



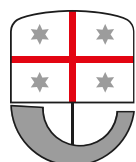
OSAS

**ALISEO SERVICES
STUDENTS
OPPORTUNITIES**

Sostegni al tuo studio
in Liguria

3^a edizione
2023-2024

**CARTA
DEI SERVIZI**



Aliseo

Agenzia ligure per gli studenti e l'orientamento



Contatti
Servizio benefici economici universitari
010 24911
borsestudio@Aliseo.liguria.it

Servizio benefici economici scolastici
010 24911
borsescolastiche@Aliseo.liguria.it

Servizio benefici economici universitari
01024911
alloggi@Aliseo.liguria.it

Servizio benefici economici scolastici
01024911
ristorazione@Aliseo.liguria.it

Prima edizione 2019-2020 Aliseo
Seconda edizione 2020-2021 Aliseo
Terza edizione 2023-2024 Aliseo
Pubblicazione Aliseo

Realizzazione a cura del Servizio Affari Istituzionali, Segreteria del Direttore Generale, Politiche Giovanili
Dr.ssa Angela Catania con la collaborazione dei Servizi Aliseo – periodo 2023-2024.

**ALISEO SERVICES
STUDENTS
OPPORTUNITIES**

Sostegni al tuo studio
in Liguria

3^a edizione
2023-2024

**CARTA
DEI SERVIZI**



INDICE

6

Premessa

- Lettere agli studenti
- Carta dei servizi: un po' di informazione
- La carta dei servizi
 - Obiettivi
 - Principi fondamentali
 - Fonti normative della carta dei servizi
- Aliseo – Agenzia ligure per gli studenti e l'orientamento
 - Presentazione
 - Organigramma
- I servizi per il diritto allo studio
 - I servizi erogati
 1. Servizio benefici economici
 2. Servizio abitativo
 3. Servizio gestione operativa e manutenzione delle residenze universitarie
 4. Servizio ristorazione, sport, cultura e comunicazione

34

Benefici economici

- Benefici universitari
 - A chi si rivolge
 - Benefici concessi
 - Modalità di accesso
 - Contributi per trasporto per studenti con invalidità motoria riconosciuta pari o superiore al 66%
 - Beneficio posto alloggio ARTE
- Benefici scolastici
 - A chi si rivolge
 - Benefici concessi

42

Abitativo

- A chi si rivolge
- Caratteristiche del servizio

44

Gestione operativa e manutenzione delle residenze universitarie

- Posti alloggio a concorso
- Posti alloggio a pagamento
- Tariffe
- Cauzione
- Gestione foresteria Casa Paganini
- Strutture abitative in Genova
- Strutture abitative in Savona

54

Ristorazione, sport, cultura e comunicazione

- A chi si rivolge
- Caratteristiche del servizio
- Punti di ristoro a Genova
- Punti di ristoro a Savona
- Punti di ristoro a Imperia
- Punti di ristoro a La Spezia
- Accessibilità al servizio
- Quanto costa usufruire del servizio
- Sport
- Cultura

64

Servizio affari istituzionali, segreteria del direttore generale, politiche giovanili

- Servizio affari istituzionali, segreteria del direttore generale, politiche giovanili
- Servizio gestione risorse economiche e finanziarie
- Servizi sistemi informativi
- Servizio amministrazione del personale
- Servizio appalti, contratti e servizio tecnico
- Tabella degli standard di qualità
- Reclami e richiesta di rimborso
- Tabella riassuntiva degli standard di qualità garantiti



PREMESSA

IL DIRITTO ALLO STUDIO IN LIGURIA

di SIMONA FERRO

Il diritto allo studio in Liguria rappresenta una delle eccellenze dell'attività di questo assessorato grazie alla professionalità e alla sinergica collaborazione che si è creata tra USR, Università degli Studi di Genova e Aliseo, il braccio operativo di Regione Liguria interamente dedicato al diritto allo studio e all'orientamento.

Siamo impegnati con tutta una serie di iniziative che vanno a supportare il percorso formativo degli studenti, dal Festival Orientamenti, l'evento che presenta ai ragazzi percorsi e opportunità di fronte alla scelta su cosa fare dopo la scuola superiore, al sostegno

attraverso le borse di studio di cui recentemente abbiamo ampliato la platea dei beneficiari. Uno strumento particolarmente apprezzato, come dimostra l'alta adesione al bando registrata negli ultimi anni e che ha visto Regione Liguria impegnata nel garantire sempre maggiori risorse.

Aliseo, attraverso la gestione di 18 residenze universitarie a Genova e 1 a Savona, offre più di mille posti letto e oltre 10 punti di ristorazione in tutta la Regione, a disposizione degli studenti frequentanti l'Università di Genova e gli istituti di alta formazione artistica e coreutica con sede sul territorio regionale.

Sono in corso i lavori per la realizzazione di 319 nuovi posti alloggio presso l'ex clinica chirurgica dell'Ospedale di San Martino di Genova ed è stata presentata la domanda di cofinanziamento ministeriale nell'ambito del V bando della L. 338 del 2000 sulla residenzialità universitaria per progetti che prevedono ulteriori 163 posti alloggio, dei quali 66 a Genova, 40 a Savona e 57 alla Spezia.

Le numerose opportunità che Aliseo e Regione Liguria offre agli studenti, alle loro famiglie e alla comunità in generale sono spiegate nella "carta dei servizi", un importante documento che si pone l'obiettivo di far conoscere in maniera trasparente e chiara tutti i molteplici servizi offerti dell'Agenzia.

In qualità di Assessore a Scuola, Università e Politiche Giovanili mi adopererò insieme agli uffici competenti per introdurre sempre più nuovi ed efficaci strumenti che possano agevolare ancora di più il diritto allo studio nella nostra splendida regione.

Avv. Simona Ferro

Assessore all'Organizzazione e
Personale Regionale
Sport, Cultura, Università e Politiche
Giovanili, Tutela e Valorizzazione
dell'Infanzia
Tutela degli animali d'affezione
Stili di Vita Consapevoli, Cittadinanza
Responsabile
Pari Opportunità e Tutela dei
Consumatori



LETTERA AGLI STUDENTI

di ROBERTO DASSO

Cari Studenti,

il diritto allo studio è garantito dall'articolo 34 della Costituzione e la Regione Liguria rende effettivo il dettato costituzionale che mira ad assicurare la possibilità per i capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi di raggiungere i più alti gradi degli studi , attraverso la pianificazione di progetti e misure finanziarie volte ad evitare l'esclusione dal sistema scolastico e universitario regionale, le borse di studio, i servizi abitativi e i voucher per l'acquisto di materiale

didattico. Tutte queste attività vengono svolte per Regione Liguria da Aliseo che da tempo, con diverse denominazioni (ERSU, ARSSU, ARSEL, ALFA) acquisite negli anni, è impegnata con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla diversa utenza. Aliseo mette al centro delle sue azioni il sostegno agli studi quale fattore di sviluppo e crescita non solo della nostra Regione ma dell'intero Paese. In questi mesi è emersa forte l'esigenza di soddisfare il fabbisogno di borse di studio e di posti letto degli studenti universitari fuori sede, Aliseo risponde con un'ampia offerta di posti alloggio, l'erogazione di un contributo affitto in sostituzione dell'alloggio e la messa in campo di lavori finalizzati alla realizzazione di ulteriori 472 posti alloggio.

Le residenze destinate agli studenti universitari sono passate dalle due "storiche" Case dello studente (Gastaldi ed Asiago) ad un numero consistente di nuove aperture sia nel centro storico (Polo Balbi) che nelle immediate adiacenze dello stesso (San Nicola e Garibaldi) per un totale di 1015 posti alloggio, di cui 990 a Genova e 25 all'interno del Campus Universitario di Savona.

Sono in corso i lavori di realizzazione di una nuova residenza universitaria nell'immobile della Ex Clinica Chirurgica di San Martino – Genova_Lotti A e B", per n. 319 posti alloggio con fine dei lavori prevista a settembre 2024 e messa in esercizio nel 2025.

In adesione al V° Bando L. 338/2000 MUR maggio 2022 sono stati presentati i seguenti interventi:

- recupero Bastione Priamar Savona a residenza universitaria (complesso vincolato ai sensi del Dlgs.42/2004) per n. 40 posti alloggio - Protocollo d'Intesa Aliseo, UniGE e Comune di Savona;
- recupero dell'immobile ex Magistero ed aree pertinentziali dell'Università degli Studi di Genova a residenza universitaria per Genova per n.66 posti alloggio - Convenzione Aliseo, UniGE;
- ristrutturazione di parte del complesso ex Falcomatà di La Spezia a residenza universitaria per n. 57 posti alloggio – Convenzione Aliseo, Comune di La Spezia, Fondazione Promo studi Campus La Spezia.

Gli studenti "fuori sede" vincitori di borsa di studio non

assegnatari di posto alloggio Aliseo per indisponibilità di posti o in quanto frequentanti corsi di studio dell'Università o delle Istituzioni AFAM presso sedi ove non vi è disponibilità di alloggi Aliseo, possono richiedere il rimborso dell'affitto che pagano per alloggiare presso strutture private o pubbliche e nel 2023 Aliseo ha erogato oltre € 150.000,00 in contributi affitto.

Aliseo garantisce altresì il servizio di ristorazione dedicato agli studenti attraverso i centri di ristorazione a gestione diretta, indiretta e tramite appalti e convenzioni.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di far conoscere i servizi offerti dall'Agenzia e il loro livello di qualità, è uno strumento d'informazione e di orientamento per gli studenti universitari e le famiglie: troverete notizie sia istituzionali (com'è organizzato Aliseo, i riferimenti normativi che guidano il nostro operato e altro ancora) sia notizie pratiche (dove sono dislocate le nostre residenze e ristoranti universitari, come fare per accedere alle borse di studio, i progetti culturali e altro ancora).

La presente edizione sarà completamente accessibile e sempre aggiornata attraverso l'applicazione: "ASSO - (Aliseo Services Students Opportunities)", accessibile da qualsiasi dispositivo e pensata per favorire l'interazione e l'immediata consultazione di tutti i suoi contenuti.

Oltre ad essere un mezzo informativo, la Carta, è principalmente un modello di gestione dei servizi incentrato sulla soddisfazione dello studente-utente, a conferma di un continuo impegno nella ricerca della qualità che Aliseo persegue al fine di continuare a garantire agli studenti standard elevati di prestazioni.

Buona lettura

Dott. Roberto Dasso
Commissario Straordinario Aliseo



≡
il diritto allo studio
è garantito dall'articolo 34 della Costituzione



LETTERA AGLI STUDENTI

MASSIMO ARAMINI

Cara studentessa e caro studente,

stai per intraprendere o stai già affrontando un percorso formativo scolastico o universitario fondamentale per il tuo futuro personale e professionale. Si tratta di un tuo importante investimento in termini di tempo, impegno e risorse, che Aliseo, quale ente strumentale della Regione Liguria, vuole supportare attraverso l'erogazione di una serie di servizi e benefici.

Se sei iscritta/o o hai intenzione di iscriverti all'Università degli Studi di Genova o alle Istituzioni

per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) aventi sede in Liguria, ricordati che, come studente universitario, puoi accedere alle mense e richiedere un posto alloggio nelle residenze di Aliseo. Controlla anche se hai i requisiti di merito e di reddito per fare domanda di borsa di studio che ti dà diritto a una quota in denaro, ad un posto letto gratuito o, in sostituzione, a un contributo per l'affitto, alla fruizione gratuita del servizio ristorazione e all'esenzione dai contributi universitari e dalla tassa regionale per il diritto allo studio.

Se invece sei un'alunna o un alunno residente in Liguria e frequentante gli Istituti scolastici statali e paritari primari e di primo e secondo grado, potresti avere i requisiti di reddito per essere beneficiario di una borsa di studio nelle forme di rimborso parziale delle spese d'iscrizione, di frequenza scolastica e delle spese per i libri testo o di voucher ministeriale a contrasto dell'abbandono scolastico.

Nelle Carta Servizi trovi la descrizione di tutti i benefici e servizi erogati da Aliseo e delle modalità di richiesta o fruizione degli stessi.

Potete conoscere i servizi, i benefici e le iniziative poste in essere da Aliseo anche consultando il nostro sito internet e seguendoci sui principali social, come Facebook, Instagram e Telegram.

Per qualsiasi informazione non esitate a contattarci anche direttamente via mail o utilizzando lo Sportello virtuale sul sito Aliseo per prenotare un appuntamento telefonico, in videocall o in presenza, presso gli uffici Aliseo.

Vi aspettiamo.

ASSO



CARTA DEI SERVIZI: UN PO' DI INFORMAZIONE

È un impegno da parte dell'Amministrazione nei confronti degli utenti che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento e relative misure adottate nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica e completa, per orientare i cittadini-utenti nelle numerose attività e servizi offerti.

In particolare:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della Carta dei Servizi;
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino-utente, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino-utente la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività allo standard previsto.

Funzione della Carta è quella di agevolare il cittadino-utente nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione.



LA CARTA DEI SERVIZI

OBIETTIVI

La Carta dei Servizi ha lo scopo di far conoscere i servizi offerti dall'Agenzia e il loro livello di qualità, garantendo all'utente i seguenti diritti:

- trasparenza delle procedure adottate dagli uffici;
- diritto di ottenere i servizi entro i tempi prestabiliti e di conoscerne le procedure;
- diritto di essere informato con chiarezza sulle caratteristiche delle prestazioni offerte;
- diritto di accedere agli atti amministrativi secondo

le modalità previste dalla L. 241/1990 e D.Lgs. 33/2013, modificato dal D.Lgs. 97/2016.

Gli utenti, qualora riscontrino il mancato rispetto degli impegni assunti dall'Agenzia, possono tutelare i loro diritti presentando reclamo, secondo le modalità e l'utilizzo dell'apposito Modulo Reclami presentato nelle ultime pagine della Carta.

La Carta serve a rendere partecipi gli utenti all'attività dell'Azienda:

- impegnando le sue strutture a mantenere e migliorare i servizi;
- illustrando le modalità d'accesso e gli indicatori di qualità per ogni servizio;
- tutelando gli utenti rispetto ad eventuali inadempienze;
- garantendo la qualità dei servizi con la verifica periodica del grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta è rivolta a tutti coloro che, a vario titolo, sono utenti dell'Agenzia in quanto fruitori di servizi.

La Carta contiene le modalità d'accesso e gli indicatori di qualità di ciascun servizio, i progetti per un miglioramento della qualità dei servizi erogati e progetti per il futuro.

La Carta è valida dalla sua pubblicazione ed è reperibile, oltre che sul sito www.Aliseo.liguria.it, anche presso la sede di Aliseo, in via San Vincenzo, n. 4, 1° piano.



PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali, indicati nella citata Direttiva, detta anche Ciampi-Cassese, del 27.01.1994, che si applicano ai servizi pubblici e a quelli svolti in regime di concessione o di convenzione sono i seguenti:

UGUAGLIANZA

L'Agenzia si impegna a garantire l'uguaglianza di trattamento nell'offerta dei propri servizi, erogandoli a tutti gli aventi titolo senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica e ad attuare idonee iniziative per garantire la fruizione dei servizi agli utenti diversamente abili e a quelli appartenenti a fasce sociali deboli;

IMPARZIALITÀ

L'Agenzia si attiene ai principi di obiettività e di giustizia nei comportamenti nei confronti dei propri utenti;

CONTINUITÀ

L'Agenzia si impegna a garantire la regolare fruizione dei servizi. L'interruzione del servizio sarà giustificata solo per motivi d'imprevedibilità nel funzionamento degli impianti e/o a cause di forza maggiore, con l'impegno di dare tempestiva informazione all'utenza, cercando di ridurre al minimo i tempi di disagio;

PARTECIPAZIONE

L'Agenzia, per migliorare la qualità dei suoi servizi, garantisce la partecipazione degli utenti in forma individuale ed associata in quanto valuta possibili forme di coinvolgimento degli stakeholders sulla definizione delle linee di indirizzo e di programmazione dei servizi;

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Agenzia persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento delle qualità e dell'efficienza dei servizi offerti;

TUTELA

L'Agenzia s'impegna a tutelare gli utenti da eventuali sue inadempienze.

FONTI NORMATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica che ha stabilito i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

La materia è stata successivamente disciplinata con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del

27 gennaio 1994, "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";

L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica Carta dei Servizi è stato successivamente definito dall'art.2 del D.L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e poi abrogato dal D.Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

Anche la CiVIT è intervenuta in materia con tre delibere:

- la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici;
- la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità";
- la Delibera 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".



Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. Decreto "Crescitalia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi fissandone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art.32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.



//

far conoscere i servizi

e i diritti degli studenti



ALISEO – AGENZIA LIGURE PER GLI STUDENTI E L'ORIENTAMENTO

PRESENTAZIONE

Aliseo, Agenzia Ligure per gli Studenti e l'Orientamento, ha sede in Via San Vincenzo, 4 Genova.

www.Aliseo.liguria.it

È stata istituita con la legge Regionale 5 dicembre 2018 n. 25 "Istituzione dell'Agenzia Ligure per gli Studenti e l'Orientamento" con decorrenza dal 1° gennaio 2019 per il perseguimento di finalità di razionalizzazione amministrativa e per il conseguimento di obiettivi

di efficacia ed efficienza dell'azione della Pubblica Amministrazione in materia di diritto allo studio di cui alla Legge 8 giugno 2006, n. 15 (Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione) e successive modificazioni e integrazioni.

Con legge Regionale 29 dicembre 2021 sono state modificate le competenze di Aliseo con soppressione della lettera a) del comma 2 dell'articolo 2 della citata l.r. 25/2018.

Con specifico riguardo al diritto allo studio universitario, Aliseo ha il compito di garantire tale diritto agli studenti capaci e meritevoli anche se privi di mezzi. Inoltre svolge gli interventi connessi al servizio civile regionale, di cui alla legge regionale 11 maggio 2006, n. 11 (Istituzione e disciplina del sistema regionale del servizio civile) e successive modificazioni e integrazioni, nonché alle politiche giovanili di cui al Titolo III della legge regionale 9 aprile 2009, n. 6 (Promozione delle politiche per i minori e i giovani) e successive modificazioni e integrazioni.

Aliseo esercita, inoltre, compiti di progettazione e supporto tecnico alla Regione nelle materie di cui alla l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni e alla legge regionale 11 maggio 2009, n. 18 (Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento) e successive modificazioni e integrazioni.

L'Agenzia realizza interventi individuali tramite concorsi (borse di studio e servizio abitativo) ed eroga servizi a favore della generalità degli studenti (ristorazione e supporti alla didattica) in attuazione degli artt. 3 e 34 della Costituzione e del D.Lgs n. 68/2012, "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti".

Gli organi dell'Agenzia, ai sensi dell'art. 3 della L.R. n.25/2018 e s.m.i sono:

- Il Direttore Generale di Aliseo ha la responsabilità della gestione amministrativa, organizzativa e finanziaria dell'ente, nonché la rappresentanza legale dello stesso e adotta ogni atto necessario a garantirne



la gestione, verifica la corretta ed economica gestione delle risorse, in attuazione degli atti di pianificazione regionale, nonché sulla base delle indicazioni programmatiche e delle linee di indirizzo emanate dalla Giunta regionale della cui attuazione integrata e coordinata è direttamente responsabile.

- Il Revisore dei conti esercita il controllo sulla gestione contabile e finanziaria di Aliseo.

Altri organi dell'Agenzia sono:

- La Consulta regionale per il Diritto allo Studio Universitario, ai sensi della L.R. n. 15/06, art. 55bis, e successive modificazioni e integrazioni, garantisce con i suoi pareri un supporto tecnico, relativamente alle funzioni inerenti al Diritto allo Studio Universitario e garantisce il necessario raccordo con l'Università degli Studi di Genova e gli studenti universitari destinatari dei servizi in materia del diritto allo studio.

- La Consulta è nominata con Decreto del Presidente della Giunta Regionale e presieduta dal suo Presidente che la convoca di propria iniziativa o su richiesta del Direttore Generale o di almeno due componenti. Essa esprime parere obbligatorio, non vincolante, sui seguenti atti:

- il bilancio d'esercizio;
- la Carta dei Servizi;
- i bandi di concorso relativi all'assegnazione dei servizi e dei benefici;
- i regolamenti per la gestione e la fruizione dei servizi e dei benefici;
- l'acquisizione dei beni immobili.

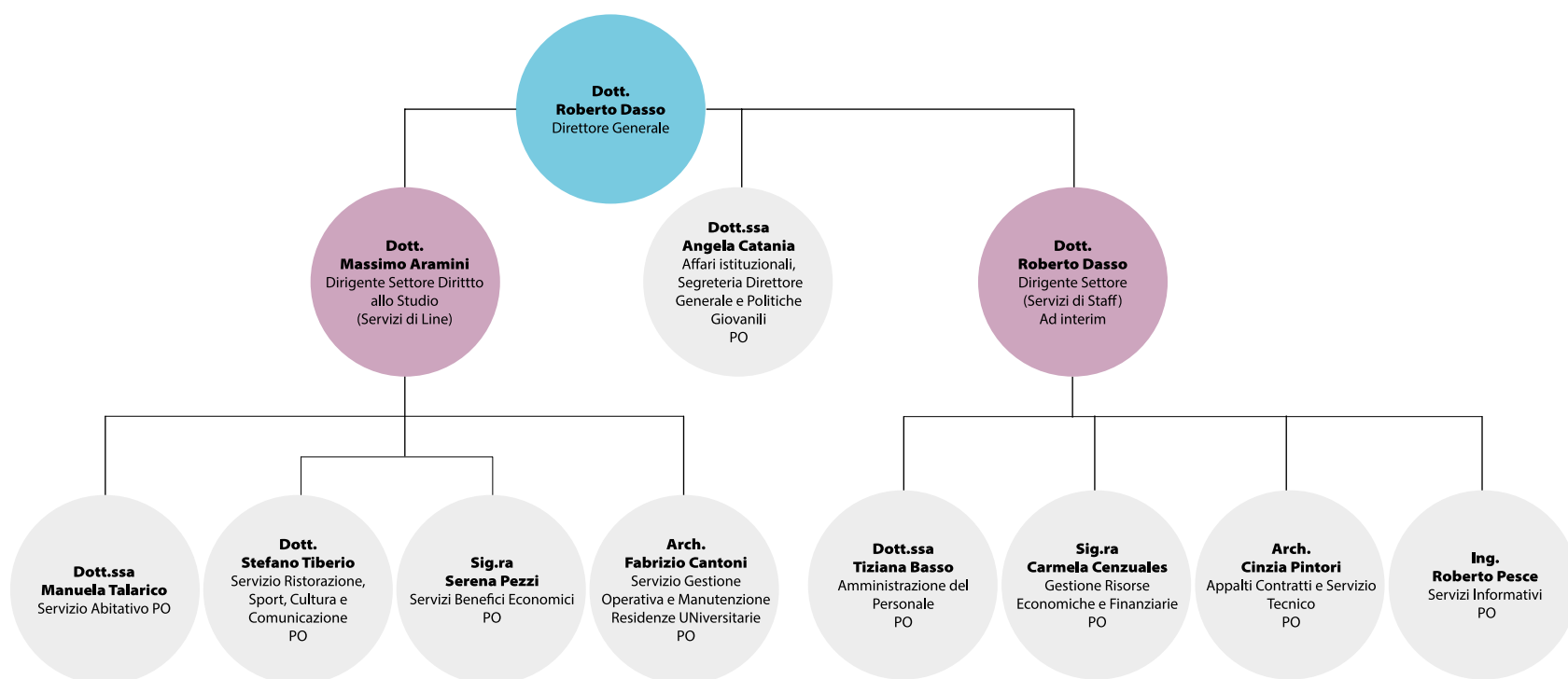
Gli uffici Amministrativi dell'Agenzia sono suddivisi in Uffici di linea, che gestiscono i vari servizi rivolti al pubblico e in Uffici di staff, a supporto del buon funzionamento dell'Amministrazione.

Rappresentante Studenti nella Consulta Regionale:

- rappresenta gli studenti in materia di attuazione del diritto allo studio;
- partecipa a tutte le sedute della Consulta Regionale.

Rappresentanti Studenti Servizio Abitativo:

- è una rappresentanza composta da studenti alloggiati, portavoce presso l'Agenzia delle esigenze collettive dei residenti. Entro il 15 novembre di ogni anno sono indette le relative elezioni;
- il Servizio Abitativo consulta la Delegazione dei Rappresentanti degli studenti con cadenza trimestrale.





I SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

I SERVIZI EROGATI

Ai sensi della L.R. n. 25/2018 e s.m.i. e dell'antecedente L.R. n. 15/2006, all'Agenzia compete la realizzazione di interventi rivolti a tutti gli iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica, agli Istituti superiori di grado universitario riconosciuti, con sede legale in Liguria e che rilasciano titoli con valore legale, a dottorati di ricerca e a corsi di specializzazione, rientranti nelle condizioni prescritte nei bandi di concorso. Hanno diritto, inoltre, gli studenti stranieri ai sensi

dell'art. 4 del D.Lgs. n. 68/2012 e del D.Lgs. n. 268/1998 modificato dalla L. n. 189/2002 e del relativo regolamento di attuazione, emanato con D.P.R. n. 394/1999.

Aliseo fissa gli obiettivi generali ed i relativi indicatori per valutare la qualità dei servizi offerti com'è illustrato nello schema che segue:

OBIETTIVI GENERALI E RELATIVI INDICATORI

OBIETTIVI

Promuovere un canale di ascolto con l'utenza per la rilevazione delle aspettative dei fabbisogni e del grado di soddisfazione

- N. di incontri formali con rappresentanze degli utenti.
- N. di iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utente (Customer Satisfaction).
- N. di casi di rappresentanza ufficiale degli studenti di Aliseo.

Gestire i reclami con efficacia e tempestività

- Percentuale dei reclami gestiti nei tempi previsti in procedura.
- Tempestività nella risposta alle e-mail pervenute: entro il 3° giorno lavorativo.

1. SERVIZIO BENEFICI ECONOMICI

Gli interventi sono rivolti agli studenti iscritti all'università degli studi di Genova, alle istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e coreutica (A.F.A.M.) con sede nella regione Liguria, agli alunni residenti in Liguria e iscritti agli istituti scolastici primari, secondari di primo grado e secondari di secondo grado.

DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

- Predisposizione e gestione del Bando di concorso per l'attribuzione di benefici economici (borse di studio) e servizi (alloggi e ristorazione) per studenti iscritti a corsi di laurea dell'Università degli Studi di Genova e alle Istituzioni di Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) aventi sede in Liguria.



- Interventi a favore degli studenti disabili (con riconoscimento di handicap ai sensi dell'art. 3 comma 1 della legge 5 febbraio 1992, n. 104 o con invalidità pari o superiore al 66%);
- interventi in favore degli studenti che conseguono il titolo di laurea in corso;
- interventi in favore degli studenti che partecipano ai programmi di mobilità internazionale;
- interventi in favore di studenti con figli minori conviventi;
- interventi in favore degli studenti in particolari situazioni economiche svantaggiate;
- interventi in favore delle studentesse iscritte a corsi di studio in materie S.T.E.M;
- interventi in favore degli studenti iscritti contemporaneamente a più corsi di studio;
- predisposizione e gestione del Bando di concorso relativo alla selezione di studenti per lo svolgimento di attività di collaborazione a tempo parziale;
- gestione delle richieste per l'ottenimento del contributo per il trasporto da parte di studenti universitari con disabilità motoria;
- predisposizione e gestione del Bando di concorso, in collaborazione con l'Azienda Regionale Territoriale per l'Edilizia di Genova, per l'assegnazione di posti alloggio ARTE per studenti "fuori sede";
- gestione, erogazione dei rimborsi della tassa regionale per il diritto allo studio universitario versata erroneamente o pagata in eccesso e invio telematico dei dati all'Agenzia delle Entrate;
- attività di call center per informazioni inerenti i concorsi borse universitarie;
- predisposizione e gestione dei controlli relativi alle autocertificazioni rese in sede di richiesta dei benefici universitari al fine di garantirne la liceità;
- convenzioni con Enti e Associazioni per erogazione di servizi universitari.

DIRITTO ALLO STUDIO SCOLASTICO

- Gestione del concorso ed erogazione delle borse scolastiche relative al rimborso delle spese di iscrizione e dei contributi di frequenza (legge regionale 15/2006, art. 12 comma 1 lett.a).
- Attività di call center per informazioni inerenti i concorsi borse scolastiche;
- gestione del concorso delle borse studio - Voucher per l'acquisto di libri di testo, per la mobilità e il trasporto nonché per l'accesso ai beni e servizi di natura culturale (decreto legislativo n. 63/2017) e trasmissione telematica degli elenchi dei beneficiari al Ministero dell'Istruzione e del Merito;
- predisposizione e gestione dei controlli relativi alle autocertificazioni rese in sede di richiesta dei benefici scolastici al fine di garantirne la liceità;
- convenzioni con Enti e Associazioni per erogazione di servizi scolastici;
- liquidazione di contributi regionali ai Comuni e Istituti Scolastici della regione Liguria, volti all'integrazione scolastica e formativa degli studenti disabili (legge regionale 15/2006, art. 15);
- liquidazione di contributi regionali ai Comuni liguri per l'esercizio delle funzioni amministrative concernenti le borse di studio scolastiche relative al rimborso dei libri di testo (legge regionale 15/2006, art. 12 comma 1 lett.c).

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: borsestudio@Aliseo.liguria.it
borsescolastiche@Aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911

Call center

Attivo nel periodo di presentazione delle domande di benefici universitari al numero 840.84.80.38

Call center

Attivo nel periodo di presentazione delle domande di borsa scolastica al numero 840.84.80.28

Orario sportello

Esclusivamente su prenotazione
dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00
martedì e mercoledì
anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Tramite appuntamento:

- in videochiamata
- in presenza
- telefonico

Responsabile di servizio **Serena Pezzi**

2. ABITATIVO

Il servizio è rivolto agli studenti “fuori sede”, vincitori di borsa di studio e iscritti all’Università degli Studi di Genova, alle istituzioni per l’alta Formazione Artistica, Musicale e coreutica (A.F.A.M.) con sede nella regione Liguria alloggiati presso le residenze studentesche di Aliseo. Alcuni interventi interessano anche la generalità degli studenti universitari.

- Predisposizione bandi alloggio;
- assegnazione posti alloggio;
- gestione foresteria Casa Paganini.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: alloggi@Aliseo.liguria.it
assegnazione.alloggi@Aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911

Orario sportello

Dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00
martedì e mercoledì
anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30
Responsabile di servizio Dr.ssa **Manuela Talarico**

3. SERVIZIO GESTIONE OPERATIVA E MANUTENZIONE DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE

Il servizio é rivolto agli studenti alloggiati presso le residenze universitarie di Aliseo, iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e coreutica (A.F.A.M.) agli istituti superiori di grado universitario.

- Gestione e manutenzione residenze studentesche;
- gestione aule studio.

Indirizzi e recapiti

Servizio Gestione Operativa e Manutenzione delle Residenze
Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail:
tecnico.manutenzioni@Aliseo.liguria.it
gestione.alloggi@Aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911
Responsabile di servizio Arch. **Fabrizio Cantoni**

4. SERVIZIO RISTORAZIONE, SPORT, CULTURA E COMUNICAZIONE

Il servizio è rivolto alla generalità degli studenti iscritti all'Università degli Studi di Genova e alle istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e coreutica (A.F.A.M.) presenti sul territorio ligure.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: ristorazione@Aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911
+39 010 2491244
+39 010 2491225

Orario sportello

Dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Sportello virtuale
Dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00
<https://www.Aliseo.liguria.it/sportello-virtuale/>
Responsabile di servizio Dott. **Stefano Tiberio**



//
valutare la qualità
dei servizi per gli studenti



BENEFICI ECONOMICI

BENEFICI UNIVERSITARI

A chi si rivolge

I benefici universitari costituiscono, ai sensi dell'art. 34 della Costituzione Italiana, l'intervento fondamentale del diritto allo studio, diretto agli studenti capaci e meritevoli le cui condizioni economiche non sono sufficienti per raggiungere i gradi più alti degli studi. I benefici possono essere richiesti dagli studenti iscritti all'Università degli Studi di Genova e alle Istituzioni di Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) con sede nella regione Liguria.

I criteri di assegnazione dei benefici sono disciplinati dal

d.P.C.M. 9 aprile 2001, dal decreto legislativo 29 marzo 2012, n. 68, dal decreto ministeriale 17 dicembre 2021, n. 1320 e dal Bando di concorso dell'anno accademico di riferimento approvato da Aliseo.

Benefici concessi

I benefici, attribuiti annualmente agli studenti universitari in possesso dei requisiti economici e di merito, prevedono:

- concessione di una borsa di studio costituita da una quota monetaria variabile in funzione della fascia economica (ISEEU), della tipologia dello studente (in sede, pendolare e fuori sede) e da una quota erogata in servizi (alloggio e ristorazione).
- integrazione alla quota monetaria della borsa di studio prevista per lo studente:
 - disabile (riconoscimento di handicap ai sensi dell'art. 3 comma 1 della legge 5 febbraio 1992, n. 104 o invalidità pari o superiore al 66%). L'ammontare dell'integrazione può variare fino ad un massimo del 40% dell'importo della borsa di studio. Tale integrazione dà diritto a ulteriori agevolazioni/benefici: merito agevolato, semestri aggiuntivi per richiedere i benefici, priorità in graduatoria, erogazione della borsa di studio ai primi anni senza richiesta del requisito di merito, se assegnatari di posto alloggio possibilità di optare tra l'alloggio e il contributo affitto e due pasti gratuiti presso i centri di ristorazione Aliseo;
 - partecipante ai programmi di Mobilità Internazionale. Tale integrazione è quantificata in base al numero di mesi trascorsi all'estero e prevede un rimborso forfettario delle spese di viaggio;
 - in particolari situazioni economiche svantaggiate (in possesso di una attestazione I S E E U / I S E E U P inferiore o uguale al 50% del limite massimo di riferimento). L'integrazione è pari al 15% dell'importo della borsa di studio;
 - iscritto a corsi di studio in materie S.T.E.M., Tale integrazione è concessa alle sole studentesse. L'integrazione è pari al 20% dell'importo della borsa di studio;
 - iscritto contemporaneamente a più corsi di



studio. L'integrazione è pari al 20% dell'importo della borsa di studio;

- con figli minori conviventi;
- che consegue il titolo di laurea entro la durata prevista dall'ordinamento didattico. Tale integrazione è pari a metà dell'importo della borsa di studio ottenuta nell'ultimo anno di corso;
- la fruizione agevolata dei servizi di ristorazione e alloggio secondo le modalità previste dal bando di concorso annuale e dalle relative Disposizioni;
- l'esenzione dal pagamento dei contributi universitari;
- l'esenzione dal pagamento della tassa regionale per il diritto allo studio universitario.

La fruizione dei benefici universitari (borsa di studio, servizio ristorazione e posto alloggio) per gli studenti risultati "beneficiari" nelle graduatorie si differenzia in relazione alle seguenti "tipologie" di studente:

- in sede: percepisce la quota monetaria della borsa di studio (*) e ha diritto a un pasto giornaliero gratuito, a un secondo pasto giornaliero a tariffa minima nel periodo di apertura dei centri di ristorazione di Aliseo;
- pendolare: percepisce la quota monetaria della borsa di studio (*) e ha diritto a un pasto giornaliero gratuito, a un secondo pasto giornaliero a tariffa minima nel periodo di apertura dei centri di ristorazione di Aliseo;
- fuori sede vincitore posto alloggio Aliseo: percepisce la quota monetaria della borsa di studio (*), ha diritto a un pasto giornaliero gratuito, a un secondo pasto giornaliero a tariffa minima nel periodo di apertura dei centri di ristorazione di Aliseo, e alla fruizione gratuita dell'alloggio nel periodo di apertura delle strutture residenziali di Aliseo.

(*) Le quote monetarie delle borse di studio riportate nel bando annuale di concorso sono determinate rispettando i valori minimi stabiliti annualmente da decreto ministeriale.

Allo studente fuori sede vincitore di borsa, ma non assegnatario di posto alloggio per indisponibilità di posti, la borsa di studio può essere incrementata dell'importo corrispondente al valore attribuito al servizio abitativo, rapportato al periodo di indisponibilità del posto rispetto all'intero periodo di

concessione (contributo affitto).

Modalità di accesso

Il bando di concorso per l'attribuzione dei benefici è pubblicato da Aliseo annualmente sul sito istituzionale dell'Agenzia www.Aliseo.liguria.it.

La domanda di partecipazione al concorso per l'attribuzione dei benefici deve essere presentata dallo studente ogni anno esclusivamente con procedura on-line collegandosi al sito www.Aliseo.liguria.it nei periodi e con le modalità indicate dal relativo bando di concorso.

I benefici sono attribuiti tramite la pubblicazione di graduatorie degli aventi diritto fino alla concorrenza delle disponibilità di bilancio.

Contributi per trasporto per studenti con invalidità motoria riconosciuta pari o superiore al 66%

In attuazione del vigente Piano regionale per il diritto allo studio universitario, Aliseo può erogare un contributo massimo di € 2.000,00, per la copertura delle spese di trasporto, agli studenti "in sede", o "fuori sede" alloggiati presso le residenze Aliseo, iscritti all'Università degli Studi di Genova o alle Istituzioni AFAM liguri e con invalidità motoria riconosciuta pari o superiore al 66%. In alternativa solo per gli studenti residenti nel Comune di Genova e frequentanti le sedi universitarie/afam di Genova può essere concesso un servizio di trasporto effettuato dal Comune di Genova per una spesa massima di € 2.000,00, rimborsata da Aliseo direttamente al Comune di Genova in base ad una convenzione triennale stipulata tra Aliseo e il Comune stesso.

Beneficio posto alloggio ARTE

Aliseo e Azienda Regionale Territoriale per l'Edilizia di Genova (ARTE) incentivano il trasferimento nella città di Genova di studenti "fuori sede" e iscritti ai corsi attivati presso la sede di Genova dell'Università degli Studi di Genova, delle Istituzioni di Alta Formazione Artistica, Musica e Coreutica e degli Istituti Tecnici Superiori (ITS), attraverso l'assegnazione di alloggi.

A fronte dell'assegnazione dell'alloggio, è posto a carico dello studente, oltre al pagamento degli oneri di gestione per utenze consumi e tributi, il versamento, a favore di ARTE, di € 2,00 giornalieri.

BENEFICI SCOLASTICI

A chi si rivolge

I benefici scolastici sono finalizzati a contrastare la dispersione scolastica e costituiscono l'intervento fondamentale per garantire l'effettivo diritto allo studio e all'istruzione a tutti gli alunni residenti in Liguria e iscritti agli Istituti scolastici primari, secondari di primo grado e secondari di secondo grado.

I benefici possono essere richiesti dalle famiglie dei sopra citati alunni in possesso dei requisiti, in relazione all'anno scolastico di riferimento, stabiliti dai relativi bandi di concorso.

I benefici possono essere richiesti direttamente dall'alunno se maggiorenne alla data di presentazione della domanda.

I criteri di assegnazione dei benefici sono stabiliti annualmente da Regione Liguria o dal Ministero dell'Istruzione e del Merito mediante la pubblicazione delle relative modalità operative consultabili sul sito istituzionale di Aliseo.

Benefici concessi

I benefici attribuiti annualmente agli alunni residenti in Liguria e frequentanti gli Istituti scolastici primari, secondari di primo grado e secondari di secondo grado, prevedono:

erogazione di "borse scolastiche", ai sensi della Legge regionale 8 giugno 2006 n. 15 art. 12, comma 1 lett. a), relative al rimborso delle spese di iscrizione e dei contributi di frequenza;

erogazione di "borse studio - Voucher", ai sensi del decreto legislativo 13 aprile 2017 n. 63, per l'acquisto di libri di testo, per la mobilità e il trasporto nonché per l'accesso ai beni e servizi di natura culturale.

Aliseo eroga, su disposizione di Regione Liguria,

contributi regionali:

ai Comuni e Istituti Scolastici della Regione Liguria, volti all'integrazione scolastica e formativa degli studenti disabili (legge regionale 15/2006, art. 15);

ai Comuni liguri per l'esercizio delle funzioni amministrative concernenti le borse di studio scolastiche relative al rimborso dei libri di testo (legge regionale 15/2006, art. 12, comma 1 lett c).

Aliseo, su mandato regionale, stipula una convenzione triennale con Fondazione David Chiossone volta alla promozione del diritto allo studio nei confronti di minori non vedenti e ipovedenti residenti in Liguria.

Aliseo si impegna, nell'erogazione dei suddetti benefici universitari e scolastici, a rispettare alcuni standard definiti dagli indicatori riepilogati nella tabella degli Standard di Qualità pubblicata in calce alla presente Carta.

Per ulteriori informazioni

Servizio Benefici Economici

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova

e-mail: borsestudio@Aliseo.liguria.it

borsescolastiche@Aliseo.liguria.it

tel: +39 010 24911

Call center

attivo nel periodo di presentazione delle domande di benefici universitari al numero 840.84.80.38

Call center

attivo nel periodo di presentazione delle domande di benefici scolastici al numero 840.84.80.28

Orario sportello

Esclusivamente su prenotazione

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 12.00

martedì e mercoledì

anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30

tramite appuntamento:

- in video chiamata
- in presenza
- telefonico





ASSO



ABITATIVO

ABITATIVO

A chi si rivolge

L'Agenzia eroga il servizio abitativo agli studenti in possesso dei requisiti richiesti dal Bando di concorso per l'attribuzione di Benefici e dal Bando di concorso per l'attribuzione di posti alloggio a pagamento.

Caratteristiche del servizio ed erogazione

Il servizio abitativo erogato dall'Agenzia, nell'esercizio del diritto all'istruzione universitaria, mira ad attenuare il disagio socio-economico determinato dalla distanza

tra il comune di residenza dello studente e la sede universitaria mediante l'assegnazione di un posto alloggio.

L'Agenzia mette a disposizione 1015 posti letto, di cui 990 a Genova e 25 a Savona.





GESTIONE OPERATIVA E MANUTENZIONE DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE

POSTI ALLOGGIO A CONCORSO

Il posto alloggio viene assegnato agli studenti fuori sede in possesso dei requisiti economici e di merito previsti dal bando di concorso pubblicato ogni anno di norma entro il mese di giugno e disponibile presso le sedi dell'Agenzia o sul sito www.Aliseo.liguria.it.

L'assegnazione avviene secondo la priorità assegnata dalle singole graduatorie, tenendo conto della vicinanza tra la facoltà frequentata ed i posti alloggio disponibili nelle singole residenze. Mantengono, comunque, il diritto a permanere nel posto già occupato gli studenti confermati vincitori del posto alloggio.

Gli studenti disabili vincitori di posto alloggio hanno la

facoltà di scegliere in alternativa il contributo affitto. La data esatta dell'assegnazione dell'alloggio (per le conferme, per gli iscritti agli anni successivi al primo e per le matricole) è indicata ogni anno sul bando di concorso.

POSTI ALLOGGIO A PAGAMENTO

Aliseo destina un numero limitato di posti alloggio a pagamento per studenti universitari che non rientrano nei criteri previsti dal bando di concorso.

Ogni anno di norma entro il mese di giugno sul sito www.Aliseo.liguria.it viene pubblicato il Bando di Concorso posti alloggio a pagamento, con indicata la quantità di posti alloggio disponibili, le modalità e i requisiti richiesti per partecipare al bando.

| | Singola | Doppia |
|----------------------------|----------|----------|
| RESIDENZA UNIVERSITARIA | € 270,00 | € 220,00 |
| APPARTAMENTO | € 300,00 | € 250,00 |

Gli studenti "ultimo semestre" alloggiati oltre al 31/03/2024, devono corrispondere la tariffa mensile di € 200,00, fino al conseguimento della laurea.

CAUZIONE

I nuovi assegnatari, vincitori del bando di concorso per i benefici universitari, prima dell'ingresso nella struttura abitativa, devono versare un deposito cauzionale infruttifero pari a 200,00 euro, che sarà restituito al rilascio dell'alloggio al netto di eventuali danni contestati.

Gli studenti assegnatari di posto alloggio a pagamento devono versare un deposito cauzionale infruttifero pari a 400,00 euro se in camera doppia o a 500,00 euro se in camera singola che sarà restituito al rilascio dell'alloggio al netto di eventuali danni contestati.



La pubblicazione degli elenchi dei vincitori sul sito di Aliseo ha valore a ogni effetto di notificazione agli interessati.

Aliseo non invierà alcuna comunicazione al domicilio dei concorrenti.

Chi non si presenta nei modi e nei tempi indicati sul bando di concorso è considerato rinunciatario e perde il diritto all'alloggio.

GESTIONE FORESTERIA "CASA PAGANINI"

Piazza Santa Maria della Passione, 34 – 16123 Genova
linee autobus: 12, 13,
metro: Sarzano/S. Agostino

Dispone di 20 posti letto in 3 appartamenti singoli, 7 appartamenti doppi e 1 triplo. Questa residenza viene utilizzata prevalentemente come foresteria dell'Università degli Studi di Genova.

STRUTTURE ABITATIVE IN GENOVA

LE STRUTTURE ABITATIVE

Le strutture abitative si distinguono in:

- case dello Studente dotate di camere singole e doppie, tutte con bagno ed attrezzate anche per disabili. All'interno sono disponibili aule studio, aule internet, servizio lavanderia e servizio di ristorazione;
- residenze con posti letto singoli e doppi, alcune fornite di cucina in comune, oltre alle aule studio, aule internet e servizio lavanderia;
- appartamenti con posti letto singoli, doppi e tripli. Alcuni hanno spazi comuni quali aule studio, aule internet e servizio lavanderia.

L'Agenzia fornisce un servizio gratuito di lavaggio 2 volte al mese, stiratura e ricambio biancheria da letto (in dotazione alle residenze) a tutti gli ospiti. È disponibile a pagamento, inoltre, un servizio di lavanderia per il lavaggio e l'asciugatura della biancheria personale.

L'Agenzia sostiene le spese per energia elettrica, riscaldamento, acqua e manutenzione.

Attraverso una ditta esterna è assicurata la pulizia quotidiana degli spazi comuni.

Nelle case dello studente esiste un servizio di portierato (orario diurno 7.30 – 22.00) tutti i giorni e di segreteria con il seguente orario di ufficio:

- Casa Gastaldi, al mattino dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 12.00, al pomeriggio il lunedì ed il giovedì ore 14.30 – 16.00;
- Casa Asiago, dal lunedì al giovedì ore 9.00 – 12.00 / 14.00 – 15.30, il venerdì ore 9.00 – 12.00.
- Polo Balbi dal lunedì al giovedì ore 9.00 – 12.00 / 14.00 – 15.30, il venerdì ore 9.00 – 12.00.

Il servizio di portierato, con modalità diversificate, è previsto anche in alcune Residenze.

L'Agenzia può disporre la chiusura di alcune strutture abitative nel periodo estivo con data specificata sul bando annuale di concorso.

CASA DELLO STUDENTE GASTALDI

Corso Gastaldi, 25 – 16131 Genova

tel.: + 39 010 3698211

linee autobus: 16, 17, 18, 43, 44, 45, 85, 86, 87

Dispone di 160 posti letto in camere singole, doppie e servizio in camera, di un Centro Ristorazione, di aule studio, di aule informatiche, di servizio fotocopie, di servizio portineria e di servizio lavanderia.

Il complesso residenziale Gastaldi si trova nella zona universitaria del polo scientifico (Medicina, Scienze matematiche, fisiche e naturali, Ingegneria, Farmacia). Rappresenta la prima residenza universitaria realizzata a Genova già nella prima metà del '900. Durante la seconda guerra mondiale è stata teatro di interrogatori e di torture da parte delle truppe nazi-fasciste.

Di quel periodo rimangono le "Celle della Resistenza", luogo ormai sacro in memoria di tanti martiri per la libertà.

Oggi è una Casa che, grazie alla recente ristrutturazione, offre agli studenti universitari servizi funzionali e ambienti accoglienti.

CASA DELLO STUDENTE ASIAGO

Via Asiago, 2 – 16137 Genova

tel. : + 39 010 837971

linee autobus: 49

Dispone di 112 posti letto in camere singole con servizi, di un Centro Ristorazione, di aule studio, di aule informatiche, di servizio fotocopie, di servizio portineria e di servizio lavanderia.

Il complesso residenziale si trova in zona centrale della città, abbastanza vicino alla stazione ferroviaria di Genova Brignole ed è dotato di un ampio spazio verde e di un parcheggio privato per bici e moto.

RESIDENZA MONTAGNOLA

Salita Montagnola della Marina, 2 – 16128 Genova

tel. : + 39 010 2511747

linee autobus: 12, 13

metro: Sarzano/S. Agostino

Dispone di 41 posti letto in 13 appartamenti tripli e 1 doppio con servizio lavanderia e servizio fotocopie ed è in posizione strategica rispetto alla Facoltà di Architettura, dalla quale dista pochi minuti a piedi.

RESIDENZA STELLA

Via A. Doria, 2 – 16126 Genova

tel. : + 39 010 253501

linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

metro: Principe

Dispone di 45 posti letto in appartamenti singoli e doppi, aula studio e servizio lavanderia.

La Residenza si trova nei pressi della stazione ferroviaria di Piazza Principe e del metro. Il complesso residenziale è nella zona universitaria del polo umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia). Offre servizio di lavanderia e ampia aula studio riservata agli alloggiati.

RESIDENZA MELE

Vico Mele, 5 – 16123 Genova

linee autobus: 1, 2, 9, 12, 13

metro: S.Giorgio

Dispone di 16 posti letto in 2 appartamenti doppi e 4 tripli con servizi, aula studio e servizio lavanderia.

È situata nei pressi di Piazza Banchi ed è stata realizzata in seguito ad una ristrutturazione di un importante palazzetto del centro storico.

È da ricordare che, a partire dal XVI secolo, Piazza Banchi e la sua loggia sono state il principale luogo di scambi per i mercanti e gli armatori genovesi e ha rappresentato il "cuore" della Genova preindustriale.

RESIDENZA BALBI

Via Balbi, 34A – 16126 Genova

linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

metro: Principe

Dispone di 19 posti letto in 9 appartamenti doppi e 1 singolo con servizio lavanderia.

È una struttura entrata in funzione nel 2001 e si colloca nel pieno centro storico di Genova, vicino alla stazione ferroviaria di Piazza Principe e precisamente nella zona universitaria del polo umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA MILANO TERMINUS

Via Balbi, 34 – 16126 Genova

linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

metro: Principe

Dispone di 65 posti letto in camere singole e camere doppie con 3 cucine in comune per tutti gli ospiti, aule studio, aule informatiche e servizio lavanderia.

Si colloca nel pieno centro storico di Genova, precisamente nella zona universitaria del polo umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA FIRENZE/ZURIGO

Via Gramsci, 199 r – 16126 Genova

linee autobus: 1, 2, 9, 18

Dispone di 48 posti letto in camere doppie, camere singole e 2 mini alloggi doppi, aula studio e servizio lavanderia.

A 5 minuti dalla stazione ferroviaria di Piazza Principe e dal polo universitario umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA GRAMSCI

Via Gramsci, 9 – 16126 Genova

linee autobus: 1, 2, 9, 18

metro: Darsena

Dispone di 29 posti letto in camere doppie e triple con servizi.

A 5 minuti dalla stazione ferroviaria di Piazza Principe e dal polo universitario umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA VICO LARGO

Vico Largo, 2 – 16126 Genova

linee autobus: 1, 2, 9, 18

metro: Darsena

Dispone di 18 posti letto in 6 appartamenti con una stanza doppia ed una singola.

A 5 minuti dalla stazione ferroviaria di Piazza Principe e dal polo universitario umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA MONACHETTE

Via Prè, 49 – 16126 Genova

linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

Dispone di 33 posti letto in 9 appartamenti tripli, 1 appartamento doppio ed appartamento quadruplo.

È una struttura che si colloca nel pieno centro storico di Genova, vicino alla stazione ferroviaria di Piazza Principe e precisamente nella zona universitaria del polo umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA SANTA FEDE

Vico Santa Fede, 6 – 16126 Genova

linee autobus: 1, 2, 9, 18, 20

metro: Darsena

Dispone di 10 posti letto in 5 appartamenti doppi.

RESIDENZA MARINELLE

Vico Marinelle, 1 – 16126 Genova
linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54
metro: Principe
Dispone di 70 posti letto in camere singole e doppie.

Situato nella zona del polo universitario umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA SAN NICOLA

Salita della Madonnetta 1E- 16136 Genova
linee autobus: 36
funicolare: Zecca-Righi fermata San Nicola
Residenza di recente ristrutturazione dispone di 122 posti letto in 16 camere singole e 53 doppie con servizi, aule studio, aule informatiche, servizio fotocopie, e servizio lavanderia, zona ristoro e palestra.

RESIDENZA GARIBALDI

Salita della Neve 17 - 16126 Genova
Linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

Residenza di recente apertura dispone di n. 176 posti letto suddivisi in camere singole e doppie con servizi, aule studio, aule informatiche, servizio fotocopie e servizio lavanderia, a 5 minuti dalla stazione ferroviaria di Principe.

APPARTAMENTO VIA S. MARIA DI CASTELLO

Via S. Maria di Castello, 23/7 – 16123 Genova
linee autobus: 12, 13,
metro: Sarzano/S. Agostino
Dispone di 2 posti letto.
È in posizione strategica rispetto alla Facoltà di Architettura, dalla quale dista pochi minuti a piedi.

APPARTAMENTO PASSO FERRADINI

Passo Ferradini – 16137 Genova
linee autobus: 12, 13, 14
Dispone di 4 posti letto. Situato nella zona Brignole/Marassi.

STRUTTURE ABITATIVE IN SAVONA

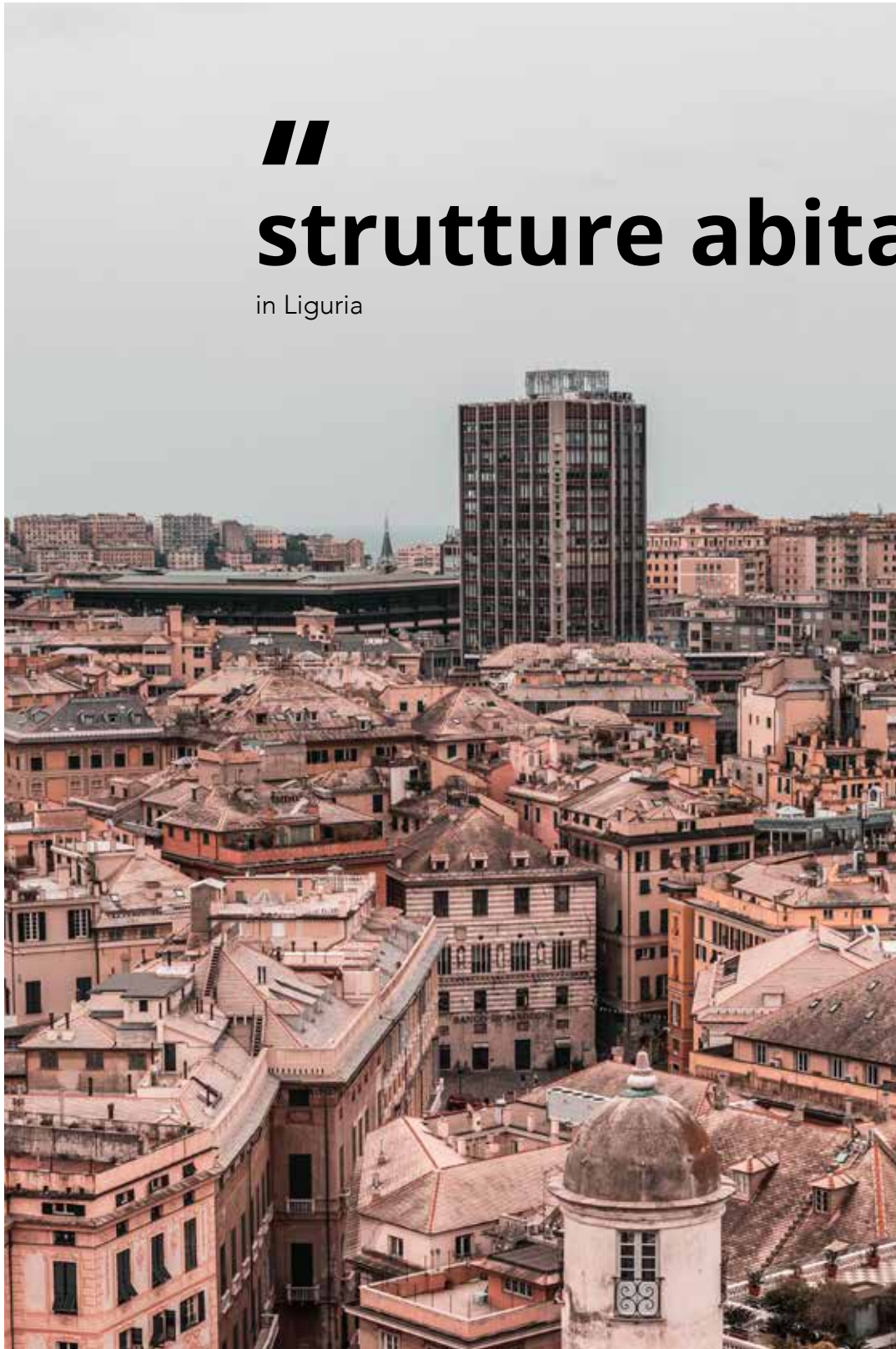
RESIDENZA BLIGNY

Via Magliotto, 2 – 17100 Savona

linee autobus: 4

Dispone di 25 posti letto in appartamenti singoli e doppi.

Aliseo si impegna, nell'erogazione del suddetto servizio, a rispettare alcuni standard definiti dagli indicatori riepilogati nella Tabella degli Standard di Qualità pubblicata in calce alla presente Carta.



// strutture abitative

in Liguria



RISTORAZIONE, SPORT, CULTURA E COMUNICAZIONE

A chi si rivolge

Il servizio ristorazione è rivolto alla generalità degli studenti iscritti all'Università degli Studi di Genova e alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) presenti sul territorio ligure.

Possono inoltre accedere al servizio di ristorazione:

- gli studenti partecipanti a programmi di mobilità internazionale;
- gli studenti iscritti ad altre università italiane o straniere, che si trovino a Genova temporaneamente per motivi di studio;

- i borsisti di istituti o enti di ricerca, pubblici o privati partecipanti ad attività di studio;
- i docenti e il personale universitario, anche provenienti da altri Atenei;
- i dipendenti dell'Agenzia Ligure per gli studenti e l'Orientamento (Aliseo);
- gli eventuali utenti convenzionati o autorizzati dall'Agenzia.

Le tariffe del servizio variano in base all'appartenenza alle fasce di reddito o allo status del singolo studente. Possono, inoltre, usufruire del servizio, con tariffe vantaggiose rispetto ai prezzi di mercato, anche coloro che non risultano inseriti in una delle fasce di reddito previste per i benefici.

Nel 2022 il Servizio Ristorazione ha erogato oltre 190.000 pasti.

Caratteristiche del servizio

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente con proprio personale presso la sede di Gastaldi e indirettamente tramite appalti e convenzioni presso le altre sedi. L'Agenzia persegue costantemente l'obiettivo di migliorare il livello qualitativo dei servizi di ristorazione garantendo:

- la qualità igienico-sanitaria in applicazione delle normative comunitarie, nazionali e locali;
- la qualità merceologica delle materie prime;
- la qualità del menù, ossia i menù sono articolati con particolare attenzione a:
 - STAGIONALITÀ, per cui i menù vengono stabiliti in base al cambiamento delle stagioni (menù primavera-estate, menù autunno-inverno);
 - VARIETÀ DELL'OFFERTA nell'articolazione giornaliera di almeno tre preparazioni per ogni componente di pasto;
- la qualità del servizio, attraverso una buona qualità organolettica e di presentazione dei cibi, il contenuto tempo di attesa, la cura e l'attenzione per l'utente;
 - l'informazione all'utente, attraverso la pubblicazione dei menù anche sul sito dell'Agenzia.



Da anni presso la mensa della Casa dello Studente di Gastaldi si preparano, su richiesta degli interessati, pasti per celiaci; anche nelle altre sedi si presta attenzione alle problematiche relative a diete particolari.

PUNTI DI RISTORO A GENOVA

MENSA GASTALDI

Corso Gastaldi 25 Genova – telefono 0103628748

Orario di servizio (da lunedì a sabato):

PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

CENA dalle 19.00 alle 20.30

linee autobus: 16, 17, 18, 43, 44, 45, 85, 86, 87

Il servizio di ristorazione è situato al piano terra della Casa dello Studente di Corso Gastaldi, n. 25 ed è adiacente alla Facoltà di Medicina e Chirurgia, Farmacia, Ingegneria e Scienze MFN.

Il locale ha due linee self-service, n. 270 posti a sedere. Accesso informatizzato con tessera.

Tutto il servizio è gestito direttamente dal personale dell'Agenzia.

MENSA ASIAGO

Via Asiago 2 Genova – telefono 01083797352

Orario di servizio (da lunedì al venerdì):

PRANZO dalle 12.30 alle 14.30

CENA dalle 19.00 alle 20.30

linee autobus: 49

Il servizio di ristorazione è situato al piano terra della Casa dello Studente di Via Asiago n. 2. Il locale ha una linea self-service, n. 120 posti a sedere, è climatizzato ed è dotato di ampio parcheggio per le moto.

Accesso informatizzato con tessera.

Il servizio è gestito dalla ditta Dussmann Service srl.

MENSA DARSENA

Via Vivaldi 1 Genova – telefono 0102724929

Orario di servizio (da lunedì a venerdì e Domenica):

PRANZO dalle 12.00 alle 14.30

CENA dalle 19.00 alle 20.30

Chiuso il Sabato.

linee autobus: 1, 2, 9, 18, 20, 30, 34, 35, 37

metro: Darsena

Il servizio di ristorazione è situato al piano terra della Sede della Facoltà di Economia in Via Vivaldi, 1 presso la Darsena, ha una linea self-service, n. 120 posti a sedere ed è climatizzato.

Accesso informatizzato con tessera.

Il servizio è gestito dalla ditta Dussmann Service srl.

BAR BRIGNOLE

Piazzale Brignole 2 Genova – telefono 0102723853

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO dalle 7.30 alle 17.00

linee autobus: 39, 40

Brignole University Cafè è situato in Piazzale Emanuele Brignole n. 2, presso l'Istituto E. Brignole, meglio noto come Albergo dei Poveri, sede delle Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche.

È un bar-caffetteria-paninoteca che fornisce agli studenti assistiti un pranzo alternativo al tradizionale, 45 posti a sedere ed è climatizzato. Nei pressi ampio parcheggio pubblico per le moto.

Accesso informatizzato con tessera.

Il servizio è gestito dalla ditta Dussmann Service srl

MENSA OSPEDALE GALLIERA

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO dalle 13.00 alle 14.30

linee autobus: 35

Presso l'Ospedale Galliera gli studenti iscritti alla Scuola Infermieristica possono accedere alla mensa situata all'interno dell'Ospedale.

L'accesso al servizio avviene mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici Aliseo di Via San Vincenzo, 4.

Il servizio è gestito dalla ditta CIR FOOD SC.

MENSA ISTITUTO GASLINI

Presso l'Ospedale Gaslini, gli studenti specializzandi che frequentano le Scuole di specializzazione in Pediatria ed Infermieristica pediatrica possono accedere alla

mensa alle condizioni previste dall'Istituto.

L'accesso al servizio avviene mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici Aliseo di Via San Vincenzo, 4.
Il servizio è gestito dalla ditta CIR FOOD SC.

MENSA OSPEDALE VILLA SCASSI

telefono 010 5373721 .

dal lunedì al venerdì dalle ore 13,00 alle ore 14,00.

Presso l'Ospedale Villa Scassi gli studenti iscritti alla Scuola Infermieristica possono accedere alla mensa situata all'interno dell'Ospedale.

L'accesso al servizio avviene mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici Aliseo di Via San Vincenzo, 4.
Il servizio è gestito dalla ditta CIR FOOD SC

PUNTI DI RISTORO A SAVONA

MENSA POLO UNIVERSITARIO

Orario di servizio (da lunedì a sabato):

SOLO PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

bar annesso alla mensa (da lunedì a sabato):

dalle 7.30 alle 17.30

Presso il polo universitario di Savona in Via Cadorna nell'ex Caserma Bligny, all'ingresso è collocato il servizio di ristorazione, ha due linee self-service, è dotato di pizzeria, n. 150 posti a sedere.

Accesso informatizzato con tessera.

Il servizio è gestito dalla ditta Le Ottomani s.a.s.

MENSA OSPEDALE SAN PAOLO

Presso l'Ospedale San Paolo ASL2 "Savonese", gli studenti iscritti alla Scuola Infermieristica possono accedere alla mensa situata all'interno dell'Ospedale alle condizioni previste dall'Ospedale.

Gli studenti possono accedere con buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici Aliseo di Via San Vincenzo, 4.
Il servizio è gestito dalla ditta CIR-FOOD S.C.

MENSA OSPEDALE S. CORONA A PIETRA LIGURE (SV)

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

A Pietra Ligure (SV) è disponibile un punto di ristoro presso l'Ospedale S. Corona. Possono accedere al servizio di ristorazione gli studenti dell'Università degli Studi di Genova iscritti ai corsi di Scienze Infermieristiche e di Fisioterapia mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici Aliseo di Via San Vincenzo, 4, i borsisti possono ritirare i buoni presso le segreterie dei corsi. Il servizio è gestito dalla ditta CIR-FOOD S.C..

PUNTI DI RISTORO A IMPERIA

POLO DIDATTICO ASL1 IMPERIESE

Via Aurelia di Ponente n. 97 – Bussana di Sanremo

SOLO PRANZO dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12.00 alle ore 14.00

A Bussana (Im) è disponibile un punto di ristoro presso il Polo didattico della ASL1 Imperiese.

Possono accedere al servizio di ristorazione gli studenti dell'Università degli Studi di Genova iscritti ai corsi di Scienze Infermieristiche, di Fisioterapia e Radiologia, mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione.

Il servizio è gestito dalla ditta CAMST S.C.

PUNTI DI RISTORO A LA SPEZIA

ASL 5

Gli studenti che frequentano i corsi di laurea dell'Università degli Studi di Genova a La Spezia -affendenti alla facoltà di Medicina e Chirurgia, possono usufruire anche del servizio di ristorazione presso le mense aziendali ASL5 "Spezzino" gestite dalla ditta CIR-FOOD S.C. mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili c/o Biblioteca civica "Mazzini" – Corso Cavour 251 tel.0187 727515

(da lunedì a venerdì dalle 12.30 alle 14.00)

Polo didattico Tiresia – Via Matteotti, S. Terenzio, La Spezia

Ospedale S. Andrea – Via XXIV Maggio, La Spezia

Ospedale Filettino – Via del Forno, 4 La Spezia

Ospedale S. Bartolomeo – Via Paci, Sarzana

Il servizio è gestito dalla ditta Dussmann Service srl.

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Accedono al servizio di ristorazione tutti gli studenti purché in regola con il pagamento dei contributi di iscrizione all'Università degli Studi di Genova o alle Istituzioni AFAM del territorio ligure e della tassa regionale per il diritto allo studio e che non siano debitori nei confronti di Aliseo o altri enti per il Diritto allo Studio Universitario salvo siano stati concordati piani di rientro regolarmente onorati.

Gli studenti iscritti ai corsi dell'Università degli Studi di Genova accedono al servizio mensa presentando alla cassa il badge UniGe.

Gli studenti iscritti alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) del territorio ligure e gli studenti universitari partecipanti a programmi di mobilità internazionale presso l'Università degli Studi di Genova accedono al servizio mensa presentando alla cassa la tessera mensa Aliseo.

Aliseo si riserva di adottare una modalità di identificazione digitale alternativa alle tessere nel corso dell'anno accademico 2023/2024.

Presso alcune sedi convenzionate, non supportate dal collegamento informatico, è necessario usufruire dei buoni pasto che possono essere ritirati secondo le modalità riportate sul sito web di Aliseo.

Per maggiori dettagli si rimanda alle "Disposizioni per il servizio di Ristorazione per gli studenti iscritti nell'anno accademico 2023/2024" approvate con Determina Dirigenziale nr. 202 del 15/06/2023.

QUANTO COSTA USUFRUIRE DEL SERVIZIO

| Soggetto | costo |
|--|-------------------|
| Studenti vincitori di borsa 1° pasto | gratuito |
| Studenti vincitori di borsa 2° pasto | € 2,50 |
| Studenti idonei borsa 1° pasto | € 1,00 |
| Studenti idonei borsa 2° pasto | € 2,50 |
| Fascia 1 ISEE fino a € 25.000,00 | € 3,00 |
| Fascia 2 ISEE da 25.000,01 fino a € 33.300,00 | € 4,50 |
| FUORI FASCIA pasto ridotto | € 4,50 |
| FUORI FASCIA pasto completo | € 6,00 |
| Studenti partecipanti a programmi di Mobilità internazionale | € 4,50 |
| Convenzionati | vedi sul sito web |

(*) Le tariffe di cui sopra potranno subire variazioni nel corso dell'anno in funzione di eventuali modifiche al quadro economico complessivo.



TIPOLOGIA DI PASTO

Presso i centri di ristorazione è possibile consumare pasti completi e pasti ridotti.

Il pasto completo è composto da: un primo piatto + un secondo piatto + un contorno + un supplemento (dessert o frutta) + bevanda;

Il pasto ridotto è composto da: un primo piatto + un contorno + un supplemento (dessert o frutta) + bevanda oppure un secondo piatto + un contorno + un supplemento (dessert o frutta) + bevanda.

Presso i centri di ristorazione convenzionati con Aliseo la composizione del pasto può variare. Le convenzioni in essere e le diverse composizioni vengono riportate sul sito web di Aliseo.

Alcuni punti di ristorazione offrono anche un servizio di paninoteca. In questi centri il pasto può essere sostituito da un pasto equivalente (vedi sito web di Aliseo).

SPORT

Il Servizio si occupa di predisporre convenzioni con soggetti che si occupano di attività sportive per offrire convenzioni a tariffe agevolate agli studenti universitari che usufruiscono dei servizi di Aliseo.

Nel 2022 Aliseo ha stipulato una convenzione con il CUS Genova finalizzata all'organizzazione e alla gestione da parte di CUS Genova di servizi e programmi flessibili di natura ludico-sportiva destinati agli studenti di Aliseo (quali ad esempio l'organizzazione di campus sportivo-culturali, giornate/settimane sportive, tornei e manifestazioni dedicate agli studenti universitari).

CULTURA

Il Servizio si occupa di predisporre convenzioni con soggetti che si occupano di attività culturali per offrire convenzioni a tariffe agevolate agli studenti universitari che usufruiscono dei servizi di Aliseo.

Nel 2023 il Servizio Ristorazione ha promosso iniziative

su cibo, impegno e sostenibilità, quali ad esempio: nei centri di ristorazione universitaria di Genova (mensa di Gastaldi, Asiago e Darsena), Aliseo, in collaborazione con Dussmann, ha proposto agli studenti menù etici e sostenibili per sensibilizzare su diversi temi sociali e ambientali affiancando a ogni iniziativa una campagna informativa. In occasione della Green Food Week (marzo 2023) è stato proposto un menù a ridotto impatto ambientale introducendo variazioni per un pasto più "green".

In occasione della XXVII edizione della Giornata della Memoria e dell'Impegno in ricordo delle vittime innocenti delle mafie, promossa da Libera - associazioni, nomi e numeri contro le mafie, nei centri di ristorazione è stato proposto un menù con piatti tipici siciliani e prodotti di Libera Terra.



Per ulteriori informazioni
Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: ristorazione@Aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911

Orario sportello

Dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Sportello virtuale

dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

<https://www.Aliseo.liguria.it/sportello-virtuale/>



SERVIZIO AFFARI ISTITUZIONALI, SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE, POLITICHE GIOVANILI

SERVIZIO AFFARI ISTITUZIONALI, SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE, POLITICHE GIOVANILI

Il Servizio coordina le relazioni interne ed esterne del Direttore Generale, realizza, gestisce e promuove progetti in materia di Politiche Giovanili, e delle seguenti attività:

- carta dei Servizi;
- audit interni;
- gestione reclami;
- accesso civico;
- aggiornamento Disposizioni sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi di Aliseo;

- gestione della corrispondenza dell'Agenzia;
 - gestione degli applicativi in uso all'Agenzia per la redazione degli atti e del protocollo informatico;
 - svolge attività di Segreteria di Direzione nell'ambito dei rapporti con Regione, Università, MUR, Comune di Genova e altre Istituzioni pubbliche.
-
- Attività di supporto e coordinamento della Consulta Regionale per il Diritto allo Studio.
 - Gestione e controllo di progetti regionali o nazionali di pertinenza della struttura regionale di Politiche giovanili.
 - Monitora l'attività dei servizi più a rischio secondo le regole e le istruzioni contenute nel Piano triennale della Trasparenza e Anticorruzione.
 - Controlla e aggiorna la sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale di Aliseo.
 - Gestisce i progetti di servizio civile ivi compresa la Misura 6 Garanzia Giovani , provvede all'erogazione di benefici monetari e servizi a sostegno dei giovani aderenti alla misura.
 - Eroga i contributi regionali per il finanziamento dei progetti agli enti di servizio civile a seguito di attività di verifica e controllo della documentazione presentata dalle A.T.S., a sostegno della spesa.
 - Gestisce le procedure per l'integrazione dei giovani sottoposti a procedimenti di inclusione sociale e partecipazione alle cabine di regia con la struttura regionale competente e gli Enti accreditati ambito servizio civile regionale.
 - Gestisce l'Albo dei Legali dell'Agenzia e provvede al conferimento degli incarichi a legali nelle relative cause promosse da e contro l'Ente.
 - Svolge attività di supporto al Nucleo Indipendente di Valutazione.
 - Cura l'iter amministrativo e gestionale di progetti in materie attinenti all'attività dell'Agenzia, assegnati all'Agenzia da parte della Regione e/o della Comunità Europea.



Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

e-mail: direzione@Aliseo.liguria.it

tel: +39 010 24911

Responsabile di servizio Dr.ssa **Angela Catania**

SERVIZIO GESTIONE RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE

- Il Servizio predispone il Budget economico e il Bilancio d'esercizio;
- cura la gestione del Bilancio economico-patrimoniale dell'Agenzia provvedendo alle registrazioni in contabilità generale dei documenti riguardanti l'attività dell'Agenzia sia sotto il profilo economico, sia sotto il profilo patrimoniale;
- cura la gestione degli adempimenti fiscali relativamente alla contabilità IVA, IRES e IRAP;
- cura la gestione della contabilità analitica: generazione movimentazioni di COAN, verifica movimentazioni provenienti da software gestionali, generazione report;
- procede alla programmazione e al controllo della spesa mediante generazione di appositi budget di spesa riferiti alle singole contrattualizzazioni effettuate;
- procede all'emissione dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso, verificando la correttezza formale dei documenti;
- cura la gestione della contabilità inerente il patrimonio dell'Agenzia provvedendo alla tenuta del registro dei cespiti ammortizzabili;
- cura la gestione del Servizio Cassa Economale, che procede all'effettuazione delle spese previste dal relativo Regolamento e gestione del magazzino cancelleria;
- cura i rapporti con la Tesoreria e procede al controllo periodico delle situazioni di Cassa;
- cura i rapporti con il Revisore dei Conti;
- cura la rendicontazione annuale alla Regione del gettito della tassa regionale per il diritto allo studio universitario.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: carmela.cenzuales@Aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911
Responsabile di servizio **Carmela Cenzuales**

SERVIZI SISTEMI INFORMATIVI

Il servizio è rivolto a tutto il personale di Aliseo e agli studenti che usufruiscono dei servizi informatici offerti dallo stesso.

Il Servizio Sistemi Informativi si occupa delle seguenti attività:

- pianificazione, acquisizione, sviluppo, conduzione e mantenimento in efficienza dei sistemi informativi di Aliseo, delle infrastrutture ed apparecchiature informatiche, delle risorse ICT centrali e periferiche, delle infrastrutture di rete trasmissione dati e telefonia;
- cura e pianificazione della transizione al digitale;
- coordinamento e controllo delle iniziative e progetti che riguardano l'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche e nella gestione di attività in cui sia presente una componente tecnologica;
- responsabilità della pianificazione strategica e tattica degli aspetti relativi all'utilizzo dell'ICT;
- sviluppo di nuove iniziative ed attività per il miglioramento del grado di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa tramite l'utilizzo degli opportuni sistemi informativi e infrastrutture informatiche, telematiche e telefoniche;
- gestione della LAN di Aliseo, manutenzione e assistenza sistemistica applicativi gestionali, gestione Server e apparati multifunzione; PEC e firma digitale; e-mail e hosting; gestione firewall, Sistema EDR e Sistemi di backup;
- gestione delle reti locali dei Servizi abitativi dedicati agli studenti e dei contatti con le ditte fornitrici dei sistemi/servizi informatici; delle aule internet presso le Residenze e Case dello Studente; delle attività tecniche relative ai badge apri porta e ai tornelli di controllo accessi presso le Residenze; delle attività tecniche relative alle casse e lettori di badge dei Servizi ristorazione nelle varie sedi; delle attività tecniche relative ai Sistemi di videosorveglianza situate nelle varie Residenze; delle attività tecniche relative ai ponti radio e agli apparati di autenticazione accessi internet degli studenti presso le Residenze.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

e-mail: assistenza.ict@Aliseo.liguria.it

tel: +39 010 24911

Responsabile di servizio Ing. **Roberto Pesce**

SERVIZIO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

Al servizio é attribuita la gestione del personale dell'agenzia e di tutti i lavoratori in ogni caso impiegati nell'organico della stessa (lavoratori somministrati, tirocinanti...) e si occupa di tutto ciò che riguarda il rapporto di lavoro, in particolare:

- regolamentazione e gestione di tutti gli aspetti giuridici ed economici collegati alle risorse umane;
- cura delle procedure di selezione del personale;
- gestione previdenziale e pensionistica;
- gestione degli istituti collegati all'orario di lavoro (permessi, congedi, ferie...);
- gestione delle presenze e dei fascicoli del personale;
- gestione della formazione;
- gestione della sorveglianza sanitaria;
- cura dei rapporti con le organizzazioni sindacali;

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: personale@Aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911
Responsabile di servizio Dr.ssa **Tiziana Basso**

SERVIZIO APPALTI, CONTRATTI E SERVIZIO TECNICO

Il Servizio è rivolto all'espletamento delle seguenti attività tecnico-amministrative:

- predisposizione e gestione delle gare di appalto, mediante procedura aperta, ristretta, negoziata o mediante affidamento diretto, connesse all'attività negoziale dell'Agenzia finalizzata all'approvvigionamento di beni e servizi a carattere continuativo e di funzionamento e all'attuazione di obiettivi specifici previsti dalla Direzione nei piani di programmazione delle attività, per importi di acquisto superiori a € 5.000,00;
- predisposizione e gestione delle gare di appalto, mediante procedura aperta, ristretta, negoziata o mediante affidamento diretto, per lavori di ristrutturazione di immobili adibiti a residenze universitarie e centri di ristorazione, nonché acquisizione di tutte le forniture di arredi, complementi di arredo e quant'altro necessario per il relativo funzionamento per importi di acquisto superiori a € 5.000,00;
- attività negoziale e rapporti con i competenti uffici regionali per l'attuazione e gestione di Accordi di Programma Quadro/Convenzioni per progetti affidati all'Agenzia dalla Regione Liguria;
- attività negoziale dell'Agenzia mediante piattaforma di e-procurement CONSIP mediante MePA, Accordi Quadro e Convenzioni;
- attività negoziale dell'Agenzia mediante piattaforma di e-procurement Sintel di Aria SpA;
- predisposizione e stipula di Programmi di Intesa, Convenzioni d'Uso di strutture adibite e/o da adibirsi a residenza universitaria e centri di ristorazione;
- attività di collaborazione con il Direttore Generale attinente analisi, ricerche e predisposizione documentale di atti, finalizzata alla realizzazione delle direttive regionali attinente a procedimenti relativi ad Investimenti in Conto Capitale e Accordi di programma quadro - iter amministrativo e gestionale delle risorse assegnate dallo Stato e dalla Regione (e monitoraggio della spesa) per lavori di ristrutturazione.

- attività tecnico – amministrativa per l’adesione a Bandi Ministeriali e Regionali per lavori di ristrutturazione, adeguamento, efficientamento e gestione/locazione;
- attività tecnico – amministrativa inerente l’esecuzione di lavori di realizzazione o adeguamento delle strutture/residenze universitarie di proprietà o in uso ad Aliseo (programmazione, progettazione o affidamenti servizi attinenti, consegna dei lavori, direzione dei lavori, coordinatore imprese esecutrice e subappaltatori, proposte di modifiche contrattuali, riserve transazioni e accordi bonari, collaudi ecc.), con incarichi di RUP, di Verificatori/Validatori, Supporto al RUP, Pareri Soprintendenza, Pratiche edilizie, Pareri Progetto in materia di Antincendio, Direttori dei Lavori, Direttori Operativi, Ispettori di Cantiere, Coordinatori della Sicurezza in Fase di Progettazione, Coordinatori della Sicurezza in Fase di Progettazione (CSP) e di Esecuzione (CSE), Collaboratori giuridico-amministrativi, Certificatori, Verificatori e Collaudatori Tecnico Amministrativo ed Impiantistico, SCIA Antincendio;
- attività tecnico – amministrativa inerente l’affidamento, l’esecuzione e la conformità mediante i ruoli di RUP e Direttori Esecuzione del Contratto di Servizi di Ingegneria ed Architettura (Progettazione architettonica, impiantistica, strutturale, ambientale, antincendio, e BIM, sicurezza cantieri e luoghi di lavoro - RSPP/Datore di Lavoro/Medico Competente/ RLS);
- redazione, Stipula e Registrazione di Lettere Contratto e Contratti di lavori, servizi e forniture;
- adempimenti ANAC in materia di Gare, Contratti con gestione di CIG, FVOE (ex AVCPASS), Casellario e relativa Trasparenza ex Legge 190/2012;
- adempimenti Osservatorio Appalti Regione Liguria Bandi, Avvisi e “fase Avvio” Contratti di lavori, servizi e forniture inferiori a € 40.000,00 e Contratti/ Convenzioni/Accordi Quadro superiori a € 40.000,00;
- attività tecnico – amministrativa di Alta Sorveglianza per le attività di centrali di Committenza e Stazioni Appaltante affidata a terzi;
- attività tecnico – amministrativa inerente l’affidamento e la gestione in Convenzione/Accordi Quadro di appalti pluriennali di Facility Immobili,

Forniture Gas/Energia, Servizi Pulizie, Manutenzioni IP e PdL e Assicurazioni;

- nelle materie devolute alla specifica competenza rilascia le attestazioni, certificazioni, comunicazioni, diffide, verbali, autenticazioni, legalizzazioni ed ogni altro atto costituente manifestazione di giudizio e di conoscenza.



Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

e-mail: cinzia.pintori@Aliseo.liguria.it

tel: +39 010 24911

Responsabile di servizio Arch. **Cinzia Pintori**

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO BENEFICI ECONOMICI

| INDICATORI | ASPETTI QUALITATIVI | STANDARD |
|--------------|---|---|
| Tempestività | Pubblicazione delle graduatorie | Entro la data indicata dal bando di concorso |
| Tempestività | Esame formale dei ricorsi | Entro la data indicata dal bando di concorso |
| Tempestività | Erogazione (*) della quota monetaria della borsa di studio per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo di tutti i corsi | Entro la data stabilita dal bando di concorso |
| Tempestività | Erogazione delle borse scolastiche e dei contributi (subordinata al trasferimento dei finanziamenti regionali) | Entro 40 gg. lavorativi dall'erogazione dei fondi regionali |

SERVIZIO ABITATIVO

| INDICATORI | ASPETTI QUALITATIVI | STANDARD |
|-------------------------|--|--|
| Tempestività | Assegnazione posti alloggio resi liberi per laurea, rinuncia o revoca entro il 31 Marzo di ogni anno | Massimo 10 gg lavorativi dall'accertamento disponibilità |
| Rispetto | Igienizzazione degli ambienti comuni delle residenze | Periodica |
| Regolarità e continuità | Pulizia, portierato, sorveglianza, custodia | Calendarizzato |
| Regolarità | Lavaggio, stiratura, sostituzione delle lenzuola | Settimanale |
| Regolarità | Lavaggio, stiratura coperte, coprimate-rasso e copriletto | Annuale |
| Tempestività | Restituzione del deposito cauzionale | Entro 60 gg lavorativi dalla richiesta di restituzione da parte dello studente con emissione del bonifico bancario |
| Accessibilità | Aule studio riservate agli ospiti delle residenze | 24 ore su 24 |
| Regolarità | Incontri con i rappresentanti degli studenti | Trimestrale |

SERVIZIO RISTORAZIONE SPORT E CULTURA E COMUNICAZIONE

| INDICATORI | ASPETTI QUALITATIVI | STANDARD |
|-----------------------|---|---------------------------------------|
| Contenimento | Tempi di attesa dall'ingresso in mensa all'accesso alla linea | Massimo 20 minuti |
| Continuità e rispetto | Servizi e orari | Calendario annuale sul sito internet |
| Rispetto | Necessità dietetiche di utenti aventi comprovate esigenze | Disponibilità nel menù di alternative |
| Mantenimento | Assortimento previsto dal menù | Sino a ¾ dell'orario di apertura |
| Disponibilità | Ingredienti dei piatti | Informazioni |
| Visibilità | Menù giornalieri | Sito Internet |

RECLAMI E RICHIESTA DI RIMBORSO

Gli utenti possono presentare reclami e richieste di rimborso tramite l'apposito modulo, pubblicato in allegato alla presente Carta, disponibile sul sito dell'Agenzia, www.Aliseo.liguria.it. L' Agenzia risponderà entro 30 giorni dalla ricezione.

Aliseo considera i reclami uno strumento fondamentale per identificare eventuali criticità ed attuare conseguentemente le opportune azioni correttive e preventive. I reclami sono altresì utili quali spunti per il miglioramento continuo nelle presentazioni dei servizi erogati. La nostra procedura per la gestione dei reclami si ispira alla norma UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici".

Il mancato rispetto degli standard garantiti, di cui alla successiva tabella, dà diritto ad un rimborso forfetario agli utenti che ne fanno richiesta.

Sono ammesse richieste solo da parte di studenti fruitori dei servizi e regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale aventi sede nella Regione Liguria.

La richiesta di rimborso deve prevenire in forma scritta, su apposito modulo di reclamo, riportato nella presente Carta dei Servizi, entro sette giorni successivi al giorno in cui si verifica il mancato rispetto dello stan-

standard e deve contenere la descrizione, la data dell'accaduto, nome e matricola del richiedente.

Accertato l'accaduto, l'Agenzia provvede all'eventuale rimborso. Il rimborso riguarda soltanto il mancato rispetto dello standard specifico promesso sulla Carta e non il danno o il disagio arrecato. Il diritto al rimborso non è valido qualora il rispetto degli standard non possa essere garantito per cause di forza maggiore (es. eventi naturali, manutenzioni straordinarie, problemi di sicurezza etc.) che in ogni caso devono essere rese note agli interessati.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

SERVIZIO BENEFICI ECONOMICI

| STANDARD DI QUALITÀ | ASPETTI QUALITATIVI | FORME DI RIMBORSO |
|---------------------|--|-------------------|
| Tempestività | Erogazione (*) delle quote monetarie della borsa di studio entro i termini indicati dal bando | € 15 |
| Tempestività | Erogazione (*) delle quote monetarie della borsa di studio scolastica e dei contributi entro 40 gg. lavorativi dall'erogazione dei fondi regionali | € 15 |

SERVIZIO ABITATIVO

| STANDARD DI QUALITÀ | ASPETTI QUALITATIVI | FORME DI RIMBORSO |
|---------------------|--|-------------------|
| Tempestività | Assegnazione di un posto alloggio: entro i termini indicati dal bando | € 15 |
| Tempestività | Assegnazioni posti alloggio resi liberi per laurea, rinuncia o revoca entro il 31 Marzo di ogni anno | € 15 |
| Regolarità | Lavaggio, stiratura, sostituzione delle lenzuola: settimanalmente | € 15 |
| Regolarità | Lavaggio, stiratura coperte, piumoni, coprimaterasso e copriletto: annuale | € 15 |

SERVIZIO RISTORAZIONE SPORT E CULTURA E COMUNICAZIONE

| STANDARD DI QUALITÀ | ASPETTI QUALITATIVI | FORME DI RIMBORSO |
|---------------------|--|--|
| Continuità | Erogazione quotidiana del servizio (eccetto nei periodi di chiusura e festività segnalati) | Erogazione quotidiana del servizio (eccetto nei periodi di chiusura e festività segnalati) |
| Regolarità | Rispetto dell'orario di apertura e di chiusura delle mense | Rispetto dell'orario di apertura e di chiusura delle mense |

(*) Per erogazione si intende la data dell'atto con il quale Aliseo dispone il pagamento della borsa di studio o del contributo.



Aliseo

Agenzia ligure per gli studenti e l'orientamento