



Aliseo

Agenzia figure per gli studenti e l'orientamento



CARTA DEI SERVIZI

PRIMA EDIZIONE

2019-2020



Aliseo
Agenzia ligure per gli studenti e l'orientamento

CARTA DEI SERVIZI

Prima Edizione
2019-2020

GIUGNO 2019

Prima edizione 2019-2020 **ALiSEO**

Pubblicazione ALiSEO distribuzione gratuita.

Realizzazione a cura del Servizio Affari Istituzionali e Giuridica dell'Amministrazione del Personale – Dr.ssa Angela Greco con la collaborazione dei Servizi ALiSEO – periodo 2019-2020.

Adattamento grafico e stampa.

Rubbettino Print
Soveria Mannelli (CZ)
periodo 2019-2020

Per la stampa è stata utilizzata carta riciclata.

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

INDICE

PREMESSA

Assessore	6
Direttore Generale	8
Carta dei Servizi: un po' di informazione	9

LA CARTA DEI SERVIZI

Obiettivi	12
Principi fondamentali	13
Fonti normative della Carta dei Servizi	14

L'AGENZIA LIGURE PER GLI STUDENTI E L'ORIENTAMENTO

Presentazione	16
Organigramma	18

SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO E L'ORIENTAMENTO

Servizi erogati	20
1. Benefici Economici	21
2. Abitativo	23
3. Servizio Gestione Operativa delle Residenze Universitarie	24
4. Ristorazione e Sport e Cultura	25
5. Orientamento, Politiche giovanili e Manifestazioni	26
6. Controllo Qualità	28
Tabella degli standard di qualità	75
Reclami e richiesta rimborso	78
Tabella degli standard di qualità garantiti	79

PROSSIMAMENTE	83
----------------------	-----------



PREMESSA



IL DIRITTO ALLO STUDIO IN LIGURIA

Il diritto allo studio, nella nostra Liguria, rappresenta una competenza fondamentale dell'attività dell'Assessorato all'Istruzione, Formazione e Università.

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, e 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 con un costo massimo di sei euro. Questo servizio eroga ogni anno oltre 340.000 pasti nei 18 punti di ristorazione presenti su tutto il territorio ligure a disposizione degli studenti universitari quotidianamente.

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 per due nuove residenze: quella di 319 posti che nascerà nell'ex Clinica chirurgica di San Martino a Genova e i 44 posti letto che nasceranno nella struttura del Priamar a Savona.

Per quanto riguarda 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 (1203 famiglie per la precisione) 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 sempre maggior successo nella partecipazione di studenti e famiglie, e anche le manifestazioni ad esso 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 la presente carta dei servizi.

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

Buona lettura

ILARIA CAVO

Assessore alla Comunicazione, Formazione,
Politiche giovanili e Cultura



Cari studenti,

questa Carta è di per sé una guida ai servizi che ALiSEO, il nuovo Ente per il Diritto allo Studio, istituito dalla Regione Liguria dal 1° gennaio 2019, proprio per essere più vicini agli studenti per offrire sia agli universitari sia alle scuole della Liguria la diffusione dei servizi di mensa in prossimità delle diverse sedi di corsi, da Imperia a La Spezia; il consolidamento dell'assegnazione di borse di studio agli studenti e alle loro famiglie per far fronte alle spese di frequenza, mensa e trasporto sostenute nell'anno scolastico e nel corso degli studi accademici.

ALiSEO è anche Orientamento: l'Orientamento, lungo tutto il corso della vita, è riconosciuto come diritto permanente di ogni persona, da esercitarsi in forme e modalità differenti a seconda delle caratteristiche personali. Come tale è, inoltre, riconosciuto nelle politiche europee e nazionali per la realizzazione degli obiettivi e delle strategie di "Lisbona 2010" e di "Europa 2020". L'Orientamento scolastico e professionale è considerato, dalla maggioranza dei paesi europei, come una delle misure chiave per contrastare il fenomeno dell'abbandono precoce.

ALiSEO, attraverso il Servizio Orientamento, pone in essere azioni di prevenzione e d'intervento volte a favorire un migliore e più diffuso orientamento; oltre a supportare i giovani a compiere scelte consapevoli, contribuisce a contrastare efficacemente e precocemente la dispersione scolastica e la riduzione del fallimento formativo.

La Carta dei Servizi oltre ad essere un mezzo informativo è principalmente un moderno modello di gestione dei servizi incentrato sulla vostra soddisfazione, a conferma di un continuo impegno nella ricerca della qualità.

La Carta fissa standard qualitativi e quantitativi che l'Ente deve rispettare e vi assicura la possibilità di reclamare, stabilendo un rapporto di garanzia e di trasparenza che viene attuato con la vostra partecipazione e sotto il vostro controllo. Un rapporto, dunque, fondato, da una parte, sulla consapevolezza degli utenti che tutte le energie e le capacità professionali di questo nuovo Ente sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità e, dall'altra, sull'impegno degli operatori a tutti i livelli ad essere disponibili all'ascolto di eventuali suggerimenti, richieste ed osservazioni che possono contribuire a quel miglioramento.

Questo sistema si fonda, dunque, sul ruolo attivo dello studente e vuole rispondere al nostro desiderio di consolidare un reciproco rapporto di fiducia e di collaborazione.

Sicuri di potervi accogliere al meglio con i nostri servizi, vi auguriamo un buon percorso di studi.

ROBERTO DASSO
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. Il “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 e il necessario raccordo con l'Università degli Studi di Genova e gli studenti universitari destinatari dei servizi in materia di 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 linea, che gestiscono i vari servizi rivolti al pubblico e in Uffici di staff, a supporto del buon funzionamento dell'Amministrazione.

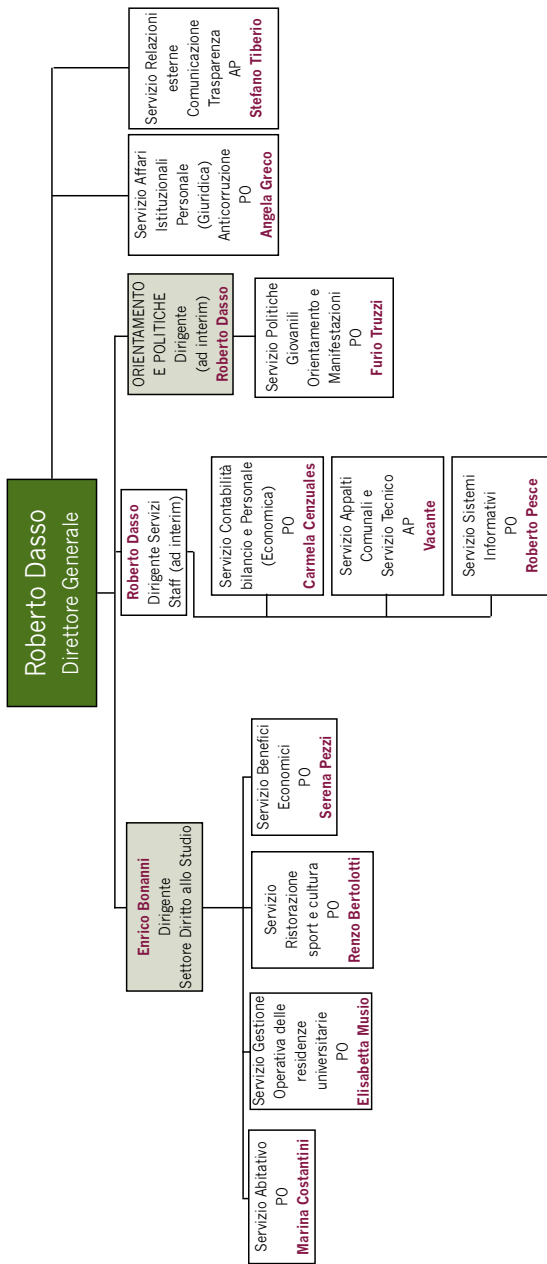
Rappresentante Studenti nella Consulta Regionale

- ▶ 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 ogni 3 mesi.

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 SCOLATICI 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

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

Marina Costantini

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
Elisabetta Musio

4. SERVIZIO RISTORAZIONE, SPORT E CULTURA

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.

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

Renzo Bertolotti

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 sé, 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

Furio Truzzi

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

Angela Greco

REGIONE  LIGURIA





**BENEFICI
ECONOMICI 1**

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.

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:**
 - **disabile (con disabilità non inferiore a al 66%). Per lo studente disabile sono previste ulteriori agevolazioni/benefici;**
 - **partecipante al programma "Erasmus + - Key action 1 learning mobility of individuals". Tale integrazione è quantificata in base al numero di mesi 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 all'intero periodo di concessione.

() 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 a tutti gli alunni degli Istituti scolastici primari, secondari di primo grado e secondari di secondo grado, residenti in Liguria e sono finalizzati a contrastare la dispersione scolastica.

I benefici possono essere richiesti dai soggetti con figli residenti in Liguria e 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.

I criteri di assegnazione dei benefici sono stabiliti annualmente da Regione Liguria o dal MIUR mediante la pubblicazione delle relative modalità operative.

Benefici concessi

I benefici attribuiti annualmente agli alunni degli Istituti scolastici primari, secondari di primo grado e secondari di secondo grado, prevedono:

- a.** 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;
- b.** 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;

I soggetti che richiedono i benefici, per verificare se sono in possesso dei requisiti necessari per partecipare ai concorsi

sopra descritti, devono consultare le modalità operative pubblicate annualmente da ALiSEO sul sito istituzionale, www.aliseo.liguria.it, in conformità alla normativa vigente.

Modalità di accesso

La domanda di partecipazione al concorso per l'attribuzione delle borse scolastiche deve essere presentata 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.

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

ALiSEO eroga inoltre, annualmente, contributi regionali ai sensi della legge regionale 8 giugno 2006 n. 15 art. 15, a Comuni, Provincie, Città Metropolitana di Genova Enti e Istituti Scolastici Liguri per 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

+ 39 010 2491208

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

Call center attivo nel periodo di presentazione della domanda di benefici scolastici 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



ABITATIVO

2

**GESTIONE OPERATIVA
DELLE RESIDENZE
UNIVERSITARIE**

3

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 al massimo 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 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.

Per tutte le strutture abitative esiste un servizio di **addetti alle residenze** per far fronte a possibili problematiche,

raggiungibili telefonicamente, anche nei giorni festivi, ai seguenti numeri: **348 2464490 – 366 6753516**.

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



SERVIZIO GESTIONE OPERATIVA DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE

A chi si rivolge

Questo Servizio, di nuova costituzione, si prefigge di avere un rapporto più diretto con gli studenti alloggiati nelle strutture abitative dell'Ente.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Questo nuovo Servizio svolge funzioni mirate a gestire in maniera diretta gli studenti alloggiati nelle strutture abitative, nelle strutture sussidiarie quali le aule Informatiche e le aule studio e cura la gestione dei servizi di supporto quali lavanderia, il servizio fotocopie e quant'altro.

STRUTTURE ABITATIVE IN GENOVA



CASA DELLO STUDENTE GASTALDI

Corso Gastaldi, 25 – 16131 Genova

☎ + 39 010 3698211

🚗 16, 17, 18, 43, 44, 45, 85, 86, 87

Responsabile: Elisabetta Musio

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 – 16131 Genova

☎ + 39 010 837971

🏠 49

Responsabile: Claudio Pallavicini

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 SAN NICOLA

Salita della Madonnetta – 16136 Genova

🏠 36

🚆 Zecca-Righi fermata San Nicola Responsabile: Glory Arrobbio

Responsabile: Glory Arrobbio

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

🏠 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

Responsabile: Mauro Mazzetti

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.

2. **ABITATIVO**

RESIDENZA MONTAGNOLA E CENTRO STORICO

Salita Montagnola della Marina, 2 – 16128 Genova

+ 39 010 2511747

12, 13

M Sarzano/S. Agostino

Responsabile: Glory Arrobbio

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

+ 39 010 253501

3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

M 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.

2. **ABITATIVO**

3. **GESTIONE OPERATIVA DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE**



RESIDENZA MELE

Vico Mele, 5 – 16123 Genova

B 1, 2, 9, 12, 13

M 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

B 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

M 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

🚏 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

M 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

🚏 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).

2. **ABITATIVO**

3. **GESTIONE OPERATIVA DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE**

RESIDENZA GRAMSCI

Via Gramsci, 9 – 16126 Genova


 1, 2, 9, 18

 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


 1, 2, 9, 18

 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


 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


 12, 13,

 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


 1, 2, 9, 18, 20

 Darsena

Dispone di 10 posti letto in 5 appartamenti doppi.

RESIDENZA MARINELLE

Vico Marinelle, 1 – 16126 Genova

 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

 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).

APPARTAMENTO VIA S. MARIA DI CASTELLO

Via S. Maria di Castello, 23/7 – 16123 Genova


 linee autobus: 12, 13,

 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

 12, 13, 14

Dispone di 4 posti letto. Situato nella zona Brignole/Marassi.

STRUTTURE ABITATIVE IN SAVONA

RESIDENZA BLIGNY

Via Magliotto, 2 – 17100 Savona

 4

Dispone di 25 posti letto in appartamenti singoli e doppi.

2. **ABITATIVO**

3. **GESTIONE OPERATIVA DELLE RESIDENZE UNIVERSITARIE**

TARIFFE

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

	singola	doppia	tripla
Primi anni vincitori*	€ 120	€ 110	€ 100
Non idoneo Tariffa revoca benefici	€ 250	€ 200	€ 180

** Tali somme verranno restituite a seguito dell'eventuale raggiungimento dei 20 crediti*

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	€ 200		
Posto letto per periodi brevi o foresteria				€ 20

** con possibilità di chiedere il servizio mensa presso i nostri Centri di Ristorazione comprensivo di un pasto gratuito e di un secondo pasto alla tariffa di € 2,00 con un versamento 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.

Le affissioni degli elenchi dei vincitori e la loro pubblicazione all'albo degli Enti e sul sito di ALiSEO, hanno 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.

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



**RISTORAZIONE
SPORT E CULTURA** **4**

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 alla 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 2018 il servizio ristorazione ha erogato 344584 pasti

Caratteristiche del servizio

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente con proprio personale presso le 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 estivo, menù invernale)

- **VARIETÀ DELL'OFFERTA** nell'articolazione giornaliera di 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 nella 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

📍 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 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

☎ + 39 010 83797352

🍽 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-sevice, n. 120 posti a sedere ed è climatizzato ed è dotato di ampio parcheggio per le moto.

Il servizio è gestito dalla ditta Elior Ristorazione S.p.A.

PUGGIA

Orario di servizio (da lunedì a venerdì)

SOLO PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

☎ + 39 010 3629839

🍽 15, 43

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.

Il servizio è gestito dalla ditta Elior Ristorazione S.p.A.



DARSENA

Orario di servizio (da lunedì a venerdì)

PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

CENA dalle 19.00 alle 20.30

aperto la domenica e i festivi, stesso orario

☎ + 39 010 2724929

🚋 1, 18, 20, 30, 34, 35, 37

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

Il servizio è gestito dalla ditta Elior Ristorazione S.p.A.

BRIGNOLE

Orario di servizio (da lunedì a venerdì)

SOLO PRANZO dalle 7.30 alle 15.00

☎ + 39 010 2723853

🚋 39, 40

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 Elior Ristorazione S.p.A..

GALLIERA

Orario di servizio (da lunedì a venerdì)

SOLO PRANZO dalle 13.00 alle 14.30

☎ + 39 010 5632474

🍴 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 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

🍴 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.

VILLAGGIO DEL RAGAZZO

A SAN SALVATORE DI COGORNO (GE)

Orario di servizio (da lunedì a sabato)

SOLO PRANZO dalle 13.20 alle 14.00

☎ + 39 010 375264

È disponibile a San Salvatore di Cogorno un punto di ristoro presso il Villaggio del Ragazzo per gli studenti dell'Università degli Studi di Genova, iscritti ai corsi di Scienze Infermieristiche e Fisioterapia, che frequentano il polo chiavarese della ASL4. Gli studenti possono accedere al servizio ristorazione utilizzando i buoni pasto rilasciati da ALISEO, i borsisti possono ritirarli presso la segreteria del Villaggio (Sig.ra Giovanna), gli studenti in fascia presso il Centro Ristorazione di Gastaldi e gli Uffici di Aliseo in Via San Vincenzo, 4.

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

☎ + 39 010 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

 + 39 010 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 UNIVERSITARIO

Orario di servizio (da lunedì a venerdì)

SOLO PRANZO dalle 11.30 alle 14.30

bar annesso alla mensa (da lunedì a venerdì)

dalle 7.30 alle 17.00

SABATO dalle 7.30 alle 15.00

A Imperia presso il polo universitario in Via Nizza, è collocato il servizio di ristorazione, ha una linea self-service e n. 50 posti a sedere.

Il servizio attualmente è chiuso in attesa di uno nuovo gestore

POLO DIDATTICO ASL1 IMPERIESE

Via Aurelia di Ponente n. 97 – Bussana di Sanremo

☎ + 39 010 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

POLO UNIVERSITARIO G. MARCONI

Orario di servizio (da lunedì a venerdì)

SOLO PRANZO

☎ + 39 010 777258

Presso il polo universitario in Via dei Colli 90, è collocato un punto di ristoro, effettua servizio di bar e ristorazione. Si accede utilizzando la tessera universitaria.

Il servizio è gestito dalla ditta CEBO srls

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)

MODALITÀ DI ACCESSO

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 € 23.508,00)

FASCIA 1 € 2,50 (€ 2,00 in Gastaldi)

(ISEE Universitario da € 23.508,01 a € 31.000,00)

FASCIA 2 € 3,50

Tutti gli studenti che non rientrano nelle fasce di reddito di ALiSEO ossia che superano il tetto massimo ISEE Universitario € 31.000,01, 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 E CULTURA

Il Servizio si occupa di predisporre convenzioni con soggetti che si occupano di attività sportive e culturali per offrire occasioni e opportunità a tariffe agevolate per gli studenti universitari che usufruiscono dei servizi di ALiSEO.

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.

Per ulteriori informazioni

Ristorazione e sport

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



Aliseo

MONTA ANTI 19

SIAMO IL
NOVEMBRE
D'ANTICO
NOVA

#SCUOL

USCIRE DIGITAL
Canta nel
giornal

DIGITAL
Cantata e
per scuola

ORIENTAMENTI

**ORIENTAMENTO,
POLITICHE GIOVANILI E
MANIFESTAZIONI**

5

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", "OM-Scienza" 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 leFP 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





**CONTROLLO
QUALITÀ**

6

Il Servizio Affari Istituzionali e Giuridica dell'Amministrazione del Personale con la collaborazione degli altri Servizi ha curato la stesura della prima 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.

Nel corso del 2015 è stata effettuata un'indagine di Customer Satisfaction degli utenti dei servizi front office, ristorazione e alloggi, pubblicata sul sito dell'allora ARSEL. La metodologia di rilevazione è stata individuata, in termini di rapporto costi/benefici, nel sistema di inoltro via e-mail ad un campione rappresentativo di studenti fruitori dei summenzionati servizi dei questionari di soddisfazione, opportunamente costruiti e disponibili per la compilazione on line.

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**

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, coprimaterasso 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	Servizio 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 3/4 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 sportelle 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**

Standard di qualità	aspetti qualitativi	forma di rimborso
Tempestività	Erogazione (*) delle quote monetarie della borsa di studio entro i termini indicati dal bando	€ 15,00

SERVIZIO 2 **ABITATIVO**

Standard di qualità	aspetti qualitativi	forma di rimborso
Tempestività	Assegnazione di un posto alloggio: entro i termini indicati dal bando.	€ 15,00
Tempestività	Assegnazione posti alloggio resi liberi per laurea, rinuncia o revoca entro il 31 marzo di ogni anno	€ 15,00
Regolarità	Lavaggio, stiratura, sostituzione delle lenzuola: settimanalmente	€ 15,00
Regolarità	Lavaggio, stiratura coperte, piumoni, coprimaterasso e copriletto: annuale	€ 15,00

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 pasto gratuiti alla generalità degli studenti.
Regolarità	Rispetto dell'orario di apertura e di chiusura delle mese	Due buoni pasto 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



PROSSIMAMENTE...



SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

È un servizio che verrà attivato a partire da Settembre 2019 in via sperimentale per sostenere e favorire il benessere degli studenti ospiti delle residenze durante il loro percorso di vita e di studio.

Offre colloqui di ascolto e sostegno gratuiti condotti da professionisti psicologi e nel massimo rispetto della privacy. Gli studenti possono richiedere supporto relativamente a problemi emotivi connessi alla vita in residenza, alla vita universitaria e/o alla vita personale.

Il Servizio organizza inoltre incontri di sensibilizzazione e informazione legati al benessere psicologico nelle sue varie forme, in cui i ragazzi si possano confrontare tra loro e dialogare apertamente con gli esperti.

L'obiettivo delle attività è quello di accompagnare gli studenti lungo tutta la loro permanenza nelle residenze, favorendone l'ingresso, la quotidianità fino al completamento del percorso di studi, attivando azioni specifiche volte a prevenire l'abbandono degli studi e promuovere il benessere individuale e di gruppo.

Le attività saranno costantemente monitorate sia in termini di impatto sia di gradimento, svolgendo anche attività di ricerca scientifica sugli esiti.

L'attivazione del servizio sarà preceduta da una fase di promozione (aprile-settembre) nella quale verranno proposti alcuni incontri di presentazione volti a coinvolgere gli studenti nella costruzione e nella definizione del servizio anche attraverso la creazione di questionari "ad hoc" per conoscere la loro opinione in merito, gli argomenti per loro maggiormente significativi e la propensione all'utilizzo del servizio in base al bisogno percepito.

INDIRIZZI E RECAPITI

Servizio di Sostegno Psicologico

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: supportopsicologico@aliseo.liguria.it

