



## Linee guida OSPITI INTERNAZIONALI: RESPONSABILI DEI SERVIZI E TEMPISTICHE

### **PREMESSA**

Tra gli obiettivi 2014, definiti all'interno del sistema di valutazione delle performance per i Responsabili gestionali ed alcuni Dirigenti, la Direzione Generale ha ritenuto opportuno rivedere le modalità di erogazione di alcuni processi considerati maggiormente critici da parte dell'utenza:

- 1) gestione degli acquisti;
- 2) rimborso missioni;
- 3) accoglienza e gestione dei *visiting professor*;
- 4) servizi di supporto alla ricerca.

Per il processo di rimborso missioni è stato definito un *Service Level Agreement (SLA)*, finalizzato ad impegnare tutte le strutture dell'amministrazione nel rispetto di determinate prestazioni in termini di tempistica garantita per il rimborso.

Per il processo acquisti sono state definite delle *Linee Guida*, finalizzate, pur nella autonoma organizzazione dipartimentale, ad armonizzare i comportamenti delle diverse strutture nei confronti dell'utenza. Le linee guida definiscono alcuni principi generali per la pianificazione e la gestione degli acquisti e, per le principali tipologie di acquisto, le possibili procedure che possono essere adottate.

Per quanto riguarda l'accoglienza e la gestione dei *visiting professor* sono state definite delle *Linee Guida* finalizzate a chiarire agli utenti le modalità di organizzazione ed erogazione del servizio (chi fa che cosa), ad indicare, ove possibile, delle tempistiche di risposta, ad offrire maggiori strumenti a supporto dell'utente (raccolta ed omogeneizzazione di materiale documentale e fac-simili).

Per quanto riguarda i servizi di supporto alla ricerca sono state definite delle *Linee Guida* finalizzate a chiarire agli utenti le competenze delle diverse strutture e ad indicare, ove possibile, delle tempistiche di risposta.

I documenti prodotti sono il risultato dell'operato di gruppi di lavoro appositamente costituiti con la partecipazione del personale tecnico amministrativo delle strutture coinvolte nell'erogazione del servizio (aree dirigenziali, dipartimenti, poli territoriali).

## **1. OBIETTIVI**

Le linee guida per l'accoglienza degli ospiti internazionali nascono a seguito del lavoro svolto dall'Area Risorse Umane e Organizzazione che aveva già provveduto a delineare alcune delle attività svolte nei confronti dello stakeholder "*Visiting Professor*" e alla mappatura dei relativi processi.

Il gruppo di lavoro, composto dai Responsabili Gestionali, dai rappresentanti delle Aree Comunicazione e Relazioni Esterne, Risorse Umane e Organizzazione, Servizi agli Studenti e ai Dottorandi, Servizi Residenziali e Scuola di Dottorato, si è riunito con l'obiettivo di condividere il processo di accoglienza dei *Visiting Professor/Phd* internazionali e di elaborare delle linee guida che chiariscano il tipo di supporto fornito dall'ateneo per le diverse attività, a chi rivolgersi per le diverse necessità e diano indicazioni di massima sui tempi necessari per lo svolgimento delle attività.

## **2. UTENTI DESTINATARI DEI SERVIZI**

### **2.1 Visiting/Resident Professor e Visiting PhD**

In un'ottica di internazionalizzazione, il Politecnico di Milano accoglie ogni anno docenti e ricercatori stranieri interessati a trascorrere un periodo di durata variabile presso l'Ateneo, con un incarico di insegnamento o di ricerca.

La collaborazione può essere proposta da entrambe le parti.

C'è inoltre un certo numero di dottorandi stranieri iscritti ad università estere e non immatricolati alla Scuola di Dottorato del Politecnico di Milano, che per brevi periodi vengono a svolgere attività di ricerca per il proprio percorso di studi ("*Visiting PhD*"). Non ricevono alcun incarico formale e vengono ospitati a loro spese.

Le pratiche amministrative da svolgere per l'accoglienza sono diverse a seconda del tipo di incarico e contratto stipulato, e si differenziano anche a seconda del paese di provenienza (se UE o Extra-UE).

Queste linee guida riguardano i servizi erogati a tutti i docenti e ricercatori stranieri ospiti indicati nella tabella 1 a pag. 3, che in questo documento verranno definiti come "*Visiting/Resident Professor e Visiting PhD*", indipendentemente dal tipo di contratto di lavoro stipulato e dalla durata della loro permanenza.

I servizi per questi utenti sono descritti nell'allegato 1.

Tabella 1 – Tipologie di *Visiting Professor*

	Tipologia Denominazione	Normativa di riferimento	Modalità di supporto Disponibilità annua	Vincoli
1	Senior Resident a tempo indeterminato	Posto di ruolo con punti organico e diritti di chiamata (art. 18 Legge 240/2010) oppure con chiamate dirette art. 1, comma 9, Legge 230/2005	la copertura di tali figure deve essere giustificata al MIUR mediante utilizzo di punti organico solo per le categorie 1 e 3 (con programmazione del Senato Accademico) o con autofinanziamento (del Dipartimento oppure convenzioni con altri enti) per le categorie 1, 2 e 3	
2	Senior Resident a tempo determinato	Contratto di diritto privato per professori straordinari a tempo determinato con durata massima di 3 anni, rinnovabili per altri 3, ai sensi dell'art. 1, comma 12, della Legge 230/2005		
3	Junior Resident a tempo determinato	Contratto di diritto privato ai sensi dell'art. 24 Legge 240/2010 tipo A e tipo B Convenzione accoglienza Extra UE		
4	Senior Resident a tempo determinato per didattica	Contratto di diritto privato ai sensi dell'art. 23, comma 3, della Legge 240/2010	*importo contratto a carico della Scuola o con fondi donati ad hoc	Supplenza minima 6 mesi Preferibilmente 8 CFU
5	Senior Resident a tempo determinato per didattica pluriennale	Contratto di diritto privato ai sensi dell'art. 23, comma 3, della Legge 240/2010	*contributo di Ateneo (20.000 € per un semestre e 30.000 € per 2 semestri)	Supplenza minima 6 mesi per 3 anni Preferibilmente 8 CFU/anno
6	Visiting didattica	Contratto di diritto privato ai sensi dell'art. 23, comma 1, della Legge 240/2010	*importo contratto a carico della Scuola *contributo di Ateneo di 600€ per CFU * 1500 € una tantum per docente Extra UE	Insegnamento di almeno 4 CFU
7	Post Doc Resident Internazionali (Polimi International Fellowships)	Assegni di ricerca biennali ai sensi dell'art. 22, comma 5, della Legge 240/2010 (tipo A)	70.000 € per contratto di 2 anni a carico dell'Ateneo, eventuale rinnovo di 1 anno a carico del Dipartimento ospitante	Bando + Phd conseguito in Italia o all'estero da non più di 6 anni
8	Post Doc/Post Graduate Resident	Assegni di ricerca (minimo 12 mesi) ai sensi dell'art. 22 della Legge 240/2010 (tipo B) Convenzione accoglienza Extra UE	variabile: minimo 19,367 € all'anno (più eventuali rinnovi) a carico del Dipartimento	Bando e Laurea magistrale/Phd
9	Visiting Researcher	Contratto di collaborazione art. 7, comma 6 Legge 165/2001 a carico del Dipartimento	a carico del Dipartimento	Bando o chiamata diretta
10	Visiting Researcher e Visiting PhD finanziato da Ente Terzo	Convenzione di accoglienza Extra-UE	fondi esterni all'Ateneo	

## 2.2 International PhD student

La Scuola di Dottorato accetta l'iscrizione al proprio ciclo di studi anche da parte di dottorandi stranieri.

Anche in questo caso le pratiche amministrative sono diverse a seconda della modalità di ingresso e del paese di provenienza e le linee guida riguardano i servizi erogati a tutti i dottorandi stranieri regolarmente immatricolati alla Scuola di Dottorato, indicati nella tabella 2 a pag. 4, che verranno definiti "*International PhD student*".

I servizi per questi utenti sono descritti nell'allegato 2.

**Tabella 2 – Tipologie International Phd student**

	<b>Tipologia Denominazione</b>	<b>Caratteristiche di ingresso</b>
1	<b><i>International PhD student</i></b>	Dottorando immatricolato alla Scuola di Dottorato del Politecnico di Milano con due possibili modalità: 1. bando: procedura concorsuale aperta a studenti italiani e stranieri; 2. accordo: accordi stipulati con enti esteri che consentono l'immatricolazione senza la partecipazione alla procedura concorsuale.

## 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 3.1 Strutture coinvolte

A seconda della specifica categoria di ospite internazionale, nel processo di accoglienza sono coinvolte le seguenti strutture:

- Area Risorse Umane e Organizzazione:
  - Visiting Professor Welcome Office (VPWO)
  - Servizio Stipendi
  - Servizio Selezione e Concorsi
- Area Comunicazione e Relazioni Esterne - Servizio Progetti internazionali
- Area Servizi agli Studenti e ai Dottorandi - Servizio Segreteria Dottorandi
- Area Servizi Residenziali
- Area Servizi ICT
- Area Amministrazione e Finanza
- Area Gestione Infrastrutture e Servizi
- Area sviluppo rapporti con le imprese – Career Service
- Responsabili Gestionali di Dipartimento
- Scuola di Dottorato

### 3.2 Chi fa che cosa

Il Politecnico di Milano da qualche anno ha istituito all'interno dell'Area Risorse Umane e Organizzazione il Visiting Professor Welcome Office (VPWO), che si occupa di dare le prime informazioni e di gestire le pratiche amministrative per l'ingresso in Italia. A questo scopo il VPWO collabora e si coordina con i Dipartimenti, ciascuno dei quali ha al proprio interno un Referente Dipartimentale, responsabile di parte degli adempimenti amministrativi e della prima accoglienza.

I contatti di VPWO e Referenti Dipartimentali sono pubblicati su sito web di Ateneo, nella versione italiana alla sezione *Lavora con noi > Visiting Professor > Contatti*  
<http://www.polimi.it/lavora-con-noi/visiting-professor/contatti/>

e nella versione inglese alla sezione *Work with us > Visiting Professors > Contacts*  
<http://www.polimi.it/en/work-with-us/visiting-professors/contacts/>

Negli allegati 1 e 2 viene specificato chi fa che cosa per ogni categoria di utente. In particolare, i servizi di accoglienza sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:

- documenti per l'ingresso e la permanenza in Italia;
- contratto di lavoro (per i *Visiting Professor*);
- bando e valutazione candidati (per *International PhD*);
- alloggio;
- altri servizi interni ("servizi politecnici").

Ogni categoria è stata scomposta in singole attività, per ciascuna delle quali vengono indicati:

- la struttura che eroga il servizio;
- l'utente a cui si rivolge il servizio;
- quanto tempo prima è necessario avviare l'attività rispetto all'arrivo dell'ospite. I tempi indicati tengono conto degli obblighi di legge previsti per lo svolgimento delle pratiche legate al rilascio di visti e autorizzazioni per la permanenza dell'ospite in Italia ("quando");
- il tempo massimo previsto per l'erogazione del servizio ("tempistica").

### 3.3 Informazioni pre-arrivo

E' stato predisposto un documento da fornire agli utenti prima dell'arrivo, contenente alcune informazioni utili per l'organizzazione del viaggio.

Il documento, che viene inviato all'ospite via mail dal VPWO oppure dal Dipartimento o dalla Segreteria Dottorandi, contiene informazioni su aeroporti e trasferimenti, mezzi pubblici, taxi e hotel e indicazioni dettagliate su come raggiungere tutte le sedi del Politecnico.

### 3.4 Kit accoglienza

E' stato creato un kit di prima accoglienza che viene consegnato agli ospiti dal VPWO oppure dal Dipartimento, a seconda di dove sia previsto il loro primo ingresso in Ateneo. Il kit è diverso a seconda del tipo di ospite.

#### Visiting/Resident Professor

Il kit è composto da una cartella che contiene:

- una brochure sui servizi dell'Ateneo ("*Visiting Professor – Service Handbook*");
- una guida di Milano;
- una mappa di Milano;
- una mappa degli itinerari nei campus del Politecnico.

Il kit è stato distribuito ai Dipartimenti ed è stato consegnato ai primi ospiti internazionali arrivati a settembre 2014.

#### International PhD student

Il kit viene predisposto dall'Area Servizi agli Studenti e ai Dottorandi in occasione del Welcome Day dedicato (novembre di ogni anno), oppure è disponibile allo sportello della Segreteria Dottorandi.

Il kit è composto da:

- una brochure sui servizi dell'Ateneo ("*Guide for PhD International students*")
- una guida di Milano
- una mappa di Milano
- un KIT per la richiesta/rilascio della carta/permesso di soggiorno
- una borsa Polimi con spilla, penna, blocco
- una check list "*what where when*", riassunto dei principali adempimenti all'arrivo in Italia.

Se il dottorando straniero è un *Visiting PhD*, cioè solo in visita per breve periodo per motivi di studio e senza alcun incarico formale di didattica o di ricerca (si veda paragrafo 2.1 pag. 2), riceverà il kit di accoglienza predisposto per l'utente "*International PhD student*".

## 4. MONITORAGGIO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO

Il monitoraggio è necessario al mantenimento dei livelli di servizio e alla loro misurazione. Verranno effettuate verifiche periodiche per valutare il grado di soddisfazione degli utenti e per adottare eventuali cambiamenti ai servizi a seguito di segnalazioni e reclami.

Di seguito sono elencati i responsabili del monitoraggio e tutte le informazioni utili per contattarli.

Persona/Area	Compito	Informazioni per il contatto
Area Risorse Umane e Organizzazione	Gestione reclami e segnalazioni	hosts@polimi.it
Servizio Studi e Servizio Pianificazione e controllo	Customer satisfaction	<a href="mailto:serv.pianificazione.controllo@polimi.it">serv.pianificazione.controllo@polimi.it</a> ; serviziostudi@polimi.it
Servizio Comunicazione	Pubblicazione dei risultati	comunicazione@polimi.it

Verranno promosse annualmente indagini di *customer satisfaction* per misurare l'adeguatezza delle procedure e dei servizi offerti.

I risultati di queste indagini, sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo, verranno resi pubblici agli utenti sulle pagine del sito web di ateneo dedicate ai *Visiting Professor*.

## 5. VALIDITÀ DEL DOCUMENTO

I contenuti e gli impegni assunti all'interno del presente documento entrano in vigore dal mese di aprile 2015 e saranno oggetto di aggiornamento periodico in concomitanza con l'evoluzione dei servizi offerti e di eventuali suggerimenti da parte degli utenti.

Il presente documento è disponibile sul sito web di ateneo e sulla intranet di ateneo e saranno resi noti agli utenti i successivi aggiornamenti via e-mail.

*Parte dei contenuti definiti nel presente documento sono già stati implementati nel corso del 2014.*

## 6. ALLEGATI

Documento
All. 1 Tabella "Servizi accoglienza Visiting/Resident Professor e Visiting PhD"
All. 2 Tabella "Servizi accoglienza International PhD students"

## 7. GLOSSARIO delle SIGLE usate negli allegati

VPWO: Visiting Professor Welcome Office

RG: Responsabile Gestionale

ASICT: Area Servizi ICT

**Milano, Marzo 2015**

Allegato 1 - Servizi di accoglienza per Visiting/Resident Professors e Visiting PhD <sup>(1)</sup> - Chi fa che cosa

		ATTIVITA'	CHI EROGA IL SERVIZIO	SPECIFICHE UTENTI	QUANDO	TEMPISTICA (tempo massimo)
Documenti per arrivo e permanenza in Italia	1	Nulla osta alla prefettura	VPWO	solo extra UE con contratto di ricerca	almeno 2 mesi prima dell'arrivo, 4 mesi prima se con famiglia	1 mese
	2	Autorizzazione della Direzione Provinciale del Lavoro, nulla osta della questura	VPWO	solo extra UE con contratto di docenza	4 mesi prima dell'arrivo, 6 mesi prima se con famiglia	36 giorni
	3	Convenzione di accoglienza	RG e VPWO	solo extra UE con permanenza superiore a 3 mesi e contratto di ricerca	4 mesi prima dell'arrivo, 6 mesi prima se con famiglia	1 mese
	4	Lettera invito	RG	tutti	da 6 mesi a 5 giorni prima dell'arrivo e comunque, se necessario, dopo l'approvazione degli organi	2 giorni
	5	Nulla osta per ingresso con familiari al seguito	VPWO	solo extra UE	4 mesi prima dell'arrivo	5 settimane
	6	Codice fiscale	RG e VPWO	tutti	consegna del codice con il pagamento del primo stipendio	30 giorni
	7	Iscrizione gestione separata INPS	RG	tutti	entro 15 giorni dall'arrivo	2 giorni
	8	Permesso di soggiorno	VPWO	solo extra UE	entro 8 giorni dall'arrivo	1 giorno e mezzo (inoltre domanda e successivo appuntamento)
	9	Assicurazione sanitaria	RG	solo extra UE	entro l'arrivo	5 giorni
	10	Supporto per apertura conto corrente	RG	tutti	all'arrivo dopo l'ottenimento del codice fiscale	1 giorno
Contratto di lavoro	11	Contratto di lavoro	Servizio selezione e concorsi	docenti di corsi di laurea	1 mese prima dell'arrivo se UE 3 mesi prima dell'arrivo se extra UE	3 giorni
			RG	docenti di corsi di dottorato		
			RG/Scuola di Dottorato	docenti di corsi interdottorali		
	12	Pagamento stipendio	Servizio Stipendi	Senior Resident a tempo Determinato		50% alla repertoriazione del contratto e saldo alla consegna dei registri dell'attività didattica
			Servizio Stipendi	Visiting Didattica		a fine prestazione con la consegna dei registri dell'attività didattica
Servizio Stipendi			Senior Resident a tempo Indeterminato - Junior assistant resident (tempo determinato) - Post Doc/Post Graduate Resident - Visiting Researcher		il 25 di ogni mese	
13	Pagamento prestazione	Area Amministrazione e Finanza	Visiting Professor che presentano fattura	dalla presentazione della documentazione	30 giorni	
Alloggio	14	Supporto prenotazione: valutazione esigenze e verifica disponibilità pre-arrivo	VPWO e RG	tutti	dai 6 mesi al mese prima dell'arrivo	15 giorni
	15	Prenotazione e comunicazione costi e modalità di pagamento, organizzazione check in	Area Servizi Residenziali	tutti	entro il mese precedente all'arrivo	15 giorni
	16	Accoglienza e check in residenze politecniche *	Area Servizi Residenziali	tutti	giorno dell'arrivo	1 giorno
	17	Documento idoneità alloggiativa	Area Servizi Residenziali	solo extra UE che scelgono residenze politecniche	all'arrivo	3 giorni
	18	Check out residenze politecniche	Area Servizi Residenziali	tutti	giorno della partenza	1 giorno
	19	Rimborso cauzione con bonifico	Area Servizi Residenziali/Area Amministrazione e Finanza	tutti	dopo la partenza, da quando l'Area Servizi Residenziali da istruzioni all'Area Amministrazione e Finanza	30 giorni
	20	Fatturazione (su richiesta, durante la permanenza o dopo la partenza)	Area Amministrazione e Finanza	tutti	dalla presentazione della richiesta da parte dell'Area Servizi Residenziali	2 giorni
Servizi politecnici	21	Invio materiali informativi prima dell'arrivo	RG e VPWO	tutti	almeno 2 settimane prima dell'arrivo	2 giorni
	22	Fornitura servizi logistici e informatici**	RG	tutti	entro l'arrivo	5 giorni
	23	Accoglienza e consegna kit	RG e VPWO	tutti	giorno dell'arrivo	
	24	Questionario customer satisfaction	Servizio Studi	tutti	1 volta l'anno entro mese di marzo	

\* In particolare: supporto per modalità pagamento, indicazione referenti per guasti o richieste di necessità supplementari, verifica alloggio, consegna chiavette internet per residenze Archimede; Dateo; Khayyam

\*\* Istruzioni per iscrizione in Aunica, istruzioni per Corso sicurezza, registrazione per accesso servizi on line: rilascio Temp Policard, account di posta, postazione/telefono, servizi didattici con firma digitale, accesso biblioteche - forniti con il supporto di ASICT/Area Gestione Infrastrutture e Servizi

**(1) DEFINIZIONE UTENTI**

Per una definizione dettagliata degli utenti "Visiting/Resident Professors" si veda la tabella "Tipologie Visiting Professor" a pag. 3 del documento "Ospiti internazionali: responsabili dei servizi



Allegato 2- Servizi di accoglienza per International PhD students <sup>(1)</sup>

		ATTIVITA'	CHI EROGA IL SERVIZIO	SPECIFICHE UTENTI	QUANDO	TEMPISTICA
<b>Documenti per arrivo e permanenza in Italia</b>	1	Rilascio dichiarazione ammissione al programma di Dottorato (inviata alle ambasciate per concedere il visto)	Servizio Segreteria Dottorandi	tutti	dopo l'ammissione e il ricevimento delle informazioni dai candidati	2 giorni
	2	Procedura per l'ingresso con familiari (nulla osta oppure certificato di matrimonio o nascita tradotto o legalizzato dal Consolato)	Servizio Segreteria Dottorandi	solo extra UE	4 mesi prima dell'arrivo	5 settimane
	3	Certificazione immatricolazione per il permesso di soggiorno	Servizio Segreteria Dottorandi	tutti	dopo l'arrivo	2 giorni
<b>Bando e valutazione candidati</b>	4	Bando Dottorato di Ricerca (dalla pubblicazione del bando alla pubblicazione dei risultati)	Servizio Segreteria Dottorandi	tutti	aprile	150 giorni
	5	Valutazione application PhD nell'ambito del bando	Servizio Progetti Internazionali	tutti	dalla data di ricezione della prima domanda	60 giorni
	6	Valutazione application PhD nell'ambito di singoli accordi	Servizio Progetti Internazionali	tutti	dalla data di ricezione della domanda	7 giorni
<b>Alloggio</b>	7	Prenotazione e comunicazione costi e modalità di pagamento, organizzazione check in	Area Servizi Residenziali	tutti	da 6 mesi prima dell'arrivo (se extra UE) a 1 mese prima	15 giorni
	8	Accoglienza e check in residenze politecniche*	Area Servizi Residenziali	tutti	giorno dell'arrivo	1 giorno
	9	Documento idoneità alloggiativa	Area Servizi Residenziali	solo extra UE che scelgono residenze politecniche	all'arrivo	3 giorni
	10	Check out residenze politecniche	Area Servizi Residenziali	tutti	giorno della partenza	1 giorno
	11	Rimborso cauzione con bonifico	Area Servizi Residenziali/Area Amministrazione e Finanza	tutti	dopo la partenza, da quando l'Area Servizi Residenziali da istruzioni	30 giorni
<b>Servizi politecnici</b>	12	Immatricolazione PhD provenienti da Accordi	Servizio Segreteria Dottorandi	tutti	-	30 giorni
	13	Registrazione per accesso servizi on line: rilascio Policard, account di posta, accesso biblioteche	Servizio Segreteria Dottorandi	tutti	dopo l'immatricolazione	15 giorni
	14	Invio materiali informativi prima dell'arrivo	Servizio Segreteria Dottorandi	tutti	all'uscita delle graduatorie (90 giorni prima dell'arrivo e 30 giorni prima dell'arrivo per i subentri)	1 giorno
	15	Assegnazione postazione/telefono, autorizzazione accesso spazi	RG/ASICT/Area Gestione Infrastrutture e Servizi	tutti	entro l'arrivo	5 giorni
	16	Consegna kit accoglienza	Servizio Segreteria Dottorandi	PhD da Bando	Welcome Day a novembre di ogni anno o tutti i giorni allo sportello	-
				PhD da Accordi	tutti i giorni allo sportello	-
	17	Questionario customer satisfaction	Servizio Studi	tutti	1 volta l'anno entro mese di marzo	-

\* In particolare: supporto per modalità pagamento, indicazione referenti per guasti o richieste di necessità supplementari, verifica alloggio, consegna chiavette internet per residenze Archimede; Dateo; Khayyam

**(1) DEFINIZIONI UTENTI****International PhD student**

Il Phd student straniero può accedere al Politecnico di Milano attraverso 2 modalità:

- bando: procedura concorsuale aperta a studenti italiani e stranieri
- accordi: stipulati con enti esteri che consentono l'immatricolazione senza la partecipazione alla procedura concorsuale