





CARTA DEI SERVIZI

Seconda Edizione

2020 - 2021

SETTEMBRE 2020

Prima edizione 2019-2020 **ALiSEO**

Seconda edizione 2020-2021 **ALiSEO**

Pubblicazione ALiSEO

Realizzazione a cura del Servizio Affari Istituzionali e Giuridica dell'Amministrazione del Personale

– Dr.ssa Angela Greco con la collaborazione dei Servizi ALiSEO – periodo 2020-2021.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata ogni anno ove vi siano dei cambiamenti e/o novità nei nostri servizi.

INDICE

PREMESSA	8
IL DIRITTO ALLO STUDIO IN LIGURIA	9
CARTA DEI SERVIZI: UN PO' DI INFORMAZIONE	12
LA CARTA DEI SERVIZI	14
OBIETTIVI	15
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	16
FONTI NORMATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	17
ALiSEO – AGENZIA LIGURE PER GLI STUDENTI E L'ORIENTAMENTO	18
PRESENTAZIONE.....	19
ORGANIGRAMMA	21
I SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	22
I SERVIZI EROGATI.....	23
1. BENEFICI ECONOMICI.....	24
2. ABITATIVO	26
3. SERVIZIO GESTIONE OPERATIVA DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE	27
4. SERVIZIO RISTORAZIONE, SPORT, CULTURA E COMUNICAZIONE.....	28
5. ORIENTAMENTO, POLITICHE GIOVANILI E MANIFESTAZIONI.....	29
6. CONTROLLO QUALITÀ	30
1 BENEFICI ECONOMICI	33
BENEFICI UNIVERSITARI	34
A chi si rivolge	34
Benefici concessi	34
Modalità di accesso	35
BENEFICI SCOLASTICI.....	36

A chi si rivolge	36
Benefici concessi	36
2 ABITATIVO	39
3 GESTIONE OPERATIVA DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE	39
ABITATIVO	40
A chi si rivolge	40
Caratteristiche del servizio e erogazione	40
POSTI ALLOGGIO A CONCORSO.....	40
POSTI ALLOGGIO A PAGAMENTO	41
STRUTTURE ABITATIVE IN GENOVA.....	43
STRUTTURE ABITATIVE IN SAVONA.....	48
TARIFFE.....	49
CAUZIONE.....	50
4 RISTORAZIONE, SPORT, CULTURA E COMUNICAZIONE.....	52
A chi si rivolge	53
Caratteristiche del servizio	53
PUNTI DI RISTORO A GENOVA	54
PUNTI DI RISTORO A SAVONA.....	57
PUNTI DI RISTORO A IMPERIA.....	58
PUNTI DI RISTORO A LA SPEZIA	58
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	59
QUANTO COSTA USUFRUIRE DEL SERVIZIO	59
SPORT.....	60
TORNEI DI CALCIO E PALLAVOLO SU SABBIA	60
CULTURA	60

5 ORIENTAMENTO, POLITICHE GIOVANILI E MANIFESTAZIONI.....	63
A chi si rivolge	64
Caratteristiche del servizio e erogazione	64
ORIENTAMENTO	64
POLITICHE GIOVANILI.....	65
POLITICHE SOCIALI.....	67
6 CONTROLLO QUALITA'	70
TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	72
RECLAMI E RICHIESTA DI RIMBORSO.....	74
TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI.....	75



PREMESSA

IL DIRITTO ALLO STUDIO IN LIGURIA



Il diritto allo studio in Liguria rappresenta una competenza fondamentale dell'attività di questo Assessorato.

I nostri sforzi e i nostri impegni quotidiani sono mirati all'ampliamento dei servizi e dei benefici per gli studenti che frequentano le scuole liguri e l'Università degli Studi di Genova. Ed è proprio per questo che la Regione Liguria ha voluto istituire un nuovo ente, ALiSEO, esclusivamente dedicato al diritto allo studio e all'orientamento.

Grazie ai servizi di ristorazione gestiti da ALiSEO, gli studenti, che seguono corsi universitari in diverse parti della Liguria da La Spezia a Imperia passando per Genova e Savona, hanno la possibilità di pranzare ad un costo massimo di sei euro. Questo servizio eroga ogni anno oltre 340.000 pasti nei punti di ristorazione presenti su tutto il territorio ligure.

Gli alloggi per gli studenti universitari sono oltre 1000 distribuiti nelle 19 residenze universitarie a Genova e Savona e aumenteranno grazie ai progetti presentati da questa Giunta regionale al MIUR. Sono due le residenze di prossima realizzazione: quella da 319 posti che nascerà nell'ex Clinica chirurgica dell'ospedale San Martino a Genova e i 44 posti letto che nasceranno nella struttura del Priamar a Savona.

Per il diritto allo studio scolastico sono in continuo aumento le borse di studio erogate alle famiglie liguri negli ultimi tre anni grazie all'innalzamento dei limiti di reddito ISEE per poter fare domanda. Oggi diamo un aiuto concreto a oltre mille famiglie per l'iscrizione alle scuole e per i contributi economici a supporto della frequenza scolastica.

Altro importante contributo al diritto allo studio è il servizio offerto per l'orientamento dei ragazzi promosso da Regione Liguria in collaborazione con Istituzioni pubbliche e private locali, regionali, nazionali ed europee. Attraverso questa attività viene progettato, organizzato e realizzato il Salone 'Orientamenti' che si svolge ogni anno nel mese di novembre con successo crescente nella partecipazione di studenti e famiglie e nella realizzazione di manifestazioni correlate: 'Forum Internazionale dell'Orientamento Permanente', 'International Career Day', 'Sailor - la nave dell'orientamento alle professioni del mare', 'Orientascienza' nell'ambito del Festival della Scienza, 'World Skills Liguria' e tanto altro ancora.

Tutte queste opportunità sono spiegate in questa carta dei servizi: un prezioso strumento utile a divulgare le informazioni necessarie a tutti i cittadini liguri per far in modo che l'istruzione sia davvero un diritto di tutti.

Rispondere nel modo più efficace alle nuove esigenze dell'utenza e garantire qualità nei servizi erogati è l'obiettivo di Regione Liguria e di ALiSEO. Questo è il "patto" che oggi vogliamo stringere con Voi studenti e le Vostre famiglie attraverso questa carta dei servizi.

Vi invitiamo a leggerla per conoscere al meglio tutte le opportunità offerte da Regione Liguria.

Buona lettura.

Ilaria Cavo, Assessore Politiche socio-sanitarie, Politiche giovanili, Scuola, Cultura e Spettacolo



Cari studenti,

la Regione Liguria tutela il diritto allo studio attraverso la pianificazione di progetti e misure finanziarie volte ad evitare l'esclusione dal sistema scolastico e universitario regionale. Tra le misure attivate vi sono l'erogazione di borse di studio e voucher e la gestione dei servizi abitativi e di ristorazione. Tutte queste attività vengono svolte per la Regione da ALiSEO che da tempo, con le 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 alle diverse utenze.

Comunicare con chiarezza gli obiettivi dei servizi che ALiSEO offre è uno dei capisaldi delle strategie di interazione con gli studenti e le famiglie che abbiamo voluto adottare.

ALiSEO, purtroppo, in questo periodo di pandemia COVID-19 ha dovuto affrontare una serie di difficoltà garantendo, nel contempo, la sicurezza agli studenti e ai propri dipendenti, lavorando in presenza ovvero in smart working senza comunque mai interrompere lo svolgimento dei servizi. Per tale scopo sono state in particolare approvate le "Disposizioni per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 nelle residenze universitarie di ALiSEO".

Queste disposizioni fanno riferimento alle "Linee guida di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 nelle residenze universitarie", proposte da ANDISU (Associazione Nazionale degli organismi per il diritto allo studio universitario), approvate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 6 agosto 2020 e adottate dal Presidente della Regione Liguria con la propria ordinanza 8 agosto 2020 n. 52.

Con specifico riguardo alla Carta dei Servizi si ricorda che la stessa è uno strumento di informazione e di orientamento per gli studenti universitari e le famiglie: nella stessa troverete notizie sia istituzionali (come è organizzato ALiSEO, i riferimenti normativi che guidano il nostro operato e altro ancora) sia notizie pratiche (dove sono dislocate le nostre residenze e i ristoranti universitari, come fare per accedere alle borse di studio e altro ancora).

Oltre ad essere un mezzo informativo, la Carta è però principalmente un modello di gestione dei servizi, incentrato sulla soddisfazione dello studente-utente, a conferma di un continuo impegno nella ricerca della qualità che cercheremo sempre di perseguire nonostante il periodo di emergenza, augurandoci di superarlo al più presto e di poter continuare a garantire e a migliorare i nostri servizi.

Roberto Dasso, Il Direttore Generale

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 ma completa, per orientare i cittadini-utenti nelle numerose attività e nei servizi offerti.

È volta alla tutela dei diritti degli utenti: tutela intesa non solo come riconoscimento formale di garanzia al cittadino-utente, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati e di agevolarlo nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione.

In particolare:

- a)** adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della Carta dei Servizi;
- b)** pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino-utente, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- c)** 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 quindi di agevolare il cittadino-utente nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione, a lui non vengono solo offerte delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati sulla Carta.



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 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

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;

Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;

Legge 11 luglio 1995 n. 273, “Conversione in legge, con modificazioni del Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;

Decreto Legislativo del 30 luglio 1999, n. 286, art. 11, “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;

Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1 c.d. II “cresci Italia”, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all’art. 8, la Carta dei Servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest’ultima, essendo fonte di regole cogenti;

Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33, 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.

**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 (www.aliseo.liguria.it).

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 specifico riguardo alla materia del diritto allo studio universitario, ALiSEO ha il compito istituzionale di assicurare l’accesso all’Università degli Studi di Genova agli studenti capaci e meritevoli, qualora privi di mezzi. Inoltre svolge, attività gestionali in materia di orientamento e l’organizzazione delle specifiche iniziative regionali attinenti alla materia.

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”.

Questa nuova Agenzia si occupa inoltre anche di Orientamento e di politiche giovanili.

Gli organi dell’Agenzia, ai sensi dell’art. 3 della L.R. n.25/2018 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:

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

Gli uffici Amministrativi dell'Agenzia sono suddivisi in Uffici di line, 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

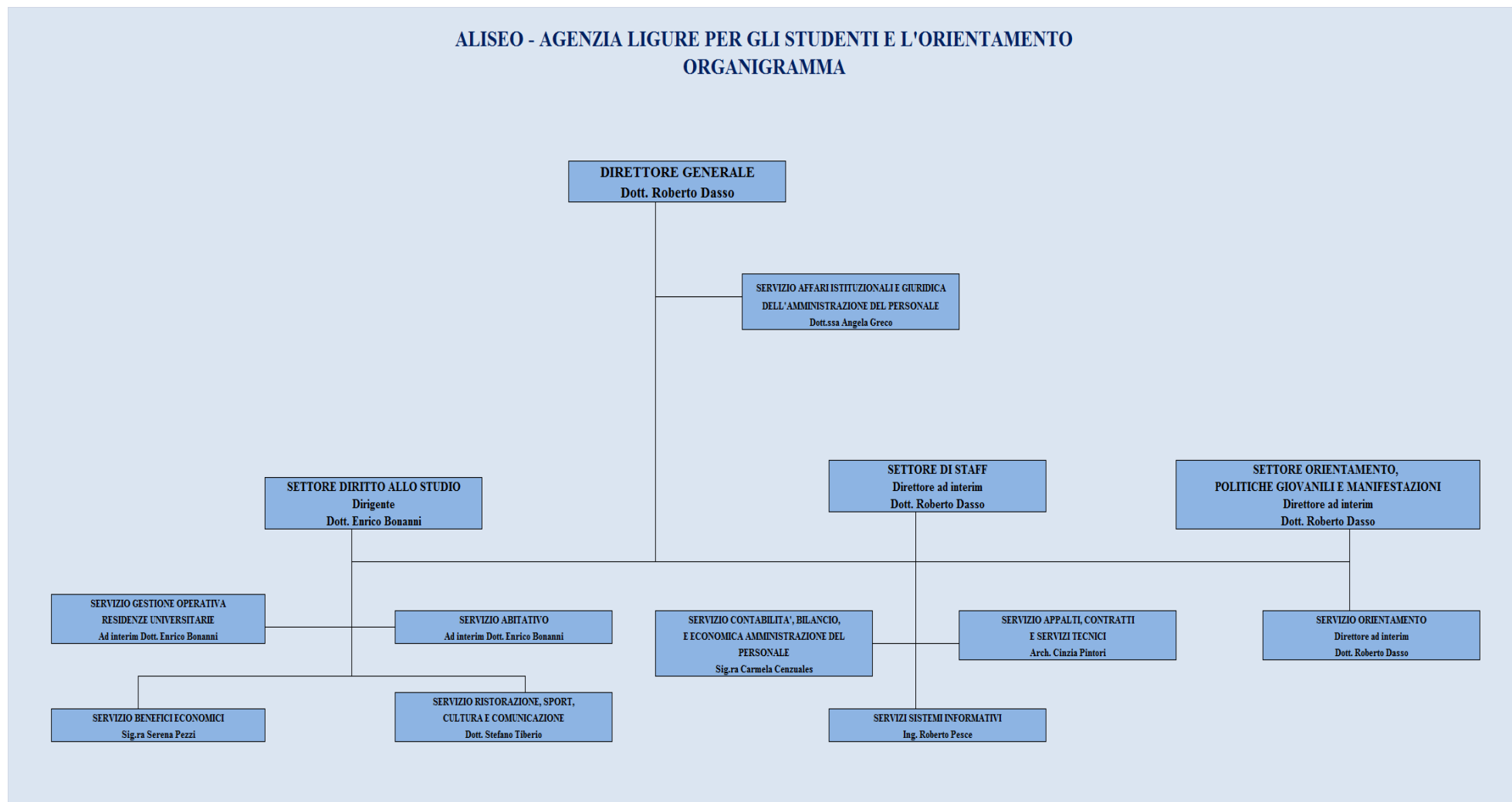
- Rappresenta gli studenti in materia di attuazione del diritto allo studio;
- Partecipa a tutte le sedute della Consulta Regionale.

Rappresentanti Studenti Servizio Abitativo

- E' 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 ogni 3 mesi.

ORGANIGRAMMA

ALISEO - AGENZIA LIGURE PER GLI STUDENTI E L'ORIENTAMENTO ORGANIGRAMMA



I SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

I SERVIZI EROGATI

Ai sensi della L.R. n. 25/2018 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 e Musicale, 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

1. 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.

2. 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. 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 E AGLI ALUNNI RESIDENTI IN LIGURIA E ISCRITTI AGLI ISTITUTI SCOLASTICI PRIMARI, SECONDARI DI PRIMO GRADO E SECONDARI DI SECONDO GRADO.

- 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).
- Interventi a favore degli studenti disabili.
- Interventi a favore degli studenti che conseguano il titolo di laurea in corso.
- Interventi a favore degli studenti che partecipano al programma di mobilità internazionale.
- Interventi a favore di studenti con figli minori.
- Gestione del concorso ed erogazione delle borse scolastiche relative al rimborso delle spese di iscrizione e dei contributi di frequenza.
- 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.
- Gestione del concorso ed erogazione delle borse scolastiche relative al rimborso dei libri di testo.
- Liquidazione di contributi regionali a Comuni, Provincie, Città Metropolitana di Genova, Enti e Istituti Scolastici Liguri per azioni educative rivolte ad alunni diversamente abili in ambito scolastico.
- Convenzioni con Enti e Associazioni per erogazione contributi regionali.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: borsestudio@aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911 / +39 010 2491208
fax: +39 010 2491266

Call center attivo

nel periodo di presentazione
della domanda di benefici universitari
al **numero 840.84.80.38**

Call center attivo

nel periodo di presentazione
della domanda di borsa scolastica
al **numero 840.84.80.28**

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

Sig.ra Serena Pezzi

2. ABITATIVO

IL SERVIZIO È RIVOLTO 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. ALCUNI INTERVENTI INTERESSANO ANCHE LA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI UNIVERSITARI.

- Predisposizione bandi alloggio.
- Assegnazione posti alloggio.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: alloggi@aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911
+39 010 2491255
fax: +39 010 2491266

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

Ad interim
il Dirigente
Dott. Enrico Bonanni

3. SERVIZIO GESTIONE OPERATIVA DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE

IL SERVIZIO È RIVOLTO AGLI STUDENTI ALLOGGIATI PRESSO LE STRUTTURE ABITATIVE DELL'ENTE.

- Gestione residenze studentesche.
- Gestione aule studio.

Indirizzi e recapiti

Corso A. Gastaldi, 25
16131 Genova
e-mail: elisabetta.musio@aliseo.liguria.it
tel: +39 010 36981601
+39 010 3666213973

Responsabile di servizio

*Ad interim
il Dirigente
Dott. Enrico Bonanni*

4. SERVIZIO RISTORAZIONE, SPORT, CULTURA E COMUNICAZIONE

IL SERVIZIO È RIVOLTO AGLI STUDENTI 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.

- Servizio mensa gestione diretta.
- Servizio mensa gestione indiretta.
- Attività sportive e culturali.
- Comunicazione per il DSU.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: ristorazione@aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911
+39 010 2491225
+39 010 2491278
fax: +39 010 2491266

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

Dott. Stefano Tiberio

5. ORIENTAMENTO, POLITICHE GIOVANILI E MANIFESTAZIONI

IL SERVIZIO È RIVOLTO AGLI ADOLESCENTI E AI GIOVANI DAI 16 AI 29 ANNI, NELL'AMBITO DELLE POLITICHE DI ORIENTAMENTO, GIOVANILI E SOCIALI PATROCINATE DA REGIONE LIGURIA TRA I QUALI:

- Progetta, organizza e realizza la Manifestazione “Orientamenti” e gli eventi ad essa correlati: “OM – Tour Liguria”; “Forum Internazionale dell’Orientamento Permanente”, “International Career Day”, “OM-Sailor – la nave dell’orientamento alle professioni del mare”, “OM-Scienza” nell’ambito del Festival della Scienza; “OM – Orientamenti”; “World Skills Liguria”.
- Realizza e promuove il progetto di orientamento “ #progettiamocilfuturo-fase 2 – regionalizzazione” nelle scuole per gli studenti dalla scuola primaria alla scuola secondaria di secondo grado, tenendo in considerazione le specificità dei diversi indirizzi favorendo nei ragazzi la conoscenza di sè, del mercato del lavoro, della società e delle opportunità formative.
- Alternanza scuola-lavoro, Formazione Duale, tirocini di orientamento, di inserimento lavorativo, estivi e di inclusione sociale.
- Attività istruttorie per il rilascio del visto regionale di ingresso a favore di cittadini stranieri extracomunitari che ai sensi di legge debbano svolgere attività formative in unità produttive in Italia.
- Progetti in materia di Servizio Civile Regionale ivi compresa la Misura 6 del Programma Europeo Garanzia Giovani.
- Progetti in materia di Violenza di Genere, Pari Opportunità, Terzo Settore, Cooperazione Internazionale e Servizi Socioeducativi per la prima infanzia.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

e-mail:

orientamento@aliseo.liguria.it

tel: +39010 24911

+39 010 2491340

+39 010 2491223

fax: +39 010 2491266

Responsabile di servizio

Ad interim

il Direttore Generale

Dott. Roberto Dasso

6. CONTROLLO QUALITÀ

IL SERVIZIO È RIVOLTO ALLA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI.

- Carta dei Servizi.
- Audit interni e customer satisfaction.
- Gestione reclami.

Indirizzi e recapiti

Via San Vincenzo, 4
16121 Genova
e-mail: direzione@aliseo.liguria.it
tel: +39010 24911
+39 010 2491238
fax: +39 010 2491266

Orari per contatti telefonici

Dal lunedì al venerdì
dalle ore 10.30 alle ore 12.00

Responsabile di servizio

Dott.ssa Angela Greco





1 BENEFICI ECONOMICI

BENEFICI UNIVERSITARI

A chi si rivolge

I benefici universitari costituiscono l'intervento fondamentale del diritto allo studio, ai sensi dell'art. 34 della Costituzione Italiana, 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 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:

- l'erogazione di una quota monetaria (borsa di studio) variabile in funzione della fascia reddituale e della tipologia dello studente (in sede, pendolare e fuori sede);
- l'eventuale integrazione alla quota monetaria della borsa di studio prevista per lo studente:
 - con invalidità pari o superiore al 66%. Tale integrazione pari a € 1.500,00 (750,00 per gli studenti "ultimi semestri") da diritto a ulteriori agevolazioni/benefici;
 - partecipante al programma "Erasmus + - Key action 1 learning mobility of individuals". Tale integrazione è quantificata in base al numero di giorni trascorsi all'estero e prevede un rimborso forfetario delle spese di viaggio;
 - 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;
- l'esenzione dal pagamento dei contributi universitari o delle Istituzioni AFAM aventi sede nella regione Liguria;
- l'esenzione dal pagamento della tassa regionale per il diritto allo studio universitario.

La fruizione di benefici universitari (borsa di studio, servizio ristorazione e 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 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 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 pasto giornaliero gratuito 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.

Allo studente **fuori sede** vincitore di borsa, ma non assegnatario di posto alloggio per indisponibilità di posti, è concessa la borsa di studio incrementata dell'importo corrispondente al valore attribuito al servizio abitativo, rapportato al periodo di indisponibilità del posto rispetto **ai 12 mesi dell'anno.**

(*) Le quote monetarie delle borse di studio riportate nel bando annuale di concorso sono determinate rispettando i valori minimi stabiliti annualmente dal decreto ministeriale e devono comunque essere ritenute indicative, in quanto l'importo definitivo potrà essere rideterminato dopo l'assegnazione alle Regioni del Fondo Integrativo Nazionale di cui all'art. 16 del D.P.C.M. 9 aprile 2001.

Modalità di accesso

Il bando di concorso per l'attribuzione dei benefici è pubblicato da ALiSEO annualmente, (di norma nel mese di giugno) ed è disponibile 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.

BENEFICI SCOLASTICI

A chi si rivolge

I benefici scolastici costituiscono l'intervento fondamentale per garantire l'effettivo diritto allo studio e all'istruzione e sono finalizzati a contrastare la dispersione scolastica.

I benefici possono essere richiesti dai soggetti con figli residenti in Liguria, frequentanti gli Istituti scolastici primari, secondari di primo grado, secondari di secondo grado nell'anno scolastico di riferimento e in possesso dei requisiti economici stabiliti dai relativi bandi di concorso. I benefici possono essere richiesti direttamente dall'alunno se maggiorenne alla data di presentazione della domanda.

La domanda di partecipazione al concorso per l'attribuzione dei benefici deve essere presentata dal richiedente ogni anno esclusivamente con procedura on-line collegandosi al sito www.aliseo.liguria.it nei periodi e con le modalità indicate dalle relative modalità operative emanate annualmente da Regione Liguria in conformità con la normativa vigente.

I criteri di assegnazione dei benefici sono stabiliti da Regione Liguria mediante le suddette modalità operative.

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 inoltre, annualmente, contributi regionali ai sensi della legge regionale 8 giugno 2006 n. 15 art. 15, a Enti, Province liguri, Comuni liguri e Istituti Scolastici della regione Liguria finalizzati ad azioni educative rivolte ad alunni diversamente abili in ambito scolastico.

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

Benefici Economici

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

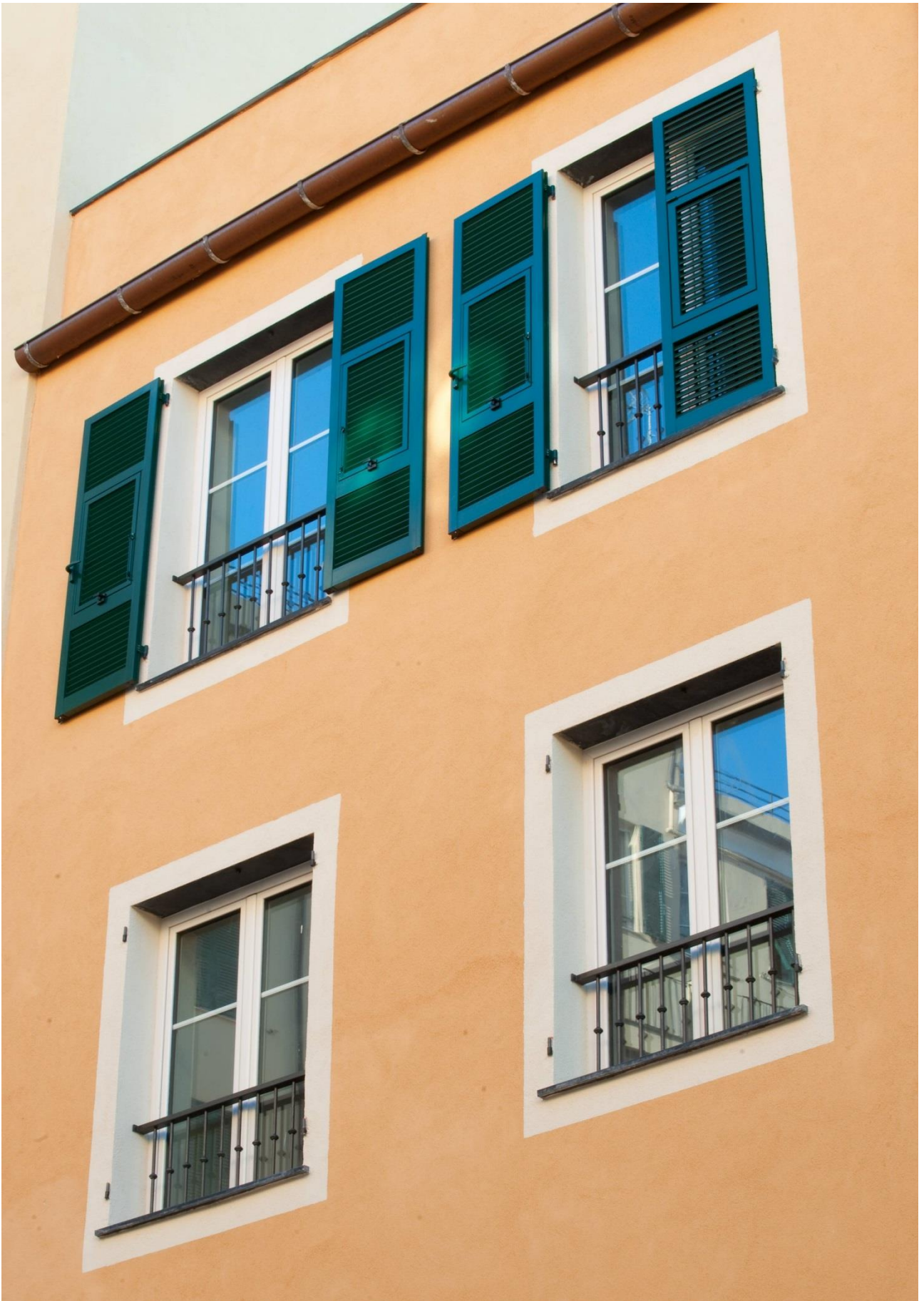
e-mail: borsestudio@aliseo.liguria.it

tel: +39 010 24911

fax: +39 0102491226

Call center attivo nel periodo di
presentazione della domanda di benefici
universitari al **numero 840.84.80.38**

Call center attivo nel periodo di
presentazione della domanda di benefici
scolastici al **numero 840.84.80.28**



2 ABITATIVO

3 GESTIONE OPERATIVA DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE

ABITATIVO

A chi si rivolge

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

Caratteristiche del servizio e 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.

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, invece, 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 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 verrà indicata la quantità di posti alloggio disponibili e le modalità da seguire per inoltrare la richiesta.

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, stiratura e ricambio biancheria da letto (in dotazione alle residenze) a tutti gli ospiti. È offerto, 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 – 22.20) 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.

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.



STRUTTURE ABITATIVE IN GENOVA

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 strutture e 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 metrò. 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 palazzotto 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 “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.

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 – 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.

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.

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.

TARIFFE

Tariffe mensili alloggi per studenti che hanno partecipato al bando di concorso per l'attribuzione di benefici.

	Singola	Doppia	Tripla
Primi anni idonei	€ 120,00	€ 110,00	€ 100,00
Non idoneo			
Tariffa revoca benefici	€ 250,00	€ 200,00	€ 180,00

Tariffe alloggi per studenti che hanno presentato domanda con le disposizioni per i posti alloggio a pagamento.

	Singola	Doppia	Tripla	A notte
Tariffa studenti a pagamento, erasmus e dottorandi*	€ 250,00	€ 200,00		
Posto letto per periodi brevi o foresteria				€ 20,00

** con possibilità di richiedere un pasto giornaliero ed uno alla tariffa di € 2,00 presso i nostri Centri di Ristorazione pagando la tariffa di € 100,00 mensili*

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.

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 rinunciataro e perde il diritto all'alloggio.

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.

Per ulteriori informazioni

Servizio abitativo

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova
e-mail: alloggi@aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911 / +39 010
2491255

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

Servizio gestione operativa delle residenze universitarie

Corso A. Gastaldi, 25 – 16131
Genova
e-mail:
elisabetta.musio@aliseo.liguria.it

tel.: + 39 010 36981601



4 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 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;
- 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.

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 cambiati con il 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, delle grammature e degli ingredienti.

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

GASTALDI

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

tel: 010/3628748

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 ed è climatizzato.

Il servizio è gestito direttamente dal personale dell'Agenzia.

ASIAGO

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

CENA dalle 19.00 alle 20.30

linee autobus: 49

tel:010/83797352

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.

Il servizio è gestito dalla ditta Dussmann.

PUGGIA (chiusi per ristrutturazione)

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

linee autobus: 15, 43

tel: 010/3629839

Il servizio di ristorazione è situato in Viale Gambaro n. 54, ed è adiacente alle Facoltà Scienze MFN ed Ingegneria.

Il locale ha una linea self-sevice, n. 120 posti a sedere ed è dotato di ampio parcheggio auto e moto.

DARSENA

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

PRANZO dalle 12.00 alle 14.30

CENA dalle 19.00 alle 20.30

aperto la domenica e i festivi, stesso orario

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

metro: Darsena

tel: 010/2724929

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-sevice, n. 120 posti a sedere ed è climatizzato.

Il servizio è gestito dalla ditta Dussmann.

BRIGNOLE

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO dalle 7.30 alle 14.00

linee autobus: 39, 40

tel: 010/2723853

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

Il servizio è gestito dalla ditta Dussmann.

GALLIERA

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO dalle 13.00 alle 14.30

linee autobus: 35

tel: 010/5632474

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 di Aliseo in Via San Vincenzo, 4.

Il servizio è gestito dalla ditta CIR FOOD SC

OSPEDALE VILLA SCASSI ASL3

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO dalle 13.00 alle 14.30

linee autobus: 59, 165

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 di Aliseo in Via San Vincenzo, 4.

Il servizio è gestito dalla ditta CIR FOOD SC

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.

PUNTI DI RISTORO A SAVONA

POLO UNIVERSITARIO

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO dalle 12.00 alle 14.30

bar annesso alla mensa (da lunedì a venerdì):

dalle 7.30 alle 17.30

tel:019/2218681

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.

Il servizio è gestito dalla ditta Le Ottomani s.r.l..

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 di Aliseo in Via San Vincenzo, 4.

Il servizio è gestito dalla ditta CIR-FOOD S.C.

OSPEDALE S. CORONA A PIETRA LIGURE (SV)

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO

tel:019/6232631

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 di Aliseo in Via San Vincenzo, 4, i borsisti possono ritirare i buoni presso le segreterie dei corsi.

Il servizio è gestito dalla ASL 2.

PUNTI DI RISTORO A IMPERIA

POLO DIDATTICO ASL1 IMPERIESE

Via Aurelia di Ponente n. 97 – Bussana di Sanremo
tel: 0184/536593

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 Gastaldi, gli Uffici di Aliseo in Via San Vincenzo, 4 e presso la Segreteria dei corsi.

Il servizio è gestito dalla ditta CAMST S.C.

PUNTI DI RISTORO A LA SPEZIA

Gli studenti che frequentano i corsi di laurea dell'Università degli Studi di Genova a La Spezia, 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 presso la Mediateca Regionale del Comune di La Spezia in via Firenze 37 – 19122 La Spezia.
Tel.0187 745630.

- **Polo didattico Tiresia** – Via Matteotti, S. Terenzio, La Spezia
- **Ospedale S. Andrea** – Via XXIV Maggio, La Spezia
- **Ospedale Felettino** – Via del Forno, 4 La Spezia
- **Ospedale S. Bartolomeo** – Via Paci, Sarzana - (da lunedì a venerdì dalle 12.30 alle 14.00)

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

È indispensabile, per accedere al servizio mensa, essere in possesso dell'apposita tessera magnetica rilasciata dall'Università, per gli studenti iscritti ai corsi dell'Università degli Studi di Genova, e da ALISEO, per gli studenti iscritti alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM). Presso alcune sedi convenzionate, non supportate dal collegamento informatico è necessario usufruire dei buoni pasto.

QUANTO COSTA USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Gli studenti vincitori di borsa hanno diritto ad un pasto gratuito al giorno, l'eventuale secondo pasto viene pagato € 2,00. Mentre per gli studenti non vincitori di borsa, ma inseriti nelle fasce di reddito di ALISEO a seguito di presentazione di domanda on line, accedono al servizio pagando le tariffe sotto indicate che valgono in tutti i punti di ristoro e si riferiscono ad un pasto completo (primo + secondo con contorno + 2 supplementi) com'è illustrato nella tabella che segue:

(ISEE Universitario da € 0 a € 23.626,00)

FASCIA 1 € 2,50 (€ 2,00 in Gastaldi)

(ISEE Universitario da € 23.626,01 a € 31.155,00)

FASCIA 2 € 3,50

Tutti gli studenti che non rientrano nelle fasce di reddito di ALISEO ossia che superano il tetto massimo ISEE Universitario € 31.155,01, possono accedere al servizio presso le diverse sedi e vengono considerati studenti Fuori Fascia. Gli studenti Fuori Fascia pagano le tariffe sotto elencate a seconda della sede del servizio:

GASTALDI

Pasto completo € 5,00

Pasto ridotto € 4,00 (secondo con contorno – bevanda e supplemento)

ASIAGO / DARSENA / PUGGIA / BRIGNOLE / IMPERIA / SAVONA

Pasto completo € 6,00

Pasto ridotto € 5,00 (secondo con contorno – bevanda e supplemento)

Alcuni punti di ristorazione quali Brignole ed altri c/o i poli di Imperia, Savona e La Spezia offrono anche un servizio di paninoteca. I borsisti dell'Università o altri enti e istituti, i partecipanti a Master e gli studenti stranieri partecipanti a programmi di mobilità internazionale possono usufruire del servizio alla tariffa di € 3,50 per un pasto completo presso tutti i punti di ristorazione di ALISEO, previa presentazione di apposita domanda.

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.

SPORT

Il servizio si occupa di predisporre convenzioni con soggetti che si occupano di attività sportive per offrire convenzioni a tariffe agevolate per gli studenti universitari che usufruiscono dei servizi di ALISEO.

TORNEI DI CALCIO E PALLAVOLO SU SABBIA

ALISEO organizza sia d'inverno sia d'estate i tornei di calcio a 5 tra gli studenti universitari che usufruiscono dei servizi dell'Agenzia. Nel mese di giugno, inoltre, viene organizzato un torneo di pallavolo sulla sabbia a 4 e "Ironman", una competizione individuale di atletica leggera.

CULTURA

ATTIVITA' Si sono realizzati eventi culturali in collaborazione con il Centro Documentazione Logos e l'ANPI che hanno visto la Casa dello studente di Gastaldi – Museo della resistenza Europea - al centro di attività didattiche e conferenze.

Il 21 Marzo, "XXIV Giornata della memoria e dell'impegno in ricordo delle vittime innocenti delle mafie", vengono rinnovati e stretti i rapporti con l'associazione Libera.

Il 23 MAGGIO, per non dimenticare, si è aderito alla manifestazione promossa dal MIUR e dalla Fondazione Falcone "Palermo chiama Italia".

TEATRO A ottobre si organizza "A Teatro gratis!", Aliseo mette a disposizione degli studenti borsisti degli ingressi gratuiti a Teatro per il giovedì sera. Lo studente interessato sceglie lo spettacolo che vuole andare a vedere consultando il programma sul sito www.teatronazionalegenova.it/stagione-2019-2020 Il Teatro Nazionale (nelle sue sedi: Teatro della Corte, Teatro Duse, Teatro Modena, Sala Mercato).

CINEMA SI è stipulata una convenzione con ACEC Associazione Cattolica Esercenti Cinema per consentire agli studenti universitari di frequentare, durante la stagione cinematografica 2019/20, una serie di cineclub - cineforum (6 sedi diverse: Club Amici del Cinema, Cappuccini, Nickelodeon, Cineclub Fritz Lang, Nuovo Cinema Palmaro, Cinema San Siro) con un prezzo fortemente ridotto e partecipare alle manifestazioni riservate ai soci. Aliseo ha acquistato le tessere dell'associazione (costo al pubblico € 7,00) e le distribuisce gratuitamente agli studenti assistiti. Nelle diverse sedi vengono trasmessi film anche al di fuori dei soliti circuiti commerciali, e film in lingua originale.

Per ulteriori informazioni
Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova
e-mail: ristorazione@aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911 / +39 010 2491225 / 278
fax: +39 010 2491246

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



5 ORIENTAMENTO, POLITICHE GIOVANILI E MANIFESTAZIONI

A chi si rivolge

Il Servizio si rivolge ai giovani dai 16 ai 29 anni e alle loro famiglie, nell'ambito delle politiche di orientamento, giovanili e sociali su incarico della Regione Liguria, in collaborazione con Istituzioni pubbliche e private locali, regionali, nazionali, europee.

Caratteristiche del servizio e erogazione

Il Servizio Orientamento di ALiSEO, promuove il coordinamento tra le istituzioni regionali in materia di orientamento permanente, finalizzato alla creazione di un sistema regionale integrato trasversale ai sistemi dell'istruzione, della formazione professionale, della formazione universitaria e terziaria, del lavoro e dell'inclusione sociale. Progetta e realizza attività in materia di Politiche Giovanili e Politiche Sociali.

ORIENTAMENTO

Progetta, organizza e realizza la Manifestazione "Orientamenti" e gli eventi ad essa correlati: "OM – Tour Liguria"; "Forum Internazionale dell'Orientamento Permanente", "International Career Day", "OM-Sailor – la nave dell'orientamento alle professioni del mare", "OMScienza" nell'ambito del Festival della Scienza; "OM – Orientamenti"; "World Skills Liguria".

Il Servizio Orientamento partecipa alla rete europea Euroguidance e alle iniziative europee in materia di orientamento permanente. Svolge la regia e il **coordinamento delle attività di ricerca e acquisizione di** progetti nazionali e europei anche assegnati ad ALiSEO da parte della Regione Liguria e/o della Comunità Europea. Realizza e promuove un progetto di orientamento nelle scuole per gli studenti dalla scuola primaria alla scuola secondaria di secondo grado, tenendo in considerazione le specificità dei diversi indirizzi favorendo nei ragazzi la conoscenza di sé, del mercato del lavoro, della società e delle opportunità formative. Il Servizio offre inoltre occasioni di formazione per docenti sul tema dell'orientamento e supporto per lo svolgimento di attività sul tema.

Al fine di garantire una diffusione capillare su tutto il territorio regionale dell'orientamento vengono organizzati incontri su tutta la Regione alla presenza di esperti e testimonial per gli studenti e per i genitori finalizzati al supporto al loro ruolo di aiuto alle scelte dei figli in tema di orientamento. Specifiche iniziative di orientamento sono inoltre, rivolte agli operatori dei sistemi dell'istruzione, della formazione professionale, della formazione terziaria e universitaria, del lavoro e dell'inclusione sociale.

Il Servizio Orientamento partecipa per conto della Regione Liguria al tavolo dell'apprendimento permanente e al gruppo di lavoro sull'orientamento permanente in sede di Coordinamento Tecnico della IX Commissione Istruzione, Formazione, Lavoro, Innovazione, Università e Ricerca del Coordinamento delle Regioni e al gruppo di lavoro sull'orientamento permanente in sede di Conferenza Unificata.



POLITICHE GIOVANILI

Il Servizio realizza e promuove un progetto sul tema della prevenzione dal rischio alluvione nelle scuole per gli studenti dalla scuola primaria alla scuola secondaria di secondo grado, offrendo inoltre occasioni di formazione anche ai docenti sul tema del rischio alluvione.

Il Servizio promuove l'alternanza scuola-lavoro e la Formazione Duale. Svolge attività istruttorie per il rilascio del visto regionale di ingresso a favore di cittadini stranieri extracomunitari che ai sensi di legge debbano svolgere attività formative in unità produttive in Italia. Promuove **tirocini di orientamento, di inserimento lavorativo, estivi e di inclusione sociale**. Favorisce, in ottemperanza alla legge regionale 11 maggio 2006, n. 11 (Istituzione e disciplina del sistema regionale del servizio civile), la diffusione e la partecipazione alle attività di servizio civile.

Fornisce supporto tecnico-gestionale ai progetti di servizio civile regionale approvati da Regione Liguria, ivi compresa la Misura 6 del Programma Europeo Garanzia Giovani, a seguito di appositi bandi e cura l'effettuazione delle attività permettendo la congrua tempistica degli adempimenti contabili verso i beneficiari.



Eroga i contributi regionali per il finanziamento dei progetti agli enti di servizio civile e la corresponsione dei bonus e dei compensi ai giovani partecipanti, effettuando il controllo sulla rendicontazione e documentazione presentata per il tramite delle A.T.S. Servizio Civile, a sostegno della spesa.

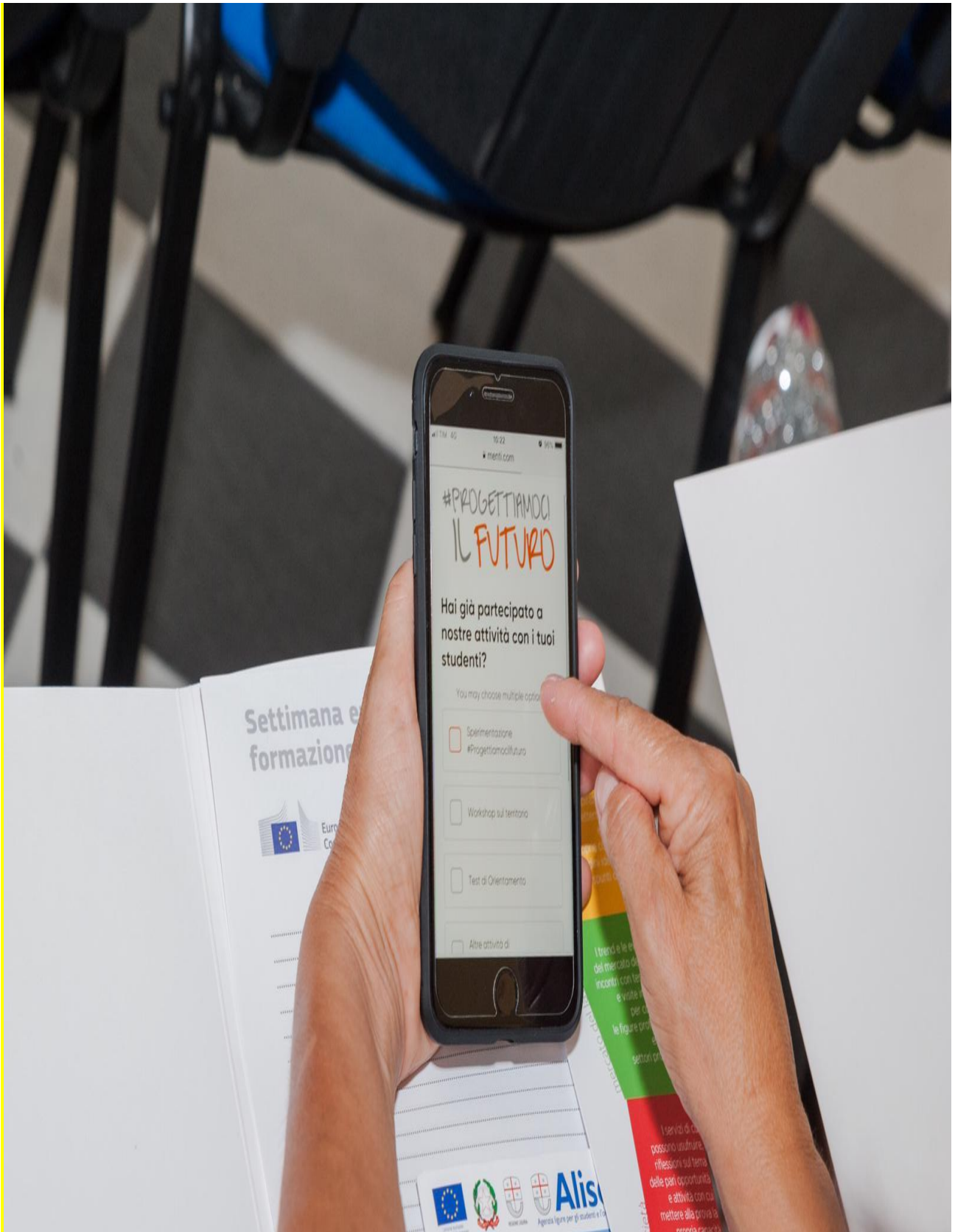


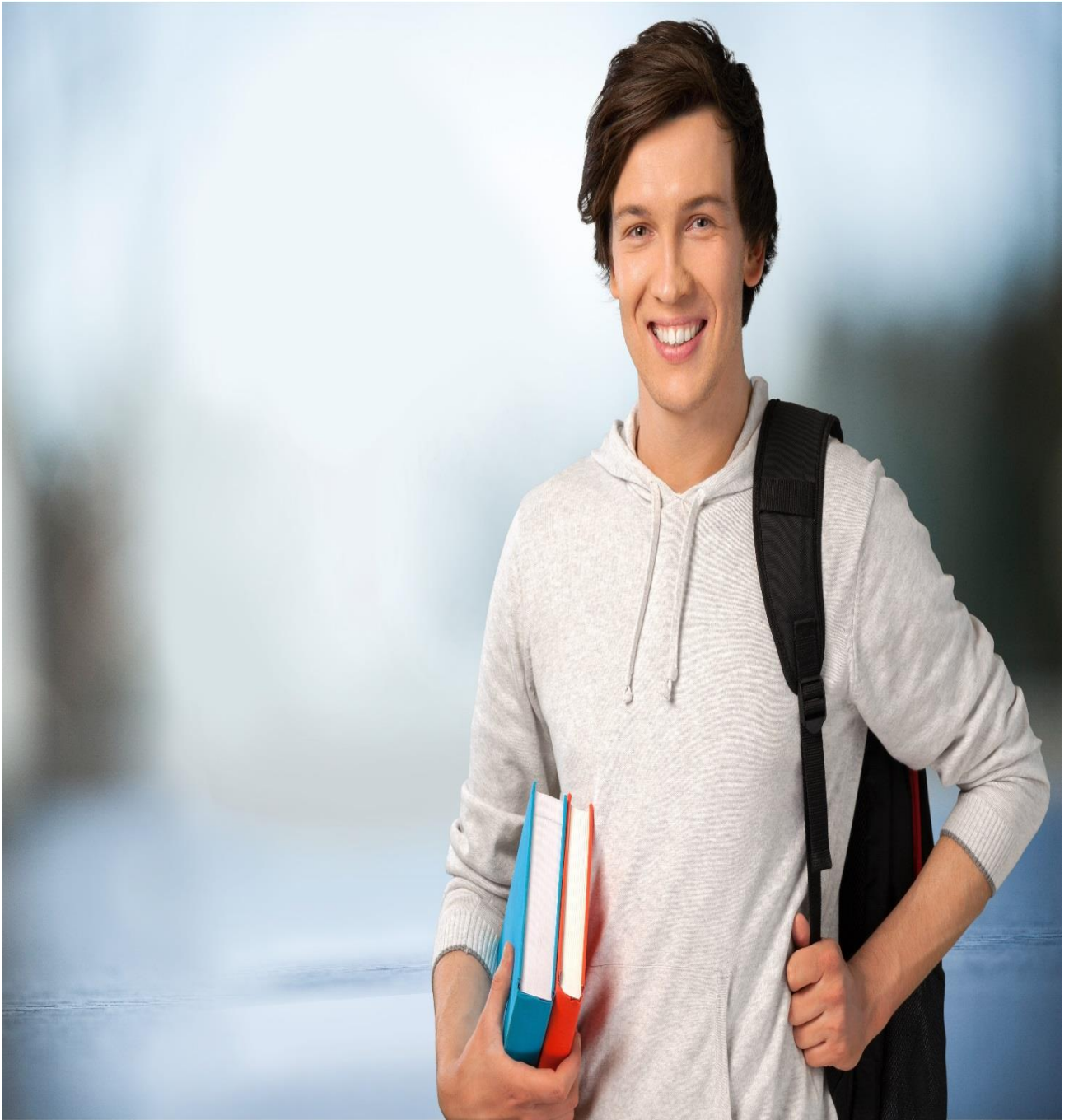
POLITICHE SOCIALI

Il Servizio provvede al supporto tecnico- specialistico a Regione Liguria in materia di Violenza di Genere, Pari Opportunità, Terzo Settore e Servizi Socioeducativi per la prima infanzia. Promuove la prevenzione precoce della violenza di genere erogando attività specialistiche nelle scuole, dalla primaria alla secondaria di secondo grado - inclusi i corsi IeFP Offre occasioni di formazione per docenti sul tema della prevenzione della violenza di genere Attua azioni di supporto all'inserimento lavorativo delle donne vittime di violenza.

Per ulteriori informazioni
Orientamento, politiche giovanili e manifestazioni

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: orientamento@aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911 - 010 2491340 - 010 2491223
fax: +39 010 2491266





6 CONTROLLO QUALITA'

Il Servizio Affari Istituzionali e Giuridica dell'Amministrazione del Personale con la collaborazione degli altri Servizi ha curato la stesura della seconda edizione della Carta dei Servizi di ALiSEO e ha il compito di monitorare, ai sensi della normativa vigente, la qualità di tutti i servizi erogati, che ha per obiettivo il miglioramento continuo di tutte le sue attività. Non basta promettere, è importante anche rendere conto delle proprie prestazioni, quindi gli strumenti per rendicontare saranno: monitoraggio dell'operato di ALiSEO attraverso la Customer Satisfaction periodica, reclami degli utenti e le segnalazioni interne delle non conformità.

L'Ufficio vuole anche essere un punto di riferimento degli utenti per informazioni, suggerimenti e reclami. Qualora l'utente voglia presentare un reclamo, potrà utilizzare l'apposito modulo, pubblicato su sito dell'Agenzia, presentandolo direttamente o inviandolo via e-mail alla Direzione di ALiSEO, Via San Vincenzo 4 – 16121 Genova, all'indirizzo direzione@aliseo.liguria.it.

L'Agenzia, ad ogni reclamo scritto, si impegna:

- a dare una risposta scritta e motivata entro 7 giorni lavorativi dalla data di protocollo al reclamante, se il reclamo risulta non di pertinenza dell'Agenzia (ossia riguardanti servizi non erogati da ALiSEO);
- a dare una risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data di protocollo al reclamante, se il reclamo risulta di pertinenza, che illustra la risoluzione del reclamo. Ove non sia potuto addivenire ad essa, l'utente viene informato circa i termini previsti per la risoluzione del reclamo, l'identificazione del Servizio o della persona incaricata di seguire la pratica, le indicazioni per avere ulteriori informazioni, il riassunto semplificato dell'iter che il reclamo/rimborso deve normalmente percorrere e le possibilità di appello offerte.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO 1 BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Pubblicazione delle graduatorie provvisorie	Entro la data indicata sul bando
Tempestività	Esame formale dei ricorsi	Entro la data della pubblicazione della graduatoria definitiva
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	Emanazione della graduatoria delle borse per il rimborso delle spese di iscrizione e frequenza (i controlli vengono effettuati prima)	Entro 60 gg. Lavorativi dal termine della presentazione della domanda, salvo eventuali proroghe ed eventuali disposizioni regionali
Tempestività	Erogazione delle borse e dei contributi (subordinata al trasferimento dei finanziamenti regionali)	Entro 40 gg. Lavorativi dall'approvazione delle graduatorie

SERVIZIO 2 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, coprimerasso 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 4 RISTORAZIONE SPORT E CULTURA

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

* Per erogazione s'intende la data dell'ordinativo di pagamento della Tesoreria

RECLAMI E RICHIESTA DI RIMBORSO

Gli utenti possono presentare **reclami e richiesta di rimborso** tramite l'apposito modulo, pubblicato nella presente Carta, disponibile sul sito dell'Agenzia, www.aliseo.liguria.it e presso gli sportelli della sede. L' Agenzia risponderà entro il termine previsto dalla presente Carta al capitolo n. 5. Le risposte di carattere ed interesse generale saranno diffuse anche tramite il sito dell'Agenzia.

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 come 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 una settimana dal giorno in cui si verifica il mancato rispetto dello 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 1 **BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI**

Standard di qualità	Aspetti qualitativi	Forma di rimborso
Tempestività	Erogazione (*) delle quote monetarie della borsa di studio entro i termini indicati dal bando	€ 15

SERVIZIO 2 **ABITATIVO**

Standard di qualità	Aspetti qualitativi	Forma 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 4 **RISTORAZIONE SPORT E CULTURA**

Standard di qualità	Aspetti qualitativi	Forma di rimborso
Continuità	Erogazione quotidiana del servizio (eccetto nei periodi di chiusura e festività segnalati)	Due buoni pasti gratuiti alla generalità degli studenti
Regolarità	Rispetto dell'orario di apertura e di chiusura delle mense	Due buoni pasti gratuiti alla generalità degli studenti

* Per erogazione s'intende la data dell'ordinativo di pagamento della Tesoreria

Per ulteriori informazioni
Servizio affari istituzionali e giuridica
dell'amministrazione del personale

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: direzione@aliseo.liguria.it
tel: +39 010 24911 - 010 2491238 - 010 2491350
fax: +39 010 2491266

Orario per contatti telefonici
Dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00