



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Carta dei servizi Formazione insegnanti

Università di Verona

Versione 1 del 12 dicembre 2019



Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO FORMAZIONE INSEGNANTI	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
3. <i>DESTINATARI</i>	4
SERVIZI AGLI STUDENTI	5
1. <i>ACCESSO AI CORSI DI FORMAZIONE PER INSEGNANTI</i>	5
1.1 Gestione delle procedure di accesso ai corsi.....	5
1.2 Immatricolazione	5
1.3 Gestione dei pagamenti di tasse e contributi.....	5
2. <i>GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI ISCRITTI AI CORSI DI FORMAZIONE PER INSEGNANTI</i>	5
2.1 Servizi web	5
2.2 Rilascio certificati	6
2.3 Front-office.....	6
QUALITÀ DEL SERVIZIO	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 FORMAZIONE INSEGNANTI

Università di Verona

Via San Francesco, 22
37129 Verona

Telefono

+39 045 8028576

Email

formazioneinsegnanti@ateneo.univr.it

Orari

Su appuntamento dal lunedì al
venerdì

1. I VALORI CHE CI GUIDANO

L'insegnamento è un settore in continua evoluzione, la cui normativa è costantemente aggiornata. Negli ultimi anni le modalità di formazione e di reclutamento degli insegnanti della scuola secondaria di primo e secondo grado sono cambiate in maniera sostanziale.

Coerentemente con le indicazioni Ministeriali, l'Università di Verona (ente accreditato dal MIUR) attiva corsi di formazione e di aggiornamento e qualificazione delle competenze per gli insegnanti.

In particolare, sono proposti:

- Corso Intensivo educatore socio-pedagogico (L. 205/2017 comma 597) per l'acquisizione della qualifica di educatore professionale Socio-Pedagogico necessaria agli operatori in servizio che non possiedono la laurea nella classe L-19 o equipollente
- Percorso formativo 24 CFU che consente di acquisire uno dei requisiti di partecipazione al concorso nazionale per l'accesso al "percorso annuale di formazione iniziale e prova" su posti comuni e di sostegno (D.Lgs. 13/4/2017, n.59 come modificato dalla legge n. 145 del 30.1.2018 commi dal 792 al 796)
- Corsi di formazione per le attività di sostegno per il conseguimento della specializzazione per le attività di sostegno didattico agli alunni con disabilità

2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Servizio fa parte della Direzione Didattica e Servizi agli studenti e collabora con il referente della formazione insegnanti e il Dipartimento di Scienze Umane per:

- l'organizzazione, sulla base dei Decreti Ministeriali, dei corsi di formazione per i futuri insegnanti della scuola secondaria di primo e secondo grado;
- la progettazione e attivazione dei corsi;

Il Servizio gestisce inoltre la carriera degli studenti iscritti ai corsi di formazione, nonché il supporto per l'organizzazione di corsi di aggiornamento professionale rivolti a insegnanti di scuola secondaria di primo e secondo grado.

2.1. Staff

Responsabile

Paola Tognolo



Personale

Sara Ceccherini
Matteo Jacobellis
Oryna Yegorova
Moirra Scarsi
Andrea Spadi

2.2. **Comunicazione e trasparenza**

La pagina del sito dedicata al Servizio contiene la normativa di riferimento, il bando di ammissione ai corsi attivati, le linee guida per l'iscrizione alla selezione e all'immatricolazione e la modulistica.

Il Servizio cura inoltre le pagine web dell'offerta formativa formazione insegnanti. Le pagine web e le FAQ vengono aggiornate settimanalmente.

Le informazioni che riguardano le carriere delle studentesse e degli studenti e/o di risposta a istanze vengono comunicati all'interessata/o.

2.3. **Accessibilità**

Sede: Gli uffici hanno sede presso Palazzo Giuliari in Via dell'Artigliere, 8 piano terra, stanza T.28.

L'accesso può avvenire dall'ingresso principale di Palazzo Giuliari.

Contatti: tel. +39 045802 8576, email formazioneinsegnanti@ateneo.univr.it

Orari di apertura al pubblico

- Front office: su appuntamento dal lunedì al venerdì.
- Consulenza telefonica: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00.

3. **DESTINATARI**

I servizi descritti nella Carta si rivolgono a:

- futuri insegnanti;
- laureati;
- laureandi;
- studenti iscritti ai corsi di laurea.



SERVIZI AGLI STUDENTI

1. ACCESSO AI CORSI DI FORMAZIONE PER INSEGNANTI

1.1 Gestione delle procedure di accesso ai corsi

L'accesso ai corsi avviene, di norma, attraverso una selezione regolamentata da uno specifico avviso, che contiene tutte le informazioni relative a: termini e modalità di presentazione della domanda; numero di posti disponibili; titolo di studio richiesto per l'accesso ed eventuali altri requisiti; prove di accesso e titoli valutabili; contributi di iscrizione; data di inizio delle attività formative.

La domanda di partecipazione alla selezione deve essere presentata tramite procedura on line disponibile sulla piattaforma Esse3.

Concluse le selezioni, è pubblicato nella pagina del corso l'elenco degli ammessi, contenente anche le tempistiche e le modalità per l'immatricolazione.

1.2 Immatricolazione

Con la domanda di immatricolazione, il candidato ammesso si iscrive al corso prescelto. Tale domanda deve essere presentata attraverso la procedura on line (piattaforma Esse3) al termine della quale viene rilasciato il MAV necessario per il pagamento del contributo di iscrizione.

1.3 Gestione dei pagamenti di tasse e contributi

Gli importi, l'eventuale rateizzazione e le scadenze per il pagamento dei contributi sono indicati nella scheda informativa del corso allegata all'avviso di selezione e nella pagina web del corso.

Il bollettino per il pagamento (MAV) della prima rata viene rilasciato al termine delle procedure on line di iscrizione. I MAV delle rate successive sono disponibili on line nell'area riservata dello studente. Quando il pagamento viene registrato nel sistema, lo studente riceve una conferma via email e può verificare nella propria area l'aggiornamento dei dati.

2. GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI ISCRITTI AI CORSI DI FORMAZIONE PER INSEGNANTI

2.1 Servizi web

Lo studente iscritto ha l'accesso al servizio web che gli consente di visualizzare lo stato della propria carriera, scaricare il MAV per effettuare il pagamento dei contributi, accedere al servizio di certificazione.

Ha inoltre a disposizione il servizio di didattica in e-learning, attraverso il portale dello studente "MyUnivr".



2.2 Rilascio certificati

Gli studenti possono rivolgersi al Servizio per ottenere certificazioni relative alla propria iscrizione, al superamento delle attività formative, attestazioni di frequenza (corsi di aggiornamento professionale) o certificazioni ai fini fiscali.

I certificati possono essere richiesti al front office, via email allegando la scansione di un documento d'identità, oppure accedendo all'area riservata della piattaforma Esse3.

2.3 Front-office

I futuri insegnanti, gli studenti iscritti e coloro che hanno terminato i corsi possono rivolgersi al Servizio per una consulenza in presenza, telefonica o via email. Gli orari e i recapiti sono indicati nella sezione *COME SIAMO ORGANIZZATI* di questa Carta dei Servizi.



QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono stati individuati con l'obiettivo di un miglioramento continuo dei servizi. Gli indicatori individuati fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, tempestività ed efficacia.

Rispetto alla dimensione dell'accessibilità, la continuità del servizio è garantita da:

- procedure on-line attive h24;
- front office su appuntamento;
- consulenza telefonica disponibile per 10 ore a settimana.

La sospensione dell'attività di front office e di consulenza telefonica avviene in occasione delle chiusure istituzionali dell'Ateneo ed è tempestivamente comunicata con avviso nella pagina web del Servizio.

Per quanto riguarda la tempestività del servizio, l'indicatore di riferimento sono i tempi di attesa:

- gli appuntamenti per la consulenza in presenza non eccedono i 3 giorni lavorativi;
- i tempi di attesa per rilascio certificazioni non superano i 3 giorni lavorativi, se richiesti via email, nessun tempo di attesa se rilasciati allo sportello in presenza o dal servizio web;
- Il tempo per il perfezionamento della procedura di immatricolazione una volta acquisito il pagamento non supera i 5 giorni lavorativi.

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

Il monitoraggio e il miglioramento del servizio vengono misurati dalle periodiche e costanti rilevazioni sulla didattica e l'organizzazione dei corsi tramite questionari somministrati agli studenti iscritti.

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 formazioneinsegnanti@ateneo.univr.it, indicandone



nome e cognome, indirizzo di posta elettronica e un recapito telefonico.

Il Servizio fornirà una risposta scritta entro 30 giorni.

L'utente sarà informato sulla modalità di soluzione del problema oppure verranno dati chiarimenti sul permanere della situazione.

Le informazioni raccolte tramite la procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni verranno utilizzate per la valutazione e il miglioramento del servizio.