



CARTA DEI SERVIZI
AZIENDA PER IL DIRITTO AGLI STUDI UNIVERSITARI
L'AQUILA

TLA



A



SOMMARIO

- PRESENTAZIONE
- GLI ORGANI ISTITUZIONALI
- SERVIZI
- BORSE DI STUDIO
- ESONERI E RIMBORSI
- SERVIZIO RISTORAZIONE
- INTERVENTI IN FAVORE DI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI
- MOBILITÀ INTERNAZIONALE
- SALE STUDIO ED INFORMATICHE
- ALTRE STRUTTURE DELL'AZIENDA

AZIENDA PER IL DIRITTO AGLI STUDI UNIVERSITARI



PRESENTAZIONE

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi.

Nella Carta dei Servizi la Pubblica Amministrazione dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

L'Azienda per il diritto agli studi universitari di L'Aquila con la presente carta dei servizi intende fornire uno strumento che con immediatezza consente, sia pure sommariamente, di conoscere i servizi offerti; servizi che non si limitano alle tradizionali forme di intervento istituzionale del diritto allo studio universitario ma si arricchiscono di nuove finalità per interagire con la realtà cittadina.

La città di L'Aquila si trova al centro dell'Abruzzo, è la più vasta provincia della regione ed è circondata da suggestivi paesaggi montani che evocano antiche culture e tradizioni.

Lo stemma è costituito da uno scudo sannitico con aquila nera Sveva su campo d'argento, sormontata da una corona e dalla scritta "IMMOTA MANET", e dal trigramma PHS di San Bernardino da Siena.

L'Aquila, con la sua Università, l'Accademia di Belle Arti e il Conservatorio, rappresenta un fulgido esempio di città universitaria di incomparabile bellezza.



L'Azienda per il Diritto agli Studi Universitari (ADSU) di L'Aquila è stata istituita dalla Regione Abruzzo con Legge Regionale 6 Dicembre 1994, n. 91 e s.m.i, accompagna e sostiene gli studenti nel loro percorso di formazione interagendo con le strutture universitarie dell'Ateneo aquilano e cercando di rispondere al meglio alle esigenze degli utenti.

La presente Carta non ha solo lo scopo di rendere trasparente la "casa" della Pubblica Amministrazione ma anche di aprire un costante confronto con gli utenti, al fine di migliorare la propria azione ed organizzazione, adottando tutte le misure necessarie affinché non si verificano dei disservizi o, comunque, cercando di ridurre l'entità ove dovessero verificarsi.

La presente Carta dei servizi è presentata la struttura organizzativa dell'Azienda, una concisa descrizione dei benefici offerti in denaro e servizi, e si conclude con l'allegato modulo per presentare eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti, permettendo di rendere partecipi gli studenti alle attività svolte dall'Azienda e di fornire eventuali proposte migliorative tese ad elevare gli standard di qualità nell'erogazione degli stessi.

I servizi e le iniziative sono promossi dall'Azienda nel rispetto dei principi fondamentali di seguito riportati:

- uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore

Nel rispetto di tali principi l'Azienda opera garantendo:



- l'uguaglianza nell'assegnazione delle provvidenze e dei servizi agli utenti promuovendo idonee iniziative in favore di studenti diversamente abili.
- L'erogazione dei servizi a tutti gli aventi titolo senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- il rispetto del principio dell'obiettività e dell'imparzialità nei comportamenti verso i propri utenti.
- l'erogazione dei servizi agli utenti con regolarità e continuità. Nel caso di interruzione e/o irregolarità del servizio, l'Azienda si adopererà per ridurre al minimo i tempi di disservizio.
- Con lo scopo di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, è incoraggiata la partecipazione degli utenti in forma individuale quanto associata, nelle forme di rappresentanza proprie, alla definizione delle linee di indirizzo e di programmazione dei servizi. Tanto i singoli quanto le loro associazioni e rappresentanze sono ascoltate ed incoraggiate a proporre e presentare eventuali reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- L'Efficienza ed l'efficacia: l'Azienda persegue l'obiettivo del continuo miglioramento nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse umane e strumentali in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando se necessario le soluzioni, gestionali, organizzative, tecnologiche e procedurali ritenute più funzionali allo scopo con una attenta valutazione del rapporto costo dei servizi e delle prestazioni erogati e benefici ottenuti dagli studenti.
- della trasparenza: l'Azienda garantisce il diritto alla trasparenza ovvero il diritto di essere informati quale espressione della manifestazione della libertà di informazione. L'azione amministrativa è improntata alla regola generale della trasparenza mentre la riservatezza ed il segreto costituiscono le eccezioni.



L'esclusione del diritto di informazione o una sua limitazione è ammissibile pertanto solo nei casi individuati dalla legge.

La presente Carta dei Servizi è consultabile sul Sito istituzionale dell'Azienda, <http://www.adsuaq.org> nella sezione "Amministrazione Trasparente", nella sottosezione di 1° livello "Servizi erogati", sottosezione di 2° livello "Carta dei servizi e standard di qualità" .

GLI ORGANI ISTITUZIONALI

Sono organi dell'Azienda il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio dei Revisori.

Il Presidente è eletto dal Consiglio Regionale secondo quanto previsto dalla L.R. n. 91/1994, come modificata dalla L.R. n. 48/2014 e resta in carica per tutta la durata della legislatura. Ha la legale rappresentanza dell'Azienda, convoca il Consiglio d'Amministrazione, fissandone l'ordine del giorno, e lo presiede.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo politico e di controllo dell'Azienda; definisce le modalità per il perseguimento degli obiettivi, dei programmi e dei piani di cui alla legge, emana le direttive e verifica la rispondenza dei risultati dell'azione amministrativa e dei servizi. E' nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale ed è composto, oltre che dal Presidente, da due rappresentanti della Regione e due rappresentanti dall'Università di cui uno eletto dagli studenti.

Il Revisore legale istituito con legge regionale n. 15 del 7/3/2017 sostituirà, alla naturale scadenza della legislatura il Collegio dei revisori dei Conti, esamina tutti gli atti emanati dall'Azienda ai fini del controllo sotto il profilo contabile e finanziario.



La struttura organizzativa dell'Azienda si articola in quattro Aree o Posizioni Organizzative al cui vertice si colloca un Dirigente, che ricopre l'incarico di Direttore. Il Direttore viene incaricato dal Consiglio d'Amministrazione che autorizza il Presidente alla sottoscrizione del relativo contratto e può adottare tutti gli atti che impegnano l'Azienda verso l'esterno; ad esso spettano la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo. Il Direttore è responsabile in via esclusiva dell'attività amministrativa, della gestione e dei risultati nei confronti del Consiglio d'Amministrazione.

SERVIZI

I servizi erogati dall'Azienda in favore degli studenti possono sintetizzarsi come segue:

a) sostegno finanziario diretto agli studenti:

- Borse di studio;
- contributi per mobilità internazionale;
- contributi per tesi di laurea di particolare valore scientifico;
- esonero dalla tassa regionale per il D.S.U.

b) servizi riservati agli studenti:

- Ristorazione, da usufruire a fasce differenziate a seconda delle condizioni di merito/reddito o gratuitamente per gli studenti beneficiari di borsa di studio;



- Residenza Universitaria, per gli studenti fuori sede titolari di borsa di studio che hanno presentato domanda anche di posto letto, i quali, possono ne fruiscono a titolo gratuito per un periodo di 10/ 11 mesi, nei limiti del numero dei posti messi a concorso;
- Servizio studentato, sempre all'interno della residenza Universitaria, per gli studenti che richiedono di utilizzare posti letto in camere singole, doppie o triple, per periodi superiore al mese, con tariffe che variano a seconda della tipologia della stanza;
- Servizio foresteria, per coloro (studenti, dottorandi, professori) che necessitano di usufruire di un posto letto per brevi periodi (anche di un solo giorno);



- sportello informazioni e anagrafe studenti;



-sala lettura e postazioni informatiche sempre all'interno della Residenza universitaria e della struttura del polifunzionale "Canada" in località Coppito nelle vicinanze della facoltà di Medicina.

Gli interventi "a concorso" sono attuati in base alle modalità indicate nei bandi e avvisi, pubblicati nel sito web istituzionale www.adsuaq.org

Per i singoli servizi (mensa, studentato, foresteria) sono pubblicati sul sito istituzionale dell'Azienda i relativi Regolamenti.

BORSE DI STUDIO

Le Borse di studio vengono concesse sulla base delle condizioni economiche e di merito previste dal bando (*lex specialis*) che viene pubblicato sul sito dell'Azienda con cadenza annuale. Possono partecipare al concorso gli studenti dell'Università, dell'Accademia di Belle Arti e del Conservatorio di Musica di L'Aquila.

L'importo è commisurato all'ISEEU e in base alla condizione di studente "fuori sede", "pendolare" e "in sede".

L'idoneità alla borsa di studio comporta il diritto all'esonero totale delle tasse universitarie e della tassa regionale per il Diritto allo studio.

Necessaria una attenta lettura del bando di concorso, prima di compilare la domanda di borsa di studio, al fine di non incorrere in errori che possono comportare la decadenza dal beneficio.

L'inoltro delle domande di partecipazione al concorso avviene esclusivamente online dal sito istituzionale dell'Azienda www.adsuaq.org inderogabilmente entro i termini in esso previsti.



Le graduatorie per il conferimento di borse di studio e di Residenza Universitaria sono pubblicate sul sito www.adsuaq.org

ESONERI E RIMBORSI

Possono usufruire dell'esonero o rimborso totale delle tasse d'iscrizione gli studenti dell'Università, Accademia di Belle Arti e del Conservatorio di Musica di L'Aquila:

- beneficiari o idonei nel concorso per le borse di studio erogate dall'ADSU;
- studenti diversamente abili con grado di invalidità superiore al 66% indipendentemente dalle condizioni economiche e di merito.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è rivolto alla generalità degli utenti.

Attualmente sono attivi i seguenti punti ristoro:

- Polo Universitario di Monteluco di Roio
- Polo Universitario di Coppito
- Polo Universitario presso la Facoltà di Economia
- Mensa presso la Residenza Universitaria Campomizzi.



Per accedere al servizio è necessario presentare domanda on line dal sito dell'Azienda www.adsuaq.org dove è anche pubblicato il Regolamento per l'attribuzione delle fasce mensa.

Gli studenti che soffrono di allergie e/o intolleranza possono richiedere la predisposizione di un menù particolare mediante domanda da presentare presso gli Uffici dell'Azienda, allegato specifico certificato medico.

INTERVENTI IN FAVORE DI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

L'Azienda, oltre all'esonero totale della tassa regionale D.S.U. prevista per gli studenti diversamente abili, con una percentuale d'invalidità pari o superiore al 66%, conferisce un incremento del 30% della borsa di studio assegnata, mediante partecipazione al concorso annuale.



MOBILITÀ INTERNAZIONALE

L'Azienda conferisce ai beneficiari di borsa di studio che partecipano a programmi di mobilità internazionale un contributo di 500,00 € al mese (per un massimo di 10 mesi) per ogni mese di effettiva permanenza all'estero, debitamente certificata dall'Università di L'Aquila. Da detto contributo va detratto l'importo della borsa concessa dall'Unione Europea o di altro accordo bilaterale anche non comunitario. Il beneficio è regolamentato dal Bando di concorso per le borse di studio.

L'Azienda, inoltre, in convenzione con l'Università, eroga un contributo per la mobilità internazionale in favore degli studenti che non rientrano tra i beneficiari di borsa di studio, sulla base di un Regolamento che viene annualmente pubblicato sul sito istituzionale www.adsuaq.org

SALE STUDIO ED INFORMATICHE

L'Azienda mette a disposizione degli studenti delle sale studio ed informatiche sia presso la Struttura della Residenza Universitaria Campomizzi che presso il polo di in località Coppito; inoltre è a disposizione gratuita di coloro che usufruiscono del posto letto presso la Residenza, del collegamento wifi.



ALTRE STRUTTURE DELL'AZIENDA

L'Azienda gestisce in favore degli studenti il Centro Polifunzionale CANADA in località Coppito, dove sono attive delle sale studio, delle postazioni informatiche, un Bar ed una Palestra che prevede prezzi agevolati.



Presso il Polo di Coppito, accanto alla mensa universitaria, all'interno della medesima struttura, è attivo un bar che, per la vicinanza rispetto all'Università, sostituisce un sicuro punto di ritrovo per studenti e docenti universitari.

Un ulteriore bar è attivo presso il Polo Universitario di Montelucio di Roio. Incastonato all'interno dell'omonima Pineta il bar svetta sul paesaggio della città di L'Aquila.

Tutti i bar, gestiti in concessione, garantiscono un vasto assortimento di proposte a prezzi ribassati rispetto ai prezzi normalmente praticati e sono disponibili anche per eventi quali lauree.

