



CARTA DEI SERVIZI

WELCOME OFFICE FVG

III edizione

UFFICIO UNICO PER L'ACCOGLIENZA INTERNAZIONALE

IN FRIULI VENEZIA GIULIA

Il Welcome Office FVG ha deciso di dotarsi di una Carta servizi in un'ottica di maggiore trasparenza e miglioramento nell'accesso ai servizi di accoglienza internazionale offerti sia al sistema scientifico, accademico ed imprenditoriale sia a studenti, ricercatori, e a tutto il personale afferente al settore della ricerca.

Il testo è stato redatto a cura dell'Ufficio Sviluppo Parco e SiS FVG (Servizio Sistema Parco, SiS FVG e Formazione Imprese - PSF) di Area Science Park, nell'ambito delle attività afferenti al Sistema scientifico e dell'Innovazione del Friuli Venezia Giulia (SiS FVG), in collaborazione con le Istituzioni afferenti all'iniziativa Welcome Office FVG.

La Carta dei Servizi è disponibile on line sul sito www.welcomeoffice.fvg.it

I edizione - 2015

II edizione - 2017

III edizione - 2019

Sommario

PREMESSA.....	4
1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2. L'UFFICIO UNICO PER L'ACCOGLIENZA INTERNAZIONALE E LA GESTIONE DEI SERVIZI INTEGRATI	5
3. I SERVIZI OFFERTI.....	6
4. L'ACCOGLIENZA INTERNAZIONALE SECONDO IL WELCOME OFFICE FVG	11
5. LE MODALITÀ DI ACCESSO E LE TEMPISTICHE.....	13
6. IL MONITORAGGIO, LA QUALITÀ E IL GRADIMENTO DEI SERVIZI	14
7. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LE RISORSE UMANE IMPIEGATE.....	14
8. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	15
9. LA BIBLIOGRAFIA	16
ALLEGATO I LE PRINCIPALI TEMATICHE RELATIVE ALL'ACCOGLIENZA INTERNAZIONALE.....	17

PREMESSA

La Carta servizi è lo strumento attraverso cui il Welcome Office FVG individua e dettaglia le attività e i servizi offerti, le modalità di accesso, nonché i destinatari.

Il Welcome Office FVG si impegna ad erogare i servizi secondo i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia.

L'aggiornamento della Carta servizi a cura dell'Ufficio Sviluppo Parco e SiS FVG (Servizio Sistema Parco, SiS FVG e Formazione Imprese - PSF) di Area Science Park, previa approvazione dei soggetti partner, è previsto con cadenza biennale e in caso di integrazioni o modifiche alle attività offerte.

La Carta è disponibile online sul portale www.welcomeoffice.fvg.it.

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

La regione Friuli Venezia Giulia si caratterizza per un sistema scientifico ed accademico di assoluto rilievo, sia sul panorama nazionale sia su quello internazionale, grazie alla presenza di centri di ricerca, organizzazioni internazionali e istituti per l'alta formazione. Tale sistema multidisciplinare e intersettoriale, nel corso degli anni, è diventato un vero e proprio polo d'attrazione di capitale umano altamente specializzato, ospitando una comunità di scienziati e ricercatori provenienti da tutto il mondo, e di numerosi studenti che scelgono di formarsi in regione. Parimenti le politiche regionali hanno saputo tradurre sul territorio le strategie della Commissione europea volte alla creazione di uno Spazio Europeo per la ricerca (SER)¹ per la mobilità internazionale e intersettoriale di capitale umano², per valorizzare la competitività del Friuli Venezia Giulia. Inoltre, per potenziare e integrare la capacità d'azione del sistema scientifico e accademico e rafforzare l'attrattività di talenti in regione, nell'agosto 2016 è stato siglato il nuovo Accordo di Programma per la valorizzazione del Sistema Scientifico e dell'Innovazione del Friuli Venezia Giulia (SiS FVG) tra Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Per raggiungere gli obiettivi di attrattività e promozione internazionale prefissati, il SiS FVG ha sviluppato dei servizi mirati per migliorare la mobilità internazionale dei ricercatori quali, ad esempio, uno sportello informativo e di assistenza per l'**accesso ai finanziamenti europei** in Horizon2020 (Sportello APRE FVG Trieste) e un centro **servizi per l'accoglienza** dei ricercatori incoming (EURAXESS³). Inoltre, il SiS FVG promuove azioni mirate di sensibilizzazione in merito alle principali iniziative comunitarie tra cui la Carta e il Codice (C&C), la Human Resources Strategy 4 Researchers (HRS4R) e il fondo pensionistico paneuropeo RESAVER. In tale contesto è cresciuta la necessità da parte delle istituzioni regionali di dotarsi di un sistema integrato per l'accoglienza internazionale, per poter offrire servizi personalizzati pre-arrival, e ottimizzare i rapporti con le autorità e gli stakeholder locali in merito all'ingresso e al soggiorno in Italia di studenti e ricercatori stranieri. Sulla base dell'esperienza maturata nella gestione dei servizi informativi del Centro EURAXESS, nel corso del 2010 è stata lanciata l'iniziativa

¹ Per maggiori informazioni sullo Spazio europeo per la Ricerca – ERA http://ec.europa.eu/research/era/index_en.htm.

² Per maggiori informazioni sul Processo di Bologna e European Higher Education Area – EHEA www.ehea.info.

³ L'iniziativa [EURAXESS – Researchers in motion](http://euraxess.eu), promossa dalla Commissione europea, è un network pan europeo di centri servizi e portali nazionali per favorire la mobilità dei ricercatori in Europa.

Welcome Office FVG⁴ in risposta all'esigenza del territorio di potenziare i servizi informativi e di assistenza già attivi in regione, e per una gestione più efficace ed efficiente delle risorse umane in ingresso.

2. L'UFFICIO UNICO PER L'ACCOGLIENZA INTERNAZIONALE E LA GESTIONE DEI SERVIZI INTEGRATI

Il Welcome Office FVG o Ufficio unico d'accoglienza è dedicato a studenti e ricercatori in ingresso in Friuli Venezia Giulia per seguire un corso di studi o proseguire il proprio progetto in uno degli enti di ricerca o istituzioni accademiche afferenti al Sistema Scientifico e dell'Innovazione (SiS FVG). L'Ufficio offre assistenza in merito all'accoglienza, fornendo informazioni aggiornate rispetto alle procedure e agli adempimenti burocratici e garantendo un supporto in caso di problematiche specifiche.

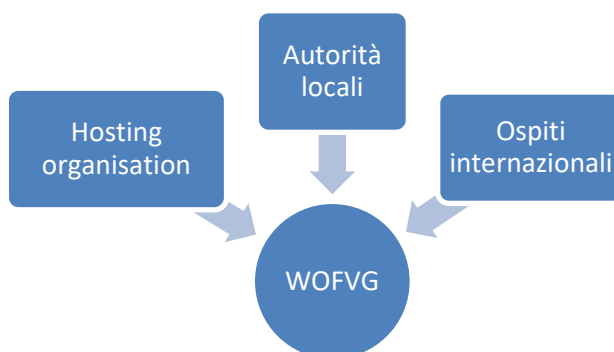
Nasce nel 2009 come progetto pilota a Trieste in risposta alle specifiche esigenze delle istituzioni scientifiche e accademiche regionali di condivisione delle informazioni, di formazione specifica rispetto alla normativa in vigore, alle iniziative e politiche europee, di supporto dedicato per l'alloggio e per l'assistenza sanitaria, etc. L'Ufficio è stato avviato nell'ambito delle attività di animazione territoriale del Protocollo d'intesa del Comune di Trieste, per poi estendersi l'anno successivo a tutto il territorio regionale avvalendosi del supporto della Regione FVG, al fine di potenziare l'attrattività internazionale favorendo l'accoglienza degli ospiti delle istituzioni regionali.

Nel corso degli anni è stato sviluppato un modello di rete di servizi integrati in cui le attività dell'ufficio unico e quelle degli Enti si sono arricchite e completate vicendevolmente, potenziando ulteriormente la capacità di attrazione internazionale del territorio nei confronti di risorse umane qualificate, e migliorando la qualità del soggiorno di studenti e ricercatori internazionali.

A distanza di 10 anni, il contesto di riferimento in cui opera l'ufficio unico è notevolmente cambiato. Le istituzioni, nel corso di questi anni, si sono dotate infatti di servizi d'accoglienza strutturati e organizzati, con personale formato e attento alle esigenze degli ospiti soprattutto internazionali, ad integrazione di quelli gestiti direttamente del Welcome Office FVG.

⁴ Le istituzioni afferenti al Welcome Office FVG sono gli enti afferenti al SiS FVG, e al Protocollo del Comune di Trieste. Per maggiori informazioni www.welcomeoffice.fvg.it.

Il modello organizzativo del WOFVG si presenta così:



Il Welcome Office FVG rappresenta pertanto un *unicum* nel suo genere, trattandosi di una struttura complessa di networking territoriale, con diversi livelli di gestione (front e back office) e una pluralità di target/utenti e di stakeholder.

3. I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dal Welcome Office FVG si rivolgono principalmente:

- alla comunità scientifica (studenti, dottorandi, assegnisti di ricerca, Post Doc, etc.) proveniente da fuori Italia o regione, in arrivo per breve o lungo periodo presso le università, gli istituti di alta formazione coreutica e musicale, i centri di ricerca nazionali e privati, le organizzazioni internazionali, con sede in Friuli Venezia Giulia⁵;
- ai familiari di studenti e ricercatori (di cui sopra);
- al personale tecnico-amministrativo di Università, enti di ricerca nazionali e privati, organizzazioni internazionali afferenti al Sistema scientifico e dell'Innovazione regionali – SiS FVG e al Protocollo Trieste città della conoscenza;

Il Welcome Office FVG opera attraverso una rete di servizi integrati per la gestione e l'erogazione di servizi di accoglienza internazionale, a supporto di quelli offerti dalle singole istituzioni, e in stretta collaborazione con i principali uffici della Pubblica Amministrazione (Questura, Prefettura, Comune, Azienda sanitaria, Agenzia delle Entrate, INPS, etc.) attraverso:

- il servizio informativo pre-arrival (www.welcomeoffice.fvg.it);
- l'assistenza on-site presso l'help desk Welcome Office a Trieste e a Udine.

Il portale, interamente in lingua inglese, è costantemente aggiornato e consente di ottenere informazioni sia sulle procedure di ingresso e soggiorno sia sulle tematiche relative alla ricerca di un alloggio, alla

copertura sanitaria, e più in generale sugli aspetti legati alla vita quotidiana (es. codice fiscale, apertura conto, corsi di lingua, patenti estere, etc.).

Nel supportare la pianificazione degli ospiti in arrivo, è a disposizione la **ToDoList**, strumento online a disposizione sul portale che consente di ottenere una lista di azioni da compiere – prima della partenza e una volta sul territorio nazionale – a seconda della nazionalità, del motivo e durata del soggiorno, della presenza o meno di familiari al seguito, etc.

È pertanto possibile, per le istituzioni e i loro ospiti, rivolgersi all'Ufficio sia prima della partenza dei propri ospiti per pianificarne l'arrivo in regione, sia durante il soggiorno, anche in caso di criticità o problematiche legate alla permanenza sul territorio.

Inoltre, studenti e ricercatori in uscita (*outgoing*) possono rivolgersi al Welcome Office FVG per ottenere informazioni utili o supporto per pianificare il soggiorno all'estero, in collaborazione con la rete europea EURAXESS.

Infatti, il Welcome Office FVG, in collaborazione con il Centro EURAXESS, fornisce informazioni e assistenza sulle opportunità di sviluppo della carriera⁶.

Parimenti, il Welcome Office supporta le istituzioni attraverso:

- il supporto nei rapporti con le Autorità pubbliche per la risoluzione di problematiche
- la formazione mirata e l'attività informativa
- lo sviluppo di nuovi strumenti/servizi per favorire l'accoglienza

In generale, i servizi offerti dal Welcome Office FVG sono **personalizzati** in base alle specifiche esigenze del richiedente e dell'urgenza. L'Ufficio è in grado di risolvere tempestivamente quesiti e problematiche complesse, come ad esempio i ricongiungimenti familiari, le richieste di cittadinanza, etc. grazie ad una consolidata ed efficace rete di relazioni con i principali uffici della Pubblica Amministrazione, che a vario titolo concorrono alla gestione delle pratiche relative all'immigrazione.

Di seguito vengono presentati nel dettaglio i principali **servizi di front office** rivolti agli ospiti internazionali e ai loro familiari che per breve o lungo periodo soggiornano in regione; e quelli di **back office** finalizzati alla gestione del network e dedicati maggiormente alle istituzioni ospitanti.

⁶ EURAXESS – Researchers in Motion <https://euraxess.ec.europa.eu/>.

I servizi di front office del Welcome Office FVG:

1. Assistenza e supporto pre arrival e on site
2. Gestione dell'helpdesk
3. Interfaccia con Autorità per casi specifici
4. Welcome Office FVG city tour (upon arrival)
5. Sviluppo carriera ricercatori

1. Assistenza e supporto pre arrival e on site

In questo ambito il WOFVG:

- gestisce le richieste di supporto pre-arrival e on site (e-mail o appuntamenti per informazioni mirate) in raccordo con l'Ente ospitante o ad integrazione, sulle principali procedure di ingresso e soggiorno di cittadini stranieri e comunitari;
- supporta in loco il disbrigo delle principali pratiche burocratiche⁷;
- Assiste nella compilazione del kit per il primo rilascio del permesso di studio (in casi di emergenza).

2. Gestione dell'helpdesk

Nell'ambito di queste attività il WOFVG segue le attività di front office con gli utenti (studenti, ricercatori, familiari) presso lo sportello.

3. Interfaccia con Autorità per casi specifici

In caso di specifiche criticità, il WOFVG si interfaccia con le Autorità per la risoluzione delle problematiche segnalate o per informazioni specifiche (Regione FVG, Questura, Prefettura, Azienda Sanitaria, Ministeri, Ambasciate etc.).

⁷ Si sottolinea che il Welcome Office, nella gestione integrata dei servizi con quanto offerto dalle istituzioni ospitanti, non può sostituirsi ad esse per le attività e pratiche amministrative che comportano il trattamento di dati sensibili.

4. Welcome Office FVG city tour

L'ufficio WOTS progetta e organizza i tour in collaborazione con gli Enti ospitanti e su specifica richiesta.

5. Sviluppo della carriera dei ricercatori

In questo ambito il WOFVG:

- Organizza incontri di formazione per lo sviluppo della carriera in collaborazione con l'EURAXESS Centre;
- Segnala opportunità di training, job vacancies e altre iniziative tramite sito web e informative mirate;
- Organizza eventi di divulgazione, etc.

I servizi di back office del WOFVG rivolti alle istituzioni beneficiarie e al network in senso più ampio sono:

1. Gestione partnership e Rapporti con stakeholders (Autorità)
2. Gestione e implementazione portale web
3. Monitoraggio e customer care
4. Attività di promozione, networking e sinergie con altre iniziative
5. Attività mirate per l'internazionalizzazione

1. Gestione partnership e rapporti con stakeholders (Autorità)

In questo ambito il WOFVG:

- Coordina la partnership (report semestrali, incontro annuale);
- Cura le relazioni con le Autorità (Questura, Prefettura, Regione FVG, Azienda Sanitaria, etc.);
- Progetta e gestisce interventi *ad hoc* con le Autorità sulla base di specifiche emergenze/esigenze (es. ritiro collettivo del permesso, appuntamento per impronte digitali, accompagnamento c/o Azienda Sanitaria per prima iscrizione al Sistema Sanitario Regionale, etc.)?
- Organizza incontri di formazione e aggiornamento su tematiche ad hoc con esperti vari (es. Autorità);
- Predispone informative mirate di aggiornamento su normativa, procedure e su opportunità varie

2. Gestione e implementazione portale web

In questo ambito il WOFVG:

- Gestisce il portale web e ne cura l'implementazione;
- Sviluppa nuovi servizi o strumenti per agevolare l'arrivo e il soggiorno in regione (es. toDoList, WOFVG in a nutshell, ritiro collettivo dei permessi, etc.)

3. Monitoraggio e customer care

Per migliorare i propri servizi il WOFVG:

- Cura il monitoraggio delle attività di front e back office promossi direttamente;
- Garantisce l'apertura dello sportello in centro città a Trieste (due aperture a settimana)

4. Attività di promozione, networking e sinergie con altre iniziative

In questo ambito il WOFVG:

- Cura le attività di promozione attraverso news, comunicati stampa, partecipazione ad eventi di diretta o indiretta organizzazione;
- Monitora opportunità per favorire l'attrattività internazionale (es. progetti, iniziative es. Scienza senza Frontiere, etc.);
- Promuove l'adozione delle iniziative europee a favore del capitale umano (HRS4R, RESEVER, C&C)

5. Attività mirate per l'internazionalizzazione

Il WOFVG progetta e sviluppa interventi per le Istituzioni su esigenze specifiche.

In aggiunta, il Welcome Office FVG per supportare le difficoltà linguistiche degli ospiti internazionali mette a disposizione sul portale o in modalità back office la seguente documentazione:

- lista di Patronati con personale con conoscenze linguistiche (solo per Trieste);
- lista di Medici MMG e Pediatri PLS con conoscenze linguistiche (solo per Trieste);
- Lista di strutture ricettive per il brevissimo e breve soggiorno (solo per Trieste);
- Istruzioni sulla compilazione dei Form per richiesta/rinnovo del permesso di soggiorno (MOD 1, MOD 2) e fac simile di bollettino postale precompilato;
- Glossario per la ricerca di alloggio;
- Glossario con i principali termini per i servizi bancari e postali;
- Glossario con i principali termini relative a malattie e problemi di salute.

4. L'ACCOGLIENZA INTERNAZIONALE SECONDO IL WELCOME OFFICE FVG



In un'ottica di gestione integrata dell'accoglienza internazionale, il Welcome Office FVG si è dotato di una organizzazione per l'offerta dei servizi sia di front che di back office suddivisa per livelli.

Il **I livello** riguarda principalmente i **servizi di base**, in grado di dare risposte ai bisogni informativi e di supporto per l'ingresso e il soggiorno in regione degli ospiti internazionali attraverso il portale www.welcomeoffice.fvg.it; l'assistenza mirata; gli strumenti online messi a disposizione (es. toDoList); la formazione continua del personale tecnico-amministrativo delle Istituzioni partner, etc. Inoltre, rientra nel I livello anche l'attività di back office a supporto del I funzionamento del network stesso e di raccordo con le Autorità tramite gli incontri annuali, le informative, etc. oltre alle attività di promozione, di networking e di sinergie con altre iniziative.

I LIVELLO
Destinatari: TUTTI (Enti e ospiti)
Attività previste: <ul style="list-style-type: none">• Gestione partnership e Rapporti con stakeholders (Autorità);• Assistenza e supporto pre arrival e on site;• Gestione e implementazione portale web;• Gestione dell'helpdesk;

- Monitoraggio e customer care;
- Interfaccia con Autorità per casi specifici;
- Attività di promozione, networking e sinergie con altre iniziative.

Il **II livello** riguarda per lo più i **servizi di supporto mirato**, che possono essere progettati e attivati al bisogno e che agevolano, in particolare, il soggiorno nel breve periodo degli ospiti internazionali. Per l'avvio di alcuni di questi servizi è indispensabile una stretta sinergia con i principali uffici pubblici che intercorrono a varia misura nella gestione delle pratiche relative al soggiorno di stranieri (es. Questura Ufficio immigrazione, Prefettura SUI, Comune – servizi anagrafe, etc.).

II LIVELLO
Destinatari: TUTTI (Enti e ospiti)
<p>Attività previste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welcome Office FVG city tour (upon arrival) in collaborazione con gli Enti ospitanti*; • Sviluppo della carriera dei ricercatori attraverso la co-organizzazione di eventi, training, divulgazione etc. in ambito EURAXESS o di altri network; • Progettazione e gestione di interventi <i>ad hoc</i> con le Autorità sulla base di specifiche emergenze/esigenze (es. ritiro collettivo del permesso, appuntamento per impronte digitali, Azienda Sanitaria per prima iscrizione al SSR, etc.)*; • Accompagnamento in Questura per ritiro permessi, in Distretto sanitario per prima iscrizione al SSR*; • Compilazione kit di richiesta primo rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno in casi di urgenza * <p>* Alcune attività sono svolte <u>solo a Trieste in fase pilota</u></p>

Il **III livello** ricomprende invece quei **servizi discrezionali** e collegati ai processi di internazionalizzazione, che possono essere attivati su specifica richiesta dell'Istituzione ospitante a fronte di un'analisi dei fabbisogni e di una proposta progettuale (es. supporto per la ricerca di un alloggio). Questi servizi possono rappresentare un valore aggiunto per la strategia di internazionalizzazione dell'Ente richiedente.

Rientrano in questo livello anche le attività di formazione avanzata, dedicata al potenziamento delle competenze e delle conoscenze del personale coinvolto nei processi per l'internazionalizzazione e nei servizi per l'accoglienza.

Per questa tipologia di attività, viene richiesto un contributo da parte dell'Ente richiedente sulla base del progetto proposto che potrà essere forfettario o di copertura dei costi sostenuti.

III LIVELLO
Destinatari: ISTITUZIONI (on demand)
<p>Attività mirate per l'internazionalizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione avanzata (giornate o percorsi formativi) con esperti su tematiche relative all'accoglienza internazionale e di potenziamento delle competenze degli addetti ai lavori (es. corso inglese); • Assistenza e supporto mirato per la ricerca di un alloggio in città per breve o lunga durata (housing) e formalità connesse (comunicazione ESATTO per TARI, Canone RAI, subentro-voltura utenze, etc.) attraverso la gestione di una bacheca online interamente in inglese con informazioni sulle tematiche dell'housing e con annunci di stanze e appartamenti messi a disposizione da proprietari privati; • Informazione e supporto mirato per la documentazione inerente all'alloggio per i ricongiungimenti familiari (idoneità abitativa); • Informazione e assistenza mirata per le pratiche in fase pre arrival (visto, copertura sanitaria, alloggio) e upon arrival (richiesta permesso di soggiorno, copertura sanitaria o iscrizione al SSR, apertura conto, etc.). <p><u>N.B. Si tratta di attività progettate su esigenze specifiche e a fronte di un contributo da parte dell'Ente</u></p>

5. LE MODALITÀ DI ACCESSO E LE TEMPISTICHE

È possibile rivolgersi al Welcome Office FVG per richiedere assistenza tramite:

- e-mail;
- telefono;
- Skype o altre modalità di videochiamate;
- appuntamento presso gli Sportelli.

Gli appuntamenti vengono fissati entro due giorni lavorativi in base alle disponibilità dell'utente e all'urgenza.

Le richieste ricevute via e-mail vengono evase entro massimo due giorni lavorativi dal momento della ricezione. Nel caso di consulenze complesse, che necessitano di un approfondimento, entro il termine stabilito dei due giorni lavorativi, viene comunque fornito un primo feedback parziale all'utente, che sarà ricontattato successivamente.

Di seguito gli orari di apertura e le modalità di accesso ai due sportelli:

Trieste Area Science Park Padriciano 99 (Edificio C1)	Orari di apertura: Dal Lunedì al Giovedì 9.30 - 13.00; 14.00 - 16.30; Venerdì 9.30 – 13.30 Si riceve su appuntamento Contatti: Tel. 040 375 5206-5246; e-mail mobility@areasciencepark.it
Udine Università degli Studi di Udine Via Gemona, 92 (Palazzo Garzolini)	Stanza 9 - Orari di apertura: Dal Lunedì al Venerdì 9.30 - 13.00 Contatti: Tel. 0432 556 218; e-mail welcome.office@uniud.it

6. IL MONITORAGGIO, LA QUALITÀ E IL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il Welcome Office FVG si è dotato di un sistema di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati, sin dal suo avvio. Il gradimento e l'utilità del servizio ricevuto (informazione, assistenza) sono raccolti attraverso la somministrazione di un breve questionario online, inviato a distanza di circa un mese dall'assistenza. Viene altresì monitorata la partecipazione a incontri formativi ed informativi (workshop, seminari, etc.) con un questionario online strutturato a seconda della tipologia di evento. La raccolta qualitativa e quantitativa dei dati sulle attività promosse e i servizi erogati (eventi organizzati, partecipazione a incontri di promozione, consulenze evase, etc.), avviene a cadenza semestrale (giugno e dicembre), cui segue la redazione di un report (semestrale e annuale) per aggiornare i soggetti partner e gli stakeholder di quanto è stato realizzato nell'anno di riferimento.

7. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LE RISORSE UMANE IMPIEGATE

Il Welcome Office FVG è inserito nell'ambito dell'Ufficio Sviluppo Parco e SiS FVG di Area Science Park che ne cura l'attività di programmazione e di gestione delle singole iniziative. L'Ufficio Sviluppo Parco e SiS FVG si occupa inoltre delle attività dello Sportello con sede a Trieste, mentre l'animazione sul territorio udinese fa capo allo Sportello gestito dall'Università degli Studi di Udine.

La programmazione delle attività annuali, la progettazione di nuovi servizi e di ulteriori sviluppi del Welcome Office FVG, vengono condivisi con i referenti delle Istituzioni afferenti al network in occasione di incontri, gruppi di lavoro che si tengono almeno un paio di volte all'anno.

Al fine di perseguire gli obiettivi prefissati, il Welcome Office FVG si avvale di due unità di personale full time con funzioni amministrative e gestionali. In particolare, un'unità di personale si occupa dell'assistenza on-site e dell'aggiornamento del portale, mentre la seconda unità è dedicata alla programmazione e gestione delle attività e di nuovi servizi, oltre ad essere di supporto per le consulenze pre-arrival e per la risoluzione di casi specifici.

8. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Di seguito sono riportati i principali riferimenti normativi che hanno consentito l'avvio del Welcome Office FVG

- Accordo di programma per la valorizzazione del Sistema Scientifico e dell'Innovazione (SiS FVG) del Friuli Venezia Giulia tra il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI), il Ministero dell'istruzione dell'Università e della Ricerca (MIUR) e la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, siglato in data 01/08/2016.
- Accordo per il Coordinamento dei centri di ricerca nazionali e internazionali, degli atenei e dei parchi scientifici e tecnologici presenti nel Friuli Venezia Giulia, siglato in data 27/01/2004, al fine di *“rafforzare e integrare attraverso il CER la capacità di azione dei centri di ricerca, degli atenei e dei parchi scientifici e tecnologici presenti nella regione Friuli Venezia Giulia, promuovendo le massime sinergie tra gli stessi, la collaborazione tra i parchi scientifici e tecnologici e rafforzando il loro contributo allo sviluppo ed alla diffusione della scienza e della tecnologia, con attenzione all’impatto sul tessuto economico e sociale della regione”*.
- Legge Regionale 10 novembre 2005, n. 26 al fine di *“garantire la qualità dello sviluppo sociale ed economico della comunità regionale e qualificare il territorio regionale quale area caratterizzata da un elevato livello di innovazione. In base a ciò la Regione promuove una politica tesa allo sviluppo e alla promozione dell’attività di ricerca, alla diffusione dell’innovazione e del trasferimento di conoscenze e di competenze, anche tecnologiche, a favore delle imprese, dei centri di ricerca e di innovazione e del sistema del welfare e della pubblica amministrazione”*.
- Protocollo di intesa tra Comune di Trieste e Provincia di Trieste, AREA Science Park (Consorzio per l'AREA di Ricerca Scientifica e Tecnologica di Trieste), Camera di Commercio di Trieste, CBM S.C.R.L. (Consorzio per il Centro di Biomedicina Molecolare), ERDISU, ICGEB - Trieste (International Centre for Genetic Engineering and Biotechnology-Trieste), ICTP (The Abdus Salam International Centre for Theoretical Physics), MIB School of Management, OGS (Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica Sperimentale), Sincrotrone Trieste S.C.p.A., SISSA (Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati), Università degli Studi di Trieste, siglato in data 26/06/2008 al fine di *“consolidare i rapporti di interazione reciproca tra le sfere di interesse dei “Partner”, sulle questioni che riguardano la città, unitamente all’intero territorio provinciale e il loro sviluppo economico, sociale e culturale, altresì per assicurare la maggior condivisione possibile delle scelte, in ordine ai bisogni comuni, individuando le più efficaci modalità di intervento”*.

9. LA BIBLIOGRAFIA

A livello regionale

- Indagine annuale “[La mobilità della conoscenza](#)”, a cura del Sistema Scientifico e dell’innovazione del FVG (Area Science Park).
- Franco C., Pierdomenico I., Tonini G. “Welcome Office Friuli Venezia Giulia - Modelli organizzativi e processi condivisi per l’accoglienza internazionale”, Edizioni Università di Trieste EUT, 2010.

A livello europeo

- Comunicazione della Commissione europea “A Reinforced European Research Area Partnership for Excellence and Growth Brussels”, COM(2012) 392 final, 17 luglio 2012
- Comunicazione della Commissione europea “Europa 2020 – Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva”, COM (2010) 2020, 3 marzo 2010
- Comunicazione della Commissione europea “Europe 2020 Flagship Initiative Innovation Union”, COM (2010) 546 final, 6 ottobre 2010.
- Comunicazione della Commissione europea “Migliori carriere e maggiore mobilità: Una Partnership Europea per i ricercatori”, COM (2008) 317, 23 maggio 2008
- Raccomandazione della Commissione europea riguardante la Carte Europea dei Ricercatori e un Codice di Condotta per l’Assunzione dei Ricercatori, 11 marzo 2005.

ALLEGATO I
LE PRINCIPALI TEMATICHE RELATIVE ALL'ACCOGLIENZA
INTERNAZIONALE

PROCEDURE DI INGRESSO E RESIDENZA IN ITALIA			
Area di intervento	Destinatari	Soggetti esterni coinvolti	Tipologia di servizio
Dichiarazione di presenza	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini Non Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Questura – Ufficio immigrazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Nulla osta e visto per ricerca scientifica	<ul style="list-style-type: none"> • Università • Enti di ricerca • Aziende 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Immigrazione Regione FVG per richiesta nulla osta e ritiro • Ambasciata o Consolato nel paese di residenza del ricercatore per rilascio visto 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini Non Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambasciata o Consolato nel paese di residenza del ricercatore per ritiro visto 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Assistenza per eventuali problematiche con rilascio visto
Permesso di soggiorno per ricerca scientifica (primo rilascio)	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Immigrazione presso Prefettura per registrazione ingresso ricercatore (kit permesso di soggiorno) • Poste per invio kit • Questura per rilascio titolo di soggiorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Assistenza compilazione kit richiesta permesso e raccolta documentazione • Raccordo con Uffici Questura
Permesso di soggiorno per ricerca scientifica (rinnovo)	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Patronati (per compilazione kit) • Poste per invio kit • Questura per rilascio titolo di soggiorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione

Visto per studio	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambasciata o Consolato nel paese di residenza 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione su documentazione necessaria per richiesta visto
Permesso di soggiorno per studio (richiesta e rinnovo)		<ul style="list-style-type: none"> • Patronati (per compilazione kit) • Poste per invio kit • Questura per rilascio titolo di soggiorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Assistenza compilazione kit richiesta permesso e raccolta documentazione • Raccordo con Uffici Questura
Conversione permesso di soggiorno per studio in lavoro subordinato	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non EU 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Immigrazione Regione • Patronati (per compilazione kit) • Poste per invio kit • Questura 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Conversione permesso di soggiorno per studio attesa occupazione	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non EU 	<ul style="list-style-type: none"> • Patronati (per compilazione kit) • Poste per invio kit • Questura 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Conversione permesso di soggiorno per ricerca in lavoro autonomo	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non EU 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Immigrazione Regione FVG • Patronati (per compilazione kit) • Poste per invio kit • Questura 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Conversione permesso di soggiorno per ricerca in attesa occupazione	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non EU 	<ul style="list-style-type: none"> • Patronati (per compilazione kit) • Poste per invio kit • Questura 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Carta Blu	<ul style="list-style-type: none"> • Università • Enti di ricerca • Aziende 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Immigrazione Regione FVG • Poste per invio kit • Questura 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoratori altamente specializzati Non EU 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Immigrazione Regione FVG (per registrazione primo ingresso) • Poste per invio kit • Questura 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Accordo d'Integrazione	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non EU 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Unico Immigrazione - Prefettura (per chi ha un permesso di soggiorno per ricerca) • Questura (per chi ha un permesso di soggiorno per studio) • Sportello Unico Immigrazione – Prefettura (per valutazione punti, test e chiusura accordo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Ricongiungimento familiare e familiare al seguito	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non EU • Familiare di cittadino Non EU 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Unico Immigrazione - Prefettura (per richiesta nulla osta) • Comune di residenza (per idoneità alloggiativa) • Agenzia del Territorio - Ufficio del Catasto • Questura 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Inoltro richiesta nulla osta per familiare al seguito
Iscrizione anagrafe (temporanea e permanente)	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Non Eu • Cittadino Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Comune - Ufficio Anagrafe 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Assistenza compilazione moduli

ASSISTENZA SANITARIA			
Area di intervento	Destinatari	Soggetti esterni coinvolti	Tipologia di servizio
TEAM - Tessera assicurazione sanitaria europea	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Azienda per l'Assistenza Sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Iscrizione al Sistema Sanitario nazionale - SSN (obbligatoria e volontaria)	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Eu • Cittadino Non Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Azienda per l'Assistenza Sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Assistenza compilazione moduli per iscrizione e raccolta documenti
Assicurazione privata	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Eu • Cittadino Non Eu • Familiari 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni • Convenzione con compagnia assicurative per i propri ospiti
Medici di Medina Generale MMG e Pediatri di libera scelta PLS con conoscenze linguistiche	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Eu • Cittadino Non Eu • Familiari 	<ul style="list-style-type: none"> • Azienda per l'Assistenza Sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione in raccordo con Azienda sanitaria locale

DAILY LIFE

Area di intervento	Destinatari	Soggetti esterni coinvolti	Tipologia di servizio
Ricerca alloggio per breve o lungo periodo	<ul style="list-style-type: none">• Comunità scientifica	<ul style="list-style-type: none">• ARDISS• Privati	<ul style="list-style-type: none">• Informazione• Prenotazione sistemazione
Corsi di lingua Italiana	<ul style="list-style-type: none">• Comunità scientifica• Familiari	<ul style="list-style-type: none">• ICTP• Centri territoriali permanenti - CTP• Associazioni, enti di formazione• Centro linguistico d'Ateneo	<ul style="list-style-type: none">• Informazione• Organizzazione corsi in house
Codice fiscale	<ul style="list-style-type: none">• Cittadino Eu• Cittadino Non Eu• Familiari	<ul style="list-style-type: none">• Agenzia delle Entrate	<ul style="list-style-type: none">• Informazione• Richiesta del codice fiscale
Conto corrente	<ul style="list-style-type: none">• Comunità scientifica	<ul style="list-style-type: none">• Banche• Poste	<ul style="list-style-type: none">• Informazione• Convenzioni con istituti bancari o Poste per eventuali agevolazioni
Patenti e auto straniere	<ul style="list-style-type: none">• Cittadino Eu• Cittadino Non Eu	<ul style="list-style-type: none">• Motorizzazione Civile	<ul style="list-style-type: none">• Informazione
Trasporti locali	<ul style="list-style-type: none">• Comunità scientifica• Familiari	<ul style="list-style-type: none">• Azienda Trasporti locali	<ul style="list-style-type: none">• Informazione

Aspetti sociali e culturali (luoghi, eventi, associazioni culturali, iniziative dedicate, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità scientifica • Familiari 	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni locali • Associazioni studentesche • Varie 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Organizzazione di eventi in collaborazione con associazioni locali, studentesche, etc.
Contatti utili, uffici di riferimento, orari, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Eu • Cittadino Non Eu • Università • Enti di ricerca • Aziende 	<ul style="list-style-type: none"> • Uffici Pubbliche Amministrazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione
Sistema previdenziale e fiscale	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Eu • Cittadino Non Eu • Università • Enti di ricerca • Aziende 	<ul style="list-style-type: none"> • INPS • Patronati • Agenzia delle Entrate 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione • Assistenza iscrizione INPS per gestione separata • Assistenza accesso benefici assistenziali
Servizi per la famiglia (sistema istruzione, servizi per l'infanzia, prestazioni familiari)	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino Eu • Cittadino Non Eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • INPS • Patronati • Ufficio scolastico regionale • Scuole internazionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione

ALTA FORMAZIONE			
Area di intervento	Destinatari	Soggetti esterni coinvolti	Tipologia di servizio
Sviluppo carriera e opportunità	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità scientifica (PhD, PostDoc) 	<ul style="list-style-type: none"> • Esperti • Consulenti • Aziende • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione, promozione e gestione di eventi per la formazione mirata, • Informative mirate su opportunità di studio e ricerca
Formazione mirata sui servizi di accoglienza internazionale/internazionalizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Università • Enti di ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> • Esperti • Consulenti • Aziende • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione, promozione e gestione di eventi per la formazione mirata
Informazioni e aggiornamento sulle tematiche dell'accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Università • Enti di ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeri di riferimento • Prefettura • Questura • Comune • Azienda per l'Assistenza Sanitaria • Autorità locali • Esperti e Consulenti • Aziende • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informative mirate • News