

# CARTA DEI SERVIZI

## SERVIZIO DI PREISCRIZIONE E IMMATRICOLAZIONE

### SERVIZIO OFFERTO:

gestione delle pratiche di preiscrizione e di immatricolazione a unibz e relativa consulenza.

In particolare, il servizio riguarda:

- Aggiornamento delle informazioni su preiscrizione ed immatricolazione sul sito web;
- Gestione delle domande di preiscrizione online per i corsi di laurea, laurea magistrale, dottorato di ricerca, master universitari, corsi di formazione, corsi singoli: controllo delle informazioni inserite e dei documenti caricati, contatto con i candidati, invio di mail informative e di conferma;
- Gestione delle tasse universitarie, gestione delle immatricolazioni online;
- Risposta alle telefonate e alle mail inviate dai candidati relative alle seguenti tematiche: procedura di preiscrizione, tasse universitarie, immatricolazione, titoli di studio richiesti per l'accesso, tempistiche, procedure speciali che devono seguire i candidati non UE residenti all'estero (domanda al consolato, visto, permesso di soggiorno, ecc.), trasferimento in entrata, passaggio di corso, iscrizione a corsi singoli.

### SETTORE:

- Segreteria Studenti e Studentesse (per l'iscrizione ai corsi di laurea, laurea magistrale, dottorato di ricerca, master universitario, corsi di formazione, corsi singoli)

### CONTATTI:

- per i corsi di studio nella sede centrale di Bolzano:  
piazza Università - 39100 Bolzano - [studentoffice@unibz.it](mailto:studentoffice@unibz.it) - tel +39 0471 012200  
- fax +39 0471 012 209
- per i corsi di studio nella sede distaccata di Bressanone:  
via S. Croce 7, - 39042 Bressanone - [studentofficeBX@unibz.it](mailto:studentofficeBX@unibz.it) - tel. +39  
0472012 200 - fax +39 0472 012 209

### REFERENTE DI SETTORE:

- per i corsi di studio:  
Andrea Mitterrutzner Tel.: +39 0471012201 mail:[andrea.mitterrutzner@unibz.it](mailto:andrea.mitterrutzner@unibz.it)

### DESTINATARI:

futuri studenti/studenti iscritti

---

ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA:

- lunedì, mercoledì: 10:00 - 12:00
- giovedì: 14:00 - 16:00

ORARIO TELEFONICO:

- lunedì, martedì e giovedì: 08:30 - 12:30 e 14:00 - 16:00
- mercoledì e venerdì: 08:30 - 12:30

MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- gestione delle pratiche: modalità telematica/telefonica
- consulenza: in presenza/telematica/telefonica

TEMPI PREVISTI:

- 0 giorni per la consulenza in presenza o telefonica;
- entro 2 giorni lavorativi per la consulenza via e-mail;
- entro 5 giorni lavorativi per la pratica di preiscrizione/immatricolazione ai corsi di studio.

INDICATORI PER IL MONITORAGGIO:

- Rispetto delle tempistiche
- Soddisfazione degli utenti

RESPONSABILE DELLA SEGRETERIA STUDENTI E STUDENTESSE:

Andrea Mitterutzner Tel. +39 0471012201 mail:[andrea.mitterutzner@unibz.it](mailto:andrea.mitterutzner@unibz.it)

RESPONSABILE DELL'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI:

Mario Burg - Tel.: + 39 0471 012201 - e.mail: [mario.burg@unibz.it](mailto:mario.burg@unibz.it)