

# CARTA DEI SERVIZI

## SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI

### SERVIZIO OFFERTO:

gestione dei programmi di scambio (Erasmus+, Accordi bilaterali, Free mover), informazioni e consulenze, borse di mobilità

In particolare, il servizio riguarda:

- Supporto amministrativo ai docenti nella stipula di accordi Erasmus+ o bilaterali per mobilità studio,
- Predisposizione dei bandi di mobilità per studio (Erasmus+ e accordi bilaterali) e del relativo materiale informativo (mail informative, brochure, etc.) e pubblicazione dei documenti rilevanti nell'intranet di unibz;
- Gestione delle candidature online per i bandi di mobilità studio;
- Predisposizione della documentazione rilevante (accordo finanziario, materiale informativo, etc.) per i vincitori di borsa di mobilità;
- Gestione delle candidature degli studenti di scambio incoming;
- Gestione e attribuzione del contingente di posti alloggio agli studenti incoming;
- Consulenza in presenza e risposta alle telefonate e/o mail inviate dagli studenti relative alle seguenti tematiche: requisiti di accesso ai bandi di mobilità, invio della candidatura, tempistiche, scorrimento delle graduatorie dei vincitori di borsa, mobilità Free mover, richieste specifiche di studenti in mobilità.

### SETTORE:

- Servizio Relazioni internazionali

### CONTATTI:

- piazza Università - 39100 Bolzano – [international.relations@unibz.it](mailto:international.relations@unibz.it) - tel +39 0471 012 500 - fax +39 0471 012 509

### REFERENTE DI SETTORE:

- Dario Recla Tel.: + 39 0471 012 501 e-mail: [dario.recla@unibz.it](mailto:dario.recla@unibz.it)

### DESTINATARI:

studenti già iscritti, studenti di scambio incoming, docenti

### ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA:

- lunedì: 14:00 - 16:00
- martedì e giovedì: 10:00 - 12:30

### ORARIO TELEFONICO:

- lunedì, martedì, mercoledì e giovedì: 08:30 - 12:30 e 14:00 - 17:00
- venerdì: 08:30 - 12:30

MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- gestione delle pratiche: modalità telematica/telefonica
- consulenza: in presenza/telematica/telefonica
- incontri/eventi specifici rivolti agli studenti (presentazioni dei bandi di mobilità, welcome sessions per gli studenti di scambio incoming)

TEMPI PREVISTI:

- 0 giorni per la consulenza in presenza o telefonica;
- entro 2 giorni lavorativi per la consulenza via e-mail.

INDICATORI PER IL MONITORAGGIO:

- Rispetto delle tempistiche
- Soddisfazione degli utenti

RESPONSABILE DELLA SEGRETERIA STUDENTI:

Dario Recla Tel.: +39 0471 012 501 email: [dario.recla@unibz.it](mailto:dario.recla@unibz.it)

RESPONSABILE DELL'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI:

Christian Staffler Tel.: +39 0471 012 201 email: [christian.staffler@unibz.it](mailto:christian.staffler@unibz.it)