

Ente regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario
(Erdisu) di Udine

CARTA DEI SERVIZI 2011

ERDISU Ente Regionale per il diritto e le opportunità allo studio Universitario di Udine

Viale Ungheria, 47

33100 Udine, Italia

Tel. 0432 / 245711

Fax 0432 / 21846

email erdisu.ud@regione.fvg.it

<http://www.erdisu.udine.it>

PRESENTAZIONE.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi,
hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.
(*Costituzione della Repubblica Italiana, articolo 34*)



L'Ente regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario di Udine (ERDiSU) predispone annualmente la propria Carta dei Servizi non solo come atto di recepimento della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ma soprattutto come strumento di analisi e di miglioramento dei propri servizi.

Con la Carta dei Servizi si vuole fornire un moderno modello di gestione dei servizi incentrato sulla soddisfazione dello studente utente, a conferma di un impegno continuo per una ricerca della qualità, che abbia effetti sulla economicità del costo dei servizi per il diritto allo studio universitario.

Infatti così come previsto dall'art. 11 della LR 12/2005, attraverso questo documento descrittivo vengono stabiliti gli standard qualitativi dei servizi erogati, le relative modalità di realizzazione e di utilizzo, nonché le forme e le modalità di controllo sulla qualità da parte degli studenti.

La Carta costituisce, pertanto, una sorta di patto scritto tra l'Ente, che dichiara i parametri dei suoi servizi impegnandosi a rispettarli, e gli studenti, a cui – nella condivisione degli obiettivi – viene chiesto senso di responsabilità e rispetto delle regole.

La Carta dei Servizi si inquadra nell'ambito della legislazione nazionale vigente (L. 390/1991 e DPCM 9/4/2001), della sopra citata LR 12/2005 e del documento di programmazione regionale "Piano regionale degli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario – anno 2011 – anno accademico 2011/2012 – triennio 2011/2013" approvato con Delibera della Giunta Regionale n. 1304 di data 08.07.2011.

Essa ha come riferimenti principali, da una parte, gli studenti che hanno i requisiti di reddito e di merito così come previsti dal DPCM 9/4/2001 per accedere in forma agevolata ai servizi, dall'altra, la generalità degli studenti in quanto cittadini, cioè persone la cui vita è attraversata e arricchita dallo studio, ma anche dalle esperienze originate dal rapporto con la città.

Da questo punto di vista è obiettivo precipuo dell'Erdisu – in un'azione sinergica e integrata con l'Università e con altri soggetti pubblici (Comuni e Province) e privati (Enti culturali) – contribuire alla crescita formativa degli studenti, ampliando lo spettro delle opportunità offerte dal territorio e/o facilitandone l'accesso e la fruizione.

La Vice - Presidente
Dott.ssa Serena Frangente

INDICE

1. La Carta dei servizi.

- 1.1. Che cos'è?
- 1.2. A che cosa serve?
- 1.3. Che cosa contiene?
- 1.4. Dove la trovo?
- 1.5. Validità della Carta.
- 1.6. Principi della Carta.

2. Il diritto allo studio, l'Erdisu e i suoi servizi.

- 2.1. Struttura organizzativa.
- 2.2. Uffici.
- 2.3. Finalità istituzionali.
- 2.4. Principi fondamentali.
- 2.5. Criteri, modalità di accesso e misura dei benefici.
- 2.6. A chi si rivolgono.
- 2.7. Interventi e servizi erogati.
- 2.8. Studenti capaci e meritevoli, ma privi di mezzi.

3. Interventi e servizi.

- 3.1. Borsa di studio.
- 3.2. Servizio abitativo.
- 3.3. Supporto a favore degli studenti diversamente abili.
- 3.4. Contributi per contratti di locazione (1.000 €).
- 3.5. Contributi per la mobilità internazionale.
- 3.6. Esonero dalle tasse universitarie e dalla tassa regionale per il diritto allo studio.
- 3.7. Servizio di ristorazione.
- 3.8. Contributi per le attività convittuali.
- 3.9. Sussidi straordinari per il superamento di gravi difficoltà.
- 3.10. Contributi ad associazioni studentesche e culturali.
- 3.11. Agevolazioni per i trasporti.
- 3.12. Servizio Infocasa.

4. Altri interventi.

- 4.1. Diritto allo svago – Protocollo culturale 2011/2012.
- 4.2. Servizio di assistenza sanitaria del medico di medicina generale.
- 4.3. Costituzione di un sistema integrato di servizi rivolti agli studenti ed alla cittadinanza.
- 4.4. Progetto E.U.Re.ka

5. Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

6. Tutela dell'utente.

- 6.1. Ricorsi
- 6.2. Reclami

7. Principali riferimenti normativi.

ALLEGATO

Fac-simile modulo di reclamo

1. LA CARTA DEI SERVIZI.

1.1. Che cos'è?

La Carta dei Servizi vuole sviluppare un dialogo con i propri utenti, impegnando l'Ente a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali qui richiamati e a renderli sempre più adeguati alle esigenze degli utenti.

1.2. A che cosa serve?

La Carta è uno strumento per:

- informare gli studenti sui servizi erogati dall'Ente;
- garantire la qualità dei servizi per migliorarli ulteriormente, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

1.3. Che cosa contiene?

La Carta contiene:

- gli standard dei servizi e gli indicatori di qualità dei servizi offerti;
- i progetti di miglioramento della qualità dei servizi in atto;
- gli strumenti di tutela degli utenti.

1.4. Dove la trovo?

La Carta è in distribuzione presso la Segreteria studenti dell'Erdisu ed è disponibile anche sul sito internet dell'Ente (<http://www.erdisu.udine.it>).

1.5. Validità della Carta.

La Carta dei servizi ha validità per l'anno accademico 2011/2012 e viene aggiornata annualmente.

1.6. Principi della Carta.

La Carta dei servizi adottata dall'Erdisu di Udine, inoltre, si ispira ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", come definiti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza.

L'Ente si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi e dei contributi agli utenti e ad attuare idonee iniziative per garantire la fruizione dei servizi agli studenti diversamente abili ed a quelli appartenenti a fasce sociali deboli.

I servizi sono erogati a tutti gli aventi titolo senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Imparzialità.

L'Ente si attiene ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità nei comportamenti verso i propri utenti.

Continuità.

L'Ente si impegna a erogare i servizi agli utenti con regolarità e continuità. L'interruzione del servizio sarà considerata giustificata soltanto se conseguente a situazioni imprevedibili nel funzionamento degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico o a cause di

forza maggiore in genere. In tale caso l'Ente si impegna a dare tempestiva informazione dell'interruzione del servizio all'utenza e a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione.

L'Ente al fine di ottimizzare l'erogazione dei servizi garantisce la partecipazione degli utenti alle prestazioni dei servizi medesimi affinché:

- l'utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti;
- gli utenti e l'Erdisu possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente:

- ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Erdisu che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla Legge Regionale n. 7 del 20 marzo 2000;
- ha facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

2. IL DIRITTO ALLO STUDIO, L'ERDISU E I SUOI SERVIZI.

"I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi". E' il diritto allo studio, previsto nel testo della nostra Costituzione, all'articolo 34.

Assicurato inizialmente dalle Opere universitarie, dagli anni '90 le competenze in materia sono state trasferite alle Regioni, che hanno istituito propri Enti. In Friuli Venezia Giulia la legge regionale n. 55 del 17 dicembre 1990 ha istituito gli Erdisu di Udine e di Trieste, con il compito di erogare servizi e contributi agli studenti iscritti ai due atenei regionali.

Allo stato attuale, l'Erdisu opera nell'ambito della Legge Regionale n. 12 del 23 maggio 2005, che, abrogando la normativa precedente, ha dato definitiva disciplina agli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario nel territorio regionale.

2.1. Struttura organizzativa.

L'Erdisu ha personalità giuridica di diritto pubblico, è dotato di autonomia amministrativa, gestionale, tecnica, patrimoniale e contabile, ed è sottoposto alla vigilanza e al controllo della Regione.

Gli organi dell'Ente sono il Consiglio di amministrazione, il Presidente ed il Collegio dei Revisori contabili.

Il Presidente: nominato con decreto del Presidente della Regione, ha la legale rappresentanza dell'Erdisu e convoca e presiede il Consiglio di amministrazione.

Il Consiglio di amministrazione: nominato con Decreto del Presidente della Regione, è l'organo che esercita le funzioni di indirizzo e verifica dell'attività amministrativa e di gestione, approvando tra l'altro i Regolamenti ed i Bandi di concorso emanati dall'Ente.

Il Collegio dei Revisori contabili: esercita la funzione di controllo sulla contabilità dell'Ente.

2.2. Uffici.

L'Erdisu ha la propria sede ed i propri uffici in viale Ungheria 47, a Udine, in un edificio che ospita anche la casa dello studente, con i suoi 283 posti letto, ed una delle mense universitarie. Recentemente, l'immobile sede dell'Ente è stato oggetto di un intervento di restyling comunicativo mirato soprattutto a renderlo visibile dal punto di vista della sua esistenza e delle sue funzioni interne. Da qui l'assegnazione della denominazione generale di "Domus Utinensis" e la segnaletica esterna degli uffici presenti preposti ai servizi per gli studenti, sia quelli offerti dall'Erdisu (Segreteria studenti, Servizio Infocasa, aule studio, aula pranzo), che dalla Regione (Centro di Orientamento Regionale), che dall'Università (CORT e Ufficio disabili), che dal Comune (Informagiovani).

Sede: Presidenza e Direzione
Viale Ungheria, 47
33100 Udine
Tel: 0432 / 245711
Fax: 0432 21846

Segreteria Diritto allo studio
Viale Ungheria, 39b

33100 Udine
Tel. 0432 / 245772 – 74 (dalle 9.00 alle 12.00)
Tel: 0432 / 245714 – 15 – 16 – 17 – 20 (negli altri orari)

Casa dello studente di Udine
Viale Ungheria, 43
33100 Udine
Tel: 0432 / 21932 (portineria)

Casa dello studente di Gemona del Friuli
Via Comitato per l'Università Friulana
33013 Gemona del Friuli (UD)
Telefono e fax : 0432 / 972755

Casa dello studente di Gorizia
"PALAZZO DE BASSA"
Via Mazzini 4
tel. 0481 / 550171 (portineria)
34170 Gorizia

Residenza Universitaria di Pordenone
Via Mantegna
33170 Pordenone

2.3. Finalità istituzionali.

Il fine istituzionale dell'ERDISU è attuare interventi a supporto del diritto allo studio per:

- a. eliminare gli effetti delle disuguaglianze economiche e sociali che limitano l'accesso all'istruzione superiore;
- b. contribuire a ridurre l'abbandono degli studi universitari, promuovendo interventi che favoriscano il migliore inserimento degli studenti nell'attività universitaria e nella comunità ospitante;
- c. concorrere alla diffusione degli studi universitari e al miglioramento della qualità dell'offerta formativa, anche mediante servizi rivolti alla generalità degli studenti.

Queste finalità sono perseguite in collaborazione con l'Università degli Studi di Udine, gli Enti locali e gli altri soggetti pubblici e privati con competenza in materia.

2.4. Principi fondamentali.

Le finalità istituzionali dell'Ente vengono realizzate dall'Erdisu conformando ogni proprio intervento ai seguenti principi:

- a) l'accesso ai servizi e ai benefici economici si rivolge a tutti gli studenti, osservando parità di trattamento, indipendentemente dalle aree geografiche di provenienza e dai corsi di studio, e realizzando condizioni di parità tra gli studenti delle varie sedi, centrali e decentrate;
- b) l'accesso ai servizi comporta la partecipazione al costo dei servizi stessi;
- c) la gratuità o particolari agevolazioni nella fruizione dei servizi attribuibili in seguito a concorso e' disposta per i soli studenti capaci e meritevoli privi di mezzi, tenendo conto del rendimento universitario e delle condizioni economiche del nucleo familiare di appartenenza;

- d) viene agevolato l'accesso ai servizi e ai benefici da parte degli studenti disabili ed e' prevista la possibilità di maggiorazione dei benefici in relazione a condizioni di particolare disagio socio-economico o fisico;
- e) i servizi sono svolti in collaborazione con l'Università nonché con gli enti e le istituzioni aventi comunque competenza nelle materie connesse all'attuazione del diritto allo studio universitario, mediante la regia della Conferenza regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario, diretta a limitare le duplicazioni di servizi e a ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili.

2.5. Criteri, modalità di accesso e misura dei benefici.

I criteri, le modalità per l'accesso agli interventi, la misura dei benefici economici erogati dagli Enti vengono stabiliti annualmente dalla Conferenza regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario sulla base di quanto disposto dalla normativa nazionale e regionale sul diritto allo studio universitario.

2.6. A chi si rivolgono.

Gli interventi messi in atto dall'Erdisu di Udine per realizzare concretamente il diritto e le opportunità allo studio universitario si concretizzano principalmente in contributi in denaro ed in servizi agli utenti.

Alcuni di questi interventi sono destinati alla generalità degli studenti dell'Università di Udine e del Conservatorio *Jacopo Tomadini*, come il servizio di ristorazione, mentre altri sono destinati agli studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi, come le borse di studio ed il servizio abitativo presso le residenze universitarie gestite dall'Erdisu.

2.7. Interventi e servizi erogati.

Nel corso del 2010 l'Erdisu ha assegnato 1.462 borse di studio, ha ospitato nelle sue residenze 560 studenti (tra il 1° settembre 2010 e il 31 luglio 2011) ed ha erogato, attraverso le mense a disposizione degli studenti, 368.107 pasti.

2.8. Studenti capaci e meritevoli, ma privi di mezzi.

I criteri per l'individuazione dei soggetti capaci e meritevoli ma privi di mezzi sono determinati *in primis* dal DPCM del 9 aprile 2001, che fissa sia i criteri per la determinazione del merito, sia le condizioni economiche, stabilendo in particolare le soglie reddituali e patrimoniali minime e massime cui le Regioni devono attenersi nel fissare i limiti per l'accesso ai benefici in sede di programmazione regionale.

Più precisamente, le condizioni economiche dello studente sono individuate sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, con delle modalità integrative di cui al DPCM 9 aprile 2001 (indicatori ISEEU ed ISPEU).

La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ha adottato le soglie reddituali e patrimoniali massime, quindi le più favorevoli per il cittadino, tra quanto consentito dalla normativa nazionale.

Tali soglie massime, stabilite con DPCM 9 aprile 2001, erano pari a 16.000 € di ISEEU e 27.000 € di ISPEU nel 2001. Aggiornate annualmente con Decreto ministeriale, le soglie sono state fissate, per l'anno accademico 2011/2012 ad € 19.595,63 di ISEEU, ed € 33.067,63 di ISPEU.

ISE / ISEE / ISEEU ed ISPEU.

L'ISE (indicatore della situazione economica) e l'ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) sono parametri per conoscere la situazione economica del richiedente, utilizzati da Enti o da Istituzioni (ospedali pubblici, Asl, scuole, università ecc.) che concedono prestazioni assistenziali o servizi di pubblica utilità. Per quanto riguarda i benefici per il diritto allo studio universitario si fa riferimento invece agli indicatori ISEEU / ISPEU.

L'ISE è un parametro che determina la situazione economica del nucleo familiare. Questo parametro scaturisce dalla somma dei redditi e del 20% del patrimonio mobiliare e immobiliare di tutto il nucleo familiare.

L'ISEE scaturisce invece dal rapporto tra l'ISE e il numero dei componenti del nucleo familiare in base ad una scala di equivalenza stabilita dalla legge.

L'ISEEU è costituito dall'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), determinato con le modalità integrative previste all'articolo 5 del DPCM 9 aprile 2001.

L'ISPEU è costituito dall'Indicatore della Situazione Patrimoniale Equivalente (ISPE), determinato con le modalità integrative previste all'articolo 5 del DPCM 9 aprile 2001.

3. INTERVENTI E SERVIZI.

L'Erdisu pubblica ogni anno un bando di concorso per l'erogazione di borse di studio, contributi per contratti di locazione, contributi per la mobilità internazionale e per l'assegnazione di posti alloggio presso le case dello studente di Udine, Gorizia, Gemona del Friuli e Pordenone.

Il bando di concorso per l'anno accademico 2011/2012 è stato approvato il 4 luglio 2011 ed è stato pubblicato sul sito internet dell'Erdisu (<http://www.erdisu.udine.it>). Ne è stata inoltre data la massima diffusione, anche con la sua pubblicazione cartacea. In un'ottica di integrazione con gli interventi di sostegno al diritto allo studio universitario attuati direttamente dall'Università, il bando viene pubblicato contestualmente all'avviso aggiuntivo per l'attribuzione della fascia di contribuzione universitaria, e dall'esonero totale o parziale dal pagamento delle tasse.

Per accedere al concorso lo studente, come avviene da qualche anno a questa parte, ha dovuto registrarsi e compilare la domanda on-line disponibile nel sito dell'Erdisu. Una volta terminata la compilazione della domanda on-line, lo studente ha provveduto a stampare il riepilogo e, allegandovi l'attestazione ISEE (o l'attestazione ISEEU/ISPEU nel caso di studente residente all'estero) e la fotocopia di un documento di identità, lo ha consegnato o lo ha spedito all'Erdisu (viale Ungheria, 39b – 33100 Udine).

I requisiti economici vengono certificati dall'attestazione ISEE, rilasciata dai centri abilitati presenti su tutto il territorio nazionale (Caaf, Comuni, Inps, ecc...). Gli studenti la cui residenza principale si trovi all'estero si sono dovuti recare presso uno dei Caaf convenzionati con l'Ente (l'elenco è pubblicato sul sito internet <http://www.erdisu.udine.it>) e farsi rilasciare l'attestazione ISEEU/ISPEU.

I requisiti di iscrizione e di merito sono stati autocertificati dallo studente e verificati con le segreterie didattiche dell'Università e del Conservatorio.

Per informazioni:

Servizio interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario

Viale Ungheria, 39b

33100 Udine

Orario: lunedì - venerdì 9.00 - 12.00

Telefono (dalle 9.00 alle 12.00): 0432 / 245772 – 74;

Telefono (in altri orari): 0432 / 245714 – 15 – 16 – 17 – 20 fax 0432 / 21.84.6

e-mail: dirittoallostudio@erdisu-udine.it

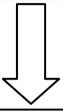
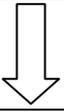
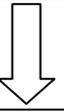
3.1. Borsa di studio.

DI COSA SI TRATTA.

La borsa di studio è una somma che viene messa a disposizione degli studenti capaci, meritevoli ma privi di mezzi perché possano continuare nei loro studi. La borsa di studio viene erogata in parte in denaro e in parte in servizi (un pasto giornaliero gratuito).

Importo della borsa di studio.

Considerando che le spese aumentano in rapporto alla distanza della residenza familiare dalla sede universitaria, gli importi delle borse di studio sono stati così stabiliti:

	studenti fuori sede	studenti pendolari	studenti in sede
Importo massimo Da 0 fino ai 2/3 della soglia ISEEU (pari a €13.063,75)	€ 4.777,00 pari a: € 4.177,00 in denaro* + servizio mensa gratuito	€ 2.634,00 pari a: € 2.234,00 in denaro + servizio mensa gratuito	€ 1.801,00 pari a: € 1.401,00 in denaro + servizio mensa gratuito
Oltre i €13.063,75 da calcolare con la formula riportata sotto			
Importo minimo Per ISEEU pari a €19.595,63	Residente presso la Casa dello Studente: € 2.900,00 (st. doppia) € 3.100,00 (st. singola) pari a: € 1.100,00 in denaro + servizio mensa gratuito + servizio alloggio gratuito	€ 1.500,00 pari a: € 1.100,00 in denaro + servizio mensa gratuito	€ 1.050,00 pari a: €650,00 in denaro + servizio mensa gratuito
	Residente presso altre strutture: € 2.388,50 pari a: € 1.788,50 in denaro + servizio mensa gratuito		

Ai fini della determinazione dell'importo della borsa di studio a favore degli studenti i cui redditi siano compresi tra un valore superiore a 2/3 della soglia ISEEU e la soglia di riferimento, si applica la seguente formula:

$$\text{IMPORTO MAX BDS} = \frac{\left(\text{ISEEU}_5 - \frac{2}{3} \text{DELLA SOGLIA MAX ISEEU} \right) \times (\text{MAX BDS} - \text{MIN BDS})}{\text{SOGLIA MAX ISEEU} - \frac{2}{3} \text{DELLA SOGLIA MAX ISEEU}}$$

dove ISEEU_5 = ISEEU del singolo studente.

BENEFICIARI.

Possono richiedere la borsa di studio gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine o al Conservatorio *Jacopo Tomadini* di Udine, in possesso dei requisiti di iscrizione, reddito e merito previsti per la definizione di studente capace, meritevole ma privo di mezzi.

SCADENZE E TERMINI.

Termine per la compilazione on-line della domanda di contributo: **26 settembre 2011.**

Termine per la presentazione del riepilogo cartaceo: **3 ottobre 2011.**

Pubblicazione della graduatoria provvisoria del concorso: 28 ottobre 2011.

Pubblicazione della graduatoria definitiva del concorso: entro il 30 novembre 2011.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.

L'Ente si è impegnato, se non subentrano modifiche alla legislazione in essere, a:

1. Pubblicare la graduatoria provvisoria entro il 31 ottobre 2011.

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

2. Pubblicare la graduatoria definitiva entro il 30 novembre 2011.
3. Dare pubblicità alle due graduatorie, che rappresentano l'esito del concorso, attraverso l'esposizione all'albo dell'ERDISU e la pubblicazione sul sito internet www.erdisu.udine.it.
4. Deliberare il pagamento di una quota pari almeno alla metà dell'ammontare della borsa di studio entro il 31 dicembre, fatto salvo quanto previsto per gli iscritti al primo anno di tutti i corsi.
5. Deliberare il saldo della borsa entro il 30 giugno dell'anno successivo alla pubblicazione della graduatoria definitiva, fatto salvo quanto previsto per gli iscritti al primo anno di tutti i corsi.
6. Monitorare costantemente la graduatoria.
7. Ampliare eventualmente l'orario di apertura degli sportelli in concomitanza con le scadenze per la presentazione delle domande.

3.2. Servizio abitativo.

DI COSA SI TRATTA.

Il servizio abitativo consiste nell'offerta diretta da parte dell'Erdisu di alloggi nelle residenze universitarie (case dello studente di Udine, Pordenone, Gorizia e Gemona del Friuli), da assegnare sulla base di bandi di concorso.

I posti alloggio messi a concorso per l'a.a. 2010/2011 sono complessivamente n. 492, così ripartiti:

- 283 posti alloggio presso la casa dello studente di Udine;
- 95 posti alloggio presso la Residenza Universitaria di Pordenone
- 50 posti alloggio presso la casa dello studente di Gorizia (Palazzo De Bassa);
- 64 posti alloggio presso la casa dello studente di Gemona del Friuli.

Ogni residenza universitaria è dotata di camere doppie o singole, tutte con bagno. Alcune camere sono dotate di appositi servizi per gli studenti diversamente abili. Le residenze sono dotate di spazi comuni, e di un servizio di portineria attivo 24H/24 (ad eccezione della Residenza di Pordenone). Pulizia e manutenzione degli alloggi sono garantiti dall'Erdisu.

Inoltre, presso la casa dello studente di Udine è possibile collegarsi ad internet da tutte le camere.

Le rette mensili del posto alloggio per l'a.a. 2011/2012 sono pari a:

Retta mensile	
stanza singola	stanza doppia
€ 140,00	€ 120,00

Qualora gli studenti assegnatari del posto alloggio siano anche assegnatari della borsa di studio, gli importi delle rette vengono trattenuti dall'importo della borsa. Per tutti gli studenti che non risultino invece beneficiari della borsa di studio, la retta alloggio deve essere corrisposta entro il giorno 5 del mese di riferimento.

Tutti gli assegnatari dei posti alloggio all'atto della consegna della stanza devono corrispondere, a titolo di deposito cauzionale infruttifero, una somma di € 155,00.

Lo studente è assegnatario del posto alloggio per l'anno accademico 2011/2012, fino al 31 luglio 2012, con esclusione del periodo di chiusura delle case dello studente per le festività natalizie. L'Erdisu potrà inoltre prevedere ulteriori periodi di chiusura a seguito di motivate e gravi necessità, che saranno tempestivamente comunicate. Per le case dello studente di Pordenone e Gemona del Friuli, l'Erdisu potrà prevedere ulteriori periodi di chiusura, in corrispondenza dei periodi di sospensione dell'attività didattica.

Il Regolamento interno per le residenze universitarie, approvato dal Consiglio di Amministrazione ERDISU e consegnato a ciascuno studente, prevede l'insieme delle disposizioni da osservare all'interno delle residenze. Inoltre contiene le norme comportamentali relative agli spazi comuni.

Per quanto riguarda i posti alloggio assegnati ai richiedenti dopo l'assegnazione degli idonei al bando di concorso, le rette sono fissate in:

Retta mensile	
stanza singola	stanza doppia
€ 200,00	€ 150,00

Ad esclusione della Residenza di Pordenone dove le rette sono pari a 170€ mensili per posto in stanza singola.

LE RESIDENZE UNIVERSITARIE.

Casa dello Studente di Udine

Viale Ungheria, 43 - 33100 Udine
Tel: 0432 / 21932 (portineria)

Casa dello Studente di Gorizia "PALAZZO DE BASSA"

Via Mazzini 4 - 34170 Gorizia
tel. 0481 / 550170 (portineria)

Casa dello Studente di Gemona del Friuli

Via Comitato per l'Università Friulana - 33013 Gemona del Friuli (UD)
Telefono e fax : 0432 / 972755 (portineria)

Residenza Universitaria di Pordenone

Via Mantegna
33170 Pordenone

BENEFICIARI.

Possono richiedere un posto alloggio presso una delle strutture abitative gestite dall'Erdisu di Udine gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine o al Conservatorio Jacopo Tomadini di Udine, in possesso dei requisiti di iscrizione, reddito e merito previsti per la definizione di studente capace, meritevole ma privo di mezzi. Inoltre, i richiedenti devono essere residenti in uno dei Comuni considerati "fuori sede" secondo quanto viene definito dal bando di concorso.

SCADENZE E TERMINI.

1° termine per la presentazione delle domande on-line: **4 agosto 2011 prorogato all'8 agosto 2011** (per tutti gli studenti iscritti ad anni successivi al primo. Posti alloggio riservati: 200 a Udine; 35 a Gorizia; 53 a Gemona del Friuli; 70 a Pordenone).

Termine per la presentazione della versione cartacea della domanda: **10 agosto 2011**.
Pubblicazione della graduatoria provvisoria: il 19 agosto 2011.
Pubblicazione della graduatoria definitiva: il 29 agosto 2011.
Assegnazione dei posti alloggio: nei giorni 1, 2 e 5 settembre 2011.

2° termine per la presentazione delle domande on-line: **2 settembre 2011** (per tutti gli studenti iscritti al primo anno di tutti i corsi. Posti alloggio riservati: 60 a Udine; 14 a Gorizia; 11 a Gemona del Friuli)
Termine per la presentazione della versione cartacea della domanda: **6 settembre 2011**.
Pubblicazione della graduatoria provvisoria: l'8 settembre 2011.
Pubblicazione della graduatoria definitiva: il 15 settembre 2011.
Assegnazione dei posti alloggio: dal giorno 19 settembre 2011 al 23 settembre 2011.

Posti alloggio rimasti disponibili dopo l'assegnazione.

Nel caso in cui l'Erdisu accerti che, dopo l'assegnazione dei posti alloggio agli studenti risultati idonei a seguito della partecipazione al relativo concorso, risultino ancora disponibili dei posti alloggio, gli stessi possono essere assegnati agli studenti richiedenti secondo i criteri definiti dall'Ente.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.

L'Ente si è impegnato a:

1. Garantire il confort delle stanze: impianti funzionanti e arredi ben conservati.
2. Garantire la funzionalità delle aree comuni: mantenimento in efficienza delle attrezzature offerte agli ospiti. (lavatrici, frigoriferi, condizionatori e piastre elettriche).
3. Pulire periodicamente le stanze e le aree comuni.
4. Verificare periodicamente il livello di pulizia e igiene degli ambienti.

3.3. Supporto a favore degli studenti diversamente abili.

L'Erdisu mette in atto varie misure a supporto degli studenti diversamente abili. Particolari condizioni di accesso ai servizi erogati dall'Ente sono previste infatti per gli studenti con invalidità pari o superiore al 66%.

Al fine di tenere conto dell'oggettiva differenza dei tempi produttivi presenti in una specifica disabilità, della possibile assenza, nel tempo di realizzazione del curriculum, di strumentazioni ausiliarie adatte a ridurre l'handicap, vengono riconosciuti **requisiti di merito** più favorevoli rispetto a quanto previsto per la generalità degli studenti.

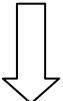
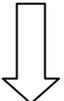
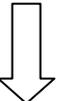
Inoltre, i **limiti di reddito** sono incrementati del 25%, vale a dire:

- l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEEU) non deve superare il limite di € 24.494,54 e
- l'Indicatore della Situazione Patrimoniale Equivalente (ISPEU) non deve superare € 41.334,54.

Sono in ogni caso esonerati dal pagamento della **tassa regionale** per il diritto allo studio universitario.

È previsto un diverso e maggiore importo della **borsa di studio**:

	studenti fuori sede	studenti pendolari	studenti in sede
Importo massimo	€ 6.211,00	€ 3.425,00	€ 2.342,00

Da 0 fino ai 2/3 della soglia ISEEU (pari a €16.329,69)	pari a: € 5.611,00 in denaro[†] + servizio mensa gratuito	pari a: € 3.025,00 in denaro + servizio mensa gratuito	pari a: € 1.942,00 in denaro + servizio mensa gratuito
Oltre i €16.329,69 da calcolare con la formula riportata sotto			
Importo minimo Per ISEEU pari a €24.494,54	Residente presso la Casa dello Studente: € 3.230,00 (st. doppia) € 3.430,00 (st. singola) pari a: € 1.430,00 in denaro + servizio mensa gratuito + servizio alloggio gratuito	€ 1.830,00 pari a: € 1.430,00 in denaro + servizio mensa gratuito	€ 1.245,00 pari a: €845,00 in denaro + servizio mensa gratuito
	Residente presso altre strutture: € 3.105,50 pari a: € 2.505,50 in denaro + servizio mensa gratuito		

Ai fini della determinazione dell'importo della borsa di studio a favore degli studenti i cui redditi siano compresi tra un valore superiore a 2/3 della soglia ISEEU e la soglia di riferimento, si applica la seguente formula:

$$\text{IMPORTO MAX BDS} = \frac{\left(\text{ISEEU}_s - \frac{2}{3} \text{DELLA SOGLIA MAX ISEEU} \right) \times (\text{MAX BDS} - \text{MIN BDS})}{\text{SOGLIA MAX ISEEU} - \frac{2}{3} \text{DELLA SOGLIA MAX ISEEU}}$$

dove ISEEU_s = ISEEU del singolo studente.

Non opera il divieto di cumulo della borsa Erdisu con altre borse di studio, concesse da enti pubblici o privati.

Salvo le revoche per trasferimento ad altro ateneo o per rinuncia agli studi, **non si applicano le condizioni di revoca** della borsa di studio per gli studenti iscritti al primo anno, cioè il mancato conseguimento di 20 crediti entro il 30 novembre 2012.

Inoltre, sono previste **riserve di posti alloggio** presso le residenze universitarie gestite dall'Erdisu.

3.4. Contributi per contratti di locazione (1.000 €).

DI COSA SI TRATTA.

Il contributo erogato consiste in una somma di € 1.000,00 annui, versata a fronte di un contratto di locazione stipulato ai sensi della legge n. 431/1998.

BENEFICIARI.

[†] L'importo indicato non tiene conto delle trattenute delle rette alloggio nel caso in cui lo studente alloggi presso le Residenze dell'ERDISU.

Possono richiedere il contributo gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine con sede a Mestre e Conegliano, in possesso dei requisiti di iscrizione, reddito e merito previsti per la definizione di studente capace, meritevole ma privo di mezzi, residenti in uno dei Comuni considerati "fuori sede" rispetto alle sedi universitarie di Mestre e Conegliano.

I richiedenti devono dichiarare l'effettivo utilizzo di un alloggio a titolo oneroso nei pressi della sede universitaria, indicando nel formulario on-line gli estremi del contratto di locazione (la durata, la scadenza, il canone e gli estremi di registrazione dello stesso), e dichiarando che il contratto di locazione è stato stipulato ai sensi della legge n. 431/1998. Copia del contratto di locazione recante gli estremi di registrazione deve inoltre essere spedita a: Erdisu Udine – Viale Ungheria 47 – 33100 Udine, oppure presentata a mano, allo sportello studenti dell'Erdisu di Udine, in viale Ungheria 39b, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00.

SCADENZE E TERMINI.

Termine per la compilazione on-line della domanda di contributo: **26 settembre 2011.**
Termine per la presentazione del riepilogo cartaceo: **3 ottobre 2011.**

Termine per la dichiarazione on-line relativa all'alloggio a titolo oneroso e per la presentazione della relativa documentazione cartacea: **20 ottobre 2011.**

Pubblicazione delle graduatorie provvisorie: entro marzo 2012.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.

L'Ente si è impegnato, se non subentrano modifiche alla legislazione in essere, a:

1. Dare pubblicità alle graduatorie provvisorie e definitive dei contributi, che rappresentano l'esito del concorso, attraverso l'esposizione all'albo dell'ERDISU e la pubblicazione sul sito internet www.erdisu.udine.it.
2. Deliberare il pagamento della totalità del contributo entro 60 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva.
3. Monitorare costantemente la graduatoria.
4. Ampliare eventualmente l'orario di apertura degli sportelli in concomitanza con le scadenze per la presentazione delle domande.

3.5. Contributi per la mobilità internazionale.

DI COSA SI TRATTA.

Il contributo per la mobilità internazionale è un contributo che integra la somma già erogata dall'Università di Udine o dal Conservatorio *Tomadini*, per la partecipazione a programmi di mobilità internazionale, sia nell'ambito di programmi promossi dall'Unione Europea, che di programmi non comunitari.

L'importo del contributo aggiuntivo erogato dall'ERDISU per la mobilità internazionale è pari a € 500,00 su base mensile, fino ad un massimo di 10 mesi, dal quale va dedotto l'importo della borsa concessa dall'Unione europea e della borsa integrativa erogata dall'Università degli Studi di Udine o dal Conservatorio *Tomadini*.

BENEFICIARI.

Possono richiedere la borsa di studio gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine o al Conservatorio *Jacopo Tomadini* di Udine, in possesso dei requisiti di iscrizione, reddito e merito previsti per la definizione di studente capace, meritevole ma privo di mezzi. Inoltre, gli studenti che richiedono il contributo per la mobilità internazionale devono essere

beneficiari di una borsa per la partecipazione a periodi di studio all'estero promossi dall'Università di Udine o dal Conservatorio *Tomadini* nell'ambito dei programmi di mobilità internazionale, sia promossi dall'Unione Europea (ad esempio Erasmus studio, Socrates, Leonardo, ecc.), che programmi non comunitari (convenzioni bilaterali).

SCADENZE E TERMINI.

Termine per la compilazione on-line della domanda di contributo: **26 settembre 2011.**

Termine per la presentazione del riepilogo cartaceo: **3 ottobre 2011.**

Pubblicazione delle graduatorie provvisorie del concorso: entro il primo semestre del 2012.

Non è possibile indicare una data precisa di pubblicazione della graduatoria provvisoria e definitiva in quanto questa è subordinata alla definizione, da parte dell'Università, dell'importo della borsa di mobilità internazionale assegnata a ciascun beneficiario.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.

L'Ente si è impegnato, se non subentrano modifiche alla legislazione in essere, a:

1. Dare pubblicità alle graduatorie provvisorie e definitive dei contributi per la mobilità internazionale, che rappresentano l'esito del concorso, attraverso l'esposizione all'albo dell'ERDISU e la pubblicazione sul sito internet www.erdisu.udine.it.

2. Deliberare il pagamento della totalità del contributo entro 60 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva.

3. Monitorare costantemente la graduatoria.

4. Ampliare eventualmente l'orario di apertura degli sportelli in concomitanza con le scadenze per la presentazione delle domande.

3.6. Esonero dalle tasse universitarie e dalla tassa regionale per il diritto allo studio.

Gli studenti idonei nel concorso relativo alla borsa di studio sono esonerati dal pagamento della seconda rata delle tasse universitarie ed hanno diritto al rimborso della prima rata delle tasse universitarie stesse.

Gi studenti che non siano in possesso dei requisiti previsti dal bando di concorso, e che pertanto non risultino idonei alla Borsa di studio, sono tenuti al pagamento completo delle tasse universitarie. Tuttavia, potranno **richiedere all'Università degli studi di Udine, la riduzione o l'esonero dalle tasse universitarie, nei tempi e nei modi previsti dall'Ateneo.**

La domanda di partecipazione al concorso è considerata anche quale formale istanza di esonero dalla tassa regionale per il diritto allo studio universitario di cui all'art. 26 della Legge Regionale 23 maggio 2005, n. 12. Sono esonerati dalla tassa regionale gli studenti risultati idonei nelle medesime graduatorie della borsa di studio. L'Erdisu, pertanto, restituirà la tassa regionale dell'importo di € 110,00 pagata all'atto dell'iscrizione, a tutti gli studenti beneficiari ed idonei.

La revoca della borsa comporta la contestuale riscossione della tassa regionale per il diritto allo studio. Gli studenti diversamente abili sono in ogni caso esonerati dal pagamento della tassa regionale.

La prima rata delle tasse universitarie viene rimborsata dall'Università di Udine, e non dall'Erdisu, che rimborsa invece la tassa regionale per il diritto allo studio universitario. I due rimborsi avvengono secondo modalità e scadenze diverse, per cui chi desiderasse avere informazioni sul rimborso delle tasse universitarie, dovrà rivolgersi all'Università di Udine, chi volesse informazioni sul rimborso della tassa regionale, dovrà rivolgersi all'Erdisu.

3.7. Servizio di ristorazione.

DI COSA SI TRATTA.

Il servizio di ristorazione attivato dall'Erdisu consiste nell'erogazione di pasti completi (pranzo e cena), a tariffe agevolate.

Agli studenti viene attribuita una fascia di prezzo, sulla base degli indicatori ISEEU/ISPEU:

Indicatori ISEEU/ISPEU	Prezzo pasto intero	Prezzo pasto frazionato (attiva solo presso le mense: CdS Udine, Rizzi, CdS Gemona)
1° fascia - Per gli studenti il cui Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEEU) non è superiore ad € 19.595,63 e il cui Indicatore della Situazione patrimoniale equivalente (ISPEU) non è superiore ad € 33.067,63	€ 2.00	==
2° fascia - Per gli studenti il cui Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEEU) è compreso tra € 19.595,64 ed € 30.000,00 e il cui Indicatore della Situazione patrimoniale equivalente (ISPEU) è compreso tra € 33.067,64 ed € 48.600,00	€ 3.50	==
3° fascia - Per gli studenti il cui Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEEU) è superiore a € 30.000,00, o il cui Indicatore della Situazione patrimoniale equivalente (ISPEU) è superiore a € 48.600,00	€ 4.50	€ 3.20

BENEFICIARI.

Il Servizio Ristorazione dell'Ente è aperto a tutti gli Studenti iscritti all'Università di Udine ed al Conservatorio *Jacopo Tomadini*, ed altri soggetti autorizzati dall'ERDISU in base a convenzioni e accordi stipulati con l'Ente.

Le tariffe agevolate vengono attribuite sulla base degli indicatori ISEEU/ISPEU.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

L'accesso ai punti mensa è consentito semplicemente utilizzando la Tessera Universitaria (Smart Card) rilasciata agli studenti dall'Università di Udine. Chi non fosse in possesso della Smart Card (es. studenti del Conservatorio *Jacopo Tomadini*), dovrà richiedere all'Erdisu l'emissione di una tessera abilitata al servizio mensa.

Gli studenti:

- a) se presentano domanda per l'ammissione ad altri benefici (borsa di studio e/o posto alloggio) e risultano idonei, o comunque hanno i requisiti di reddito per beneficiare della riduzione, si vedranno attribuire automaticamente dall'Erdisu la fascia di riduzione del prezzo mensa corrispondente;
- b) qualora non presentino domanda per l'ammissione ad altri benefici, possono presentare all'Erdisu la dichiarazione ISEE riferita ai redditi ed ai patrimoni del nucleo familiare per l'anno precedente, e l'Erdisu provvederà ad attribuire la fascia di riduzione del prezzo mensa corrispondente.

La domanda di riduzione della fascia di prezzo del pasto può essere presentata **nel corso dell'intero anno accademico**.

Punti di ristorazione a disposizione degli studenti.

Udine

MENSA	ORARIO
Mensa Casa dello studente - viale Ungheria, 41	Lu – Ve: PRANZO 12.00 – 14.30 CENA 19.15 – 20.15 Sa – Do: PRANZO 12.00 – 13.00 CENA 19.15 – 20.15
Mensa Istituto Renati - via Tomadini 5	Lu – Ve: PRANZO 12.00 – 14.30 CENA 19.00 – 20.20
Mensa Rizzi - via delle Scienze 99/c	Lu – Ve: 11.45 – 14.15
Convitto Sacro Cuore * – via Ronchi, 29	PRANZO: Lu – Sa 12.45 – 14.00 CENA: Lu – Do 19.30 – 20.00
Mensa Istituto Tomadini * - via Martignacco 187	Lu – Sa: PRANZO 12.00 – 14.00 CENA 19.00 – 20.30
Mensa Collegio Bertoni * - via Cadore 59 *	Lu – Ve: PRANZO 12.15 – 13.30 CENA 19.25 – 19.55
Mensa Istituto Salesiano “G. Bearzi” * – via don Bosco, 2	Lu – Sa: PRANZO 12.00 – 14.00 CENA 18.30 – 20.00
Mensa Fondazione Casa secolare delle Zitelle* – via Zanon, 10	Lu – Sa: PRANZO 12.00 – 14.00 CENA 19.00 – 20.30
Mensa Gervasutta ** - via Gervasutta 48	

* Punto mensa riservato agli studenti alloggiati presso il medesimo convitto.

** La Mensa Gervasutta è riservata agli studenti del Corso di laurea in fisioterapia attivo presso tale struttura. Per il solo accesso alla Mensa Gervasutta è necessario acquisire presso lo sportello Erdisu i buoni pre-pagati.

Pordenone

MENSA	ORARIO
Mensa casa dello studente “Zanussi” - via Concordia Sagittaria 7	Lu – Ve: PRANZO 12.00 – 14.00
Mensa Centro Polifunzionale – via Mantegna	Lu – Sa: PRANZO 11.30 – 14.30

Gorizia

MENSA	ORARIO
Centro “O. Lenassi” – via Vittorio Veneto	Lu – Ve: PRANZO 12.30 – 13.30

<i>(unicamente per il pranzo)</i>	
Pizza Connection – Viale XXIV maggio, 14	Sa – Do: PRANZO 12.30 – 14.30 Lu – Do: CENA 19.15 – 21.30 Giorno di chiusura: Lunedì

Gemona del Friuli

MENSA	ORARIO
Mensa casa dello studente - via Comitato per l'Università Friulana	Lu – Ve: PRANZO 12.00 – 13.30 CENA 20.00 – 21.00 Sa: PRANZO 12.00 – 13.00

BAR UNIVERSITARIO YELLOW PECORA.

Aperto nei locali attigui alla mensa universitaria dei Rizzi (via delle Scienze 99/c), il bar è destinato prevalentemente alla popolazione universitaria che frequenta le sedi dell'Università di Udine presso il polo dei Rizzi, ed è aperto dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.

L'Ente Regionale per il Diritto allo Studio di Udine s'impegna a rispettare, i seguenti standard specifici:

- 1) Garanzia della continuità del servizio e rispetto degli orari di apertura e chiusura dei punti di ristorazione.
- 2) Distribuzione omogenea dei punti di ristorazione nell'area urbana di Udine, Gorizia e Pordenone, con particolare riguardo alla vicinanza con le principali sedi dell'Università degli studi di Udine.
- 3) Buona qualità del cibo e cura nella preparazione delle pietanze.
- 4) Periodici controlli sullo stato degli ambienti e sul loro livello di pulizia e igiene.
- 5) Accessibilità da parte di studenti portatori di handicap.
- 6) Supporto agli studenti per quanto riguarda le modalità di fruizione del servizio e la soluzione di eventuali inconvenienti.
- 7) E' stata anche istituita una Commissione di Controllo del Servizio Mensa che, oltre a verificare il rispetto degli standard qualitativi, ha anche la funzione di:
 - fare da tramite tra l'ente e l'utenza, facendosi carico di rappresentare le diverse istanze che pervengono da quest'ultima;
 - monitorare il livello di gradimento del servizio anche attraverso la predisposizione di schede di valutazione;
 - controllare il rispetto dei menù.

3.9. Contributi per le attività convittuali.

DI COSA SI TRATTA.

Si tratta di contributi concessi dall'Erdisu a soggetti privati che svolgono attività convittuale a favore di studenti universitari in possesso dei requisiti per la partecipazione al concorso per l'assegnazione di posto alloggio nelle residenze universitarie.

Il contributo ha un importo pari ad € 1.200,00 annui.

BENEFICIARI.

Studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine o al Conservatorio *Jacopo Tomadini* di Udine, in possesso dei requisiti di iscrizione, reddito e merito come definiti nel bando di concorso. Inoltre, i richiedenti devono essere residenti in uno dei Comuni considerati "fuori sede" secondo quanto viene definito dal bando di concorso per l'assegnazione della borsa di studio.

I convitti devono essere in possesso dei requisiti previsti in generale dalla legislazione vigente per l'esercizio dell'attività convittuale, e devono avere caratteristiche dimensionali e qualitative equivalenti a quelle delle case dello studente gestite dall'Erdisu.

EROGAZIONE DEL CONTRIBUTO.

Gli studenti dovranno presentare domanda, comprensiva di apposita documentazione attestante il possesso dei requisiti economici e di merito, direttamente al Convitto che li ospita, il quale, entro il 30 novembre 2011, inoltra la richiesta all'ERDISU. Una volta definito l'elenco degli idonei al contributo, l'Erdisu eroga la somma direttamente al convitto, il quale è tenuto a sua volta a trasferire tale somma allo studente beneficiario.

3.10. Sussidi straordinari per il superamento di gravi difficoltà.

DI COSA SI TRATTA.

Il contributo economico straordinario è assegnato dall'ERDISU, in base all'art. 36 della Legge Regionale 23/05/2005 n. 12, a studenti che si trovano in condizioni di sopravvenuto disagio economico o che, pur versando in stato di disagio economico, non hanno potuto usufruire di altri benefici per gravi motivazioni.

L'importo del sussidio non può essere superiore a quello stabilito per le borse di studio dalla normativa vigente.

BENEFICIARI.

Gli Erdisu potranno riconoscere sussidi straordinari per il superamento di gravi difficoltà qualora il reddito del nucleo familiare dello studente, in conseguenza del sopravvenuto disagio economico, rientri nelle fasce di reddito previste per la concessione delle borse di studio.

Per sopravvenuto disagio economico deve intendersi ogni mutamento nella situazione reddituale che, peggiorando la situazione economica dello studente, lo collochi tra i soggetti legittimati a vedersi riconosciuto il diritto all'intervento di sostegno.

Gli studenti in possesso dei requisiti di merito che si venissero a trovare in situazione di disagio, potranno presentare domanda di sussidio straordinario **in ogni momento dell'anno accademico.**

Per l'anno accademico 2011/2012 tra i casi di sopravvenuto disagio economico si considerano prioritarie le situazioni economiche degli studenti figli o a carico di persone in cassa integrazione o in mobilità verificatesi a partire dal 2008.

EROGAZIONE DEL CONTRIBUTO

L'Ente procede di volta in volta all'istruttoria ed all'assegnazione del sussidio straordinario agli studenti aventi diritto in base all'ordine di presentazione delle domande. Il numero delle assegnazioni sarà determinato in funzione delle disponibilità di bilancio dell'Ente.

3.11. Contributi ad associazioni studentesche e culturali.

FINALITA'.

L'Erdisu favorisce la costituzione di associazioni studentesche che abbiano per scopo la diffusione della cultura, dello sport e del turismo universitario, e contribuisce all'attuazione di iniziative di carattere culturale e ricreativo rivolte agli studenti dell'Università di Udine

BENEFICIARI.

Possono usufruire dei contributi le associazioni legalmente costituite fra studenti dell'Università di Udine, sia presso la sede centrale, sia presso le sedi distaccate, che siano state riconosciute dall'Università di Udine, svolgano la loro attività in favore di tutti gli studenti universitari, abbiano per scopo la diffusione della cultura, la tutela delle attività sportive, l'organizzazione di attività ricreative e di viaggi turistici per studenti e non perseguano fini di lucro o fini politici di parte. I contributi possono essere concessi per la realizzazione di programmi o singole iniziative rientranti nelle categorie di seguito elencate:

- seminari, conferenze, mostre, dibattiti su tematiche generali riguardanti l'università, la ricerca scientifica e tecnologica, questioni etiche, sociali ed economiche di rilevante attuale interesse;
- cicli di spettacoli cinematografici o cineforum;
- concorsi per studenti interessanti campi di attività quali: letteratura, fotografia, cinema, pittura, scultura;
- seminari, corsi e realizzazione di spettacoli riguardanti attività musicali e teatrali;
- realizzazione di pubblicazioni, riviste, giornali su tematiche diverse.

SCADENZE E TERMINI.

Termine per la richiesta di concessione del contributo: **31 gennaio 2012.**

3.12. Agevolazioni per i trasporti: Abbonamenti agevolati per Studenti Universitari Convenzione Erdisu – SAF, ATAP e APT.

DI COSA SI TRATTA

L'Erdisu interviene abbattendo del 30% il prezzo degli abbonamenti urbani ed extraurbani, da e per le sedi universitarie, emessi agli studenti dalle società che gestiscono il servizio di trasporto pubblico locale: ATAP di Pordenone e APT di Gorizia. Per quanto riguarda la società SAF applica sconti in misura fissa secondo la seguente tabella:

FASCIA CHILOMETRICA	TIPO ABBONAMENTO	SCONTO
urbano Udine	URBANO	€ 5,00
fino 20 km	EXTRAURBANO	€ 10,00
	EXTRAURBANO+URBANO	€ 11,00
da 20,001 a 30 km	EXTRAURBANO	€ 13,00
	EXTRAURBANO+URBANO	€ 14,00
da 30,001 a 50 km	EXTRAURBANO	€ 16,00
	EXTRAURBANO+URBANO	€ 18,00
oltre 50km	EXTRAURBANO	€ 20,00
	EXTRAURBANO+URBANO	€ 22,00

Le tipologie di abbonamento mensile acquistabili dagli studenti a tariffa agevolata sono:

- urbano intera rete
- extraurbano due corse al giorno sabato escluso per tratte fino a 80 km (oltre 80 km diventa extraurbano corse illimitate)
- extraurbano due corse al giorno sabato escluso per tratte fino a 80 km (oltre 80 km diventa extraurbano corse illimitate) + urbano intera rete
- abbonamento mensile extraurbano corse illimitate
- abbonamento mensile extraurbano corse illimitate + urbano intera rete

BENEFICIARI

Hanno diritto all'agevolazione gli studenti iscritti all'Università degli studi di Udine ed ai corsi superiori del Conservatorio di Musica "J.Tomadini" di Udine di età non superiore ai 26 anni se iscritti a corsi di laurea o 35 anni se iscritti a corsi di dottorato di ricerca, che non siano beneficiari di borsa di studio e non siano studenti lavoratori e che siano in possesso, se di anni successivi al primo, dei requisiti di merito previsti per ottenere la borsa di studio.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le modalità di accesso al beneficio, collaudate negli anni precedenti, richiedono che lo studente presenti nelle biglietterie autorizzate delle varie società, un modulo di richiesta con l'autocertificazione del possesso dei requisiti richiesti per fruire del beneficio nel periodo dal 10 al 20 del mese, per poter acquistare dal mese successivo l'abbonamento scontato. La dichiarazione resa dallo studente nell'autocertificazione viene verificata dall'Erdisu che può escludere il richiedente dal beneficio se riscontra che lo stesso non possiede i requisiti per poterne fruire ed anche richiedere la restituzione dello sconto già fruito.

Le biglietterie abilitate alla vendita di abbonamenti a tariffa facilitata sono:

Per la SAF

- Udine Autostazione – viale Europa Unità 37
- Udine Biglietteria Urbana – viale Europa Unità 95
- Tolmezzo Autostazione – via Carnia Libera 1944

Per la ATAP

- Pordenone Autostazione – via Oberdan c/o Stazione FF.SS.
- Spilimbergo Autostazione

Per la APT

- Gorizia C.I.P. – p.le Martiri della Libertà c/o Stazione FF.SS.
- Monfalcone Biglietteria centrale – Corso del Popolo 7

- **Contributo sul costo del trasporto ferroviario:**

DI COSA SI TRATTA

E' un contributo, erogato dall'Erdisu, pari al 15% del costo sostenuto per l'acquisto dell'abbonamento ferroviario da parte dello studente che utilizza il treno per raggiungere la sede universitaria. Tale contributo è elevato al 50% del costo sostenuto per gli studenti iscritti ai corsi interateneo dell'Università di Udine e Trieste.

Gli abbonamenti, nominativi o comunque riconducibili allo studente, ammessi al contributo sono:

- Abbonamento annuale
- Abbonamento riferito a più mensilità
- Abbonamento mensile

purché ricadenti nel periodo afferente l'anno accademico 2011/2012.

BENEFICIARI

Tutti gli studenti, non beneficiari di borsa di studio, iscritti per l'anno accademico 2011/2012 ai corsi dell'Università degli Studi di Udine, del Conservatorio "J. Tomadini" di Udine, della Scuola Superiore dell'Università degli Studi di Udine ed ai corsi di laurea interateneo attivati in collaborazione tra le Università di Udine e Trieste.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione del contributo avviene mediante procedura concorsuale, con pubblicazione di un bando di concorso, al quale gli studenti partecipano presentando domanda entro le scadenze stabilite. Il contributo viene effettivamente liquidato dopo l'istruttoria delle domande, che consiste nella verifica dell'autocertificazione resa dallo studente in merito al possesso dei requisiti per ottenere il contributo e nel controllo sull'ammissibilità al rimborso dei titoli di viaggio allegati. Da fine settembre, e fino al 15 dicembre 2011, salvo eventuale proroga, ha preso avvio un'iniziativa di carattere sperimentale in collaborazione con le società TRENITALIA e SAF Autoservizi FVG S.p.A., al fine dell'erogazione del contributo del 15% sul costo del trasporto ferroviario sotto forma di sconto del 15% sul valore dell'abbonamento ferroviario mensile di 2ª classe acquistato dagli studenti universitari e del Conservatorio di Udine esclusivamente presso la biglietteria SAF di viale Europa Unita n.97 autorizzata da TRENITALIA Spa. Le modalità concordate con la società SAF prevedono che gli studenti compilino un modulo di richiesta dell'agevolazione, autocertificando l'iscrizione universitaria o al Conservatorio e la non titolarità di borsa di studio, ovvero i requisiti previsti dal succitato Piano Regionale per aver diritto al contributo. Tale certificazione viene presentata dallo studente alla Segreteria Studenti dell'Erdisu che ne verifica la veridicità e rilascia all'interessato una dichiarazione attestante la titolarità al beneficio. Con tale attestazione lo studente può acquistare l'abbonamento mensile ferroviario scontato del 15%.

3.13. Servizio Infocasa.

SERVIZIO INFOCASA

Il servizio INFOCASA è un servizio di supporto per tutti gli studenti alla ricerca di una casa o di un appartamento in affitto.

Attualmente il problema abitativo degli studenti universitari non riguarda solo alcune fasce di ragazzi ma è ormai comune alla generalità degli studenti fuorisede. Per questo motivo il servizio Infocasa si è reso necessario avendo come obiettivo l'agevolazione dell'incontro tra domanda e offerta di alloggi (per studenti, docenti, borsisti, ricercatori, personale universitario, partecipanti ad attività di interscambio), offrendo un servizio che sostenga e favorisca gli studenti nella loro ricerca.

Il Servizio si inquadra a pieno titolo nelle politiche abitative dell'Erdisu.

Concretamente l'intervento si realizza attraverso uno sportello aperto al pubblico, a Udine, presso la sede dell'Erdisu (viale Ungheria 39/b), qui avviene la gestione di una banca dati in cui vengono raccolte le proposte immobiliari fornite da singoli proprietari, agenzie immobiliari, soggetti privati e pubblici proprietari di alloggi. Parallelamente Infocasa raccoglie e cataloga le richieste, sia di alloggi che di ricerca di coinquilini (in accordo con i proprietari), da parte della popolazione universitaria.

Il servizio opera anche grazie ad uno specifico sito internet (www.sportelloinfocasa.it), facilmente accessibile ed aggiornato in tempo reale, facilitando così notevolmente l'incontro tra la domanda e l'offerta di posti alloggio.

Dal 2010 è stato avviato presso il servizio "Infocasa" il progetto pilota denominato "PRENDI IN CASA UNO STUDENTE". Il progetto è un modello di coabitazione tra degli anziani autosufficienti e degli studenti che provengono da fuori Udine. Studenti che in particolar modo hanno bisogno di trovare un alloggio a prezzi favorevoli. La proposta prevede che uno studente universitario venga ospitato nell'abitazione di una persona anziana ad un prezzo vantaggioso, in cambio di un po' di compagnia. Allo stato attuale il progetto, dopo la necessaria fase istruttoria, sta entrando nella fase operativa al fine di individuare tutte le manifestazioni di interesse e i potenziali fruitori del servizio.

Per informazioni:

Servizio INFOCASA

Viale Ungheria, 39

33100 Udine

Orario: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 (L'orario di apertura dello sportello viene eventualmente ampliato in concomitanza con l'avvio dell'anno accademico).

Telefono: 0432 / 245704

fax 0432 / 21846

e-mail: infocasaudine@libero.it

sito web: www.sportelloinfocasa.it

4. ALTRI INTERVENTI.

4.1. Diritto allo svago – Attività culturali a.a. 2011/2012

Le attività culturali inserite all'interno del servizio denominato *Diritto allo Svago* hanno come intendimento la resa sistematica e conseguentemente stabile nel tempo dell'offerta, per tutti gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine, di servizi culturali e, più in generale, di occasioni culturali e ricreative che valorizzino l'incontro tra i soggetti – che in base ai propri scopi istitutivi erogano o comunque si pongono come promotori di iniziative culturali – e la generalità della popolazione universitaria, con l'obiettivo di valorizzare la complessiva offerta che il territorio nelle sue molteplici espressioni può offrire. Si colloca in questo quadro la ricerca di tutte le disponibilità utili a favorire gli interventi volti ad ampliare l'accesso ai servizi culturali, soprattutto quelli finalizzati all'integrazione tra il sistema universitario ed il territorio.

Del pari per l'Erdisu, è opportuno garantire la più ampia possibilità di partecipazione dell'offerta culturale, ricreativa, turistica e sportiva di Enti, Amministrazioni pubbliche, Associazioni e Agenzie culturali pubbliche e private utili ad assicurare il miglioramento dell'integrazione tra la popolazione universitaria ed il territorio e la Comunità friulani, assicurando altresì, ogni opportuna forma di trasparenza e regolarità nella scelta dei progetti da sostenere nonché di una maggiore e più dettagliata valutazione dell'effettiva corrispondenza delle iniziative con gli obiettivi dell'Ente e con l'interesse dei beneficiari anche alla luce di una più coerente analisi dell'economicità delle proposte, ovvero del loro miglior rapporto tra qualità e costi. In tale ottica, per l'anno accademico 2011/2012 si procede all'emanazione di un Bando di Concorso finalizzato a realizzare gli obiettivi in premessa, destinato agli Enti e alle pubbliche amministrazioni, alle associazioni e le agenzie culturali che operano da almeno tre anni e che svolgono, nel territorio ove è presente l'Università degli Studi di Udine, attività di valorizzazione, promozione, diffusione, tutela e fruizione del patrimonio culturale, storico, umano, sportivo e di incremento della qualità del tempo libero.

Per informazioni:

Servizio interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario

Viale Ungheria, 39b

33100 Udine

Orario: lunedì - venerdì 9.00 - 12.00

fax 0432 / 21.84.6

e-mail: dirittoallosvago@erdisu-udine.it

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.

- 1) Divulgazione adeguata delle iniziative culturali sostenute dall'ente.
- 2) Realizzazione di eventi culturali destinati esclusivamente agli studenti dell'Università degli Studi di Udine, oltre alla possibilità di accedere gratuitamente ad altre manifestazioni già all'interno del circuito cittadino.

4.2. Servizio di assistenza sanitaria del medico di medicina generale.

Grazie ad una convenzione stipulata con l'Azienda per i Servizi Sanitari n. 4 "Medio Friuli" di Udine, l'Erdisu garantisce a tutti gli studenti fuori sede o che comunque non abbiano effettuato la scelta di un medico in deroga, iscritti all'Università di Udine o al Conservatorio *Jacopo Tomadini* di Udine, l'assistenza sanitaria di medicina generale.

Di seguito si indicano i nominativi dei medici abilitati ed i relativi orari, indirizzi e recapiti telefonici.

Gli studenti aventi diritto possono rivolgersi solo ai medici indicati.

Cognome e Nome	Recapito telefonico	Sede ambulatorio	Orario ambulatorio
Croattino Lucia	338/5601011 0432/520600	Viale Volontari Libertà 58 /3	Da LU a VE 8.30 – 10.30 LU e ME 12.00 – 13.00
Di Girolamo Claudio	347/1679008	Via Maniago 7	LU / MA / GIO 12 – 14.30 VE 10 – 14 // SA 8.30 - 9.30
Dri Pier Elia	0432/21333 0432/503202 338/1230514	Via Bertaldia 42	LU / ME 17 – 18 MA / GIO / VE 10 - 11
Felice Giampiero	333/3103868	Via Monte Grappa 77	LU /ME / VE 10.30 – 12 MA / GIO 13.30 – 15.00
Pittaro Marisa	0432/46830	Via Lombardia 83 /21	LU / VE 11.30 – 13.30 MA / ME / GIO 15 – 17
Vitale Sossio	0432/45262 339/3739116	Via Maniago, 6	LU 11 – 13 MA / ME / VE 9.30 – 12 GIO 16 - 19

4.3. Costituzione di un sistema integrato di servizi rivolti agli studenti ed alla cittadinanza.

L'Erdisu ha avviato l'integrazione di servizi destinati ai giovani, studenti e non. I soggetti coinvolti sono l'Università degli Studi di Udine, con il Servizio Assistenza Studenti Disabili ed il Servizio Orientamento e Tutorato, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, con il Centro Regionale di Orientamento e il Comune di Udine con l'Informagiovani. Questi servizi sono ospitati dall'Erdisu, nell'immobile che, oltre ad essere sede dell'Ente, con lo sportello aperto agli studenti ed il Servizio Infocasa, ha al suo interno la mensa universitaria e la casa dello studente.

Servizio Assistenza Studenti Disabili

Viale Ungheria, 45 – 33100 UDINE
tel. 0432 / 556804 – 0432 / 556833
fax 0432 / 556809

Servizio Orientamento e Tutorato

Viale Ungheria, 39/a - 33100 Udine
tel. 0432 / 556216; fax 0432 / 556129
e-mail: cort@amm.uniud.it
www.orientamento.uniud.it

Centro regionale di orientamento

Viale Ungheria 39b - 33100 UDINE
tel. (provvisoriamente) 040 / 3775409 - fax 040 / 3775412
cent.r.o.ud@regione.fvg.it
Coordinatore dott. Gabriella Buttolo

Informagiovani

Viale Ungheria, 39
33100 UDINE
efono 0432 / 292329
Fax 0432 / 508949
<http://www.comune.udine.it/opencms/opencms/release/ComuneUdine/informagiovani>
e-mail: infgioud@iol.it

Servizio INFOCASA

Viale Ungheria, 39
33100 Udine

Orario: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 (L'orario di apertura dello sportello viene eventualmente ampliato in concomitanza con l'avvio dell'anno accademico).

Telefono: 0432 / 245704

fax 0432 / 21846

e-mail: infocasaudine@libero.it

4.4. Progetto E.U.Re.ka.

È valida anche per l'anno accademico 2011/2012 la convenzione stipulata nel 2009 dall'Erdisu con l'Università degli Studi di Udine e la Direzione centrale istruzione, formazione e cultura della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia per attivare il servizio denominato E.U.Re.ka il quale si rivolge agli studenti universitari per fornire loro servizi di consulenza orientativa e psicologica come previsto dalla legge regionale 23 maggio 2005 n. 12 che inserisce, tra le finalità legate all'area di intervento "diritto e opportunità allo studio universitario", anche quella di contribuire a ridurre l'abbandono degli studi universitari mediante la promozione di interventi atti a favorire il migliore inserimento degli studenti nell'attività universitaria e nella comunità ospitante.

DI COSA SI TRATTA.

Gli interventi e le attività comprese all'interno del servizio E.U.Re.ka sono principalmente i seguenti:

- servizi di accoglienza e informazione;
- consulenze individuali, di gruppo e *counselling* psicologico per favorire l'orientamento degli studenti e contrastare la dispersione universitaria;
- sostegno dei giovani nel processo di transizione verso una responsabile ed autonoma età adulta;
- miglioramento delle condizioni di vita dei giovani nell'ambito della realtà universitaria.

BENEFICIARI.

Il servizio è gratuito ed è accessibile a tutti gli studenti che frequentano l'Università degli Studi di Udine e anche agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado.

A coloro i quali usufruiranno del servizio vengono garantite la massima riservatezza e privacy, in linea con le normative vigenti in materia.

MODALITA' DI ACCESSO.

I servizi verranno realizzati presso il polo di servizi ERDISU, in particolare:

- servizio di accoglienza:

spazio condiviso di accoglienza rivolto agli studenti universitari per ricevere e analizzare la domanda e indirizzare la persona al servizio dedicato.

Orario: martedì e mercoledì dalle 10 alle 12, giovedì dalle 14,30 alle 16,30

- servizio psicologico

Aiuto e sostegno alla persona per quanto riguarda le scelte formative e professionali, le dinamiche socio-affettive, le capacità di adattamento al contesto universitario e il superamento delle criticità connesse all'evoluzione personale e di studio individuando i fattori che ostacolano lo sviluppo.

Tale consulenza è gestita in collaborazione dal Centro Orientamento e Tutorato dell'Università degli Studi di Udine e dal Centro di Orientamento Regionale e organizzata su appuntamento.

Per informazioni:

Sportello di accoglienza

Viale Ungheria, 39

33100 Udine

Orario:

martedì e mercoledì dalle 10.00 alle 12.00; giovedì dalle 14.30 alle 16.30

tel. 0432 / 555409

Centro di Orientamento e Tutorato

Cort

Viale Ungheria, 39

33100 Udine

Orario:

da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00

tel. 0432 / 556216

Accesso diretto al Servizio:

Tel. 0432 / 245722

Email. psicologo@uniud.it

5. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.

L'Erdisu effettua periodicamente dei controlli presso i fruitori dei suoi servizi, somministrando loro un apposito questionario di gradimento.

In particolare, l'Erdisu si impegna ad effettuare delle valutazioni in merito all'erogazione del servizio abitativo, del servizio di ristorazione, del servizio attività culturali e delle relazioni con il pubblico.

L'Erdisu si impegna inoltre a dare la massima pubblicità ai risultati delle valutazioni.

6. TUTELA DELL'UTENTE.

6.1. Ricorsi.

In ciascun concorso bandito dall'Erdisu è prevista una specifica procedura di ricorso avverso la graduatoria provvisoria del relativo concorso. Di norma, i ricorsi contro la graduatoria devono essere presentati tassativamente entro e non oltre 7 giorni dalla pubblicazione della graduatoria.

Il giudizio emesso dall'Ente sull'istanza avrà effetto definitivo.

Eventuale ricorso avverso la decisione dell'Ente, sarà possibile al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 giorni dalla data di comunicazione del mancato accoglimento dell'istanza da parte dell'Ente.

6.2. Reclami.

Qualora l'utente voglia presentare un reclamo, potrà farlo utilizzando preferibilmente il modulo pubblicato in allegato alla presente Carta dei Servizi presentandolo direttamente o inviandolo per posta all'Erdisu – viale Ungheria 47 – 33100 Udine o via fax allo 0432 / 21846

A fronte di ogni reclamo scritto, l'Ente si impegna:

- a riferire il risultato degli accertamenti entro i termini di 30 giorni;
- ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

7. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.

Il contesto normativo di riferimento per stesura di questa Carta 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 succ. mod. e int.
- Legge 2 dicembre 1991, n. 390 "Norme sul diritto allo studio universitario";
- 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";
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- DPCM 9 aprile 2001 "Uniformità di trattamento sul diritto allo studio universitario";
- Legge regionale 23 maggio 2005, n. 12 "Norme in materia di diritto e opportunità allo studio universitario".

ALLEGATO – Fac-simile modulo di reclamo.

Al Direttore dell'Erdisu
dott.ssa Magda Uliana
viale Ungheria 47
33100 Udine
fax 0432 / 21846

OGGETTO: reclamo.

Il sottoscritto

Nato il a

Nella condizione di (studente / dottorando / specializzando / altro)

Matricola n.

Residente / domiciliato a in

Via

Tel.

e-mail @

presenta il seguente reclamo, elencando di seguito una descrizione sintetica dell'oggetto e delle motivazioni del reclamo.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Si autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30/06/2003

Udine,

.....

(firma)