenti che intendono accedere ai servizi descritti nella presente Carta devono trovarsi in una delle seguenti condizioni:

- **disabilità di cui alla legge n. 104/1992 e/o invalidità civile**, comprovate da apposita documentazione rilasciata dalle commissioni mediche competenti;
- **disturbo specifico dell'apprendimento (DSA)**, comprovata da relativa diagnosi rilasciata dal Servizio Sanitario Nazionale oppure da specialisti o strutture private accreditate ai sensi della L. 170/2010, nelle regioni ove previsto.

Le studentesse e gli studenti in condizione di **inabilità temporanea** (derivante da incidenti, interventi medici, ricoveri, malattie prolungate o altre situazioni di natura clinica), debitamente comprovata da certificazione medica, possono accedere ai servizi o a parte di essi, previa valutazione del caso concreto.

Le studentesse e gli studenti con **BES (Bisogni Educativi Speciali)**, se privi di un certificato di disabilità/invalidità civile o di diagnosi di DSA, possono usufruire di un limitato accesso ad alcuni dei servizi della presente Carta dei servizi, in base a una valutazione del caso concreto.

Registrazione presso il Servizio

Per usufruire del Servizio Inclusione, è necessaria la registrazione presso il Servizio stesso.

A tal fine, la studentessa o lo studente invia una mail all'indirizzo inclusione@ateneo.univr.it allegando:

- copia della documentazione attestante la condizione che consente di accedere al Servizio (vedi punto precedente);
- copia di un documento di identità;
- copia del codice fiscale.

Nella mail indica il numero di matricola (ove già attribuito) e il corso di studio (se l'iscrizione è già stata perfezionata).

L'ufficio aprirà un fascicolo dedicato all'utente.

Se necessario o utile, su richiesta dell'utente o su indicazione dell'ufficio, è possibile che la registrazione dell'utente si accompagni a un colloquio conoscitivo.

Attenzione:

- la consegna di documentazione da parte di candidate/i ai fini dello svolgimento dei test di ammissione non vale come registrazione dell'utente immatricolato. In altre parole, una volta superato il test di ammissione, e acquisito lo status di studentessa/studente immatricolata/o, l'interessata/o dovrà sempre registrarsi presso l'UO Inclusione come indicato sopra;
- di norma, non esiste un termine di scadenza entro il quale registrarsi presso l'UO Inclusione; tuttavia, fino a che non avviene la registrazione, i servizi non possono essere erogati. Per l'esonero dai contributi economici, vigono termini specifici indicati annualmente nell'apposito Regolamento.

2. SERVIZI AGLI STUDENTI

Di seguito viene riportata una breve descrizione di ciascun servizio.

Per i dettagli operativi si rinvia alla consultazione della [pagine web](#) dedicate.

Note importanti:

- la fruizione dei servizi richiede la previa registrazione dell'utente: si veda il paragrafo 1.3;
- i servizi sono erogati su espressa richiesta dell'interessata/o, da formulare ogni volta che ne sorga l'esigenza;
- l'utente che si registra presso l'UO Inclusione per chiedere servizi o informazioni, deve utilizzare la propria casella e-mail istituzionale (<nome.cognome@studenti.univr.it>), indicando tutti i dettagli utili per consentire all'ufficio di comprendere la sua situazione e le sue esigenze, e riportando i dati necessari per un contatto immediato (soprattutto indirizzo e-mail e numero di telefonia mobile);
- i servizi sono di volta in volta erogati nei limiti delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili al momento della richiesta.

A. SERVIZI PER ASPIRANTI STUDENTI

2.1. Colloqui informativi e di assistenza

Il Servizio svolge colloqui di informazione e assistenza riguardanti:

- attività didattiche (lezioni, esami, ecc.);
- pratiche amministrative (carriere, contribuzione studentesca, ecc.);
- servizi specificamente dedicati a studentesse e studenti con disabilità e/o DSA.

Per usufruire del servizio, o per richiedere maggiori informazioni, scrivere a: inclusione@ateneo.univr.it

2.2. Agevolazioni economiche

Le studentesse e gli studenti con disabilità o invalidità possono fruire, su richiesta, degli esoneri indicati nel [Regolamento in materia di contribuzione studentesca](#) vigente.

Il Servizio Inclusione fornisce informazioni agli utenti interessati a usufruire di detti esoneri; inoltre, riceve e valuta le richieste di esonero.

Per dettagli: si veda la [pagina dedicata](#).

2.3. Adattamenti ai test di ammissione

I test di ammissione per i corsi di laurea a numero programmato sono organizzati tenendo conto delle esigenze delle candidate e dei candidati con invalidità, disabilità o disturbo specifico dell'apprendimento (DSA), secondo le prescrizioni di legge e le indicazioni dei bandi di riferimento.

Gli ausili di cui l'interessata/o potrà usufruire per la prova, e le modalità per presentare la richiesta, sono di norma indicate nel bando relativo al corso di interesse, pubblicato sul sito web di Ateneo.

Per dettagli: si veda la [pagina dedicata](#).

2.4. Adempimenti amministrativi in fase di immatricolazione

Il Servizio, in collaborazione con gli uffici di volta in volta competenti, fornisce supporto agli utenti nella gestione di adempimenti amministrativi legati all'immatricolazione.

Per usufruire del servizio, o per richiedere maggiori informazioni, scrivere a: inclusione@ateneo.univr.it

B. SERVIZI PER STUDENTI ISCRITTI E NEOLAUREATI

2.5. Colloqui informativi e di assistenza

Si veda il § 2.1.

2.6. Agevolazioni economiche

Si veda il § 2.2.

2.7. Adattamento prove d'esame

La normativa vigente prevede la possibilità di adattamenti in sede di esame, in favore di studentesse e studenti con disabilità/DSA.

L'adattamento di una prova d'esame – che presuppone una attenta valutazione delle caratteristiche della studentessa o dello studente, da un lato, e delle caratteristiche della prova, dall'altro lato – richiede la previa intesa con il docente della materia e il supporto dell'UO Inclusiones. L'adattamento va richiesto volta per volta, in funzione di ogni singolo esame.

Per dettagli: si veda la [pagina dedicata](#).

2.8. Tutorato specializzato

Il tutorato specializzato è una attività di supporto individuale volta a eliminare o ridurre gli ostacoli che studentesse e studenti con disabilità/DSA possono incontrare lungo il proprio percorso formativo.

Il servizio è volto a promuovere l'autonomia della persona, integrarla in ambito accademico, sviluppare la sua partecipazione attiva al processo formativo, migliorare il contesto di apprendimento e predisporre interventi mirati a seconda della condizione personale e dei bisogni educativi anche al fine di creare un ambiente inclusivo.

Le concrete prestazioni di tutorato, determinate sulla base delle specifiche esigenze delle studentesse e degli studenti, includono ad esempio: affiancamento a lezione con supporto nella redazione degli appunti; assistenza nello studio individuale; assistenza nei colloqui con gli uffici e con i docenti; supporto nella stesura dell'elaborato finale.

Per dettagli: si veda la [pagina dedicata](#).

2.9. Accompagnamento

Le studentesse e gli studenti con disabilità possono chiedere di essere accompagnati negli spostamenti all'interno dell'Università.

Per usufruire del servizio, o per richiedere maggiori informazioni, scrivere a: inclusione@ateneo.univr.it

2.10. Trasporto “casa-università”

Il servizio è rivolto a studentesse e studenti con disabilità e si avvale di mezzi appositamente equipaggiati.

Vengono accolte richieste di trasporti interni al territorio del Comune di Verona, con partenza, ad esempio, dal luogo di abitazione o dalla fermata di un mezzo pubblico e diretti verso strutture universitarie (e ritorno).

Vengono riportate di seguito le motivazioni ammissibili per una richiesta di trasporto (in ordine di priorità):

- (1) esami;
- (2) lezioni, laboratori, seminari;
- (3) colloqui con docenti;
- (4) pratiche burocratiche o colloqui con gli uffici amministrativi;
- (5) altre attività universitarie.

Per dettagli: si veda la [pagina dedicata](#).

2.11. Aula studio

Presso il Polo Zanotto è disponibile un'aula studio dedicata agli utenti del Servizio. Tale spazio, totalmente accessibile, è dotato di vari ausili tecnologici e presidiato da tutor, studentesse e studenti a 150 ore, volontarie e volontari del Servizio Civile Nazionale all'uopo formate/i. Qui le/gli utenti possono studiare e fruire dei servizi specifici previsti per le loro esigenze.

Per i dettagli: si veda la [pagina dedicata](#).

2.12. Strumenti didattico-tecnologici

Le studentesse e gli studenti possono chiedere di utilizzare ausili didattico-tecnologici, tra i quali quelli indicati alla [pagina dedicata](#).

Per usufruire del servizio, o per richiedere maggiori informazioni, scrivere a: inclusione@ateneo.univr.it

2.13. Interpretariato LIS

Il servizio è rivolto a studentesse e studenti con disabilità uditiva, allo scopo di agevolare una proficua attività didattica. Il servizio può essere richiesto per le seguenti finalità:

- colloqui con i docenti
- interazione con gli uffici amministrativi
- esami orali

Il servizio è erogato nei limiti della sostenibilità finanziaria e organizzativa, anche tenendo conto del numero di richieste pervenute, secondo una valutazione da condurre caso per caso, ed entro i limiti eventualmente indicati nelle pagine web del Servizio Inclusione.

Per dettagli: si veda la [pagina dedicata](#).

2.14. Intermediazione e supporto per espletamento pratiche

Le attività per le quali è possibile chiedere assistenza comprendono:

- immatricolazione e adempimenti connessi;
- mobilità internazionale;
- orientamento in entrata, in itinere, in uscita;
- gestione della carriera (passaggio ad altro corso di studio, rinuncia agli studi, domanda di laurea, ecc.);
- procedure legate alle piattaforme informatiche di Ateneo;
- stage e tirocini.

Per dettagli: si veda la [pagina dedicata](#).

2.15. Tempo libero

A seconda della programmazione annuale, possono essere organizzate o promosse attività culturali, ricreative, sportive, ecc.

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1. I nostri impegni per la qualità del servizio

Gli standard di qualità dei servizi erogati rispondono a una logica di miglioramento continuo. Sono stati definiti indicatori con riferimento alle seguenti dimensioni: accessibilità, efficacia, tempestività e trasparenza.

Le informazioni relative all'**accessibilità** e alla **trasparenza** del Servizio sono riportate all'inizio della Carta dei servizi.

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

- il front-office operativo per almeno 15 ore alla settimana;
- l'aula studio, aperta per almeno 40 ore alla settimana, secondo l'orario pubblicato alla [apposita pagina](#) e presidiata da almeno un operatore, fatte salve temporanee assenze per esigenze di servizio, che sono comunque segnalate da apposito avviso.

L'aula è chiusa il sabato e nei giorni festivi, nonché in occasione delle interruzioni dell'attività didattica.

Per quanto concerne la **tempestività**, lo standard di riferimento sono i **tempi di attesa** per l'erogazione di ciascun ausilio o supporto (o per l'invio del diniego motivato, nel caso non vi siano i presupposti per l'erogazione):

- adattamento esami: 20 giorni lavorativi
- tutorato: 20 giorni lavorativi
- servizio di trasporto: termini indicati alla [pagina dedicata](#)
- colloqui individuali: 7 giorni lavorativi
- fruizione degli ausili tecnologici già disponibili in sede: 5 giorni lavorativi

L'**efficacia oggettiva** è misurata, con avvio dall'a.a. 2019/2020, attraverso la rilevazione di dati sulle carriere, con particolare riferimento alla percentuale di utenti del Servizio che conseguono il titolo in tempi congrui in rapporto al numero degli immatricolati.

L'**efficacia percepita** 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.

3.2. Monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi

I servizi vengono monitorati tramite gli standard di qualità e la rilevazione della soddisfazione degli utenti. Sulla base del monitoraggio dei risultati degli standard di qualità, che avviene con cadenza annuale, si provvede alla conferma degli standard di qualità oppure all'aggiornamento degli stessi.

3.3. Gestione dei reclami e dei suggerimenti

I suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Ateneo e i reclami ad essi relativi devono essere inoltrati all'indirizzo inclusione@ateneo.univr.it, indicando nome e cognome, indirizzo e-mail e numero telefonico del segnalante.

Sarà cura del Servizio informare l'utente sullo stato di avanzamento della richiesta e fornire una risposta a conclusione della stessa, entro 30 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 utilizzate per la valutazione e il miglioramento del Servizio.