



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

# **Carta dei servizi dei Dottorati di ricerca Università di Verona**

Versione del 7 marzo 2019



## Sommario

<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	3
<b>DOTTORATI DI RICERCA</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
2.3.1. Accessibilità Ufficio Dottorati.....	4
2.3.2. Accessibilità Scuole di Dottorato.....	4
3. <i>DESTINATARI</i> .....	4
<b>SERVIZI AI DOTTORANDI</b> .....	5
1. <i>AMMISSIONE</i> .....	5
2. <i>GESTIONE CARRIERA</i> .....	5
3. <i>ESAME FINALE</i> .....	5
4. <i>FORMAZIONE ALLA RICERCA</i> .....	5
5. <i>MOBILITÀ NAZIONALE E INTERNAZIONALE</i> .....	6
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	7
1. <i>I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i> .....	7
2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i> .....	7
2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti .....	7



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DOTTORATI DI RICERCA

Università di Verona  
Via San Francesco, 22  
37129 Verona

Telefono  
+ 39 045802  
+ 39 045802

Email  
dottorati.ricerca@  
ateneo.univr.it

Orari  
Lunedì, mercoledì,  
venerdì: 10.00-13.00

### 1. I VALORI CHE CI GUIDANO

Il dottorato di ricerca costituisce il terzo livello della formazione universitaria, assicura la formazione alla ricerca scientifica e fornisce le competenze necessarie per esercitare attività di ricerca e professionali di alta qualificazione.

In coerenza con l'attuazione del Piano Strategico, l'Ateneo di Verona propone lo sviluppo della formazione alla ricerca scientifica anche attraverso l'offerta di programmi di dottorato internazionali grazie ad accordi in essere con prestigiosi istituti di ricerca internazionali.

### 2. COME SIAMO ORGANIZZATI

L' [Ufficio Dottorati](#) afferente ad [Area Ricerca](#) coordina le quattro segreterie delle Scuole di macroarea (Scuola di: [Scienze della Vita e della Salute](#), [Scienze Giuridiche ed Economiche](#), [Scienze Naturali e Ingegneristiche](#), [Scienze Umanistiche](#)), impegnandosi a:

- operare nel rispetto dello [Statuto](#), del [Codice di 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, 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;
- rendere pienamente accessibili tutti i documenti pubblicati nelle pagine web relative al Servizio.

#### 2.1. Staff

##### Responsabile

- Area Ricerca: [Maria Gabaldo](#)
- Ufficio Dottorati di ricerca: [Maria Damiano](#)

##### Personale dell'Ufficio Dottorati

Sara Avigni  
Alessandro Marogna  
Camilla Morelato

##### Personale delle segreterie Scuole di dottorato

Stefania Baschirotto  
Giovanni Baietta  
Catia Cordioli  
Laura Marcazzan



## 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.

### 2.3. Accessibilità

#### 2.3.1. Accessibilità Ufficio Dottorati

**Sede:** L'Ufficio Dottorati ha sede al 1° piano del Chiostro San Francesco, Via San Francesco 22, 37129 Verona. Per persone con disabilità è previsto un accesso tramite ascensore su chiamata al numero +39 045802 8078

**Contatti:** Tel +39.045.8028078 /+39 045802 8092 / +39 045802 8608. Email [dottorati.ricerca@ateneo.univr.it](mailto:dottorati.ricerca@ateneo.univr.it)

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

#### 2.3.2. Accessibilità Scuole di Dottorato

**Sede:**

[Scuola di dottorato di Scienze della Vita e della Salute](#) – Policlinico G.B. Rossi, Piazzale Scuro 10, Piastra Odontoiatrica, 1° piano, stanza 1.61 - 37134 Verona.

[Scuola di dottorato di Scienze Giuridiche ed Economiche](#) - via San Francesco 22, Chiostro S. Francesco 1° piano, stanza 1.09 - 37129 Verona.

[Scuola di dottorato di Scienze Naturali e Ingegneristiche](#) – Strada le Grazie 15, piano terra Cà Vignal 2, stanza R104 – 37134 Verona.

[Scuola di dottorato di Scienze Umanistiche](#) – via S. Francesco 22, Polo Zanotto, 3° piano, stanza 3.03 - 37129 Verona.

L'accesso alle Scuole di dottorato non rilevano la presenza di barriere architettoniche.

## 3. DESTINATARI

I servizi descritti si rivolgono ad aspiranti dottorandi e dottorandi iscritti ai corsi offerti dall'Ateneo di Verona.



## SERVIZI AI DOTTORANDI

Il servizio assiste i dottorandi dal momento dell'immatricolazione sino al conseguimento del titolo di dottore di ricerca. Di seguito viene riportata una breve descrizione di ciascun servizio offerto dall'ufficio centrale di coordinamento e delle Scuole di dottorato.

### 1. AMMISSIONE

I Laureati interessati ad iscriversi ad un [corso di dottorato](#), tra quelli proposti dall'Ateneo, dovranno partecipare ad un [Bando di selezione](#), pubblicato a cadenza annuale, superato il quale potranno procedere con l'immatricolazione. Per tutti i chiarimenti relativi all'adesione al Bando, all'iscrizione on line alla selezione e successiva immatricolazione, è disponibile un servizio di informazione tramite email ([dottorati.ricerca@ateneo.univr.it](mailto:dottorati.ricerca@ateneo.univr.it))

### 2. GESTIONE CARRIERA

Il supporto offerto al dottorando durante l'intero percorso formativo prevede l'erogazione di servizi per il perfezionamento delle procedure relative a:

- iscrizione ad anni successivi con procedura [online](#) gestita dall'utente su ESSE3;
- sospensioni della formazione di dottorato per maternità, per malattie o per eventuali altre cause previste dalla legge (la modulistica è disponibile sul sito di Ateneo in intranet MyUnivr → Servizi → Ricerca → Dottorati di ricerca a cui si accede con le credenziali personali GIA);
- esclusioni e cessazione della carriera per rinuncia (la modulistica è disponibile sul sito di Ateneo in intranet MyUnivr → Servizi → Ricerca → Dottorati di ricerca a cui si accede con le credenziali personali GIA);
- rilascio certificati (standard) con procedura [online](#) a cui l'utente utilizzando le proprie credenzia ESSE3 e altre tipologie di certificati (dottorato in co-tutela, conseguimento Doctor Europaeus, coperture assicurative, periodi di soggiorno all'estero, ecc.) su specifica richiesta dell'interessato.

### 3. ESAME FINALE

Il servizio è dedicato ai dottorandi che si apprestano al conseguimento del titolo di dottore di ricerca. In particolare viene offerto un servizio di supporto per il deposito elettronico sul [catalogo della ricerca IRIS](#) della tesi di dottorato.

La modulistica è disponibile online sul sito di Ateneo in intranet MyUnivr → Servizi → Ricerca → Dottorati di ricerca a cui si accede con le credenziali personali GIA.

Superato l'esame finale a conclusione del percorso formativo l'Ateneo organizza la cerimonia di conferimento del titolo di Dottore di ricerca con il rilascio della pergamena alla presenza dei familiari.

### 4. FORMAZIONE ALLA RICERCA

Il servizio offre ai dottorandi supporto in relazione all'attività formativa erogata dalle Scuole e dai Corsi di dottorato. In particolare vengono fornite ai dottorandi tutte le informazioni per la partecipazione a eventi, seminari, workshop, PhD Day, attraverso:

- front office negli orari di apertura al pubblico;
- risposta telefonica e/o via e-mail.



## 5. MOBILITÀ NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Nello sviluppo del percorso formativo dottorale sono previste esperienze di studio presso enti di ricerca nazionali ed internazionali. Per lo svolgimento di tali attività vengono offerti servizi di supporto amministrativo relativi a:

- pratiche di autorizzazione alle missioni e rimborso delle spese sostenute. La modulistica è disponibile online sul sito di Ateneo in intranet MyUnivr → Servizi → Ricerca → Dottorati di ricerca a cui si accede con le credenziali personali GIA
- verifica delle disponibilità finanziarie assegnate ai dottorandi per la copertura delle spese.



## 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:

Servizi	Ufficio Dottorati	Segreterie Scuole di dottorato
pratiche amministrative per l'accesso al dottorato di studenti stranieri	Stranieri UE: 7 giorni lavorativi Stranieri extra UE: 15 giorni lavorativi	
rilascio certificati di iscrizione	3 giorni lavorativi	
risposta ad informazioni inviate per email		2 giorni lavorativi
assistenza alla predisposizione della documentazione per missioni		3 giorni lavorativi

### 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 [dottorati.ricerca@ateneo.univr.it](mailto:dottorati.ricerca@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.