

ORGANIZZAZIONE NUOVO UFFICIO WELCOME OFFICE

Il Welcome Office offre un servizio di informazioni, ricevimento e supporto amministrativo agli studenti internazionali del primo e secondo ciclo, ai dottorandi, ai visiting ed agli ospiti.

L'ufficio, inoltre, offre consulenza interculturale di mediazione e orientamento, necessario per una maggiore inclusione nella vita universitaria.

Nel nuovo ufficio Welcome Office saranno migliorati i servizi agli utenti anche con un'armonizzazione delle procedure con la seguente articolazione:

- a) predisposizione e standardizzazione di tre linee di intervento dirette alle tre tipologie di utenza straniera:
 - Studenti
 - Dottorandi
 - Researcher and visiting professor
- b) disponibilità di informazioni on line e tramite l'uso di schede informative di facile comprensione e gestione da parte degli utenti. In tal senso sarà rivista l'organizzazione del sito international.it con descrizioni e richiami facilmente reperibili in modo da consentire agli utenti maggiore chiarezza e trasparenza prima del loro arrivo, durante il loro soggiorno e alla loro partenza;
- c) supporto e contatti con le banche per la gestione e standardizzazione delle procedure relative ai servizi rivolti all'utenza internazionale (apertura di conti e carte debito con IBAN). In tal senso sarà avviata una collaborazione più stringente con le filiali delle Banche di Camerino per una procedura condivisa dell'iter da seguire e dell'accoglienza degli utenti;
- d) acquisizione di informazioni utili per la preparazione di proposte di **Protocolli d'intesa o accordi specifici che saranno sottoposti al vaglio della Governance per la stipula, al fine di ottimizzare e velocizzare i diversi processi legati al servizio WELCOME Office.**

In questo quadro sono previste alcune delle seguenti attività in collaborazione con altri Enti:

- con l'ERDIS per i servizi agli utenti e in particolare per la prenotazione degli alloggi riservati ad UNICAM. Con l'ERDIS o con altri interlocutori si cercherà una soluzione abitativa anche nelle sedi collegate di Ascoli Piceno e Matelica maggiormente sofferenti sotto questo profilo;
- con Enti ed Agenzie che offrono servizi di pick up e/o taxi a prezzi agevolati sia per l'utente che per lo stesso ateneo; tale procedura consentirà un servizio di accoglienza maggiormente rispondente alle esigenze degli utenti;
- con l'Ufficio Immigrazione per una velocizzazione e semplificazione delle procedure relative al rilascio e rinnovo di permessi di soggiorno principalmente per studenti/dottorandi in mobilità; anche in questo caso un rafforzamento delle già avviate collaborazioni supporteranno ulteriormente gli utenti internazionali. Saranno implementati anche i contatti ed i rapporti con la Prefettura per le pratiche di emissione nullaosta per dottorandi, borsisti e visiting (ricercatori e professori).
- con l'Ufficio Agenzia delle Entrate per il rilascio dei codici fiscali necessari per tutte le attività in UNICAM; sarà ben definito il preciso iter per un veloce rilascio dei codici fiscali che andranno a migliorare anche tutta la parte relativa alle iscrizioni su ESSE3 ed i pagamenti anche da parte dell'Area Finanziaria;

- con le Banche per la gestione e standardizzazione delle procedure relative ai servizi rivolti all'utenza quale apertura conti e carte di debito con IBAN, in collaborazione sinergica con l'Area finanziaria;
- gestione del solo servizio di prenotazioni alloggio presso Foresteria UNICAM in via di sistemazione che ospiterà solo visiting per brevi periodi.
- supporto e informazione sugli aspetti assicurativi e di assistenza sanitaria per ospiti internazionali;
- informativa sulle procedure di pre-ammissione ai corsi di laurea, sulle borse di studio e sulle altre opportunità e facilitazioni offerte dall'Ateneo.

Collaborazione con gli altri uffici dell'Ateneo

Per quanto riguarda le maggiori collaborazioni e sinergie con gli Uffici dell'Ateneo, il Welcome office interagisce direttamente nell'iter delle procedure previste e sopra descritte con:

- **l'Area Segreteria Studenti**: per quanto riguardano le iscrizioni, che sono di competenza della Segreteria Studenti, si seguirà la procedura già messa in atto dal Servizio di Welcome Office che:
 - 1) informa gli studenti internazionali che hanno presentato all'ateneo domanda per la pre-ammissione provvisoria;
 - 2) comunica allo studente che ha superato la pre-ammissione la modalità di formalizzare la sua richiesta attraverso la piattaforma UNIVERSITALY;
 - 3) la richiesta di pre-iscrizione presentata dallo studente sul portale UNIVERSITALY viene validata dal Servizio di Welcome Office che procede anche all'invio della lettera informale di pre-ammissione personalizzata che lo studente deve allegare ai documenti richiesti per la domanda di visto di ingresso per studio presso l'Ambasciata Italiana del paese di origine.

Una volta giunti in Italia, lo studente presenta alla Segreteria Studenti la documentazione richiesta per la formalizzazione dell'iscrizione. Se tutto risponde ai requisiti di legge, il Welcome Office cura le pratiche per la richiesta del permesso di soggiorno e supporta lo studente con momenti di interpretariato.

- la **Scuola Internazionale di Dottorato Post-laurea**, per assicurare quei servizi che sono propri dell'accoglienza, la collaborazione già in atto con la Scuola di Dottorato. Ci sarà un affiancamento per l'espletamento delle procedure burocratiche relative alla richiesta del permesso di soggiorno, alla prenotazione dei posti nelle residenze universitarie, alle informazioni sulle modalità di arrivo e loro gestione, alle pratiche di richiesta Codice Fiscale, della tessera sanitaria e delle carte di debito bancaria.
- con **l'Area Persone Organizzazione e sviluppo**, l'ufficio Welcome Office si occuperà anche delle procedure per il rilascio di permessi di soggiorno su base di visto per ricerca di lavoro autonomo ad eccezione delle pratiche per il rilascio del nullaosta di competenza dell'Area Persone.

Laddove richiesto il Welcome Office offre un aiuto per eventuali richieste da parte di altri uffici dell'Ateneo.

Il servizio assiste non solo studenti e ospiti in arrivo, ma è punto di riferimento costante e continuo per richieste di informazioni e di supporto a risoluzione di varie problematiche da parte di tutti gli internazionali che vivono e studiano ad UNICAM.

Per quanto riguarda gli aspetti quantitativi dell'utenza in Unicam ammonta ad una media annua di circa 500 studenti internazionali, 100 dottorati e circa 30 visiting.

internazionali e 100 dottorandi e circa 30 visiting.