



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Carta dei servizi **INCLUSIONE E ACCESSIBILITÀ**

Università di Verona

Versione 3 del 12 febbraio 2019



Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO INCLUSIONE E ACCESSIBILITÀ	3
<i>1. I VALORI CHE CI GUIDANO</i>	3
<i>2. COME SIAMO ORGANIZZATI</i>	3
2.1. Staff	4
2.2. Comunicazione e trasparenza	4
2.3. Accessibilità	4
<i>3. DESTINATARI</i>	5
SERVIZI AGLI STUDENTI	6
<i>1. FUTURI STUDENTI</i>	6
1.1. Ammissione	6
1.2. Immatricolazione	6
<i>1.2.1. Riconoscimento carriera pregressa</i>	6
1.3. Agevolazioni economiche per il Diritto allo Studio Universitario	6
<i>2. STUDENTI ISCRITTI</i>	7
2.1. Supporto in itinere	7
2.2. Accompagnamento	7
<i>2.2.1. Trasporti personalizzati</i>	7
2.3. Ausili didattico-tecnologici per lo studio	8
<i>2.3.1. Ausili didattico-tecnologici</i>	8
<i>2.3.2. Aula studio</i>	8
<i>2.3.3. Ausili e sostegno per gli esami</i>	8
<i>2.3.4. Interpretariato LIS</i>	9
<i>2.3.5. Tutorato alla pari</i>	9
2.4. Intermediazione e supporto per espletamento pratiche	9
<i>2.4.1. Orientamento in entrata, in itinere, in uscita</i>	10
<i>2.4.2. Mobilità internazionale</i>	10
<i>2.4.3. Alloggi</i>	10
<i>2.4.4. Passaggio interno di Corso di Studio</i>	10
<i>2.4.5. Recupero password</i>	10
<i>2.4.6. Rinuncia agli studi</i>	10
<i>2.4.7. Ritiro della pergamena</i>	11
<i>2.4.8. Domanda di laurea</i>	11
<i>2.4.9. Tirocinio</i>	11
2.5. Tempo libero e inclusione sociale	11
<i>2.5.1. Attività sportive</i>	11
<i>2.5.2. Attività teatrali</i>	11
QUALITÀ DEL SERVIZIO	12
<i>1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i>	12
<i>2. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i>	13
2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti	13



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO INCLUSIONE E ACCESSIBILITÀ

Indirizzo

Università di Verona
Via San Francesco, 22
37129 Verona

telefono

+39 0458028786
+39 0458028593

e-mail

inclusione.accessibilita@ateneo.univr.it

orari

da lunedì a venerdì
10.00-13.00

1. I VALORI CHE CI GUIDANO

Muovendosi in maniera coerente con il Piano Strategico, l'Ateneo di Verona mira a promuovere l'inclusione e l'accessibilità. In particolare, intende focalizzarsi sull'individuazione e risoluzione di problematiche che la popolazione studentesca incontra nella vita accademica e che possono pregiudicare la continuità del percorso di studi e la qualità della vita in generale. Alla base di questi intendimenti vi è il presupposto che solo ponendo attenzione alla relazione quotidiana fra la persona e il proprio ambiente di vita sia possibile promuovere concretamente inclusione e accessibilità. Centrale è quindi la dimensione relazionale, nelle sue forme e contenuti, così come la consapevolezza della diversità della popolazione studentesca, una diversità che diventa ricchezza se l'organizzazione è in grado di accoglierla e valorizzarla.

In coerenza con questo scenario valoriale di fondo, l'Ateneo quindi coinvolge le diverse realtà organizzative interne e struttura relazioni istituzionali con altri enti significativi ad esso esterni in una rete di collaborazioni che primariamente si rivolge alle studentesse e agli studenti con problematiche riconducibili alla disabilità e alla difficoltà di apprendimento, ma intende promuovere un'inclusione estesa alle diverse componenti della popolazione studentesca, mirando al costante miglioramento della qualità della vita.

Attraverso il Servizio Inclusione e Accessibilità (da ora in poi "Servizio"), l'Università di Verona promuove la qualità della vita universitaria, l'inclusione e l'accessibilità delle studentesse e degli studenti con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), al fine di garantire il diritto all'educazione e all'inclusione a tutti gli studenti iscritti, ai sensi delle leggi 104/1992, 17/1999 e 170/2010 e in osservanza di quanto previsto dalla L. 134/2015 e dalla Linee guida del MIUR del dicembre 2014.

2. COME SIAMO ORGANIZZATI

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

- prevenire e rimuovere le cause che possono impedire alla studentessa o allo studente con disabilità o con DSA di realizzare il proprio percorso formativo e che potrebbero pregiudicarne la continuità;
- assicurare la piena fruibilità delle strutture, dei servizi e delle prestazioni secondo modalità che garantiscono la libertà e la dignità personale, realizzare la parità di trattamento e il rispetto delle specificità delle esigenze della studentessa e dello studente;
- promuovere, in un'ottica sinergica, la partecipazione attiva in ambito universitario e sociale.

Il Servizio collabora con il Delegato del Rettore al Diritto allo Studio e alle Politiche per gli Studenti, il Comitato per l'Inclusione e l'Accessibilità, il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni nel lavoro (CUG) nonché con i Referenti delle Scuole e dei Dipartimenti.

I servizi vengono erogati compatibilmente con le risorse assegnate e su specifica richiesta scritta della persona interessata esclusivamente per attività istituzionali.



Il personale interno al Servizio si impegna 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 si impegna a darne tempestiva comunicazione e a prendere tutte 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.

2.1. Staff

Responsabile

Maja Laetitia Feldt

Personale dell'Unità Operativa

Renata Castellani

Federica Gallo

Franca Mantovani

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. Le iniziative e gli eventi di rilievo sono in ogni caso comunicati tempestivamente.

Nel medesimo spazio on line sono reperibili tutte le normative di riferimento, nonché la modulistica per richiedere i singoli servizi.

Le principali pagine web del Servizio Inclusione e Accessibilità 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).

2.3. Accessibilità

Sede: 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.

Gli uffici e l'aula studio hanno sede presso Il Polo Zanotto, piano terra, stanze T.07 (front office), T.08 (aula studio), T.09 (altri uffici).



Contatti: tel. +39 045802 8786 / +39 045802 8593, e-mail: inclusione.accessibilita@ateneo.univr.it

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00. Si riceve su appuntamento, in orari diversi, previo accordo telefonico. È altresì possibile ricevere consulenza telefonica o via mail.

3. *DESTINATARI*

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 studenti in procinto di partecipare alle prove di ammissione previste per i corsi di studio a numero programmato, con:

- **disabilità**, comprovata da apposita documentazione rilasciata dalle commissioni mediche ai sensi della L. 295/1990 e/o della L. 104/1992;
- **disturbo specifico dell'apprendimento (DSA)**, in possesso di relativa diagnosi effettuata dal Servizio Sanitario Nazionale oppure da specialisti o strutture accreditate ai sensi della L. 170/2010;
- **invalidità o inabilità temporanea**, comprovata da certificazione medica e derivante da incidenti, interventi, ricoveri, malattie prolungate, o altre situazioni di natura clinica che compromettono l'usuale partecipazione alle attività didattiche.



SERVIZI AGLI STUDENTI

Il Servizio assiste le studentesse e gli studenti dal momento dell'immatricolazione sino al conseguimento del titolo di studio. Di seguito viene riportata una breve descrizione di ciascun servizio.

1. FUTURI STUDENTI

1.1. Ammissione

Iscrizione alle prove di ammissione ai Corsi di Studio a numero programmato: la segnalazione della necessità di prove individualizzate e/o l'utilizzo di ausili didattico-tecnologici per sostenere le prove di ammissione deve essere indicata sul portale ESSE3 al momento della compilazione della domanda di iscrizione al concorso, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle procedure amministrative di iscrizione alle prove, contenute nei bandi di ammissione.

Il certificato di invalidità o la diagnosi di DSA dovranno essere inviati all'indirizzo email: inclusione.accessibilita@ateneo.univr.it, accompagnati da copia di documento di identità e codice fiscale.

La documentazione presentata sarà conservata presso il Servizio Inclusione e Accessibilità, nel rispetto della normativa sulla privacy.

Il Servizio comunica ai Presidenti delle Commissioni delle prove di accesso l'intervento che dovrà essere attuato durante lo svolgimento delle prove e assicura la disponibilità degli ausili didattico-tecnologici necessari alle persone, nel rispetto della normativa vigente.

1.2. Immatricolazione

Il Servizio Inclusione e Accessibilità assiste gli studenti dal momento dell'immatricolazione sino al conseguimento del titolo di studio.

1.2.1. Riconoscimento carriera pregressa

Contestualmente all'immatricolazione, le studentesse e gli studenti possono chiedere assistenza e supporto per le pratiche connesse all'eventuale riconoscimento di crediti formativi universitari (CFU) acquisiti in precedenti percorsi di formazione in base alle scadenze contenute nel Manifesto generale degli Studi.

1.3. Agevolazioni economiche per il Diritto allo Studio Universitario

Le studentesse e gli studenti possono rivolgersi al Servizio Inclusione e Accessibilità per l'espletamento di tutte le pratiche relative al diritto allo studio.

Le studentesse e gli studenti che intendono fruire dell'esonero delle tasse e dei contributi devono depositare presso il Servizio:

- copia del certificato di invalidità rilasciato da INPS o ASL o da altro Ente autorizzato, se non già consegnato in precedenza, con indicazione della percentuale di invalidità stessa,
- copia del documento di identità,
- copia del codice fiscale,



- codice IBAN.

Il deposito dei documenti completi è obbligatorio per poter effettuare il versamento della quota con applicata la riduzione prevista dalla legge e ottenere il riconoscimento di ausili didattico-tecnologici, come previsto dalle norme vigenti e dalle Linee Guida M.I.U.R. 2014.

Le studentesse e gli studenti che hanno bisogno di assistenza, in merito alla stampa del bollettino MAV per il pagamento delle tasse universitarie, devono far pervenire la richiesta al Servizio sette giorni prima della scadenza per il pagamento della relativa rata in base a quanto indicato nel Manifesto generale degli Studi e nei Bandi di ammissione per l'accesso ai corsi di studio. Nell'ambito del diritto allo studio, le studentesse e gli studenti che ne abbiano i requisiti possono far domanda di servizio abitativo (par. 2.4.3, p. 10).

2. STUDENTI ISCRITTI

2.1. Supporto in itinere

Il Servizio Inclusione e Accessibilità offre una serie di attività di supporto alle studentesse e agli studenti per rendere il loro percorso di formazione il più efficace possibile, tramite l'accompagnamento nelle attività propedeutiche allo svolgimento delle lezioni, l'assistenza relativa alla stesura del piano degli studi e alla scelta della tesi di laurea. È possibile rivolgersi al Servizio anche per ottenere informazioni relative alle attività formative (data, orario e luogo delle lezioni e degli esami di profitto, programmi da seguire per sostenere le prove d'esame e sui relativi testi) e ai docenti (CV e orario di ricevimento).

2.2. Accompagnamento

Le studentesse e gli studenti possono chiedere di essere accompagnati da un tutor per spostamenti all'interno dell'Università, rivolgendosi alla sede del Servizio Inclusione e Accessibilità.

2.2.1. Trasporti personalizzati

Il servizio è rivolto a studentesse e a studenti con disabilità motorie attraverso l'uso di mezzi attrezzati, grazie a convenzioni con organizzazioni preposte. Il Servizio accoglie le richieste di trasporto implicanti i seguenti spostamenti:

- interni al Comune di Verona, dall'abitazione, verso strutture universitarie e ritorno,
- luoghi di stazionamento dei mezzi pubblici di trasporto,
- mense,
- alloggi degli studenti.

Vengono riportate di seguito le priorità relative alla motivazione della richiesta di trasporto:

- esami,
- lezioni-laboratori-seminari,
- accompagnamento a colloqui,
- accompagnamento per pratiche burocratiche nelle strutture dell'Ateneo.



Gli Operatori del Servizio valuteranno le possibilità di soddisfare eventuali richieste con percorrenza extra urbana, sulla base di criteri stabiliti a loro totale discrezionalità. Il servizio deve essere chiesto mediante email con un anticipo di almeno otto giorni rispetto l'inizio dell'attività, e rinnovato di settimana in settimana. I viaggi da annullare devono essere comunicati al Servizio.

2.3. Ausili didattico-tecnologici per lo studio

2.3.1. Ausili didattico-tecnologici

Le studentesse e gli studenti possono chiedere gli ausili didattico-tecnologici necessari per le prove di ammissione, per lo studio o per gli esami di profitto in relazione alla loro esigenza, ai sensi delle leggi 104/1992, 17/1999, 170/2010 e 134/2015 tramite richiesta scritta all'indirizzo inclusione.accessibilita@ateneo.univr.it.

L'attività verrà erogata presso l'aula o la sala studio dove sono presenti ausili specifici.

Sono presenti attrezzature tecniche e informatiche specifiche per studenti ipovedenti, non vedenti e DSA.

Nello specifico, si tratta di:

- infovox 4 – Fine Reader Professional V14
- scanner Optic Slim 1180 A3
- Braille Edge Display Braille 40 Car
- Visiodesk
- mouse Logitech
- Maestro 3.0 TifloSystem Canoscan Lide 220.

Per studenti con grave disabilità motoria, si dispone di:

- sollevatore elettrico con imbragatura ascellare e verticalizzatore
- pedana mobile, in alluminio
- poltroncina regolabile
- lettino
- kit di Pronto Soccorso.

2.3.2. Aula studio

Presso il Polo Zanotto è disponibile un'aula studio dedicata agli utenti del Servizio. Tale spazio, totalmente accessibile, è dotato degli ausili tecnologici sopra esposti e presidiato da tutor e volontari del Servizio Civile Nazionale all'uopo formati.

Qui le studentesse e gli studenti possono studiare e fruire dei servizi specifici previsti per le loro esigenze.

L'aula è inoltre Centro di documentazione sulla disabilità, dove poter reperire materiali di approfondimento in materia.

2.3.3. Ausili e sostegno per gli esami

Le studentesse e gli studenti possono chiedere gli ausili didattico-tecnologici necessari, in relazione alla loro esigenza, nonché il riconoscimento del tempo aggiuntivo per lo svolgimento degli esami scritti ai sensi delle leggi 104/1992, 17/1999, 170/2010 e 134/2015.



Per lo svolgimento delle prove scritte, la studentessa e lo studente hanno il diritto di avvalersi del servizio di tutorato per l'accompagnamento all'esame, nonché del tempo aggiuntivo pari al 50% in più rispetto il tempo previsto per le situazioni di disabilità, e del 30% in più rispetto il tempo previsto per il DSA (legge 170/2010 e Linee Guida M.I.U.R. 2014).

2.3.4. Interpretariato LIS

Il servizio è rivolto alle studentesse e agli studenti non udenti, allo scopo di garantire una proficua attività didattica. Il servizio può essere richiesto al fine di:

- seguire le lezioni,
- sostenere colloqui con i professori,
- richiedere informazioni al Servizio Didattica e Studenti di riferimento,
- sostenere gli esami.

Il servizio di interpretariato LIS dovrà essere richiesto all'inizio dell'Anno Accademico corrente almeno 15 giorni prima per gli esami e/o colloqui con i docenti.

2.3.5. Tutorato alla pari

Il servizio è rivolto alle studentesse e agli studenti con disabilità e/o disturbi certificati per lezioni e/o per studio. Il tutorato alla pari - svolto dagli studenti "150 ore", dagli studenti senior, o da volontari del Servizio Civile Nazionale - consiste in attività di supporto individuale e deve essere richiesto almeno quindici giorni prima della data in cui si intende usufruirne.

Tale servizio, attraverso un piano didattico personalizzato, grazie a strumenti metodologico-didattici compensativi e dispensativi, ha lo scopo di eliminare o ridurre gli ostacoli che gli studenti con disabilità, e/o disturbi certificati possono incontrare nella realizzazione del percorso formativo prescelto.

A ulteriore supporto si attivano percorsi adattati e un aiuto per la stesura di mappe concettuali, sulla base delle singole esigenze, a seconda dei livelli neuro-funzionali. Le concrete prestazioni di tutorato verranno determinate sulla base delle specifiche esigenze delle studentesse e degli studenti con disabilità che ne abbiano fatto richiesta.

Il tutor stabilisce un Piano di lavoro contenente le lezioni da seguire, le materie oggetto di studio e gli incontri settimanali stabiliti. Nella definizione del Piano si tiene conto della carriera accademica della studentessa o dello studente richiedente. Il Servizio Inclusione e Accessibilità verificherà i risultati di apprendimento raggiunti, in seguito all'assegnazione del tutor.

2.4. Intermediazione e supporto per espletamento pratiche

Presso il Servizio Inclusione e Accessibilità è possibile trovare supporto per l'espletamento di pratiche inerenti le diverse fasi del percorso universitario. Gli studenti e le studentesse che ne hanno necessità possono dunque richiedere al personale del Servizio di porsi da intermediario nel rapporto con altri uffici dell'Ateneo, in relazione all'esigenza. Di seguito si ricordano i principali ambiti di intervento.



2.4.1. Orientamento in entrata, in itinere, in uscita

Lo Studente che desideri iscriversi all'Università di Verona può ricevere informazioni o consulenza presso il Servizio Inclusione e Accessibilità, che fornisce non solo indicazioni relativamente alla disponibilità di ausili o strumenti di supporto allo studio (par. 2.3, p. 8), ma sostiene lo Studente nella delicata fase di scelta del percorso universitario, nonché in caso di variazione del percorso di studi, in collaborazione con il Servizio Orientamento.

Al termine degli studi, analogamente, lo Studente viene supportato nell'orientamento al lavoro, in collaborazione con il Servizio Job placement.

2.4.2. Mobilità internazionale

Le studentesse e gli studenti possono rivolgersi al Servizio per chiedere supporto nel caso di mobilità all'estero o per la valutazione dei titoli di studio stranieri ai fini dell'ammissione ai corsi di studio (in caso di studenti comunitari e non comunitari con titolo di studio conseguito all'estero).

Tale servizio viene erogato in raccordo con il Servizio Mobilità Internazionale.

2.4.3. Alloggi

L'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (ESU) mette a disposizione un servizio abitativo: alcuni alloggi sono privi di barriere architettoniche.

Il Servizio Inclusione e Accessibilità fornisce informazioni in merito e supporta gli studenti nella richiesta di tale beneficio, collaborando attivamente con l'ESU per l'implementazione dei servizi offerti agli studenti con disabilità.

2.4.4. Passaggio interno di Corso di Studio

Le studentesse e gli studenti possono chiedere l'espletamento delle relative pratiche al Servizio Inclusione e Accessibilità, nel rispetto delle tempistiche previste nel Manifesto generale degli Studi.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il Regolamento degli studenti, in particolare Art. 31.

2.4.5. Recupero password

Le studentesse e gli studenti che hanno smarrito la password consegnata al momento dell'immatricolazione per accedere ai servizi informatici dell'Ateneo, possono rivolgersi al Servizio Inclusione e Accessibilità per il recupero della password stessa.

2.4.6. Rinuncia agli studi

Con riferimento all'intenzione di interrompere gli studi, in modo temporaneo o definitivo, è possibile rivolgersi al Servizio Inclusione e Accessibilità per l'espletamento di tutte le relative pratiche. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il Regolamento degli studenti, in particolare Art. 31.



2.4.7. Ritiro della pergamena

Alla conclusione del percorso di formazione, le studentesse e gli studenti possono autorizzare il Servizio al ritiro della pergamena tramite delega scritta.

2.4.8. Domanda di laurea

Le studentesse e gli studenti possono rivolgersi al Servizio per chiedere supporto in merito alle modalità di presentazione della domanda di laurea. Tale supporto dovrà essere richiesto almeno dieci giorni prima della data in cui si intende presentare domanda.

2.4.9. Tirocinio

Il Servizio Inclusione e Accessibilità coadiuva le studentesse e gli studenti nella individuazione delle sedi per lo svolgimento del tirocinio previsto dal piano degli studi, in collaborazione con il Servizio Stage e Tirocini di Ateneo.

2.5. Tempo libero e inclusione sociale

2.5.1. Attività sportive

In collaborazione con il Dipartimento Neuroscienze, Biomedicina e Movimento, si organizzano diverse attività sportive finalizzate a favorire l'esercizio fisico, promuovendo così l'inclusione sociale e il valore di esperienze relazionali.

2.5.2. Attività teatrali

L'Università di Verona promuove attività teatrali a favore della crescita personale e artistica in un'ottica di relazioni interpersonali positive, tolleranza, rispetto, comprensione e dialogo.



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: accessibilità, efficacia, tempestività e trasparenza.

Le informazioni relative all'**accessibilità** e alla **trasparenza** del Servizio sono riportate all'inizio della Carta dei servizi (da p. 4).

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

- il front-office operativo per 15/20 ore a settimana;
- l'aula studio, sempre aperta e presidiata da un operatore e/o tutor durante gli orari di attività didattica, dal lunedì al venerdì, fatte salve temporanee assenze per esigenze di servizio, che sono comunque segnalate da apposito avviso. L'aula è chiusa soltanto nei giorni festivi e prefestivi, nonché in occasione di interruzione dell'attività didattica e fuori dagli orari previsti. Lo spazio garantisce l'accesso per almeno 40 ore settimanali.

Per quanto concerne la **tempestività** del servizio, lo standard di riferimento sono i **tempi di attesa** per l'erogazione di ciascun ausilio o supporto:

- la fruizione degli ausili tecnologici già disponibili in aula studio non prevede tempi di attesa da parte degli utenti che ne abbiano fatto richiesta all'atto dell'iscrizione, fatta salva la necessità di condivisione fra più persone dello strumento o di essere supportati da un operatore esperto nell'uso del medesimo, rispetto alla quale possono essere previste turnazioni, concordate con gli studenti stessi. In questi casi il tempo massimo di attesa non supera comunque i cinque giorni lavorativi, qualora sia necessario prendere appuntamento.
- Per alcuni ausili sono previsti tempi di prima attivazione specifici, che non superano in ogni caso i 20 giorni dal momento della richiesta (interpretariato LIS, tutoraggio). Una volta attivati, gli ausili si intendono confermati sulla base delle esigenze specifiche e modalità concordate con lo studente.
- Il servizio di trasporto prevede un'attivazione in 8 giorni dal momento della richiesta.
- Gli appuntamenti per i colloqui individuali fuori orario di sportello vengono fissati normalmente non oltre una settimana dalla richiesta.

L'**oggettiva efficacia** dei servizi proposti è misurata, con avvio dall'a.a.2019/2020, attraverso la rilevazione di dati sulle carriere degli studenti e delle studentesse, 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** 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.



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.

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 inclusione.accessibilita@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 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 in ogni caso utilizzate nell'ottica della valutazione e del miglioramento del servizio.
