



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

# **Carta dei servizi Diritto allo Studio**

**Università di Verona**

Versione del 02 agosto 2021



## Sommario

<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO</b> .....	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 .....	4
2.3. Accessibilità .....	4
3. <i>DESTINATARI</i> .....	4
<b>SERVIZI AGLI STUDENTI</b> .....	5
1. <i>RIDUZIONE DEI CONTRIBUTI UNIVERSITARI</i> .....	5
1.1. Contributi universitari.....	5
1.2. Esoneri, Incentivi e Premialità.....	5
1.3. Gestione versamenti e dei rimborsi .....	5
2. <i>COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE</i> .....	6
2.1. Collaborazioni studentesche a tempo parziale .....	6
2.2. Compenso della collaborazione .....	6
3. <i>BORSE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO</i> .....	7
3.1. Le borse di studio.....	7
3.2. Corresponsione della borsa di studio .....	7
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	8
1. <i>I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i> .....	8
2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i> .....	8
3. <i>GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI</i> .....	8



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO

### Indirizzo

Università di Verona  
Via San Francesco, 22  
37129 Verona

### telefono

+39 0458028711

### e-mail

ufficio.dirittostudio  
@ateneo.univr.it

Service desk

[www.univr.it/servicedesk](http://www.univr.it/servicedesk)

### Orari

si veda l'orario indicato  
alla seguente [pagina](#)

## 1. I VALORI CHE CI GUIDANO

L'Ateneo di Verona, ispirandosi ai principi della Costituzione Italiana (articoli 3 e 34) si propone di contribuire a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano l'uguaglianza dei cittadini nell'accesso all'istruzione superiore, affinché anche i capaci e meritevoli se pur privi di mezzi abbiano diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. In linea con questi principi e con la normativa vigente (D.Lgs. 68/2018 e L. 232/2016), l'Ateneo adotta una graduazione dell'importo dei contributi dovuti per la frequenza ai corsi di livello universitario nonché criteri per l'esonero totale o parziale del contributo annuo, in relazione alla condizione economica e patrimoniale della/o studentessa/e e nel rispetto dei requisiti di merito. I criteri per la determinazione degli importi del contributo sono approvati annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo nel rispetto dei criteri di equità, solidarietà e progressività. L'Ateneo promuove, inoltre, l'istituzione di borse e premi di studio per studentesse/i capaci e meritevoli, di contributi o agevolazioni a norma di legge per studentesse/i che collaborino nei servizi di supporto all'attività didattica e al diritto allo studio, nonché di contributi a favore delle attività ricreative, sportive e culturali delle/gli studentesse/i.

## 2. COME SIAMO ORGANIZZATI

L'[U.O. Diritto allo Studio](#) fa capo alla [Direzione Didattica e Servizi agli Studenti](#), gestisce i seguenti servizi dell'Università di Verona:

- la riduzione dei contributi universitari;
- i premi e gli incentivi alle/gli studentesse/i e laureate/i meritevoli;
- le collaborazioni studentesche a tempo parziale;
- le borse per il diritto allo studio;
- la contribuzione per attività culturali, sportive e ricreative degli studenti.

Il Servizio collabora con il Delegato del Rettore al *Diritto allo studio, orientamento, servizi agli studenti, mobilità internazionale degli studenti*, con la Commissione per il Diritto allo studio, con la Commissione paritetica per l'assegnazione di fondi alle associazioni/gruppi studenteschi, con gli altri uffici di Ateneo e lavora in sinergia con le altre unità operative della Direzione Didattica e Servizi agli studenti. Il servizio interagisce inoltre con l'ESU di Verona, con la Regione Veneto e con la Guardia di Finanza, per quanto concerne i controlli delle posizioni reddituali e patrimoniali.

### 2.1. Staff

#### Responsabile

Rodolfo Valentino

#### Personale

Giorgio D'Agostino  
Valeria Dal Bosco  
Renata D'Angelo  
Marika Ganci  
Isabella Manto  
Umberto Romani  
Roberta Zanella



## 2.2. Comunicazione e trasparenza

Le informazioni sono pubblicate sul [sito web](#) dell'Ateneo e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato. Nel medesimo spazio su web sono reperibili tutte le normative di riferimento, nonché la modulistica per richiedere i singoli servizi.

Le [pagine web](#) dei servizi dell'U.O. Diritto allo studio sono consultabili anche su mobile, scaricando la App "UNIVR" dall'App Store Apple oppure da Google Play Store.

## 2.3. Accessibilità

Sede: Chiostro di San Francesco, primo piano - stanze 1.26, 1.27, 1.28 e 1.29. L'accesso può avvenire dal Chiostro di San Francesco, Via San Francesco 22, oppure dai vialetti antistanti la mensa universitaria. Gli accessi non rilevano la presenza di barriere architettoniche.

### Telefono

+39 045 802 8711

### Email (solo per futuri studentesse/i)

[ufficio.dirittostudio@ateneo.univr.it](mailto:ufficio.dirittostudio@ateneo.univr.it)

[benefici@ateneo.univr.it](mailto:benefici@ateneo.univr.it)

### Orari front-office

Il Servizio al pubblico è offerto nelle giornate e negli orari indicati alla seguente [pagina](#) presso il Chiostro di San Francesco, piano terra (front office unico) o primo piano stanza 1.26 (entrata da Via San Francesco 22).

### Orari call center

Gli operatori rispondono tramite il call center tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.00.

### Service desk (esclusivamente per studentesse/i iscritte/i)

Le/Gli studentesse/i iscritte/i possono inoltrare richieste scritte di assistenza (in luogo della mail) esclusivamente attraverso il [service desk](#) accedendo con le proprie credenziali di Ateneo (GIA)

### Tramite accesso on line allo SPORTELLO VIRTUALE DEL DIRITTO ALLO STUDIO su prenotazione nelle giornate di:

- martedì dalle 10 alle 12
- mercoledì dalle 14 alle 15
- giovedì dalle 14 alle 15
- venerdì dalle 10 alle 12

collegandosi al seguente link <https://logistica.univr.it/portalePlanning/UNIVR-sportelli/index.php?include=form&servizio=8>

## 3. DESTINATARI

I servizi descritti nella presente Carta si rivolgono alle/gli studentesse/i iscritte/i ai corsi di studio, master, dottorati di ricerca, corsi singoli, scuole di specializzazione, studentesse/i straniere/i o iscritte/i a programmi di mobilità internazionale, studentesse/i con disabilità, in possesso di determinati requisiti economici e di merito nonché agli utenti esterni all'Ateneo che partecipano a corsi di aggiornamento professionale e percorsi di formazione per soddisfare i requisiti di accesso ai concorsi per accedere alle professioni. È inoltre destinatario di agevolazioni, erogate sotto forma di parziale rimborso della contribuzione studentesca, il personale tecnico amministrativo che si iscriva ai corsi di studio dell'Università di Verona.



**SERVIZI AGLI  
STUDENTI**

**1. RIDUZIONE DEI CONTRIBUTI UNIVERSITARI**

**1.1. Contributi universitari**

Le/Gli studentesse/i concorrono alla copertura dei costi dei servizi didattici, scientifici e amministrativi dell'Ateneo mediante un contributo annuo, differenziato per tipologia di corso di studio e graduato in riferimento alle condizioni economiche del nucleo familiare dello studente. Sono inoltre a carico delle/gli studentesse/i la tassa regionale per il diritto allo studio e l'imposta di bollo.

Gli importi dei contributi universitari sono riassunti nel Prospetto delle tasse e contributi universitari consultabile sul sito <https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/futuri-studenti/benefici-borse-di-studio-e-agevolazioni/contributi-universitari-esoneri-e-incentivi-futuri-studenti>

**1.2. Esoneri, Incentivi e Premialità**

L'Università adotta inoltre criteri per l'esonero totale o parziale del contributo annuo in base alla situazione economica e patrimoniale delle studentesse/i e al possesso di requisiti specifici, incentivi e premialità a favore delle/gli studentesse/i meritevoli, con disabilità o straniere/i.

Per approfondimenti si veda il Regolamento in materia di contribuzione studentesca consultabile sul sito <https://www.univr.it/it/concorsi/studenti/riduzione-contribuzione-studentesca>

**1.3. Gestione versamenti e dei rimborsi**

Il versamento della tassa regionale e dei contributi universitari deve essere effettuato con le modalità e le tempistiche indicate nel paragrafo 6 dell'allegato al Regolamento in materia di contribuzione studentesca consultabile sul sito <https://www.univr.it/it/concorsi/studenti/riduzione-contribuzione-studentesca>.

Qualora dall'applicazione della riduzione della contribuzione studentesca risulti che la/o studentessa/e abbia versato con la prima rata un importo superiore rispetto a quello dovuto, è previsto il rimborso d'ufficio di quanto versato in eccedenza. Le modalità e le tempistiche dei rimborsi sono indicate nel Regolamento in materia di contribuzione studentesca consultabile sul sito <https://www.univr.it/it/concorsi/studenti/riduzione-contribuzione-studentesca>



## 2. COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE

### 2.1. Collaborazioni studentesche a tempo parziale

Le collaborazioni studentesche sono forme di collaborazione delle/gli studentesse/i iscritte/i all'Università, ad attività connesse ai servizi resi dall'Ateneo.

Per informazioni più dettagliate in merito alle attività per le quali sono previste forme di collaborazione nell'Ateneo, si veda l'articolo 1 del [Regolamento per le collaborazioni studentesche nell'Università degli studi di Verona](#).

I requisiti di accesso alla collaborazione studentesca sono indicati nell'Avviso di selezione pubblicato annualmente sul sito <https://www.univr.it/it/concorsi/studenti/collaborazione-studentesca-a-tempo-parziale>.

È possibile candidarsi allo svolgimento della collaborazione studentesca presentando apposita domanda (domanda unica benefici) accedendo alla propria area personale del gestionale della carriera (ESSE3).

Il rapporto di collaborazione ha un limite massimo di 150 ore di durata e cessa, in ogni caso, al momento della chiusura della carriera (ad es. per laurea). La collaborazione si svolge all'interno dell'Università o dove la/o studentessa/e venga inviata/o per specifiche esigenze del servizio.

### 2.2. Compenso della collaborazione

La corresponsione del compenso orario della collaborazione a tempo parziale svolta viene effettuata con le modalità e le tempistiche indicate all'articolo 4 (13) dell'Avviso di selezione pubblicato annualmente sul sito <https://www.univr.it/it/concorsi/studenti/collaborazione-studentesca-a-tempo-parziale>.



### 3. BORSE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

#### 3.1. Le borse di studio

Nell'ambito del Piano annuale degli interventi di attuazione del diritto allo studio universitario della Regione del Veneto, l'Università degli Studi di Verona emana annualmente il bando di concorso per l'assegnazione delle borse di studio destinate alle/gli studentesse/i capaci e meritevoli e prive/i di mezzi. Con l'assegnazione della borsa di studio si persegue l'obiettivo di contribuire alla copertura delle spese di mantenimento sostenute dalle/gli studentesse/i nell'arco di almeno dieci mesi per ciascun anno di corso.

I requisiti di accesso alla borsa per il diritto allo studio universitario, stabiliti annualmente dalla Regione del Veneto, sono indicati nel bando di assegnazione pubblicato annualmente sul sito <https://www.univr.it/it/concorsi/studenti/borse-per-il-diritto-allo-studio>.

Gli importi delle borse di studio sono differenziati in base allo status della/o studentessa/e (in sede, pendolare o fuori sede) e alle condizioni economiche del proprio nucleo familiare, misurate dall'ISEE per il diritto allo studio universitario.

È possibile candidarsi per l'ottenimento della borsa per il diritto allo studio universitario presentando apposita domanda (domanda unica benefici) accedendo alla propria area personale del gestionale della carriera (ESSE3).

#### 3.2. Corresponsione della borsa di studio

La parte monetaria della borsa di studio - borsa al netto della quota per il servizio di ristorazione e, se prevista, la quota per il servizio di alloggio - è erogata in due rate di pari importo secondo le modalità e le tempistiche indicate all'articolo 13 del bando di assegnazione pubblicato annualmente sul sito <https://www.univr.it/it/concorsi/studenti/borse-per-il-diritto-allo-studio>.



## QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

Il Diritto allo studio agisce per un costante miglioramento dei servizi offerti, analizzando i risultati raggiunti e prendendo in considerazione le richieste e le segnalazioni delle/gli studentesse/i. Secondo tale orientamento sono stati adottati alcuni indicatori con riferimento alle seguenti dimensioni: efficacia, tempestività, accessibilità e trasparenza.

L'**oggettiva efficacia** del servizio è misurata dall'applicazione della riduzione dei contributi universitari sulla base della condizione economica del nucleo familiare agli aventi diritto che abbiano presentato regolare domanda di riduzione entro i termini stabiliti annualmente dal Regolamento in materia di contribuzione studentesca consultabile sul sito <https://www.univr.it/it/concorsi/studenti/riduzione-contribuzione-studentesca>

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.

**Tempestività:** la tempestività è garantita attraverso l'applicazione del beneficio della riduzione della contribuzione studentesca con un ricalcolo dei contributi dovuti a partire dalla II rata dell'anno accademico di riferimento.

Le informazioni relative all'**accessibilità** e alla **trasparenza** del Servizio sono riportate all'inizio della Carta dei servizi (da pagina 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. GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

Reclami e suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Ateneo possono essere inoltrati in forma scritta secondo le modalità indicate al paragrafo 2.3 (pagina 3), 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 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, indicandole 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.