

# CARTA DEI SERVIZI

## SUPPORTO A STUDENTI E STUDENTESSE

### SERVIZIO OFFERTO:

Supporto a studenti e studentesse, in particolare studenti e studentesse internazionali, con disabilità e/o DSA. A unibz questo servizio viene offerto dallo Student Support.

In particolare, il servizio - in collaborazione con le facoltà - riguarda:

- Organizzazione di attività di benvenuto e Giornate delle Matricole
- Punto di contatto informativo per questioni relative al diritto allo studio (mensa, studentati, borse di studio) e all'assistenza sanitaria
- Supporto prima di intraprendere gli studi per studenti e studentesse con disabilità e/o disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)
- Supporto durante gli studi per studenti e studentesse con disabilità e/o DSA tramite consulenze individuali, attivazioni di misure compensative e/o dispensative, tutoraggio, formati d'esame specifici
- Supporto a studenti e studentesse internazionali regolari nella richiesta di visto e nel rapporto con le rappresentanze diplomatiche
- Assistenza nelle pratiche di immigrazione (rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno, registrazione della residenza, assicurazione sanitaria)
- Counselling di orientamento e consulenza psicologica
- Formazione del personale accademico e amministrativo sulla salute mentale e sulla didattica inclusiva
- Coordinamento della Guida allo Studio (Study Guide)

### SETTORE:

- Student Support (per i corsi di laurea, laurea magistrale, dottorato di ricerca, master universitario, TFA, corsi di formazione, corsi singoli)

### CONTATTI:

- piazza Università - 39100 Bolzano - [study@unibz.it](mailto:study@unibz.it) - tel +39 0471 012900 - fax +39 0471 012109

### REFERENTE DI SETTORE:

- Nicola Pifferi Tel.: + 39 0471 012901 e-mail: [nicola.pifferi@unibz.it](mailto:nicola.pifferi@unibz.it)

### DESTINATARI:

studenti e studentesse regolari/futuri studenti e studentesse con disabilità e/o DSA

### ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA:

- martedì: 10:00 - 12:00
- giovedì: 14:00 - 16:00

- consulenze su appuntamento

ORARIO TELEFONICO:

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- consulenza: in presenza/telematica/telefonica

TEMPI PREVISTI:

- 0 giorni per la consulenza in presenza o telefonica (ad eccezione delle consulenze psicologiche);
- entro 2 giorni lavorativi via e-mail (ad eccezione delle consulenze psicologiche);
- entro 3 giorni lavorativi la risposta ed entro 7 giorni lavorativi l'appuntamento per le consulenze psicologiche.

INDICATORI PER IL MONITORAGGIO:

- Rispetto delle tempistiche
- Soddisfazione degli utenti

COORDINATORE DELLO STUDENT SUPPORT:

Nicola Pifferi Tel.: + 39 0471 012901 e-mail: [nicola.pifferi@unibz.it](mailto:nicola.pifferi@unibz.it)

RESPONSABILE DELL'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI:

Christian Staffler Tel.: +39 0471 012201 email: [christian.staffler@unibz.it](mailto:christian.staffler@unibz.it)