CARTA DEI SERVIZI

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

Prima edizione anno 2009

Seconda edizione anno 2010

Terza edizione anno 2011

Pubblicazione ARSSU-LIGURIA distribuzione gratuita.

Realizzazione a cura del servizio Affari Istituzionali e Segreteria Direttore Generale – Dr. Angela Greco con la collaborazione dei Servizi ARSSU

Revisione della traduzione inglese a cura della Dr. Anna Maria Merlo

Stampa Effemme S.R.L.

Per la stampa è stata utilizzata carta riciclata.

Indice degli argomenti

PREMESSA

Presidente del Consiglio di Amministrazione p. 7

Direttore Generale p. 9

Carta dei Servizi: un po' di informazione... p. 10

LA CARTA DEI SERVIZI

Obiettivi p. 12

Principi fondamentali p. 13

L'AZIENDA REGIONALE PER I SERVIZI SCOLASTICI E UNIVERSITARI

Presentazione p. 16

Servizi erogati p. 18

I SERVIZI p. 19

Benefici economici universitari p. 27

Borse di studio scolastiche e progetti regionali/comunitari p. 31

Servizio abitativo e attività sportive ricreative e culturali p. 35

Ristorazione p. 49

Controllo qualità p. 59

Tabella degli standard di qualità p. 61

Reclami e richiesta di rimborso p. 64

Tabella degli standard di qualità garantiti p. 65

PROSSIMAMENTE p. 67

PREMESSA

Cari studenti,

nelle pagine che seguono troverete numerose notizie sui servizi e le opportunità offerte dall'ARSSU, sulla loro qualità e sui vostri diritti; e tutto ciò tende a realizzare al grado più alto e più moderno quanto è previsto dall'articolo 34 della nostra Costituzione: "I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi".

L'ARSSU è appunto l'azienda che in Liguria si occupa di garantire il diritto allo studio a quanti, per reddito e per merito, possono esserne beneficiati attraverso borse di studio e con la concessione di alloggi e l'allestimento di punti di ristorazione. Tutto ciò mira a rendere possibile e più facile il compimento degli studi necessari ad una popolazione studentesca sempre più numerosa e sempre più diversificata.

Molte cose infatti sono cambiate da quando i Padri Costituenti scrissero l'appena ricordato articolo 34: allora, nell'immediato ultimo dopoguerra, l'università era frequentata quasi esclusivamente dai pochi giovani delle medie e alte classi sociali italiane, mentre oggi, nella società di massa, nella sola Genova sono quasi cinquantamila gli iscritti, di ogni censo e di ogni provenienza, non solo italiana ma internazionale, anche perché il nostro ateneo vanta la percentuale italiana più alta (circa l' 8 % del totale) di studenti stranieri iscritti.

Questo fenomeno è certo molto positivo, ma moltiplica l'impegno di quanti, come appunto l'ARSSU, hanno il compito di assistere gli studenti; sono poco meno di un migliaio finora quelli che vivono nei nostri alloggi e ammontano ad alcune migliaia coloro che in vario modo sono da noi assistiti e in futuro queste cifre (almeno quelle relative agli alloggi) sono destinate a crescere ulteriormente, ma certo ci piacerebbe fare di più in ogni settore.

Ma se il "fare di più" non dipende esclusivamente da noi, il "fare meglio" è invece nostro compito e la Carta dei Servizi va proprio in questa direzione, per far sapere con chiarezza ciò che spetta ai nostri utenti/studenti in modo che essi possano trovarsi nelle condizioni migliori per studiare e per imparare.

Ed è poi questa, cari studenti, la sfida più importante che dovete vincere, facendovi rendere il più possibile i tre o cinque anni

di studi universitari, acquisendo le maggiori competenze e attrezzandovi nel modo più completo per entrare nel mondo, sempre più difficile, del lavoro: tutto questo dipende dal vostro impegno, interesse e, permettetemi di usare questa parola un po' fuori moda, dalla vostra passione.

Ma in questo percorso non facile, sappiate che l'ARSSU, per quelle che sono le sue competenze, è vicina a voi; con gli auguri più sentiti.

Francesco De Nicola, PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Più informazione

Il libretto che state sfogliando tra le vostre mani (o state leggendo dal computer) è la fotografia dei servizi che offre l'Azienda Regionale per i Servizi Scolastici e Universitari.

Non solo: in questo documento trovate le informazioni principali anche sulla nostra struttura: come siamo organizzati, chi sono i responsabili dei vari servizi che offriamo, tutti i numeri e le mail per contattarci per avere le informazioni che vi occorrono.

La crisi economica ha colpito anche le nostre attività e nonostante i tagli, abbiamo investito le nostre risorse non solo economiche ma anche umane per cercare di offrire al meglio i nostri servizi.
Anche per l'anno accademico 2011/2012 abbiamo fatto il possibile per garantire servizi a prezzi contenuti a tutti gli studenti universitari anche non vincitori di borsa di studio sia per la ristorazione sia per gli alloggi. L'ampliamento dell'offerta abitativa allargata anche a studenti universitari meritevoli ma non rientranti nelle fasce di reddito previste dai bandi di concorso ci permette di venire incontro a molte richieste da parte del mondo universitario e, contestualmente, sostenere il nostro dovere verso chi ne ha più di bisogno.

Il nostro impegno è sempre quello di organizzarci per offrire servizi di qualità. Di più: la Carta dei Servizi fissa non solo standard qualitativi ma anche quantitativi che l'Azienda si impegna a rispettare e assicura la possibilità allo studente/utente di reclamare stabilendo un rapporto di garanzia e di trasparenza che viene attuato con la partecipazione degli utenti e sotto il loro controllo.

Crediamo fortemente in un rapporto fondato, da una parte, sulla consapevolezza degli utenti che tutte le energie e le capacità professionali dell'Azienda sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità e, dall'altra, sull'impegno degli operatori a tutti i livelli a essere disponibili all'ascolto di eventuali suggerimenti, richieste e osservazioni che possono contribuire a quel miglioramento.

Questo sistema si fonda, dunque, sul ruolo attivo dell'utente e vuole rispondere al desiderio di questa Azienda di consolidare un reciproco rapporto di fiducia e di collaborazione.

Essendo certi 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.

Riferimenti normativi delle carte dei servizi sono:

1. la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994;
2. i principi della Costituzione della Repubblica italiana e della normativa vigente.

Obiettivo della Carta dei Servizi è porre gli utenti "nella condizione di controllare la qualità del servizio".

La Carta è volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come riconoscimento formale di garanzia al cittadino-utente, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

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 nella Carta.

LA CARTA DEI SERVIZI

Obiettivi

La Carta dei Servizi ha lo **scopo** di far conoscere i servizi offerti dall'Azienda 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.

Gli utenti, qualora riscontrino il mancato rispetto degli impegni assunti dall'Azienda, possono tutelare i loro diritti presentando reclamo, secondo le modalità e l'utilizzo dell'apposito **Modulo Reclami** scaricabile dal sito internet **www.arssu.liguria.it.**

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

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

La Carta **è rivolta** a tutti coloro che, a vario titolo, sono utenti dell'Azienda in quanto fruitori dei 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.arssu.liguria.it** anche presso il Servizio Affari Istituzionali e Segreteria Direttore Generale e i servizi dell'Azienda.

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'Azienda si impegna a garantire 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'Azienda si attiene ai principi di obiettività e di giustizia nei comportamenti nei confronti dei propri utenti;

CONTINUITÀ. L'Azienda 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'Azienda, 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'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti;

TUTELA. L'Azienda 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"*.

L'AZIENDA REGIONALE PER I SERVIZI SCOLASTICI E UNIVERSITARI

Presentazione

A.R.S.S.U., Azienda Regionale per i Servizi Scolastici e Universitari, ha sede a Genova in Via San Vincenzo 4 (www.arssu.liguria.it). È stata istituita dalla Regione Liguria con Legge Regionale n. 15 dell'8 giugno 2006 (modificata in parte dalla L.R. n. 18 dell'11 maggio 2009) per adeguare la propria legislazione alle disposizioni della Legge 390/91 che detta le norme del Diritto allo studio universitario, in attuazione degli artt. 3 e 34 della Costituzione.

Gli organi dell'Azienda sono:

Il **Consiglio di Amministrazione** è nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale e presieduto dal suo Presidente che lo convoca di propria iniziativa o su richiesta del Direttore Generale o di almeno due Consiglieri, fissando l'ordine del giorno delle relative sedute. Il C.d.A. ha poteri di indirizzo e di controllo.

Il **Direttore Generale** è nominato dalla Giunta Regionale, partecipa, di norma, alle sedute del Consiglio di Amministrazione e ha la rappresentanza legale dell'Azienda adottando ogni atto deliberato dal Consiglio stesso e dalla Giunta Regionale. Il Direttore Generale ha poteri di gestione amministrativa.

Il **Revisore dei conti** è nominato dalla Giunta Regionale ed esercita il controllo sulla gestione contabile e finanziaria dell'Azienda.

Gli Uffici Amministrativi dell'Azienda 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.

L'Azienda riconosce agli studenti il diritto di eleggere propri rappresentanti. La rappresentanza degli studenti all'interno dell'Azienda è garantita ai seguenti livelli:

Rappresentante Studenti nel Consiglio di Amministrazione

- Rappresenta gli studenti in materia di attuazione del diritto allo studio
- Partecipa a tutte le sedute del Consiglio di Amministrazione

Rappresentanti Studenti Servizio Abitativo

- È una rappresentanza composta da studenti alloggiati, portavoce presso l'Azienda 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 ARSSU

I Servizi erogati

Ai sensi all'art. 22 della L.R. n. 15/2006, all'Azienda 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 dell'Unione Europea, ai sensi e per gli effetti dell'art. 20 della L. n. 390/1991 e, in virtù del Decreto Legislativo n. 286/1998 e del relativo regolamento di attuazione, emanato con decreto del Presidente della Repubblica n. 394/1999, gli studenti provenienti da nazioni non appartenenti all'Unione Europea.

A.R.S.S.U. 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 nell'A.R.S.S.U.
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.

I SERVIZI

1 BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI

GLI INTERVENTI SONO RIVOLTI AGLI ISCRITTI ALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA, ALLE ISTITUZIONI PER L'ALTA FORMAZIONE ARTISTICA E MUSICALE, AGLI ISTITUTI SUPERIORI DI GRADO UNIVERSITARIO CON SEDE NELLA REGIONE LIGURIA.

- Gestione concorsi borse di studio per studenti iscritti all'Università e alle Istituzioni di Alta Formazione Artistica e Musicale
- Gestione concorsi posti alloggio
- Gestione concorsi ristorazione
- Interventi a favore degli studenti disabili
- Mobilità internazionale relativa al progetto LLP/Erasmus
- Interventi a favore di studenti che conseguano il titolo di laurea in corso
- Contributi finalizzati per studenti in particolari situazioni di disagio economico e/o familiare

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: borsestudio@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491208
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
Call center attivo nel periodo di presentazione della domanda di borsa di studio

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dr. Cinzia Draghi

2 BORSE DI STUDIO SCOLASTICHE E PROGETTI REGIONALI/COMUNITARI

GLI INTERVENTI SONO RIVOLTI AD ALUNNI E STUDENTI DELLA SCUOLA PRIMARIA, DELLA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO E DELLA SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO, ALLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE AUTONOME, AGLI ENTI LOCALI ALLE ASSOCIAZIONI DEL TERZO SETTORE, ALLE ASSOCIAZIONI GIOVANILI E AI CENTRI GIOVANI, AD ADULTI CHE ABBIANO FREQUENTATO LA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO O DI SECONDO GRADO

- Borse scolastiche per rimborsi spese di iscrizione e di frequenza
- Contributi straordinari per adulti meritevoli
- Liquidazioni contributi regionali diversi in favore di Enti locali, Istituzioni Scolastiche, Associazioni
- Convenzioni con Enti od Associazioni per erogazione contributi regionali
- Orientamento nelle Scuole Superiori
- Progetti regionali e comunitari rivolti alle scuole e ai giovani

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: borsescolastiche@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491264
fax.: +39 010 2491246

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Sig.ra Giuseppina Rum

3 SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

IL SERVIZIO È RIVOLTO AGLI ISCRITTI ALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA, ALLE ISTITUZIONI PER L'ALTA FORMAZIONE ARTISTICA E MUSICALE, AGLI ISTITUTI SUPERIORI DI GRADO UNIVERSITARIO.
ALCUNI INTERVENTI INTERESSANO ANCHE LA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI UNIVERSITARI.

- Gestione residenze Studentesche
- Gestione spazi comuni
- Facilitazioni per la partecipazione a spettacoli teatrali, cinematografici e per svolgere attività sportive

INDIRIZZI E RECAPITI

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

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Sig.ra Marina Costantini

4 RISTORAZIONE

IL SERVIZIO È RIVOLTO ALLA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI UNIVERSITARI, AGLI ISCRITTI ALLE ISTITUZIONI PER L'ALTA FORMAZIONE ARTISTICA E MUSICALE E AGLI ISTITUTI SUPERIORI DI GRADO UNIVERSITARIO

- Servizio mensa a gestione diretta
- Servizio mensa a gestione indiretta

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: ristorazione@arssu.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

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dr. Renzo Bertolotti

5 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@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491250
fax.: +39 010 2491246

ORARIO PER CONTATTI TELEFONICI

dal lunedì al venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,00

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dr. Angela Greco
Affari Istituzionali – Segreteria Direttore Generale

1 BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI

A chi si rivolge

La borsa di studio costituisce 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.

Le borse di studio possono essere richieste dagli studenti iscritti all'Università degli Studi di Genova e alle Istituzioni di Alta Formazione Artistica e Musicale con sede in Liguria, nonché dagli studenti iscritti a corsi di dottorato di ricerca attivati ai sensi del D.Lgs 3.7.1998 n. 210 e a corsi di specializzazione, ad eccezione di quelli dell'area medica ai sensi del D.Lgs. 17.8.1999 n. 368, per il conseguimento del primo titolo per ciascun livello di studio.

Caratteristiche del servizio

Gli interventi sono:

La **borsa di studio** attribuita annualmente agli studenti in possesso dei requisiti economici e di merito stabiliti dal concorso pubblico prevede:

- **l'esonero dalle tasse universitarie e dalla tassa regionale per il diritto allo studio universitario**
- **l'erogazione di un importo monetario variabile in funzione della fascia economica e tipologia dello studente (in sede, pendolare e fuori sede)**
- **la fruizione dei servizi di ristorazione e alloggio secondo le modalità previste dal bando annuale**

Lo studente, per verificare se è in possesso dei requisiti necessari per partecipare al concorso borse di studio, deve consultare i bandi di concorso pubblicati annualmente sul sito istituzionale, **www.arssu.liguria.it**, in conformità alle normative vigenti.

Non vi è alcun collegamento automatico tra l'invito a pagare le tasse per l'iscrizione all'Università, inviato dalla stessa e la domanda di Borsa di Studio messa a bando da A.R.S.S.U..

Agli studenti vincitori di Borsa di Studio sono accordati benefici economici, secondo le tre seguenti tipologie:

- **studenti in sede**, è erogata una quota monetaria (*) ed un pasto gratuito al giorno nel periodo di apertura del servizio di ristorazione;
- **studenti pendolari**, è erogata una quota monetaria (*) ed un pasto gratuito al giorno nel periodo di apertura del servizio di ristorazione;
- **studenti fuori sede, richiedenti posto alloggio A.R.S.S.U.**, è erogata una quota monetaria (*), l'alloggio gratuito ed un pasto giornaliero gratuito nel periodo di apertura del servizio di ristorazione.

(*) Le quote monetarie sono riportate sul bando di concorso ma devono comunque essere ritenute indicative, in quanto l'importo definitivo potrà essere determinato dopo l'assegnazione alle Regioni del Fondo Integrativo Nazionale di cui all'art. 16 del D.P.C.M. 9 aprile 2001.

Gli studenti idonei non vincitori fuori sede richiedenti il posto alloggio A.R.S.S.U. possono usufruire delle tariffe indicate nella tabella "Tariffe" di pag. 47 e usufruire di due pasti agevolati al giorno (il primo pasto a € 1 e il secondo a € 2). L'idoneità inoltre prevede l'esonero totale dalle tasse universitarie.

Nel bando di concorso per l'attribuzione delle borse di studio vengono inoltre stabiliti i criteri per la richiesta di eventuali integrazioni/maggiorazioni sull'importo netto della borsa di studio. Tali integrazioni/maggiorazioni possono essere assegnate, previa consegna della documentazione specificata dal bando stesso, per i casi sottoindicati:

- **studenti diversamente abili**, con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66%, sono previsti particolari e più favorevoli criteri di valutazione, relativi al solo requisito di merito, ed un'integrazione monetaria sull'importo della borsa di studio.
- **studenti, vincitori di borsa di studio, che partecipano al programma di mobilità internazionale – progetto LLP-Lifelong Learning Programme/Erasmus**, è prevista un'integrazione monetaria mensile sull'importo della borsa sino ad un massimo di 10 mesi di permanenza all'estero. Inoltre, è assegnato un rimborso forfetario delle spese di viaggio.
- **studenti borsisti che conseguono il titolo di laurea entro la durata prevista dagli ordinamenti didattici** è prevista un'integrazione monetaria pari a metà dell'importo ottenuto nell'ultimo anno di corso.

I bandi di concorso hanno cadenza annuale, di norma emessi nel mese di giugno e sono disponibili sia sul sito www.arssu.liguria.it, sia presso il Servizio Benefici Economici Universitari dell' A.R.S.S.U.

La domanda di partecipazione al concorso per l'attribuzione dei benefici, dovrà essere presentata ogni anno dagli studenti

BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI

esclusivamente con procedura on-line collegandosi al sito A.R.S.S.U. nei periodi indicati nei bandi di concorso.

Contributi Finalizzati, l'Azienda, oltre alle Borse di Studio ed ai servizi connessi (ristorazione ed alloggio), interviene a favore degli studenti in possesso dei requisiti stabiliti dal relativo bando con l'erogazione di contributi finalizzati destinati a porre rimedio a situazioni di particolare disagio economico e/o familiare, tali da ostacolare o compromettere la prosecuzione degli studi. Tale contributo è concesso agli studenti che non siano beneficiari di altre provvidenze monetarie.

Possono essere, inoltre, banditi ogni anno da A.R.S.S.U. concorsi per borse di studio (finanziati dall'Opera Pia Conservatorio Fieschi) a studenti con particolari disagi, per es. a studentesse madri, ad orfani, a disabili, etc., iscritti all'Università degli studi di Genova e alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale.

A.R.S.S.U. di Genova 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

BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: borsestudio@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 249208
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

2 BORSE DI STUDIO SCOLASTICHE E PROGETTI REGIONALI/ COMUNITARI

La Legge Regionale n. 15/2006 ha previsto un nuovo impegnativo ruolo di A.R.S.S.U., non più solo rivolto al diritto allo studio universitario ma esteso anche al diritto allo studio del sistema scolastico e formativo.

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge ad alunni e studenti della scuola primaria, della scuola secondaria di primo grado e della scuola secondaria di secondo grado, alle istituzioni scolastiche autonome, agli Enti locali, alle Associazioni del Terzo Settore, alle Associazioni Giovanili e ai Centri Giovani e ad adulti che abbiano frequentato la scuola secondaria di primo o di secondo grado.

Caratteristiche del servizio

Il servizio consiste nei seguenti interventi:

1. **borse scolastiche** per rimborso delle spese di iscrizione e frequenza per iscritti alla scuola primaria, secondaria di primo grado e secondaria di secondo grado;
2. **contributi straordinari** ad adulti meritevoli che abbiano ottenuto il diploma di scuola superiore di primo grado o di scuola superiore di secondo grado;
3. **erogazione contributi regionali** in ambito scolastico.
4. **orientamento nelle scuole superiori**: dove richiesto, A.R.S.S.U. partecipa a incontri orientativi durante i quali vengono illustrati i principali benefici economici fruibili dagli studenti universitari con particolare riferimento a borse di studio, servizio abitativo e servizio ristorativo.
4. **progetti regionali e comunitari rivolti principalmente ai giovani,** tra questi il Servizio Civile Regionale, Radio Jeans, Qualunquemente Giovani, Progetto per la Gestione dei Centri di Aggregazione Giovanili e altro ancora.

A.R.S.S.U. di Genova 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

BORSE SCOLASTICHE
E PROGETTI REGIONALI/COMUNITARI
Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: borsescolastiche@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 2491264
fax.: +39 010 2491246

3 SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

A chi si rivolge

L'Azienda eroga il servizio abitativo prioritariamente agli studenti europei ed extraeuropei in possesso dei requisiti richiesti dal bando di concorso, ai sensi della Legge 390/91 *"Norme sul diritto agli studi universitari"* e del D.P.C.M. attuativo del 2 aprile 2001 nonché del Piano Regionale degli Interventi per il Diritto allo Studio Universitario.

Gli interventi per le attività culturali, ricreative e sportive, che si pongono l'obiettivo di contribuire a migliorare le condizioni generali di vita e di studio, riguardano principalmente i borsisti A.R.S.S.U., ma in alcuni casi anche la generalità degli studenti.

Caratteristiche del servizio e organizzazione

Il servizio abitativo erogato dall'Azienda, 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'Azienda attualmente mette a disposizione **942 posti letto**, di cui 917 a Genova e 25 a Savona. A questi si aggiungeranno, nel 2012, altri 296 posti letto presso l'ex caserma Garibaldi (176 posti) e presso l'ex convento San Nicola (120 posti).

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'Azienda o sul sito **www.arssu.liguria.it**.

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

Al momento dell'assegnazione del posto alloggio, ogni studente deve prendere visione del regolamento delle residenze studentesche, che dispone le modalità di utilizzo delle residenze studentesche.
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

A.R.S.S.U. destina un numero limitato di posti alloggio a pagamento per studenti comunque meritevoli ma che non rientrano nei criteri previsti dal bando di concorso.

Ogni anno, entro il mese di Luglio sul sito dell'azienda **www.arssu.liguria.it** verranno indicati la quantità di posti disponibili e le modalità da seguire per fare la richiesta.

Altri interventi:

- sostegno finanziario all'attività delle associazioni culturali studentesche operanti nell'ambito universitario genovese e delle sedi decentrate. Le modalità per accedervi sono illustrate nell'apposito bando di concorso, pubblicato sul sito ed esposto sulle bacheche delle facoltà e presso le nostre strutture;
- facilitazioni per la partecipazione degli studenti a spettacoli cinematografici, teatrali, musicali e a manifestazioni culturali;
- facilitazioni per la partecipazione degli studenti ad attività sportive.

Le residenze di A.R.S.S.U. si distinguono in:

- **Case dello Studente**, dotate di camere singole, doppie e triple, tutte con bagno ed attrezzate anche per disabili. All'interno sono disponibili aule studio, aule internet, servizio lavanderia a gettone e servizio di ristorazione (escluso Fieschine, comunque vicina alla mensa di Casa Asiago);
- **Appartamenti**, con posti letto singoli, doppi, tripli, quadrupli e quintupli. Alcuni hanno spazi comuni quali aule studio, aule internet e servizio lavanderia a gettone;
- **Camere in strutture dell'Azienda**, con posti letto singoli e doppi, fornite di cucina in comune, oltre alle aule studio, aule internet e servizio lavanderia a gettone.

L'Azienda fornisce un **servizio gratuito di lavaggio, stiratura e ricambio della biancheria da letto (in dotazione alle residenze) a tutti gli ospiti**. È offerto, inoltre, un servizio di **lavanderia a gettone per il lavaggio e l'asciugatura della biancheria personale**.

L'Azienda sostiene le spese per l'energia elettrica, riscaldamento,

SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

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: 7.30-22.50) nei giorni feriali e di **segreteria** con il seguente orario d'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;
- **Casa Fieschine**, dal lunedì al giovedì ore 9.00-12.00/14.00-15.30, il venerdì ore 9.00-12.00;

In tutte le altre residenze, anche per le Case dello Studente nei giorni festivi esiste un servizio di **addetti alle residenze** per far fronte a possibili problematiche, raggiungibili telefonicamente ai seguenti numeri **3482464490 – 3666753516 – 3487816927**.

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

Le **strutture abitative in Genova** sono illustrate nelle pagine che seguono.

CASA DELLO STUDENTE GASTALDI

Corso Gastaldi, 25 - 16131 Genova
tel.: +39 010 3698211
linee autobus: 17, 18, 43, 44, 45, 85, 86, 87

Dispone di **160 posti letto** in camere singole, doppie e servizio in camera, di un Centro di 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.

SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

CASA DELLO STUDENTE ASIAGO

Via Asiago, 2 - 16137 Genova
tel.: +39 010 837971
linee autobus: 33, 34, 36, 49

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

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.

CASA DELLO STUDENTE FIESCHINE

Sal. Delle Fieschine, 17 (presso p.zza Manin) - 16122 Genova
tel.: +39 010 837911
linee autobus: 33, 34, 36

Dispone di **177 posti letto** in camere singole, doppie e triple con servizi, aule studio, aule informatiche, servizio fotocopie e servizio lavanderia.

RESIDENZA MONTAGNOLA

Salita Montagnola della Marina, 2 - 16128 Genova
tel.: +39 010 2511747
metro: Sarzano/S. Agostino linee autobus: 12, 13

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

Dispone di **44 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 un'ampia aula studio riservata agli alloggiati.

SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

RESIDENZA ACQUAVERDE

Piazza Acquaverde, 2 - 16126 Genova
tel.: +39 010 253501
metro: Principe linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

Dispone di **20 posti letto** in 14 appartamenti singoli e doppi e servizio lavanderia.
È ubicata vicino alla stazione ferroviaria di Piazza Principe presso la zona universitaria del polo umanistico di via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA MELE

Vico Mele, 5 - 16123 Genova
metro: San Giorgio linee autobus: 1, 2, 9, 12, 13

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 a seguito di una ristrutturazione di un importante palazzetto del centro storico.

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

RESIDENZA BALBI

Via Balbi, 34 A - 16126 Genova
metro: Principe linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

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 - 16128 Genova
metro: Principe linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

Dispone di **65 posti letto** in 22 camere singole e 20 camere doppie con 3 cucine in comune per tutti gli ospiti, Aule Studio, Aule Informatiche e Servizio lavanderia.

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

SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

RESIDENZA FIRENZE/ZURIGO

Via Gramsci , 199 r - 16126 Genova
linee autobus: 1, 2, 9, 18, 32

Dispone di **38 posti letto** in 24 camere doppie e 7 camere singole con cucina in comune per tutti gli ospiti, 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
metro: Darsena linee autobus: 1, 2, 9, 18, 32

Dispone di **29 posti letto** iin 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: 35, 37, 20, 30, 34

Dispone di **18 posti letto** in 6 appartamenti con una stanza doppia e una stanza 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: 1, 2, 9, 18, 32, 20, 30, 34, 35, 37

Dispone di **33 posti letto** in 9 appartamenti tripli, 1 appartamento doppio ed 1 appartamento quadruplo.
È una struttura che si colloca nel pieno centro storico di Genova e precisamente nella zona universitaria del polo umanistico di via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA III CHIOSTRO DEI DOMENICANI

Via S. M. di Castello, 29 - 16123 Genova
metro: Sarzano/S. Agostino linee autobus: 12, 13

Dispone di **37 posti letto** in 8 appartamenti doppi, 1 appartamento triplo, 2 appartamenti quadrupli e 2 appartamenti quintupli, aule studio, aule informatiche e servizio lavanderia.
È in posizione strategica rispetto alla facoltà di Architettura, dalla quale dista pochi minuti a piedi.

RESIDENZA "CASA PAGANINI"

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

Dispone di **20 posti letto** in 3 appartamenti singoli e 7 appartamenti doppi e 1 triplo. Questa Residenza viene utilizzata prevalentemente come foresteria.

RESIDENZA SANTA FEDE

Vico Santa Fede, 6 - 16126 Genova
metro: Darsena linee autobus: 1, 2, 9, 18, 20

Dispone di **10 posti letto** in 5 appartamenti doppi.

APPARTAMENTO VIA S. MARIA DI CASTELLO

Via S. Maria di Castello, 23/7 - 16123 Genova
metro: Sarzano/S. Agostino linee autobus: 12, 13

Dispone di **4 posti letto**.
È in posizione strategica rispetto alla facoltà di Architettura, dalla quale dista pochi minuti a piedi.

SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

APPARTAMENTO PASSO FERRADINI

Passo Ferradini - 16137 Genova
linee autobus: 12, 13, 14

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

RESIDENZA MARINELLE

Vico delle Marinelle 1 - 16126 Genova
metro: Principe linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

Dispone di **70 posti letto**.
Situato nella zona universitaria del polo di via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

RESIDENZA SAN NICOLA (apertura 2012)

Salita della Madonnetta - 16136 Genova
funicolare: Zecca Righi, fermata San Nicola linee autobus: 36

Dispone di **120 posti letto** in 16 camere singole, 52 doppie con servizi, aule studio, aule informatiche, servizio fotocopie e servizio lavanderia).

Le **struttura abitativa in Savona** è la seguente.

RESIDENZA BLIGNY

Via Luigi Cadorna, 1 – 17100 Savona
linee autobus: 4

Dispone di **25 posti letto** in appartamenti singoli e doppi.

TARIFFE

IN CASA STUDENTE

Idoneo
SINGOLA € 120 | DOPPIA € 110 | TRIPLA € 100

Laureando con reddito nei limiti borsa
SINGOLA € 160 | DOPPIA € 160 | TRIPLA € 160

Dottorando*
SINGOLA € 350 | DOPPIA € 300 | TRIPLA € 250

Mobilità internazionale*
SINGOLA € 350 | DOPPIA € 300 | TRIPLA € 250

Studente iscritto o laureando con
indicatore ISEEU compreso tra € 15.487,00 ed € 22.635,00
SINGOLA € 210 | DOPPIA € 190 | TRIPLA € 170

Studente iscritto o laureando oltre limite ISEEU
SINGOLA € 255 | DOPPIA € 235 | TRIPLA € 205

Studente iscritto o laureando con reddito nei limiti senza merito
SINGOLA € 200 | DOPPIA € 180 | TRIPLA € 160

IN APPARTAMENTO

Idoneo
APP. SING. € 120 | SINGOLA € 120 | DOPPIA € 110 | TRIPLA € 100

Laureando con reddito nei limiti borsa
APP. SING. € 160 | SINGOLA € 160 | DOPPIA € 160 | TRIPLA € 160

Dottorando*
APP. SING. € 380 | SINGOLA € 380 | DOPPIA € 350 | TRIPLA € 270

Mobilità internazionale*
APP. SING. € 380 | SINGOLA € 380 | DOPPIA € 350 | TRIPLA € 270

Studente iscritto o laureando con
indicatore ISEEU compreso tra € 15.487,00 ed € 22.635,00
APP. SING. € 230 | SINGOLA € 210 | DOPPIA € 190 | TRIPLA € 170

Studente iscritto o laureando oltre limite ISEEU
APP. SING. € 305 | SINGOLA € 275 | DOPPIA € 255 | TRIPLA € 205

Studente iscritto o laureando con reddito nei limiti senza merito
APP. SING. € 220 | SINGOLA € 200 | DOPPIA € 180 | TRIPLA € 160

POSTO LETTO PER PERIODI BREVI O FORESTERIA CAMERA DOPPIA

4 NOTTI € 80 | 6 NOTTI € 100 | 14 NOTTI € 150 | MENSILE € 250

POSTO LETTO PER PERIODI BREVI O FORESTERIA CAMERA SINGOLA

4 NOTTI € 90 | 6 NOTTI € 120 | 14 NOTTI € 180 | MENSILE € 280

** comprensiva di un pasto gratuito ed uno alla tariffa di fascia giornalieri presso i Centri di Ristorazione in gestione diretta (Gastaldi, Asiago) dal lunedì al sabato mentre alla domenica e nelle festività infrasettimanali. presso il Centro di Ristorazione Darsena.*

Cauzione

I nuovi assegnatari, 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.

ATTENZIONE

Le affissioni degli elenchi dei vincitori e la loro pubblicazione all'albo degli Enti e sul sito di A.R.S.S.U., hanno valore a ogni effetto di notificazione agli interessati.
A.R.S.S.U. 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.

A.R.S.S.U. di Genova 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 E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

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

4 RISTORAZIONE

A chi si rivolge

Il servizio ristorazione si rivolge alla generalità degli studenti universitari e agli studenti iscritti delle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale.

Tutti gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Genova, compresi gli iscritti delle sedi decentrate, possono usufruire del servizio. 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. Con autorizzazione possono accedervi studenti di altri Atenei temporaneamente presenti a Genova per motivi di studio. Inoltre l'accesso al servizio ristorazione, da parte di altri soggetti, può avere luogo previa apposita convenzione stipulata con A.R.S.S.U.. Sul sito è possibile consultare i menù giornalieri di ogni Centro di Ristorazione.

Nel 2010 il servizio ristorazione ha erogato **554.246 pasti**.

Caratteristiche del servizio

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente con proprio personale e indirettamente tramite appalti e convenzioni. L'Azienda 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 menu**, ossia i menu 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 del 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 menu anche sul sito dell'Azienda, delle grammature e degli ingredienti

Dall'anno accademico 2009-2010, **nelle mense a gestione diretta (nelle Case dello Studente di Gastaldi e di Asiago)**, si preparano, su richiesta degli interessati, **pasti per celiaci**.

A GENOVA sono disponibili i seguenti 9 punti di ristoro:

GASTALDI

orario di servizio (da lunedì a venerdì):
PRANZO dalle 12,00 alle 14,00 | **CENA** dalle 19,00 alle 20,30

linee autobus: 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. 360 posti a sedere ed è climatizzato.

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

ASIAGO

orario di servizio (da lunedì a sabato):
PRANZO dalle 12,00 alle 14,00 | **CENA** dalle 19,00 alle 20,30

bar annesso alla mensa (da lunedì a venerdì):
8,00 - 10,30 e 12,00 - 14,00 | sabato 9,00-12,00

linee autobus: 49

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

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

PUGGIA

orario di servizio (da lunedì a venerdì):
SOLO PRANZO dalle 12,00 alle 14,00

linee autobus: 15, 43

Il servizio di ristorazione è situato in viale Gambaro, n. 54 ed è adiacente alla Facoltà di Scienze MFN ed Ingegneria. Il locale ha una linea self-service, n. 120 posti a sedere ed è dotato di ampio parcheggio auto e moto.

Il servizio è gestito dalla Ditta Concerta S.p.A.

DARSENA

orario di servizio (da lunedì a venerdì):
SOLO PRANZO dalle 12,00 alle 14,00

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

Il servizio di ristorazione è situato al piano terra della Sede della Facoltà di Economia in via Vivaldi, 1 presso la Darsena, ha una linea self-service, n. 200 posti a sedere ed è climatizzato.

Il servizio è gestito dalla Ditta Concerta S.p.A.

TRENDY

orario di servizio (da lunedì a venerdì):
PRANZO dalle 12,00 alle 14,00 | **CENA** dalle 19,00 alle 20,30

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

È un locale commerciale convenzionato e situato in Salita San Giovanni 13, nelle vicinanze del polo di via Balbi, sede storica dell'Università e delle facoltà umanistiche, ha due linee self-service, n. 300 posti a sedere ed è climatizzato.

Il servizio è gestito dalla Ditta Concerta S.p.A.

BRIGNOLE

orario di servizio (da lunedì a sabato):
SOLO PRANZO dalle 7,30 alle 15,00

linee autobus: 39, 40

Brignole University Cafè è situato in piazzale Emanuele Brignole n. 2, presso l'Istituto E. Brignole, meglio noto come Albergo dei Poveri, sede delle Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche.
È un bar-caffetteria-paninoteca che fornisce agli studenti assistiti un pranzo alternativo al tradizionale, 45 posti a sedere ed è climatizzato.
Nei pressi ampio parcheggio pubblico per le moto.

Il servizio è gestito dalla Ditta Concerta S.p.A.

GALLIERA

Presso l'Ospedale Galliera gli studenti iscritti alla Scuola Infermieristica possono accedere alla mensa situata all'interno dell'Ospedale. Gli studenti in fascia possono ritirare presso il Centro di Ristorazione di Gastaldi e Asiago i buoni pasto utilizzabili nella mensa ospedaliera.

Il servizio è gestito dalla Ditta Copra Ristorazione S.p.a.

POLO DIDATTICO ASL3 "GENOVESE"

Presso il polo didattico ASL3 "Genovese", in via Maggio, 6, gli studenti iscritti al corso di laurea Infermieristica possono accedere alla mensa aziendale utilizzando i buoni pasto che possono ritirare presso il Centro di Ristorazione di Gastaldi e di Asiago.

ISTITUTO GASLINI

Presso l'Ospedale Gaslini, gli studenti specializzandi che frequentano le scuole di Specializzazione in Pediatria ed Infermieristica pediatrica possono accedere alla mensa dell'Ospedale. Per usufruire della mensa lo studente dovrà prenotare il pasto entro le ore 9 del giorno stesso (o dalle ore 15 del giorno precedente). Tutti gli studenti possono accedere alla mensa pagando la tariffa di **€ 4,14** per un pasto completo, mediante badge magnetico, nominativo a pagamento, venduto presso la cassa della mensa.

VILLAGGIO DEL RAGAZZO A SAN SALVATORE DI COGORNO (GE)

orario di servizio (da lunedì a sabato):
SOLO PRANZO dalle 13,20 alle 14,00

È disponibile da Novembre 2011 un punto di ristoro presso il Villaggio del Ragazzo a San Salvatore di Cogorno per gli studenti dell'Università di Genova, iscritti ai corsi di Scienze Infermieristiche e Fisioterapia, che frequentano il polo chiavarese. Gli studenti possono accedere al servizio di Ristorazione utilizzando i buoni pasto rilasciati da A.R.S.S.U., ritirabili per i borsisti presso la segreteria del Villaggio (Sig.ra Giovanna), per gli studenti in fascia presso il Centro di Ristorazione di Gastaldi e di Asiago.

A SAVONA sono disponibili i seguenti 3 punti di ristoro:

POLO UNIVERSITARIO

orario di servizio (da lunedì a sabato):
SOLO PRANZO dalle 12,00 alle 14,30

bar annesso alla mensa (da lunedì a sabato):
7,30 - 17,30

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

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

SAN PAOLO

Presso l'Ospedale San Paolo A.S.L.2 Savonese, gli studenti iscritti alla Scuola Infermieristica possono accedere alla mensa situata all'interno dell'Ospedale, gli studenti in fascia possono ritirare, presso il Centro di Ristorazione di Gastaldi e di Asiago, i buoni pasto utilizzabili nella mensa ospedaliera.

Il servizio è gestito dalla Ditta CIR food Cooperativa Italiana Ristorazione.

OSPEDALE S. CORONA A PIETRALIGURE (SV)

orario di servizio: **SOLO PRANZO**

A Pietraligure (SV) è disponibile 1 punto ristoro presso l'Ospedale S. Corona. Possono accedere al servizio di Ristorazione tutti gli studenti dell'Università di Genova iscritti ai corsi di Scienze Infermieristiche e di Fisioterapia e gli studenti inseriti nelle fasce A.R.S.S.U. utilizzando i buoni pasto rilasciati dall'Azienda ritirabili presso la Segreteria della Formazione dell'Ospedale S. Corona - Via XXV Aprile, Pietraligure (SV), o presso il Centro di Ristorazione di Gastaldi e di Asiago.

A IMPERIA sono disponibili i seguenti 3 punti di ristoro:

POLO UNIVERSITARIO

orario di servizio (da lunedì a sabato):
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 di Imperia in via Nizza, è collocato il servizio di ristorazione, ha una linea self-service, n. 50 posti a sedere.

Tutto il servizio è gestito direttamente dalla Co.Ser. Cooperativa di Servizi Sociali a r.l.

A LA SPEZIA sono disponibili i seguenti punti di ristoro:

Gli studenti che frequentano i corsi di laurea dell'Università di Genova a La Spezia, possono usufruire del servizio di Ristorazione presso le mense aziendali ASL5 "Spezzino" gestite dalla Ditta CIR food Cooperativa Italiana Ristorazione.

- Polo didattico Tiresia – via Matteotti – San Terenzo – Lerici;
- Ospedale S. Andrea – via XXV Maggio – La Spezia;
- Ospedale Filettino – via del Forno 4 – La Spezia;
- Ospedale S. Bartolomeo – via Paci – La Spezia.

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 A.R.S.S.U., per gli iscritti alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale.

Quanto costa usufruire del servizio

Gli studenti vincitori di borsa hanno diritto ad un pasto gratuito al giorno, gli studenti idonei alla borsa hanno diritto a un pasto a **€ 1,00**, l'eventuale secondo pasto viene pagato **€ 2,00**. Mentre per gli studenti non vincitori di borsa ma inseriti nelle fasce di reddito di A.R.S.S.U. a seguito di presentazione di domanda del nostro bando di concorso, 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/ISEEU da € 0 a € 15.487,00)

FASCIA 1A - 1B - 1C	€ 2,00	(Gastaldi - Asiago)
FASCIA 1A - 1B - 1C	€ 2,50	(Darsena - Puggia - Brignole - Trendy - Imperia - Savona)

(ISEE/ISEEU da € 15.487,01 a € 22.635,00)

FASCIA 2	€ 3,50	(tutte le sedi)

Tutti gli studenti che non rientrano nelle fasce di reddito di A.R.S.S.U., ossia che superano il tetto massimo ISEE/ISEEU di € 22.635,00, 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:

ASIAGO | GASTALDI
Pasto completo **€ 5,00**
Pasto ridotto **€ 4,00** (secondo con contorno + 1 supplemento)

DARSENA | PUGGIA | BRIGNOLE | TRENDY
IMPERIA | SAVONA
Pasto completo **€ 6,00**
Pasto ridotto **€ 5,00** (secondo con contorno + 1 supplemento)

Alcuni punti di ristorazione quali Brignole ed altri c/o i Poli di Imperia e Savona offrono anche un servizio di paninoteca.

Gli studenti stranieri partecipanti a programmi di mobilità internazionale (progetto LLP-Erasmus) che ne facciano richiesta, usufruiscono del servizio alla tariffa di € 5.00 per un pasto completo ed € 4.00 per un pasto ridotto presso tutti i punti di ristorazione A.R.S.S.U..

A.R.S.S.U. di Genova 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

RISTORAZIONE

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: ristorazione@arssu.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 CONTROLLO QUALITÀ

Il Servizio Affari Istituzionali e Segreteria Direttore Generale ha curato la stesura della terza Carta dei Servizi e ha il compito di monitorare, ai sensi della normativa vigente, la qualità di tutti i servizi erogati da A.R.S.S.U. che ha per obiettivo il miglioramento continuo di tutte le sue attività.

A.R.S.S.U. redige tutti gli anni la Carta dei Servizi e il Bilancio Sociale. Non basta promettere è importante anche rendere conto delle proprie prestazioni, quindi gli strumenti per rendicontare saranno: monitoraggio continuo dell'operato di A.R.S.S.U., reclami degli utenti e le segnalazioni interne delle non conformità.

Qualora l'utente voglia presentare un reclamo, potrà utilizzare l'**apposito modulo**, pubblicato sul sito dell'Azienda, presentandolo direttamente o inviandolo per posta alla **Direzione di A.R.S.S.U.**, via San Vincenzo 4 - 16121 Genova oppure per via e-mail all'indirizzo **direzione@arssu.liguria.it**.

L'Azienda, 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'Azienda (ossia riguardanti servizi non erogati da A.R.S.S.U.);
- 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.

SERVIZIO AFFARI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA DIRETTORE GENERALE

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: direzione@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 2491250
fax.: +39 010 2491246

ORARIO PER CONTATTI TELEFONICI

dal lunedì al venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,00

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO 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	Erogazione(*) della quota monetaria della borsa di studio per gli studenti iscritti al primo anno di tutti i corsi	Entro il mese successivo alla consegna della documentazione attestante il raggiungimento del requisito di merito (tale standard non è garantito per le certificazioni consegnate tra il 20 luglio ed il 31 agosto)

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

SERVIZIO BORSE SCOLASTICHE E PROGETTI REGIONALI/COMUNITARI

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Emanazione della graduatoria delle borse per il rimborso delle spese di iscrizione e frequenza	Entro 60 gg. lavorativi dal termine della presentaz. della domanda
Tempestività	Elaborazione della graduatoria per i contributi straordinari a favore di adulti meritevoli	Entro 30 gg. lavorativi dal termine della presentaz. della domanda
Tempestività	Erogazione delle borse e dei contributi (subordinata al trasferimento dei finanziamenti regionali)	Entro 40 gg. lavorativi dall'approvazione delle graduatorie

SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Assegnazione di un posto alloggio	Massimo 15 gg. lavorativi dalla data di pubblic. degli elenchi degli aventi diritto (tale standard non è garantito in caso di assegnazione a studenti che dovessero essere nominati vincitori a seguito di scorrimento nelle graduatorie)
Tempestività	Assegnazione posti alloggio resi liberi per laurea, rinuncia o revoca	Massimo 10 gg. lavorativi dall'accert. disponibilita'
Rispetto	Igienizzazione periodica degli ambienti comuni delle residenze	Calendario sul sito internet
Regolarità e continuità	Pulizia, portierato, sorveglianza, custodia	Calendario sul sito internet
Regolarità	Lavaggio, stiratura, sostituzione delle lenzuola	Settimanalmente
	Lavaggio, stiratura, coperte, coprimaterasso e copriletto	Annuale
Tempestività	Restituzione del deposito cauzionale	Entro 10 gg. lavor. dalla riconsegna del posto alloggio, in contanti c/o il cassiere di A.R.S.S.U. oppure 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
Tempestività	Assegnazione dei contributi monetari in favore delle associazioni studentesche	Entro la data indicata sul bando
Tempestività	Pagamento dell'acconto dei contributi monetari alle associazioni studentesche	Entro 30 gg. lavorativi successivi all'atto ufficiale di attribuzione
Tempestività	Pagamento del saldo dei contributi monetari alle assoc. cult. student.	Entro 30 gg. lavorativi successivi alla present. rendicontaz. delle iniziative delle assoc. cult.stud.
Disponibilità e tempestività	Sul sito elenco delle convenzioni	Aggiornato entro 3 gg. lavorativi dalla data di entrata in vigore/cessazione delle convenzioni

SERVIZIO RISTORAZIONE

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	Disponibilita' nel menu' di alternative
Mantenimento	Assortimento previsto dal menu	Sino a ¾ dell'orario di apertura
Disponibilità	Ingredienti dei piatti	Informazioni
Visibilità	Menu giornalieri	Sito internet

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'Azienda, **www.arssu.liguria.it** e presso gli uffici ed i servizi. L'Azienda risponderà entro il termine previsto dalla presente Carta al capitolo n. 10. Le risposte di carattere ed interesse generale saranno diffuse anche tramite il sito dell'Azienda.

A.R.S.S.U. 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 prestazioni 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 faranno 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 pervenire in forma scritta, su apposito modulo di reclamo, scaricabile dal sito web **www.arssu.liguria.it**, **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'Azienda provvede all'eventuale rimborso. Il rimborso riguarda soltanto il mancato rispetto dello standard specifico promesso sulla Carta e non il danno o il disagio arrecato. Il diritto al rimborso non è valido qualora il rispetto degli standard non possa essere garantito per cause di forza maggiore (es. eventi naturali, manutenzioni straordinarie, problemi di sicurezza etc.) che in ogni caso devono essere rese note agli interessati.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

SERVIZIO BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI

STANDARD DI QUALITÀ		FORMA DI RIMBORSO
Tempestività	Erogazione(*) delle quote monetarie della borsa di studio entro i termini indicati dal bando.	**€ 15.00**

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

SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

STANDARD DI QUALITÀ		FORMA DI RIMBORSO
Tempestività	Assegnazione di un posto alloggio: entro i termini indicati dal bando.	**€ 15.00**
Tempestività	Entro 10 gg. lavorativi dalla riconsegna del posto alloggio, in contanti c/o il cassiere di A.R.S.S.U. oppure con emissione del bonifico bancario	**€ 15.00**
Tempestività	Pagamento dell'acconto dei contributi monetari alle Associazioni culturali studentesche nei 30 gg. lavorativi successivi all'atto ufficiale di attribuzione	Aumento del contributo in misura del **5% sul totale**

SERVIZIO RISTORAZIONE

STANDARD DI QUALITÀ		FORMA DI RIMBORSO
Continuità	Erogazione quotidiana del servizio (eccetto i periodi di chiusura e festività regolarmente segnalati)	**Due buoni pasto gratuiti** alla generalità degli studenti
Regolarità	Rispetto dell'orario di apertura e chiusura delle mense	**Due buoni pasto gratuiti** alla generalità degli studenti

PROSSIMAMENTE

Studiareagenova.it

Diventerà operativo all'inizio dell'anno 2012 il sito web sviluppato da A.R.S.S.U. per dare una risposta concreta alla piaga del fenomeno degli affitti in nero pagati da molti studenti universitarie che frequentano l'ateneo genovese.

Nell'ambito delle iniziative sottoscritte tra Università di Genova, Comune di Genova e ARSSU relativamente a "Genova città Universitaria", l'azienda regionale ha portato avanti un progetto di cerco/offro alloggio destinato sia agli studenti universitari in cerca di alloggio che ai piccoli proprietari di immobili presenti a Genova. Nel protocollo firmato tra ARSSU e UPPI (Unione Piccoli Proprietari Immobiliari), APPC (Associazione Piccoli Proprietari case) e ANACI (Associazione nazionale amministratori condominiali e immobiliari), è stato deciso di attivare un servizio congiunto di qualità e legalità verso agli studenti universitari che cercano un alloggi dove risiedere durante il periodo di studi.

Chi inserisce un'offerta di alloggio (appartamento o stanza che sia) sottoscrive un regolamento che lo obbliga a fare un regolare contratto d'affitto agli studenti secondo la normativa prevista per gli studenti universitari, si impegna a non chiedere caparre e assicura che l'alloggio rispetti determinati requisiti abitativi previsti dallo stesso. Il proprietario è assicurato contro eventuali danni e mancati pagamenti degli affitti mediante un'assicurazione che l'alloggiato sottoscriverà al momento della firma del contratto e di cui è garante A.R.S.S.U. stessa.

Lo studente si impegnerà anch'esso a rispettare il regolamento previsto.

Per aiutare i proprietari e gli studenti, A.R.S.S.U. oltre al sito ha previsto uno sportello aperto al pubblico per rispondere ai quesiti degli interessati e agevolare la contrattazione.

Inserire annunci è totalmente gratuito così come cercare un alloggio.

Comunicare

Dopo l'aggiornamento costante del sito aziendale, ARSSU attiverà strumenti di comunicazione per raggiungere direttamente e più velocemente gli utenti interessati: mailing, sms, Facebook, Twitter e Google+ e altri canali che si affiancheranno agli strumenti classici di comunicazione diretta.

Le bussole di RadioJeans

Nell'ambito dell'accordo di programma quadro "giovani protagonisti" firmato dalla Regione Liguria con il Ministero della Gioventù, A.R.S.S.U. gestisce in prima persona l'azione Radiojeans, la collocazione dei cosiddetti Radio kit all'interno delle scuole superiori della regione Liguria che ne fanno richiesta.

Con la cooperativa Mandragola editrice, vincitrice del bando per la gestione della cabina di regia e per la formazione degli studenti partecipanti, A.R.S.S.U. svilupperà una radio web che coinvolgerà gli istituti e le residenze universitarie che saranno dotate anch'esse di un radio kit.

La prima a partire sarà la casa di Gastaldi.

Progetto "La conoscenza in rete – cooperazione tra scuole e più sostegno dall'Europa"

A.R.S.S.U. per sostenere lo sviluppo della conoscenza costruttiva ha previsto la creazione di uno sportello come supporto alle reti scolastiche presenti sul territorio e per favorire la nascita di nuovi reti capaci di diffondere le buone pratiche esistenti e sostenere le agenzie formative nella ricerca di contributi nazionali ed europei per progetti innovativi in ambito formativo e orientativo.

A.R.S.S.U. attiverà questo punto informativo con delle professionalità che si metteranno a servizio del mondo dell'istruzione e della formazione.

Progetto "Buona la Prima"

A.R.S.S.U. metterà a disposizione delle scuole che ne faranno richiesta un software ideato specificatamente per consentire ai docenti di utilizzare uno strumento didattico altamente flessibile e nello stesso tempo in grado di stimolare lo spirito critico degli studenti attraverso la rilettura dell'attualità.

Questo percorso consente a tutti gli studenti accreditati di collegarsi quotidianamente con la piattaforma informatica delle edicole virtuali già presenti in molte scuole della Liguria.

Grazie al percorso didattico gli studenti potranno partecipare ad un vero e proprio "laboratorio di attualità multimediale"

direttamente proposto alla classe dal proprio insegnante analizzando le notizie delle prime pagine dei quotidiani regionali, nazionali e internazionali.

Programmi televisivi di orientamento

A.R.S.S.U. produrrà un format televisivo sul tema dello sviluppo e incentivazione della conoscenza e promozione dell'istruzione, dell'orientamento scolastico, della formazione e del lavoro.

Le scuole secondari superiore della Liguria che ne faranno richiesta avranno l'opportunità di presentare il loro Istituto, le materie che i ragazzi studiano e le opportunità formative e lavorative che avranno alla fine della scuola.

Finito di stampare a Genova nel mese di novembre 2011