

CARTA DEI SERVIZI

Anno accademico 2017/2018

Introduzione

La legge regionale 14 novembre 2014, n. 21 ha disciplinato un sistema integrato di interventi per il diritto allo studio universitario nel rispetto dei principi fissati dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione, in attuazione dell'articolo 117, quarto comma, della Costituzione e dell'articolo 10 della legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3 (Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione), nonché in osservanza del decreto legislativo 29 marzo 2012, n. 68 (Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti), relativo all'individuazione degli strumenti e dei servizi per il diritto allo studio universitario, nonché dei relativi livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali e dei requisiti di eleggibilità per l'accesso a tali prestazioni.

Ai sensi dell'articolo 27 della LR 16/2012 è stata costituita l'Ardiss: l'Agenzia regionale per il Diritto agli Studi Superiori, nella quale sono confluiti gli Erdisu di Trieste e di Udine.

L'Ardiss è l'unico soggetto deputato a gestire gli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario in Friuli Venezia Giulia, ha sede legale nel capoluogo giuliano e dispone di sedi operative a Trieste e a Udine, oltre a sedi territoriali decentrate a Gorizia, Gemona del Friuli e Pordenone.

L'Agenzia, d'intesa con il Comitato degli studenti, ha predisposto il nuovo Programma triennale degli interventi, approvato con DGR n. 1234 del 1° luglio 2016, tenendo conto delle linee guida, approvate dalla Giunta regionale con DGR n. 1154 del 19 giugno 2015 ed aggiornate con DGR n. 1233 del 1° luglio 2016, e delle disposizioni contenute nella LR n. 21 del 2014.

Sulla base delle disposizioni indicate nel Programma triennale l'Ardiss attiva, a livello regionale, i benefici e i servizi messi a concorso dal presente bando unico.

indice

3 Principali riferimenti normativi

4 Cos'è il Diritto allo studio e chi lo assicura

6 Struttura organizzativa e dotazione organica dell'ARDISS

7 PRESENTAZIONE DELLA CARTA

7 Cos'è

7 A cosa serve

8 Cosa contiene la carta

8 Dove si trova la carta

8 Principi fondamentali

9 I BENEFICI A CONCORSO

9 Il bando di concorso

11 Borsa di studio

13 Servizio abitativo

19 Contributo alloggio

21 Mobilità internazionale

21 SERVIZI COLLETTIVI

21 Ristorazione

24 Facilitazioni per il trasporto per la generalità degli studenti

26 Attività culturali

26 Attività sportiva

27 Aule studio e biblioteche

27 Servizio di consulenza psicologica

28 Assistenza sanitaria

28 Sportello diversamente abili

29 Welcome Office FVG

30 IL RECLAMO

31 Fac-simile modello reclamo

32 ORARI E CONTATTI

33 ARDISS sede di Trieste

34 ARDISS sede di Udine

36 Spazi Studio per la generalità degli studenti

37 LA TUA OPINIONE SULLA CARTA DEI SERVIZI

Principali riferimenti normativi

Il contesto normativo cui è improntata l'attività dell'ARDISS è il seguente:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche e integrazioni
- Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge regionale 20 marzo 2000, n. 7 "Testo unico delle norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso" e successive modifiche e integrazioni
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- D.P.C.M. 9 aprile 2001 "Uniformità di trattamento sul diritto allo studio universitario" e successive modifiche e integrazioni
- Decreto legislativo 29 marzo 2012, n. 68 "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti"
- Legge regionale 9 agosto 2012, n. 16 "Interventi di razionalizzazione e riordino di enti, aziende e agenzie della regione" e successive modifiche e integrazioni
- D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 "Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)"
- Legge regionale 14 novembre 2014, n. 21 "Norme in materia di diritto allo studio universitario"
- D.G.R. 19 giugno 2015, n. 1154 "L.r. 21/2014 art. 8: Approvazione delle linee guida per il triennio 2015/2017, anni accademici 2015/2016, 2016/2017, 2017/2018", aggiornate con D.G.R. n. 1233 del 1° luglio 2016
- D.G.R. n. 1234 del 1° luglio 2016 "L.r. 21/2014 art. 9: Programma triennale degli interventi in materia di diritto allo studio universitario (DSU) triennio 2015/2017, anni accademici 2015/2016, 2016/2017, 2017/2018,"

Cos'è il diritto allo studio e chi lo assicura

Cos'è il diritto allo studio? Come viene trattato nel contesto giuridico? Quali sono gli interventi adottati per assicurare questo diritto?

Per rispondere a queste domande è utile richiamare in questa sede i diversi strumenti normativi che si occupano del tema del diritto allo studio.

La Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU nel 1948, si occupa all'articolo 26 dell'istruzione, intesa come diritto riconosciuto a tutti gli individui e indirizzata "al pieno sviluppo della personalità umana ed al rafforzamento del rispetto dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali" (articolo 26 comma 2).

Nel panorama europeo il diritto all'istruzione è sancito dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, proclamata nel dicembre 2000 a Nizza da parte di Parlamento europeo, Consiglio e Commissione. All'interno del documento sono raggruppati i diritti fondamentali riconosciuti a livello dell'Unione Europea e in particolare all'articolo 14, rubricato "diritto all'istruzione", si legge: "Ogni persona ha diritto all'istruzione e all'accesso alla formazione professionale e continua".

Il "diritto allo studio" trova fondamento all'interno della Costituzione Italiana, in particolare nell'articolo 34, che recita: "I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso."

Da una lettura più ampia della Carta costituzionale risulta che la disposizione all'articolo 34 è da leggere in collegamento con l'articolo 2, sul riconoscimento e garanzia dei diritti inviolabili dell'uomo, e con l'articolo 3, dove sono contenuti i principi di eguaglianza formale (comma 1) e sostanziale (comma 2). Pare opportuno uno sguardo anche all'articolo 9, sulla promozione dello sviluppo della cultura, ricerca scientifica e tecnica da parte della Repubblica.

In attuazione delle norme contenute nella Carta Costituzionale, prima fra tutte quella di cui all'articolo 34, sono stati messi a disposizione diversi strumenti per rendere effettivo questo diritto.

In prima battuta, in una visione meramente assistenziale, la fase di attuazione si è conclusa con la concessione di posti alloggio ed erogazione di assegni di studio e pasti agevolati.

Negli anni il diritto allo studio si è poi evoluto, modellandosi con i cambiamenti in atto nella sfera socio-politica e adeguandosi al panorama internazionale, assumendo una dimensione più estesa che riuscisse ad inserire gli studenti nella vita universitaria e sociale. La peculiarità del nuovo approccio si concretizza nel fatto che i tradizionali interventi vengono integrati con nuovi servizi rivolti alla generalità degli studenti, quali l'orientamento e la consulenza psicologica, le attività culturali e sportive, lo sviluppo della mobilità internazionale ed altri ancora.

Con D.P.R. 616/1977 le competenze del diritto allo studio universitario sono state trasferite dallo Stato alle Regioni. Con l.r. 55/1990, recante "Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario nella Regione autonoma Friuli - Venezia Giulia", si è provveduto a istituire gli Enti regionali per il diritto allo studio universitario nelle due sedi di Trieste e di Udine, poi trasformati in Enti regionali per il diritto e le opportunità allo studio universitario con la l.r. 12/2005.

A decorrere dal 1° aprile 2013 i due Enti regionali per il diritto e le opportunità allo studio universitario, operanti nel Friuli Venezia Giulia, sono stati commissariati e, successivamente, soppressi.

Nell'anno 2012, con l.r. 16/2012, recante "Interventi di razionalizzazione e riordino di enti, aziende e agenzie della Regione" è stata istituita l'Agenzia regionale per il diritto agli studi superiori (ARDISS), avente personalità giuridica di diritto pubblico, dotata di autonomia gestionale, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria e sottoposta alla vigilanza e al controllo della Regione.

L'ARDISS opera dal 1° gennaio 2014 e dalla data medesima sono stati soppressi gli Erdisu di Trieste e di Udine. Attualmente la normativa quadro in ambito regionale in materia di diritto allo studio universitario è costituita dalla l.r. 21/2014 "Norme in materia di diritto allo studio universitario", che disciplina gli aspetti salienti del diritto allo studio e la struttura e funzionamento dell'ARDISS.

I destinatari degli interventi promossi dall'ARDISS vengono individuati negli studenti delle Università di Udine e di Trieste, in quelli iscritti ai Conservatori "J. Tomadini di Udine e "G. Tartini" di Trieste, alla SISSA ed agli studenti iscritti agli I.T.S. presenti sul territorio regionale.

Le finalità degli interventi della Regione Friuli Venezia Giulia nell'ambito del diritto allo studio universitario sono previste dalla l.r. 21/2014 e possono essere ricondotte alle seguenti:

- rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per favorire e promuovere, in condizioni di pari opportunità, il conseguimento dei più alti livelli formativi, con prioritaria attenzione agli studenti capaci e meritevoli, carenti o privi di mezzi;
- concorrere alla diffusione degli studi di istruzione superiore e al miglioramento della qualità dell'offerta formativa, potenziando e diversificando la gamma degli interventi offerti per il diritto allo studio universitario anche rivolti alla generalità degli studenti;
- promuovere e valorizzare il merito degli studenti;
- contribuire a ridurre l'abbandono degli studi universitari, promuovendo interventi atti a favorire il migliore inserimento degli studenti nell'attività universitaria;
- favorire e promuovere, in raccordo con le istituzioni universitarie, gli enti di ricerca e gli enti economici, l'internazionalizzazione dei percorsi formativi, di ricerca e professionali;
- promuovere un sistema informativo di supporto nella scelta delle opportunità in materia di istruzione universitaria e di alta formazione, compresa la formazione per la ricerca.

La legge regionale 21/2014 elenca, all'articolo 22, le tipologie di interventi offerti dalla Regione in ottemperanza alla legge stessa. Detti interventi possono essere compresi in tre gruppi:

- a. benefici di natura economica, articolati in:
 - borse di studio;
 - prestiti;
 - contributi;
- b. servizi per l'accoglienza, articolati in:
 - servizi abitativi;
 - servizi di ristorazione;
 - servizi per la mobilità internazionale e l'accoglienza;
 - servizi di orientamento;
 - servizi culturali, per l'aggregazione, turistici e sportivi;
 - servizi di trasporto;
 - servizi a favore dei soggetti con disabilità;
 - servizi di assistenza sanitaria;
- c. ogni altra forma di intervento diretta a favorire l'attuazione del diritto allo studio universitario.

La missione istituzionale dell'Agenzia, pertanto, è quella di organizzare e gestire un sistema integrato di servizi ed interventi affinché tutti gli studenti possano superare le difficoltà materiali e raggiungere i gradi più alti degli studi, anche attraverso la facilitazione delle modalità d'accesso e delle procedure di partecipazione.

Struttura organizzativa e dotazione organica dell'ARDISS

Come disposto dalla legge regionale 14 novembre 2014, n. 21, sono **organi** dell' ARDISS:

a) il Direttore generale: nominato dal Presidente della Regione, previa conforme deliberazione della Giunta regionale, su proposta dell'Assessore regionale competente in materia di diritto allo studio universitario. Ha la legale rappresentanza dell'Agenzia ed è responsabile della gestione della stessa e del raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Giunta regionale, adottando a tal fine tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione.

b) il Comitato degli studenti: composto da rappresentanti degli studenti e dei dottorandi. L'organo è costituito con decreto del Presidente della Regione, su proposta dell'Assessore competente in materia di diritto allo studio universitario. Al Consiglio spettano i compiti quali: esprimere l'intesa sul Programma triennale degli interventi e sulla Carta dei servizi, esprimere pareri sul bilancio sociale e sui regolamenti, formulare proposte per il miglioramento degli interventi, verificare la qualità dei servizi erogati, collaborare con il Direttore generale per la stesura della Carta dei servizi, dei bandi di concorso e degli altri interventi destinati agli studenti.

c) il Revisore unico dei conti: nominato con decreto del Presidente della Regione tra esperti o dipendenti regionali in possesso di specifici requisiti. Svolge funzione di verifica della regolarità contabile delle scritture prodotte dall'Agenzia, esprime pareri sul bilancio di previsione annuale e pluriennale ed accerta almeno ogni semestre la consistenza di cassa;

La disciplina dell'ARDISS e le funzioni della Regione nei confronti dell'Agenzia stessa sono attualmente disciplinate dalla l.r. 14 novembre 2014, n. 21, che ha parzialmente abrogato la sopraccitata l.r. 16/2012.

Le funzioni dell' ARDISS sono principalmente le seguenti:

- predisporre lo schema del programma triennale degli interventi;
- attuare gli interventi medesimi;
- gestire e amministrare il patrimonio mobiliare e immobiliare funzionale allo svolgimento delle attività dell'Agenzia.

L'ARDISS può inoltre svolgere per conto della Regione attività di studio, ricerca, analisi e monitoraggio in materia di diritto allo studio universitario, nonché attività funzionali alla compiuta attuazione della l.r. 17 febbraio 2011, n. 2 (Finanziamenti al sistema universitario regionale).

I servizi sono erogati dall'Agenzia in base ai principi di:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione del cittadino
- Trasparenza
- Pubblicità
- Economicità
- Efficienza ed efficacia

Presentazione della carta

Cos'è

La Carta dei Servizi dell'ARDISS si propone come uno strumento per l'analisi e il miglioramento dei servizi offerti.

La previsione di questo dispositivo è contenuta nell'articolo 36 della l.r. 21/2014, in cui si legge che l'ARDISS adotta la Carta dei servizi sulla base degli indirizzi contenuti nella legge stessa e d'intesa con il Comitato degli studenti; il documento contiene la definizione degli standard qualitativi e le modalità di erogazione dei servizi stessi.

A partire dall'elaborazione della Carta dei servizi per l'A.A. 2016/2017, il documento ricalca l'impostazione del Bando unico regionale, comprendendo tutti gli studenti degli Atenei di Udine e Trieste, dei Conservatori "G. Tartini" e "J. Tomadini", della SISSA e che frequentano gli I.T.S. presenti sul territorio regionale, redatto sulla base delle vigenti linee guida. Si uniscono ai precedenti gli studenti dell'Accademia di Belle Arti di Udine.

L'intento è quello di fornire un moderno modello di gestione dei servizi rivolto al perseguimento della soddisfazione dello studente-utente.

Al fine di sostenere reciprocamente il continuo miglioramento dei servizi offerti, è necessario che tra l'ARDISS e gli studenti si sviluppi un patto-dialogo finalizzato ad agevolare l'Agenzia nel suo impegno. Questo confronto, che trova nella Carta dei servizi il suo naturale strumento, deve permettere di tradurre le esigenze degli studenti in impegni per l'ARDISS e, allo stesso tempo, deve consentire la tutela delle loro attese attraverso la verifica del rispetto degli standard proposti.

Con questa Carta l'amministrazione, nell'intento di garantire qualità e trasparenza, vuole offrire agli studenti – utenti uno strumento per conoscere tutti i servizi offerti a supporto dell'attività prettamente didattica, nella convinzione che una loro più approfondita conoscenza possa rappresentare un valido mezzo di orientamento nel mondo universitario.

A cosa serve

Gli obiettivi della Carta si riassumono così:

- **Informare gli studenti sui vari servizi erogati dall'amministrazione:**

in questo documento tutti gli interessati possono trovare una descrizione dettagliata dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

- **Impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi:**

tutte le caratteristiche dei servizi erogati, descritte nella Carta, costituiscono impegni vincolanti per l'Agenzia che, allo stesso tempo, si prefigge l'obiettivo di migliorarle nel tempo adeguandole alle esigenze dell'utenza.

- **Verificare periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza**

L'ARDISS si impegna:

- a rilevare il grado di soddisfazione degli studenti a fronte dei servizi erogati;
- ad analizzare gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative;
- a definire, se necessario, piani di miglioramento della qualità dei processi di produzione e di erogazione dei servizi;
- a migliorare, ove possibile, gli standard correnti.

Cosa contiene la carta

- le modalità di accesso e gli standard di qualità dei servizi;
- le modalità di erogazione dei benefici;
- gli strumenti di tutela degli utenti.

Dove si trova la carta

- sede operativa dell'ARDISS a Trieste, Salita Monte Valerio n. 3
- sede operativa dell'ARDISS a Udine, Viale Ungheria n. 47
- tutte le residenze universitarie
- tutti i centri di ristorazione universitaria
- sito web: www.ardiss.fvg.it

Principi fondamentali della Carta dei servizi

I contenuti della Carta s'ispirano ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994. Tali principi sono:

EGUAGLIANZA: le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. L'ARDISS si impegna a garantire uniformità di trattamento e ad attenersi ai principi di uguaglianza sanciti dalla Costituzione italiana. L'attività esercitata è orientata a garantire, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, l'adeguatezza delle modalità di prestazione del servizio con le esigenze dei soggetti diversamente abili e gli studenti appartenenti a fasce sociali deboli.

L'ARDISS si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

IMPARZIALITÀ: l'Agenzia si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso i suoi utenti.

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzione.

CONTINUITÀ: l'impegno dell'Amministrazione consiste nell'assicurare all'utenza l'erogazione dei servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione

del servizio, quando previsti dalla normativa di settore, saranno adottate tempestive misure per arrecare agli utenti il minor danno possibile.

PARTECIPAZIONE: l'ARDISS garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste dalla presente Carta.

A tal fine l'utente:

- ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'amministrazione secondo le modalità previste dalla vigente normativa;
- ha facoltà di presentare reclami, osservazioni, istanze e di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: l'Agenzia, nel limite delle risorse finanziarie e della dotazione organica a disposizione, persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

I benefici a concorso

A chi si rivolgono:

- Studenti iscritti all'Università degli Studi di Trieste
- Studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine
- Studenti del Conservatorio di Musica "G. Tartini" di Trieste
- Studenti del Conservatorio di Musica "J. Tomadini" di Udine
- Studenti iscritti agli Istituti Tecnici Superiori (I.T.S.) di Trieste, Udine e Pordenone
- Studenti dell'Accademia di Belle Arti di Udine

Il bando di concorso

Il bando unico ARDISS A.A. 2017/2018 per l'attribuzione dei benefici regionali è stato approvato con decreto del Direttore generale n. del . I benefici erogati dall'Agenzia risultano i seguenti:

- borsa di studio;
- posti alloggio;
- contributi alloggio – per le sedi di Padova, Portogruaro, Bolzano, Conegliano e Verona;
- contributi per la mobilità internazionale.

Il bando è pubblicato sul sito www.ardiss.fvg.it e le principali informazioni ivi contenute sono rese note sui principali quotidiani a diffusione nazionale; copie del bando si possono trovare presso gli uffici dell'Agenzia, le mense, le residenze universitarie, le aree comuni e gli URP dell'Università.

La domanda per concorrere all'assegnazione dei benefici andrà compilata esclusivamente on-line sul sito www.ardiss.fvg.it. Solamente gli studenti iscritti al Conservatorio di Musica "G. Tartini" e agli Istituti Tecnici Superiori (I.T.S.) dovranno consegnare copia cartacea della domanda, apponendo la propria firma in calce e allegando fotocopia di documento di identità, entro 5 giorni dalla scadenza della domanda on-line per la quale si chiede il beneficio con le seguenti modalità:

- consegna agli sportelli dell' ARDISS: sede di Trieste in Salita Monte Valerio 3
sede di Udine in Viale Ungheria 39/B
- spedizione all'indirizzo ARDISS: Salita Monte Valerio 3 – 34127 Trieste
Viale Ungheria 47 – 33100 Udine

Per accedere ai benefici gli studenti dovranno essere in possesso contemporaneamente dei requisiti di merito e di reddito e patrimonio richiesti. Per quanto riguarda i primi, sul bando unico è presente il numero dei CFU richiesto in relazione all'anno di iscrizione nell'A.A. 2017/2018 e all'anno di prima immatricolazione. I requisiti di reddito e patrimonio richiesti per accedere ai benefici dell'A.A. 2017/2018 sono i seguenti: Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) per le prestazioni per il diritto allo studio universitario non superiore al valore di euro 23.000,00 e contemporaneamente Indicatore della Situazione Patrimoniale Equivalente (ISPE) non superiore a euro 50.000,00.

Per studenti diversamente abili, con invalidità pari o superiore al 66%, i requisiti di cui sopra sono i seguenti: ISEE non superiore al valore di euro 28.750,00 e contemporaneamente ISPE non superiore a euro 62.500,00.

Le condizioni economiche dello studente sono individuate sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) per le prestazioni per il diritto allo studio universitario, relativamente ai redditi dell'anno 2015 e alla situazione patrimoniale del 2016.

L'attestazione ISEE per le prestazioni per il diritto allo studio universitario viene rilasciata dai CAF (Centri di Assistenza Fiscale) presenti su tutto il territorio nazionale o presso le sedi INPS.

ATTENZIONE! Gli **studenti comunitari e non, residenti in Italia, il cui nucleo familiare residente in Italia abbia prodotto redditi e possieda patrimoni in Italia** dovranno recarsi presso un qualsiasi CAF per elaborare i documenti necessari all'ottenimento dell'attestazione ISEE per le prestazioni per il diritto universitario relativa ai redditi del 2015 e alla situazione patrimoniale del 2016.

Gli **studenti non residenti in Italia** dovranno rivolgersi esclusivamente agli appositi sportelli CAF convenzionati. Il rilascio della documentazione è gratuito. Gli orari e gli indirizzi dei CAF convenzionati sono pubblicati sul sito www.ardiss.fvg.it.

Gli **studenti riconosciuti quali rifugiati politici in Italia** dovranno allegare la certificazione rilasciata dal Ministero degli Interni; gli **studenti apolidi** dovranno allegare la copia autenticata della documentazione rilasciata dal Tribunale Civile. Per tali categorie di studenti si tiene conto solo dei redditi percepiti in Italia e del patrimonio eventualmente posseduto in Italia.

Per gli **studenti stranieri provenienti dai Paesi in via di sviluppo**, in relazione anche alla presenza di un basso indicatore di sviluppo umano, la valutazione della condizione economica è effettuata sulla base di una certificazione della Rappresentanza italiana nel Paese di provenienza che attesti che lo studente non appartiene ad una famiglia notoriamente di alto reddito ed elevato livello sociale.

L'elenco di tali Paesi è aggiornato annualmente dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ed è riportato in allegato al bando unico dell'ARDISS.

Per orari ed informazioni sull'assistenza gratuita dei CAF consultare il sito internet www.ardiss.fvg.it

BORSA DI STUDIO

La borsa di studio è destinata agli studenti che si trovano in condizioni economiche (reddito e patrimonio) disagiate e che hanno determinate condizioni di merito, in modo da fornire un aiuto sostanziale e spesso decisivo per consentire agli studenti, capaci e meritevoli ma privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti negli studi.

L'assegnazione delle borse avviene sulla base delle graduatorie.

Per il primo anno la graduatoria viene predisposta in base al reddito dello studente; per gli anni successivi al primo, a condizione che il reddito sia inferiore alla soglia di riferimento indicata nel bando, le graduatorie, divise per poli didattici, vengono stilate in base al merito.

Gli studenti risultati idonei alla borsa di studio sono esonerati dal pagamento delle tasse universitarie per l'A.A. 2017/2018, tassa regionale per il diritto allo studio universitario compresa. L'esonero non comprende tuttavia l'imposta di bollo, che quindi dovrà essere pagata anche se lo studente risulterà idoneo alla borsa di studio.

Gli importi delle singole borse di studio sono erogati in due rate.

Per gli studenti iscritti al primo anno la borsa di studio verrà erogata solamente al raggiungimento di almeno 20 crediti e in seguito a segnalazione all'ARDISS, con erogazione dell'importo intero a chi consegua almeno 20 crediti entro il 10 agosto 2018 e con importo dimezzato se conseguiti entro il 30 novembre 2018. Dall'importo della borsa di studio saranno trattenute le rette alloggio nel caso in cui lo studente risulti anche beneficiario di posto alloggio presso la Casa dello Studente.

Per gli studenti iscritti a corsi di laurea con soli esami annuali l'erogazione avverrà al raggiungimento di 10 crediti anziché 20.

Il pagamento della borsa di studio per studenti iscritti ad anni successivi al primo verrà effettuato in due rate, entro le seguenti scadenze:

- 31 dicembre 2017;
- 30 giugno 2018.

Se lo studente iscritto ad anni successivi è assegnatario di posto alloggio presso le strutture ARDISS, dalla prima rata verranno trattenute le rette alloggio per le mensilità settembre-dicembre, dalla seconda rata verranno trattenute le rette alloggio per le mensilità gennaio-luglio; dalla seconda rata della borsa di studio sarà inoltre trattenuta la quota relativa al servizio mensa.

Gli importi variano a seconda che gli studenti siano fuori sede, pendolari o in sede.

A tale proposito si ricorda che sono definiti:

studenti fuori sede: quelli residenti nei comuni considerati fuori sede nell'allegato 1 e che prendano alloggio nei pressi della sede universitaria (cioè nei comuni considerati in sede in relazione alla sede del corso) utilizzando, a titolo oneroso, le strutture residenziali pubbliche o altri alloggi di privati o enti per un periodo non inferiore a 10 mesi (calcolati a decorrere dal 1 settembre 2017), o studenti non comunitari, considerati tali a prescindere dalla loro residenza in Italia, ad eccezione del caso in cui il nucleo familiare dello studente risieda in Italia;

studenti pendolari: quelli residenti in comuni che consentono di raggiungere quotidianamente la sede universitaria frequentata (come indicato nel bando di concorso in relazione al corso di studio frequentato);

studenti in sede: quelli che risiedono nei pressi della sede universitaria (come indicato nel bando di concorso in relazione al corso di studio frequentato).

	Studente FUORI SEDE		Studente PENDOLARE	Studente IN SEDE
ISEE per le prestazioni per il diritto universitario ≤ € 15.333,33 (2/3 della soglia)	€ 5.118,36 € 4.518,36 in denaro* + € 600,00 servizio mensa		€ 2.821,67 € 2.421,67 in denaro + € 400,00 servizio mensa	€ 1.929,22 € 1.529,22 in denaro + € 400,00 servizio mensa
ISEE per le prestazioni per il diritto universitario = € 23.000,00 (soglia massima) Importo minimo della borsa di studio	Residente presso le Residenze ARDISS		€ 1.500,00 € 1.100,00 in denaro + € 400,00 servizio mensa	€ 1.050,00 € 650,00 in denaro + € 400,00 servizio mensa
	Stanza singola € 3.100,00 € 1.100,00 in denaro + € 600,00 servizio mensa +servizio alloggio	Stanza doppia € 2.900,00 € 1.100,00 in denaro + € 600,00 servizio mensa +servizio alloggio		
ISEE per le prestazioni per il diritto universitario > € 15.333,33 Importo della borsa di studio da calcolare con la formula	$\text{Importo } BDS_{MAX} - \frac{\left(ISEE_S - \frac{2}{3} \text{ della soglia max ISEE} \right) \times (BDS_{MAX} - BDS_{MIN})}{\left(\text{soglia max ISEE} - \frac{2}{3} \text{ della soglia max ISEE} \right)}$			
	dove: ISEE _S per le prestazioni per il diritto universitario = ISEE per le prestazioni per il diritto universitario dello studente BDS _{MAX} = importo massimo lordo della borsa di studio BDS _{MIN} = importo minimo lordo della borsa di studio			

*L'importo indicato non tiene conto delle trattenute delle rette alloggio nel caso in cui lo studente alloggi presso le Residenze dell'ARDISS.

L'importo massimo e l'importo minimo (calcolato in base all'art. 9 comma 6 del DPCM 9 aprile 2001) da utilizzarsi nella formula sono quelli lordi, comprendenti cioè sia la quota in denaro sia i servizi erogati.

Come per gli anni precedenti, la borsa di studio relativa agli studenti con invalidità non inferiore al 66 per cento viene corrisposta in misura superiore al 30% delle rispettive borse di studio ordinarie. Detti importi vengono erogati al netto del corrispettivo per il servizio gratuito di mensa per gli studenti fuori sede, pendolari e in sede.

La quota parte in denaro non può essere in ogni caso inferiore a 1.430,00 euro per gli studenti disabili fuori sede e pendolari e a 845,00 euro per gli studenti in sede.

Per informazioni: **tel 040 3595205 per la sede di Trieste**

tel 0432 245772 per la sede di Udine

Oppure scrivere a: info.trieste@ardiss.fvg.it (Trieste)

info.udine@ardiss.fvg.it (Udine)

Il fondo complessivo destinato al pagamento delle borse di studio è così costituito:

- tasso regionale per il diritto allo studio di cui all' art. 37 della l.r. 21/2014;
- fondo integrativo nazionale per il diritto allo studio;
- fondo integrativo regionale per il pagamento delle borse di studio;
- fondi propri dell'ARDISS derivanti dal fondo di finanziamento ordinario della Regione Friuli Venezia Giulia

Il venir meno delle condizioni che hanno determinato l'assegnazione del beneficio, come anche la mancata corrispondenza della veridicità delle autocertificazioni prodotte, comporta la revoca del medesimo, la richiesta di restituzione dell'intero importo della borsa di studio erogata e l'obbligo di pagamento della tassa regionale. Si richiama, pertanto, particolare attenzione a quanto precisato nel bando unico di concorso sulle cause di revoca dei benefici, in particolare per quanto riguarda le ipotesi di trasferimento in altri Atenei, mancato ottenimento dei crediti, rinuncia agli studi, o possesso di altri titoli universitari dello stesso livello. I casi di revoca del beneficio della borsa di studio sono contenuti all'articolo 24 del Bando unico A.A. 2017/2018.

Per informazioni: tel 040 3595316 per la sede di Trieste

tel 0432 245720 per la sede di Udine

Oppure scrivere a: raffaella.mucchiut@regione.fvg.it (Trieste)

miriam.dibernardo@regione.fvg.it (Udine)

Impegni dell'ARDISS nei confronti degli studenti:

- rispetto di tutti i termini temporali indicati dal bando unico di concorso per l'erogazione dei benefici;
- apertura straordinaria supplementare degli sportelli in prossimità delle scadenze per le domande di presentazione delle borse di studio;
- tempestività nell'istruttoria dei dati forniti ed eventuale richiesta d'integrazione dei dati mancanti o errati: non oltre 30 giorni lavorativi dalla verifica dell'inesattezza;
- puntualità nell'erogazione del beneficio economico della borsa di studio.

SERVIZIO ABITATIVO

Destinatari:

- studenti iscritti all'Università degli Studi di Trieste;
- studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine;
- studenti iscritti al Conservatorio di Musica Giuseppe Tartini (triennio superiore, biennio specialistico);
- studenti iscritti al Conservatorio di Musica Jacopo Tomadini (triennio superiore, biennio specialistico);
- studenti iscritti agli Istituti Tecnici Superiori (I.T.S.) di Trieste, Udine e Pordenone;

- studenti iscritti all'Accademia di Belle Arti di Udine;

L'ARDISS mette a disposizione un totale di 603 posti alloggio per gli studenti iscritti a Trieste, dei quali:

- 549 presso le Case dello Studente di Trieste (n. 74 presso l'edificio E1, n. 250 presso l'edificio E3, n. 126 presso l'edificio E4 e n. 99 presso l'edificio di via Gaspare Gozzi);
- 47 presso la Casa dello Studente di Gorizia (Palazzo de Bassa);
- 5 presso la Casa dello Studente di Pordenone, via Prasecco.

Per la sede di Udine i posti a disposizione sono 609, ripartiti in:

- 283 presso la Casa dello Studente di Udine, viale Ungheria, ovvero in altra sistemazione in caso di inizio dei lavori di ristrutturazione, con possibilità di contribuzione sostitutiva per alloggi presi in locazione;
- 108 + 3 minialloggi a uso singolo o doppio presso la "Nuova Domus Utinensis", Rizzi;
- 12 stanze singole presso la Domus Academica "Maria Bambina" a Udine, via Mantica, 31;
- 64 presso la Casa dello Studente a Gemona del Friuli (UD);
- 49 presso la Casa dello Studente di Gorizia, via Mazzini;
- 90 presso la Casa dello Studente di Pordenone, via Prasecco.

Rette mensili ARDISS Trieste:

Residenza	Tipologia stanza	Retta mensile
Case dello Studente di Trieste, Gorizia e Pordenone	Stanza singola	€ 147,00
	Stanza doppia	€ 127,00

Rette alloggio per studenti con il requisito di sola iscrizione

Residenza	Tipologia stanza	Retta mensile
Case dello studente di Trieste	Stanza singola con bagno condiviso	€ 208,00
	Stanza singola con bagno privato	€ 218,00
	Stanza doppia	€189,00
Case dello studente di Gorizia	Stanza singola	€ 218,00
	Stanza doppia	€ 208,00
Casa dello studente di Pordenone	Stanza singola e	€ 170,00

doppia

Rette per altri studenti, studenti in Mobilità Internazionale, dottorandi, assegnisti, ricercatori, visiting professor, docenti:

Residenza	Tipologia stanza	Retta mensile
Case dello Studente di Trieste e Gorizia	Stanza singola con bagno privato	€ 240,00
	Stanza singola con bagno condiviso	€ 230,00
	Stanza doppia	€ 210,00

Rette mensili ARDISS Udine:

Tipologia stanza	Retta mensile
Stanza singola	€ 147,00
Stanza doppia	€ 127,00

Rette mensili per studenti con il requisito di iscrizione:

Residenza	Tipologia stanza	Retta mensile
Casa dello studente di Gemona Udine e Gorizia	Stanza singola	€ 215,00
	Stanza doppia	€ 185,00
Casa dello studente di Pordenone	Stanza singola o doppia	€ 170,00

Rette mensili per ulteriori destinatari ex art. 4, comma 2, della legge regionale 21/2014:

Residenza	Tipologia stanza	Retta mensile
Casa dello studente di Gemona	Stanza singola	€ 240,00

Udine e Gorizia	Stanza doppia	€ 210,00
Casa dello studente di Pordenone	Stanza singola o doppia	€ 195,00

Residenza	Tipologia stanza	Retta mensile
mini appartamenti polo Rizzi	Stanza singola	€ 370,00
Domus Academica Maria Bambina	Stanza singola	€ 300,00

Alloggi a Trieste:

Casa dello studente E1

- anno di costruzione : 1962;
- indirizzo: via Fabio Severo, 150 - 34127 Trieste (campus di Piazzale Europa);
- tel. 040/3595360
- capienza: 74 posti letto;
- la casa ha una cucina per ogni piano, 1 soggiorno per ogni piano dal 1° al 4°, 1 salotto per ogni piano dal 1° al 3°, spazio palestra non attrezzata al pianoterra, sala lavanderia gratuita al pianoterra;
- servizio di portierato.

Casa dello studente E2 anno di costruzione : 1962 (in fase di ristrutturazione);

- indirizzo: via Fabio Severo, 150 - 34127 Trieste (campus di Piazzale Europa);
- la casa sarà adibita principalmente a sale studio per la generalità degli studenti universitari.

Casa dello Studente Edificio E3 anno di costruzione: 1973, completamente ristrutturata;

- indirizzo: via Fabio Severo, 154 - 34127 Trieste;
- tel. 040/3595600;
- capienza: 250 posti letto;
- tipologia alloggi: stanze singole con servizi e docce comuni ogni due stanze; 6 piani per alloggi più piano terra e 2 seminterrati con servizio di 3 ascensori di cui un montacarichi;
- accesso per disabili – 6 stanze attrezzate per disabili riservate a studenti con disabilità non inferiore al 66%;
- sale multifunzionali ai piani (aula ludica con sala TV al 1° piano, aule studio);
- salone multifunzionale al piano seminterrato (sala cinema, teatro, conferenze, corsi di ballo, spazi interculturali, etc.);
- servizio di portierato;
- 2 stanze sono state ristrutturate ed adibite a cucina per l'intero edificio;
- 1 microonde in ogni piano ubicati nell'atrio di fronte alle aule studio;
- sala lavanderia gratuita al secondo piano interrato.

Casa dello Studente Edificio E4, "Casa B"

- anno di costruzione: 1979, parzialmente ristrutturata;
- indirizzo: Salita Monte Valerio, 3 - 34127 Trieste (campus di Piazzale Europa);
- tel 040/3595111;
- capienza: 126 posti letto;
- tipologia alloggi: stanze singole con servizi e doccia, su 7 piani serviti da 2 ascensori;
- accesso per disabili - 1 stanza attrezzata per disabili e riservata a studenti con disabilità non inferiore al 66%;
- sale multifunzionali ai piani (sala tv; sale studio; biblioteca; emeroteca, etc.);
- aula studio per la generalità degli studenti all'ex centro MOVE;
- servizio di portierato;
- 2 stanze sono state ristrutturate ed adibite a cucina per l'intero edificio;
- 1 microonde in ogni piano ubicati nei corridoi di accesso alle stanze;
- sala lavanderia gratuita al secondo piano interrato.

Casa dello studente Gaspare Gozzi

- edificio dei primi anni del '900;
- indirizzo: via Gaspare Gozzi n.5 - Trieste;
- capienza dopo la ristrutturazione 99 posti letto;
- 2 cucine attrezzate presenti ad ogni piano residenziale;
- la casa è dotata di spazi comuni tra cui aule studio, sale TV, biblioteca, palestra, sala computer, sala ludica, inoltre dotata di un cortile interno attrezzato con panchine e tavoli.

Alloggi a Udine

Casa dello studente viale Ungheria

- anno di costruzione: fine anni '60; immobile soggetto prossimamente a ristrutturazione
- indirizzo: Viale Ungheria, 43 – 33100 Udine;
- tel 0432/21932;
- capienza: 283 posti letto;
- tipologia alloggi: 257 stanze singole e 26 stanze doppie, ciascuna con propri servizi, su 4 livelli serviti da due ascensori, 3 stanze singole con servizi riservate agli studenti disabili;
- accesso per disabili;
- sale multifunzionali (sala TV, sale studio, biblioteca, aule svago);
- sale per usi didattici;
- servizio di portierato;
- 2 cucine per piano riservate alle colazioni;
- servizio mensa a piano terra disponibile per pranzo e cena;

Nova Domus Utinensis

- anno di costruzione: 2012;
- indirizzo: via delle Scienze, 100 – 33100 Udine;
- tel 0432/473611;

- capienza: 108 posti letto e 3 minialloggi doppi;
- tipologia alloggi: 96 stanze singole, 3 stanze doppie e 3 minialloggi per 2 persone, ciascuno con propri servizi, 6 camere per studenti disabili;
- accesso per disabili;
- sale multifunzionali (sala TV, sale studio, biblioteca, aule svago);
- ricovero per biciclette;
- servizio mensa in edificio adiacente con apertura solo a pranzo;
- campo da calcetto.

Domus Academica “Maria Bambina”

- indirizzo: via Mantica 31 – 33100 Udine;
- la struttura è a disposizione di dottorandi, assegnisti, ricercatori, visiting professors e docenti dell’Università degli Studi di Udine;
- tel 0432/511747;
- capienza: 12 posti letto;
- tipologia alloggi: 12 stanze singole ciascuna con propri servizi, delle quali una per soggetti disabili;
- accesso per disabili;
- collegamento ad internet, frigorifero e televisione, cucina, sala da pranzo e lavanderia (completamente accessibili alle persone diversamente abili).

Casa dello studente Gemona del Friuli

- apertura dal 1° ottobre 2014;
- indirizzo: via Comitatus Universitatis Furlane – 33013 Gemona del Friuli (UD);
- tel 0432/983411;
- capienza: 64 posti letto;
- tipologia alloggi: 64 posti letto, suddivisi in stanze singole e doppie con servizi, struttura su due livelli;
- sale studio, laboratori, biblioteca e la sala lavanderia
- cucina attrezzata in ogni livello e mensa a disposizione degli studenti.

Alloggi del Polo di Gorizia

Palazzo De Bassa

- indirizzo: via Mazzini, 4 - 34170 Gorizia;
- tel 0481/550171 (portineria), 0481/550170 (uffici amministrativi);
- tipologia degli alloggi: 99 posti letto in camere singole o doppie, completamente ristrutturate;
- 2 posti riservati a studenti disabili, con stanze adeguatamente attrezzate;
- cucine attrezzate presenti ad ogni piano;
- sala studio e sala lavanderia;
- servizio di portierato.

Alloggi del Polo di Pordenone

Casa dello studente

- indirizzo: via Prasecco – 33170 Pordenone;
- capienza: 95 posti letto;
- tipologia degli alloggi: 71 stanze singole e 12 stanze doppie, tutte con servizi e doccia;
- cucina attrezzata;
- sala studio;
- sala lavanderia.

Impegni dell’Agenzia nei confronti degli studenti:

- Rispetto delle modalità indicate dal bando di concorso per l’assegnazione del posto alloggio;
- Verificata la necessità, apertura straordinaria degli sportelli in prossimità delle scadenze per la presentazione delle domande;
- Rispetto del calendario d’igienizzazione periodica degli ambienti comuni delle residenze;
- Regolarità e continuità nella prestazione dei servizi di pulizia, di portierato, di sorveglianza, secondo le modalità previste per ogni residenza;
- Celerità dell’intervento manutentivo su segnalazione di guasti di modesta entità.

Per informazioni:

Recapiti telefonici Trieste:

portineria E1	+39 040 3595360	lun - dom 24/24
portineria E3	+39 040 3595600	lun - dom 24/24
portineria E4	+39 040 3595111	lun - dom 24/24
Tania Furlani	+39 040 3595354	uffici ARDISS Trieste
	+39 040 3595600	uffici ARDISS Trieste

Oppure scrivere a: alloggi.trieste@ardiss.fvg.it (Trieste)

Sede di Udine:

portineria v.le Ungheria	+39 0432 21932	lun - dom 24/24
portineria Rizzi	+39 0432 473611	uffici ARDISS Udine
portineria Domus Acad.	+39 0432 511747	uffici ARDISS Udine
Giovanna Benedetti	+39 0432 245714	uffici ARDISS Udine

Gorizia:

portineria	+39 0481 550171	lun - dom 24/24
Marco Kabler (Udine)	+39 0481 550170	mar 10.00 - 13.00
Dario Clean (Trieste)	dario.clean@regione.fvg.it	uffici ARDISS Trieste

Pordenone:

portineria	-	-
Marco Kabler	+39 0432 245715	gio 10.00 - 12.00

Gemona del Friuli:

portineria (Università)	+39 0432 983411	lun - dom 24/24
Marco Kabler	+39 0432 245715	orari ufficio

CONTRIBUTO ALLOGGIO

Destinatari:

- studenti iscritti a corsi di laurea dell'Università degli Studi di Trieste con sede a Padova e Portogruaro;
- studenti iscritti a corsi di laurea dell'Università degli Studi di Udine con sede a Conegliano, Bolzano e Verona.

Per gli studenti iscritti a corsi di laurea nelle sedi di Padova, Portogruaro, Conegliano, Bolzano e Verona, dove l'ARDISS non gestisce direttamente le residenze universitarie, viene erogato un contributo annuo di euro 1.200,00, a fronte di un contratto di locazione a titolo oneroso regolarmente registrato. Vengono messi a concorso 10 contributi per ciascuna sede di studi e per accedere allo stesso lo studente deve essere in possesso dei requisiti di reddito e patrimonio e merito previsti dalle norme generali del bando unico.

Si intende a titolo oneroso un contratto d'affitto regolarmente registrato, intestato o cointestato allo studente o a un componente del nucleo familiare, oppure, per gli studenti domiciliati presso strutture pubbliche o private, l'esistenza di certificazione fiscalmente valida relativa al pagamento del canone di affitto per l'alloggio utilizzato nella città sede del corso universitario.

E' condizione necessaria per l'accesso al beneficio l'utilizzo dell'alloggio a titolo oneroso per almeno 10 mesi, calcolati dal 1° settembre 2017, nei pressi della sede universitaria (cioè i comuni considerati in sede in relazione alla sede del corso).

Per informazioni: **tel 040 3595205 - 040 3595511 per la sede di Trieste**
tel 0432 245720 per la sede di Udine

Oppure scrivere a: **info.trieste@ardiss.fvg.it (Trieste)**
miriam.dibernardo@regione.fvg.it (Udine)

Impegni dell'Agenzia nei confronti degli studenti:

- Rispetto dei termini indicati dal bando di concorso per l'erogazione dei benefici

MOBILITÀ INTERNAZIONALE

Gli studenti risultanti idonei o beneficiari della borsa di studio che parteciperanno nell'A.A. 2017/2018 a periodi di studio e tirocinio all'estero promossi dall'Università degli Studi di Udine, dall'Università degli Studi di Trieste, dal Conservatorio di Musica "G. Tartini" di Trieste, dal Conservatorio di Musica "J. Tomadini" di Udine, dall'Accademia di Belle Arti di Udine, sia nell'ambito di programmi promossi dall'Unione Europea (ad esempio Erasmus +), che di programmi anche non comunitari (convenzioni bilaterali), potranno partecipare, in funzione delle risorse finanziarie disponibili e per una sola volta nel corso degli studi, ad un contributo per la mobilità internazionale inteso come integrazione della borsa di studio ARDISS.

L'importo del contributo è pari a 160,00 euro su base mensile per la durata del periodo di permanenza all'estero per un massimo di 10 mesi.

Per ciascuna sede operativa dell'ARDISS verrà garantita l'assegnazione di 20 contributi assegnati in proporzione al numero degli studenti ammessi al concorso iscritti al primo anno o agli anni successivi rispetto al totale degli studenti ammessi al concorso.

Per informazioni: **tel 040 3595204 - 040 3595335 per la sede di Trieste**
tel 0432 245720 per la sede di Udine

Oppure scrivere a: info.trieste@ardiss.fvg.it (Trieste)
miriam.dibernardo@regione.fvg.it (Udine)

Impegni dell'ARDISS nei confronti degli studenti:

- Rispetto dei termini indicati dal bando di concorso per l'erogazione dei benefici.

Servizi collettivi

RISTORAZIONE

L'ARDISS mette a disposizione numerosi punti mensa tra le sedi di Trieste, Udine, Gemona del Friuli, Gorizia, Padova, Pordenone e Portogruaro.

Il servizio di ristorazione si rivolge a:

- studenti iscritti a corsi di laurea nelle Università di Udine e Trieste, compresi corsi di specializzazione, dottorato, master di I e II livello e corsi di tirocinio formativo attivo (TFA)
- studenti iscritti al Conservatorio di Musica "G. Tartini" di Trieste e al Conservatorio di Musica "J. Tomadini" di Udine
- studenti iscritti agli Istituti Tecnici Superiori (I.T.S.) di Trieste, Udine e Pordenone
- borsisti dell'Università degli Studi di Trieste, di Udine e degli Enti pubblici di ricerca
- studenti iscritti a un corso di dottorato di ricerca presso la Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati (S.I.S.S.A.) di Trieste
- studenti Erasmus *incoming* e studenti partecipanti a progetti di scambio internazionale.

Per la **sede di Trieste**, l'accesso ai punti mensa è consentito a tutti gli studenti dell'Università di Trieste mediante l'utilizzo della propria tessera universitaria (Student Card) emessa dall'Ateneo oppure

mediante la tessera mensa, strettamente personale e non cedibile, rilasciata dall'apposito ufficio ARDISS di Trieste.

La tessera mensa è strettamente personale e non cedibile e garantisce allo studente la fruizione di un pasto per turno (una colazione, un pranzo, una cena).

Si ricorda che l'uso improprio della tessera comporta responsabilità civile e penale.

Per la **sede di Udine**, a tutti gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine l'accesso ai punti mensa è consentito mediante l'utilizzo della propria tessera universitaria (Smart Card).

Gli studenti iscritti ai **corsi interateneo tra le Università di Trieste e Udine** possono accedere ai punti di ristoro di entrambe le sedi dell'ARDISS, previa richiesta da inviare tramite e-mail alla sede ARDISS corrispondente all'Università sede amministrativa del proprio corso di laurea, alla quale lo studente paga le tasse.

Per l'accesso alla mensa "O. Lenassi" di Via Vittorio Veneto a Gorizia, gli studenti dovranno richiedere la specifica tessera mensa tramite il modulo reperibile sul sito www.ardiss.fvg.it, da consegnare allo Sportello ARDISS della sede di riferimento. Tale richiesta deve essere effettuata anche dagli studenti che risultano idonei alla borsa di studio.

Agli studenti impegnati a svolgere la propria attività di studio presso l'Area Science Park di Basovizza e Padriciano verrà rilasciata una specifica tessera mensa da utilizzare esclusivamente presso le mense situate presso le suddette strutture.

Gli studenti iscritti ai corsi di specializzazione dei corsi di laurea di medicina e chirurgia dell'Università degli Studi di Udine possono accedere al servizio mensa presso l'Azienda Ospedaliera "Santa Maria della Misericordia" alla tariffa di € 4,70.

Maggiori informazioni a riguardo sul sito www.ardiss.fvg.it.

La quota di costo a carico dello studente varia in funzione del reddito dichiarato:

- euro 2,10 prima fascia (tariffa ridotta studenti)
- euro 3,65 seconda fascia (tariffa ridotta studenti)
- euro 4,70 terza fascia (tariffa intera studenti)
- quarta fascia (tariffa intera esterni a copertura del costo) – vedi importo su sito web ARDISS.

Per gli studenti partecipanti a programmi di mobilità internazionale incoming ovvero provenienti dall'estero, partecipanti a corsi intensivi di lingua italiana, è applicata una tariffa pari a € 5,00.

La richiesta di accesso ai servizi mensa a tariffa ridotta può essere effettuata nella compilazione della domanda on-line per i benefici entro il 31 dicembre 2017; in data successiva può essere comunque effettuata, con modalità che sarà comunicata sul sito ARDISS.

I soli studenti iscritti ad anni successivi, beneficiari di borsa di studio, hanno diritto, a fronte della detrazione di un importo forfetario della stessa, alla fruizione di un pasto gratuito al giorno, per un periodo di 11 mesi (agosto e periodi di chiusura esclusi) dal 1 gennaio 2018 fino al 31 dicembre 2018.

Per informazioni: **tel 040 3595357/207 per la sede di Trieste**

tel 0432 245717/72 per la sede di Udine

Oppure scrivere a: ristorazione.trieste@ardiss.fvg.it (Trieste)

lorena.crognale@regione.fvg.it (Udine)

STRUTTURE DISPONIBILI

Mensa Universitaria Centrale Piazzale Europa*	lun – ven sab, dom, fest	11.45 – 14.45 12.00 – 14.00	19.00 – 21.00 19.00 – 20.30
Mensa Sissa Via Bonomea 265	lun – ven	12.00 – 14.30	-
Mensa ICTP “Adriatico” Via Grignano 9	lun – ven sab	12.00 – 14.00 12.00 – 14.00	19.30 – 21.00 –
Mensa ICTP “Leonardo Building” Strada Costiera 11	lun – ven dom	12.00 – 14.00 –	– 19.00 – 20.30
Mensa ITIS Via Pascoli 31	lun – ven	13.00 – 14.15	–
Mensa dell’Ospedale di Cattinara Strada di Fiume 447 – Cattinara	lun – sab	12.00 – 15.00	–
Bar/Caffetteria dell’Ospedale di Cattinara Strada di Fiume 447 – Cattinara	lun – sab	11.30 – 15.30	–
Ristorante Pizzeria Rossopomodoro Riva Tommaso Gulli n. 8	lun – dom	11.45 – 15.30	–
Ristorante Spiller - Good Food Riva Nazario Sauro n. 14	lun – dom	11.45 – 14.15	–
Ciò Là Emporio del Gusto via Galatti n. 18/b	lun – ven	11.45 – 14.30	–

*colazioni: lun – ven 7.30 – 10.00, sab, dom e fest. 8.00 – 10,00

Strutture a Udine

Mensa Casa dello Studente – Viale Ungheria, 43

- pranzo e cena tutti i giorni

Mensa Rizzi – Via delle Scienze, 208

- pranzo da lunedì a venerdì

E' in corso di valutazione l'apertura di nuovi punti di ristoro, anche riservati agli **ospiti dei convitti**

Strutture a Gemona del Friuli

Mensa Casa dello Studente – Via Comitato per l’Università Friulana

- solo pranzo da lunedì a sabato

Strutture a Gorizia (strutture convenzionate)

Mensa “O. Lenassi” del Comune di Gorizia – Via Vittorio Veneto, 7

- solo pranzo da lunedì a venerdì

Ristorante “Wiener Haus” – Piazza Cesare Battisti 6

- pranzo e cena tutti i giorni

Strutture a Padova

RistorESU “San Francesco” – Via San Francesco, 122

- pranzo e cena da lunedì a venerdì

RistorESU Piovego – Via G. Colombo, 1

- pranzo e cena da lunedì a venerdì

ESU Gestione e Servizi S.r.l. – V.le dell’Università, 16 (Legnaro)

- pranzo e cena da lunedì a venerdì

Struttura per la ristorazione del Polo di Pordenone (strutture convenzionate)

Mensa presso la Casa dello Studente “Zanussi” – Via Concordia Sagittaria, 7

- pranzo e cena da lunedì a venerdì;

Consorzio di Pordenone per la Formazione Superiore, gli Studi Universitari e la Ricerca c/o Centro Commerciale “Meduna” – Via Musile 9/32

- solo pranzo da lunedì a venerdì;

Struttura per la ristorazione del Polo di Portogruaro (strutture convenzionate)

Mensa della Fondazione Campus – Via del Seminario 34/a

- solo pranzo da lunedì a venerdì

Impegni dell’ARDISS nei confronti degli studenti:

- Rispetto dei menù proposti;
- Tempi d’attesa mediamente brevi (massimo minuti 25) anche nelle condizioni limite di ricettività;
- Rispetto degli orari d’apertura e chiusura delle mense;
- Continuità del servizio secondo il calendario annuale previsto;
- Garantire, mediante controlli interni ed esterni, lo standard qualitativo e quantitativo dei pasti definito contrattualmente dall’ARDISS.

Il grado di soddisfazione degli utenti sarà verificato, mediante la somministrazione e la successiva elaborazione di questionari.

FACILITAZIONI PER IL TRASPORTO PER LA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI

I servizi di trasporto sono rivolti a tutti i destinatari previsti dalla legge regionale 21/2014, con particolari agevolazioni per gli studenti iscritti alle Università, agli Istituti superiori di grado universitario, alle Istituzioni di alta formazione artistica e musicale con sede legale in Friuli Venezia Giulia, nonché agli Istituti tecnici superiori regionali. La Giunta regionale, con delibera n. 2452/2016, ha approvato il regime tariffario per i servizi di trasporto pubblico locale a partire dal 1° gennaio 2016, prevedendo specifiche agevolazioni sia sul trasporto ferroviario sia sul trasporto su gomma urbano ed extra urbano. Gli allegati alla deliberazione riportano i differenti regimi tariffari e le modalità degli abbonamenti.

Per quello che attiene al **trasporto su gomma** è previsto un ulteriore abbattimento del costo dell'abbonamento annuale (o "scolastico" per gli studenti universitari aventi meno di 26 anni d'età) a favore della **generalità degli studenti nella misura del 30% per i titoli di trasporto pubblico locale**, e nella misura del 20 % delle spese sostenute per l'acquisto di abbonamenti mensili.

Ai fini dell'ottenimento delle predette agevolazioni gli studenti devono possedere, quale requisito di merito, l'iscrizione regolare non oltre il primo anno fuori corso.

Gli studenti laureandi in una sessione dell'a.a. 2016/2017 sono equiparati agli studenti iscritti all'a.a. 2017/2018 a condizione che risultino iscritti all'anno accademico 2016/2017, fermo restando che il beneficio sarà attribuibile fino alla conclusione dell'a.a. 2016/2017.

Per i destinatari di cui all'articolo 4, comma 2, della legge regionale 21/2014 l'agevolazione è concessa in egual misura purché sia presente un rapporto di collaborazione con le istituzioni regionali universitarie di alta formazione e di ricerca, pari alla durata di almeno dieci mesi.

L'Ardiss provvederà a stipulare appositi contratti con le aziende di trasporto pubblico locale. Sulla base di tali contratti sarà consentito agli studenti che al momento dell'acquisto dell'abbonamento si presenteranno alle biglietterie autorizzate provvisti di apposita autocertificazione attestante lo status di studente iscritto all'a.a. 2017/2018 (o laureando all'a.a. 2016/2017) non oltre il primo anno fuori corso, di acquistare abbonamenti annuali o scolastici con uno sconto aggiuntivo del 30% o di abbonamenti mensili con lo sconto del 20%. L'Ardiss provvederà a rimborsare, a posteriori, le aziende di trasporto pubblico per gli sconti applicati e ad effettuare i controlli a campione sulle dichiarazioni sostitutive di certificazione ex art 47 del DPR 445/2000 presentate dagli studenti. Analoga procedura verrà utilizzata per i destinatari di cui all'articolo 4, comma 2, della legge regionale 21/2014.

Per ulteriori informazioni:

info.trieste@ardiss.fvg.it o info.udine@ardiss.fvg.it

tel. 040 3595205 per la sede di Trieste oppure 0432 245772 per la sede di Udine.

Le biglietterie presso le quali sarà possibile acquistare gli abbonamenti a tariffa agevolata esibendo un proprio documento di identificazione sono:

Per TRIESTE

sede aziendale di Trieste Trasporti, Via Lavoratori 2 a Trieste, aperta con il seguente orario: lunedì – giovedì, mattina 8:30-13:00 e pomeriggio 14:00 – 15:00; venerdì 8:30 – 13:00.

Per GORIZIA

sede amministrativa dell'Apt Gorizia - UFFICIO TITOLI DI VIAGGIO, Via Caduti di An Nasiriyah n. 6 – 34170 Gorizia con il seguente orario : dal lunedì al giovedì 09.00-12.30 e 14.30-17.00 venerdì 09.00-12.30

Per UDINE

Udine, Autostazione viale Europa Unita, 37 - telefono 0432.504012

Udine, Biglietteria Urbana viale Europa Unita, 95 - telefono 0432.508074

Tolmezzo, Autostazione via Carnia Libera 1944 - telefono 0433.40594

online su <http://webticketing.saf.ud.it/>

Per PORDENONE

Autostazione - Via Oberdan c/o Stazione FF.SS. – 33170 PORDENONE

Autostazione - Via Ponte Roitero, 2 - 33097 SPILIMBERGO (PN)

ATTIVITÀ CULTURALI

L'ARDISS di Trieste promuove e favorisce attività culturali e ricreative anche per iniziative svolte dagli studenti, con interventi diretti e finanziamenti d'interventi culturali attuati tramite centri e circoli universitari. L'ARDISS incentiva, sostiene e promuove, mediante l'assegnazione di contributi, le attività culturali e ricreative degli studenti iscritti all'Università degli studi di Trieste ed al Conservatorio "G.Tartini".

Per l'attuazione dell'art. 26, comma 1, lettera f) della l.r. 21/2014 e nel rispetto delle Linee guida e del Programma triennale degli interventi si ritiene opportuno semplificare e razionalizzare la spesa dei servizi a favore degli studenti universitari trasferendo i fondi destinati alle attività culturali dall'ARDISS all'Università. L'ARDISS ha quindi sottoscritto una convenzione con l'Università degli Studi di Trieste avente per oggetto l'erogazione di contributi per attività culturali e di aggregazione. Il Direttore generale dell'ARDISS determina annualmente la somma da assegnare all'Università, la quale eroga i contributi secondo le modalità del Regolamento per le attività culturali e sociali delle associazioni e gruppi studenteschi dell'Ateneo.

Per informazioni: tel 040 3595205

Oppure scrivere a: info.trieste@ardiss.fvg.it

Nel corso dell'a.a. 2017/2018 sarà stipulata analoga convenzione anche con l'ateneo di Udine.

Per informazioni: tel 0432 245772

Oppure scrivere a: info.udine@ardiss.fvg.it

Impegni dell'Agenzia nei confronti degli studenti:

Puntualità nell'erogazione del contributo.

ATTIVITA' SPORTIVA

All'interno del parcheggio dell'ARDISS di Trieste – tra le CdS E3 e E4 – è stata messa a disposizione un'area dotata di due canestri e di una rete mobile per la pallavolo. Lo spazio ludico può essere utilizzato nelle giornate di sabato e domenica e dalle ore 19.00 dal lunedì al venerdì (quando non sono presenti autovetture parcheggiate nel piazzale).

Il CUS – Centro Universitario Sportivo – sorto con l'intenzione di promuovere ed organizzare l'attività sportiva universitaria, ha sede presso il complesso universitario di Trieste e presso il polo scientifico dei Rizzi a Udine.

Per informazioni:

www.cus.units.it

www.cusudine.it

Presso il polo scientifico dei Rizzi è presente il campo da calcio "Maracanino", a disposizione degli studenti ivi residenti.

AULE STUDIO E BIBLIOTECHE

Presso la sede di Trieste sono presenti svariati spazi dedicati ai momenti di studio per gli studenti. In un'area adiacente alla Casa dello Studente E4 sono presenti sei tavoli dotati di panche in legno dove gli studenti possono studiare all'aria aperta. Presso l'edificio E4 è disponibile l'aula studio Ex Move. L'area verde e l'aula studio sono aperte dalle 8.00 alle 23.00.

Presso l'ARDISS di Udine – Viale Ungheria – è disponibile un'aula studio con capienza di circa 130 posti aperta nei seguenti orari: tutti i giorni dalle 8.00 alle 24.00. Sono inoltre a disposizione degli studenti le aule studio ubicate presso la CdS del polo Rizzi di Udine, con una capienza di circa 200 posti e aperte nei seguenti orari: tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00.

Sono a disposizione degli studenti anche le aule studio delle case dello studente di Gorizia, Gemona del Friuli e Pordenone.

Presso la sede di Trieste è disponibile un servizio di biblioteca nei locali della Casa dello Studente edificio E4; gli studenti universitari possono qui reperire libri e pubblicazioni di proprietà dell'Agenzia. A Udine, presso la Casa dello studente di Viale Ungheria, è a disposizione un analogo servizio per gli ospiti della struttura.

Tutte le informazioni relative alle modalità, alla tempistica ed alla tipologia dei servizi offerti si trovano sul sito internet: www.ardiss.fvg.it

SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA

La sede ARDISS di Trieste mette a disposizione degli studenti un servizio di consulenza psicologica, gratuito e coperto da riservatezza, riservato a tutti gli studenti universitari. Il servizio si pone l'obiettivo di individuare le problematiche individuali e relazionali connesse con l'adattamento alla vita universitaria, prevenendo disagi e conflitti tipici del momento attraversato dagli studenti.

Informazioni sede di Trieste:

Sportello Casa dello Studente E4 – Salita Monte Valerio, 3 – 34127 Trieste

Aperto il venerdì dalle 09.00 alle 10.00

Tel. 040 309774 oppure scrivere a psicologo.trieste@ardiss.fvg.it

Nella sede ARDISS di Udine è presente il servizio gratuito E.U.Re.K.A., che offre, tra gli altri, servizi di accoglienza e informazione, consulenze individuali e di gruppo e consulenza psicologica per favorire l'orientamento degli studenti e contrastare la dispersione universitaria.

Informazioni sede di Udine:

Sportello Viale Ungheria, 59 – 1° piano – 33100 Udine

Aperto martedì e mercoledì dalle 9.30 alle 12.00 e giovedì dalle 15.00 alle 16.30

Tel. 0432 245722 oppure scrivere a psicologo@uniud.it

ASSISTENZA SANITARIA

Gli studenti considerati fuori sede, iscritti all'Università di Trieste e al Conservatorio "Tartini" di Trieste, troveranno sul sito internet www.ardiss.fvg.it informazioni relative al presidio di medicina generale dell'A.A.S. n. 1 Triestina e dei diversi presidi dislocati nell'area della provincia di Trieste.

Per quanto concerne la sede ARDISS di Udine, a seguito di convenzione stipulata tra l'ARDISS – sede di Udine - e l'Azienda per i servizi sanitari n. 4, gli studenti universitari, del Conservatorio e dell'Accademia di Belle Arti considerati fuori sede e cioè: gli studenti impossibilitati a servirsi del proprio medico di medicina generale o che comunque non abbiano effettuato la scelta di un medico in deroga e agli studenti stranieri, è assicurato il servizio di assistenza sanitaria del medico di medicina generale. Nel sito istituzionale è presente l'elenco degli studi medici di riferimento, con contatti e orari di apertura degli ambulatori.

L'ARDISS verificherà con la Direzione regionale competente la possibilità di configurare un servizio unitario ed omogeneo su tutto il territorio regionale.

Informazioni:

www.ardiss.fvg.it

SPORTELLO DIVERSAMENTE ABILI

L'ARDISS si impegna ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Bando unico A.A. 2016/2017 a favore degli studenti con disabilità, quali importi maggiorati delle borse di studio e requisiti più favorevoli per quanto concerne l'accesso ai benefici offerti dall'Agenzia.

Si segnalano due servizi offerti per gli studenti iscritti agli atenei di Trieste e di Udine.

Sede di Trieste

SERVIZIO DISABILITÀ E DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO

Edificio Centrale, ala destra, seminterrato.

Servizio Disabilità

previo appuntamento telefonando a +39 040 558 2570/7663 o scrivendo a disabili@units.it

Servizio DSA

Previo appuntamento:

Lunedì: 9.00-13.00 e 15.00-17.00

martedì e giovedì: 9.00-13.00 T. +39 040 5587792 – dislessia@units.it

Sede di Udine: Viale Ungheria 45.

Referente: Luciano Picone

Orario: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 11.30;

martedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

giovedì dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 16.00

Tel. 0432 556804 Fax 0432 556809

E-mail servizio.disabili@uniud.it

WELCOME OFFICE FVG

È un ufficio di accoglienza per ricercatori e studenti provenienti da tutto il mondo con sede sia a Trieste che a Udine. Una risposta concreta per fornire tutte le informazioni che migliaia di giovani qualificati, in arrivo ogni anno in regione, devono conoscere in merito agli aspetti burocratici, logistici prima dell'arrivo e di utilità per la vita quotidiana una volta in città. Il Welcome Office fornisce informazioni, supporto e strumenti utili per agevolare gli utenti nell'affrontare le procedure di ingresso e di soggiorno, nel provvedere all'assicurazione sanitaria e nel trovare un alloggio temporaneo.

Informazioni:

www.welcomeoffice.fvg.it

IL RECLAMO

La Carta dei Servizi deve contenere indicazioni sulla presentazione e sul trattamento dei reclami da parte degli studenti - utenti.

Ciò perché il reclamo segnala una difficoltà e sollecita un intervento, ma afferma anche l'interesse degli studenti per ciò che accade.

I reclami sono una risorsa perciò dovrà risultare semplice la loro presentazione. Il loro trattamento dovrà evitare atteggiamenti difensivi e non funzionali, quali la negazione o la reazione conflittuale, mirando invece all'analisi delle possibili non conformità e, qualora queste venissero accertate, alla rimozione delle cause che le hanno provocate e, nei casi più gravi, alla riprogettazione del servizio.

Tutto ciò è possibile, in particolare, se la gestione dei reclami comprende la comunicazione periodica con gli utenti come occasione di ascolto e partecipazione.

Il reclamo può essere recapitato a mano presso gli sportelli ARDISS delle sedi di Udine e Trieste, oppure spedito tramite posta elettronica all'indirizzo: info.trieste@ardiss.fvg.it oppure info.udine@ardiss.fvg.it.

Entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo verrà fornita una risposta scritta all'interessato con l'indicazione della valutazione intervenuta e delle azioni di intervento.

FAC-SIMILE MODULO DI RECLAMO

Spett.le ARDISS di _____

OGGETTO: RECLAMO

Cognome e nome _____

Nato a _____ il _____

Residente a _____

Prov _____ C.A.P. _____ Via _____ N. _____

Tel abitazione _____ Cellulare _____

Iscritto/a:

- Università degli Studi di Trieste
- Università degli Studi di Udine
- Conservatorio di musica "G. Tartini"
- Conservatorio di musica "J. Tomadini"
- I.T.S. _____
- SISSA
- Altro _____

dipartimento _____ matricola _____ sede _____

recapito _____

MOTIVI DEL RECLAMO:

Data _____

Firma _____

ORARI E CONTATTI

SEDE DI TRIESTE

Sportello Informazioni

Salita Monte Valerio, 3 – 34127 Trieste

info.trieste@ardiss.fvg.it

Tel: 040 3595205

Fax: 040 3595352

Orari sportello:

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

e il martedì e mercoledì anche dalle ore 15,00 alle ore 16,00

Durante il periodo estivo, sono disponibili per gli studenti alcune postazioni informatiche per la compilazione della domanda on-line per i benefici regionali.

<u>SERVIZIO</u>	<u>E-mail</u>	<u>Telefono</u>
Borsa di studio Contributi alloggio Contributi per la mobilità internazionale Rimborso tassa regionale Agevolazioni per il trasporto	info.trieste@ardiss.fvg.it	040 3595205
Posti alloggio comprensorio universitario di Trieste	alloggi.trieste@ardiss.fvg.it	040 3595354/302/600
Posti alloggio C.D.S. Gozzi e Gorizia	dario.clean@regione.fvg.it	
Servizio ristorazione – tessere mensa	ristorazione.trieste@ardiss.fvg.it	040 35395357/207
Assistenza psicologica	psicologo.trieste@ardiss.fvg.it	040 309774

ORARI E CONTATTI

SEDE DI UDINE

Segreteria Diritto allo Studio - Sportello Studenti

Viale Ungheria, 39/b – 33100 Udine

info.udine@ardiss.fvg.it

Tel: 0432 245772

Fax: 0432 245777

Orari sportello:

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

Nello stesso orario, presso i locali dello Sportello, sono disponibili per gli studenti alcune postazioni informatiche per la compilazione della domanda on-line per i benefici regionali.

<u>SERVIZIO</u>	<u>E-mail</u>	<u>Telefono</u>
Borsa di studio Contributi alloggio Contributi per la mobilità internazionale	info.udine@ardiss.fvg.it	0432 245772
Rimborso tassa regionale Agevolazioni per il trasporto	miriam.dibernardo@regione.fvg.it	0432 245720
Contributi straordinari	antonio.feruglio@regione.fvg.it	0432 245731
Posti alloggio Udine	giovanna.benedetti@regione.fvg.it	0432 245714
Posti alloggio Pordenone, Gorizia e Gemona	marco.kabler@regione.fvg.it alda.ferro@regione.fvg.it	0432 245715 0432 245716
Servizio ristorazione ed erogazione tessere mensa	lorena.crognale@regione.fvg.it	0432 245717
Agevolazioni per il trasporto su gomma	alda.ferro@regione.fvg.it	0432 245716
EURReKA	psicologo@uniud.it	0432 245722

SPAZI STUDIO PER LA GENERALITA' DEGLI STUDENTI

Orari ex-MOVE e area verde Edificio E4 - Trieste	lun - dom: 8.00 – 23.00
Aule studio Cds viale Ungheria e Rizzi Udine	lun - sab: 8.00 – 22.00 Dom: 8.00 – 20.00
Aula studio Cds Gorizia	lun - dom: 8.00 – 24.00

LA TUA OPINIONE SULLA CARTA DEI SERVIZI

1) Ritieni utili le informazioni contenute nella Carta dei Servizi?

per niente poco abbastanza molto

2) Quali informazioni vorresti fossero inserite nella prossima edizione?

3) Quali informazioni, invece, ritieni superflue?

4) Ritieni che la Carta dei Servizi sia facilmente consultabile?

per niente poco abbastanza molto

5) Il formato della Carta dei Servizi permette una facile lettura?

per niente poco abbastanza molto

6) La grafica risulta piacevole?

per niente poco abbastanza molto

7) Ritieni che le piantine delle sedi dell'ARDISS siano chiare?

per niente poco abbastanza molto