

Carta dei Servizi

Opera Universitaria di Trento
via Tomaso Gar, 29 - 38100 Trento
www.operauni.tn.it

Presidente: Fulvio Zuelli
Direttore: Paolo Fontana



Opera Universitaria di Trento

Indice

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	5
OBIETTIVI E LINEE GUIDA	6
TUTELA DELL'UTENTE	8
L'OPERA UNIVERSITARIA	9
RIFERIMENTI NORMATIVI, INFORMAZIONI, SPORTELLI	12
SPORTELLO INFORMAZIONI - COMUNICAZIONE	14
INTERVENTI ECONOMICI - BORSE DI STUDIO	18
PRESTITI D'ONORE	22
SERVIZIO ABITATIVO	24
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	28
ATTIVITÀ CULTURALI	30
DISABILITÀ	34
CONSLUENZA PSICOLOGICA	36
COLLABORAZIONI PART-TIME STUDENTI	38
PRESTABICI	40
SCAMBI CON L'ESTERO	42
RIMBORSI	44
MODULO DI RECLAMO	46
NUOVI PROGETTI	48

5

Cos'è la Carta dei Servizi

Questo documento rappresenta un impegno e una responsabilità che costantemente l'Ente si assume per il conseguimento della qualità e per il rispetto ed il soddisfacimento delle richieste dei propri utenti, dichiarando pubblicamente i livelli di prestazione dei servizi che si impegna ad erogare, secondo determinate modalità (standard di qualità).

Gli utenti dell'Opera Universitaria hanno il diritto di chiedere che vengano garantiti gli impegni assunti e di giudicare la qualità dei servizi resi formulando, se lo ritengono opportuno, proposte in merito.

Il compito che l'Ente si assume di conseguenza è quello di adeguare le prestazioni tenendo conto delle aspettative degli studenti, dei cittadini e delle associazioni che, in questo modo, collaborano al miglioramento dell'attività.

La Carta costituisce un documento di primaria importanza, che verrà periodicamente aggiornato e adeguato all'evolversi delle attività svolte, tenendo conto della valutazione e dei contributi degli studenti, oltre che un punto di riferimento, per tutti i collaboratori dell'ente, per la possibilità che offre di diffondere tra loro la cultura della valutazione della propria attività professionale.

Obiettivi e linee guida

I principi ispiratori della Carta dei Servizi sono:

- > **uguaglianza** da intendersi come parità di trattamento e parità di condizione di fruizione per tutti gli studenti senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione
- > **imparzialità** ossia l'obbligo morale, per chi eroga il servizio, di tenere un comportamento equo, obiettivo, imparziale e neutrale nei confronti degli studenti
- > **continuità** ossia erogazione dei servizi in modo regolare e senza interruzioni. Nei casi di interruzioni inevitabili dei servizi, l'Ente adotterà tutte le misure volte a contenere eventuali disagi, nel rispetto delle norme vigenti
- > **partecipazione** ossia l'impegno dell'Ente a favorire e assicurare la partecipazione attiva dello studente all'erogazione del servizio, il coinvolgimento diretto nella gestione attraverso le associazioni studentesche e le collaborazioni part-time per gli studenti, l'accesso a informazioni complete e aggiornate; la possibilità di formulare osservazioni e suggerimenti e presentare segnalazioni e reclami; la raccolta e lo studio delle valutazioni e segnalazioni degli utenti sulla qualità dei servizi
- > **efficacia ed efficienza** cioè l'impegno dell'Opera Universitaria a ga-

rantire corrispondenza fra servizio erogato e bisogni espressi, combinando costi delle prestazioni e benefici ottenuti in un risultato gestionale ottimale.

L'Opera Universitaria attua questi principi attraverso un proprio "Sistema di Qualità" che ha come obiettivi:

- ampliare e approfondire il rapporto di collaborazione con gli studenti, in particolare attraverso un miglioramento costante della comunicazione, che consenta di conoscere struttura e servizi erogati e permetta agli uffici di svolgere il proprio lavoro con regolarità e attenzione alle aspettative
- migliorare con continuità l'organizzazione attraverso un impegno costante della direzione, dei responsabili delle unità operative e di tutto il personale, con una gestione efficace del sistema e dei processi, fondati anche su una buona comunicazione interna e una conoscenza delle procedure che regolano l'attività di tutti i settori, per ottimizzare le risorse impiegate e soddisfare maggiormente le esigenze degli studenti.

L'Opera Universitaria individua nei seguenti fattori le condizioni che determinano la qualità dei servizi prestati:

- adottare standard di qualità dei servizi offerti, che devono essere monitorati e valutati per ottenere un loro costante miglioramento
- fornire tutte le informazioni, corrette e aggiornate, per permettere una mi-

gliore fruizione dei servizi

- essere veloci, tempestivi e scrupolosi nella gestione delle pratiche
- usare flessibilità e attenzione a seconda delle esigenze degli studenti
- semplificare le procedure e gli adempimenti necessari per accedere ai servizi
- garantire la tutela degli utenti relativamente a qualsiasi tipo di disfunzione o inosservanza degli obblighi contenuti nella Carta, garantendo il loro contributo diretto attraverso suggerimenti o reclami.

Tutela dell'utente

Tutto il personale s'impegna a fornire agli utenti servizi attenti e accurati, con rispetto e cortesia, per rispondere ai loro bisogni anche in un'ottica di miglioramento del livello qualitativo del proprio lavoro.

In ogni momento è possibile segnalare comportamenti non conformi ai principi e agli standard fissati nella Carta dei Servizi.

Gli utenti hanno a disposizione uno strumento importante: il modulo di trasmissione di suggerimenti o reclami. Lo sportello è a disposizione per ricevere le segnalazioni, alle quali risponderà entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Il modulo è disponibile allo sportello dell'Ente e sul sito www.operauni.tn.it - nella sezione "modulistica".

L'Opera Universitaria Presentazione dell'ente e struttura organizzativa

L'Opera Universitaria dell'Università degli studi di Trento è stata istituita con la Legge Provinciale 24 maggio 1991, n. 9 "Norme in materia di diritto allo studio nell'ambito dell'istruzione superiore" e si configura come ente funzionale della Provincia Autonoma di Trento. Con la Legge Provinciale 7 agosto 2006, n. 5 sono state modificati e integrati alcuni articoli della Legge istitutiva e sono state ampliate le finalità istituzionali dell'Ente.

La legge citata, in conformità ai principi dettati dalla Legge n. 390/91, tende a realizzare un sistema integrato di interventi a supporto del diritto allo studio universitario, classificati in due categorie:

- servizi rivolti alla generalità degli studenti
- servizi attribuiti per concorso e interventi straordinari.

Nella prima categoria rientrano i seguenti servizi: ristorazione, assistenza psicologica, Prestabici, attività culturali e d'integrazione con la città.

Nella seconda categoria vi sono: l'erogazione di borse di studio, il servizio abitativo, gli interventi economici a carattere straordinario, il supporto a favore dei portatori di handicap.

L'Ente ha una direzione strategico-politica data dai suoi organi di governo e una direzione amministrativa.

Gli organi di governo sono il Consiglio di Amministrazione, che dura in carica 4 anni ed è composto da 13 membri: 4 membri rappresentanti della Provincia Autonoma di Trento, 4 rappresentanti dell'Università di Trento, 4 rappresentanti degli studenti e il Presidente, nominato dalla Giunta provinciale d'intesa con l'Università.

I Revisori dei Conti sono nominati dalla Giunta provinciale e scelti tra gli iscritti nel ruolo dei revisori contabili.

Il Consiglio di Amministrazione nomina il Direttore, che ha la responsabilità della struttura organizzativa e amministrativa dell'Ente ed attua gli obiettivi definiti dagli organi di governo.

L'Opera Universitaria di Trento è articolata nei seguenti settori:

> Direzione

> Aree organizzative:

- Servizi agli studenti e Informatica
- Gestione del Patrimonio
- Organizzazione finanziaria
- Affari generali e Contratti

> Servizi di staff:

- Segreterie

Riferimenti normativi per il diritto allo studio

- Artt. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica
- Legge 2 dicembre 1991, n. 390 "Norme sul diritto agli studi universitari"
- Legge Provinciale 24 maggio 1991, n. 9 recante "Norme in materia di diritto allo studio nell'ambito dell'istruzione superiore", come modificata dalla Legge Provinciale 7 agosto 2006, n. 5 recante "Sistema educativo e di istruzione e formazione del Trentino".
- DPCM 9 aprile 2001 "Uniformità di trattamento nel diritto agli studi universitari"

Informazioni

Le informazioni sui servizi erogati dall'Opera Universitaria sono disponibili mediante:
numero verde 800 904086
www.operauni.tn.it
ticket system

Sportello Info studenti Trento

via Zanella, 1/a
Centralino: tel. 0461.217411
fax 0461.217444

Sportello alloggi e Sportello mense presso Studentato San Bartolameo, Trento

via della Malpensada, 140
Info: tel. 0461.217450
Portineria aperta 24 ore
tel. 0461.217490

orario di apertura:
dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12,
il martedì dalle 14 alle 16
orario estivo
dall'1 luglio al 30 settembre:
dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,
il martedì e il mercoledì dalle 14 alle 16

Sportello Info studenti Rovereto

c/o Palazzo dell'Istruzione,
Corso Bettini, 84
tel./fax 0464.808409
sportellorovereto@operauni.tn.it
orari di apertura sul sito
www.operauni.tn.it

Sportello di mediazione culturale e della comunicazione, presso Studentato San Bartolameo, Trento

via della Malpensada, 90
mediazione@operauni.tn.it
orari di apertura sul sito
www.operauni.tn.it

14

Sportello informazioni - Comunicazione

Generalità

Il Servizio si rivolge a tutti gli studenti, dottorandi, ricercatori e docenti che intendono usufruire dei servizi dell'Opera Universitaria o acquisire informazioni sull'attività dell'Ente.

Tipologia degli interventi e caratteristiche del servizio

L'informazione è rivolta alla generalità degli studenti universitari, ai neo-diplomati di Scuola media superiore, ai dottorandi, agli studenti Erasmus e mobilità internazionale.

L'informazione all'utenza viene effettuata attraverso gli sportelli di Trento, S. Bartolomeo e Rovereto, telefonicamente (con numeri di riferimento e numero verde), mediante internet (posta elettronica e sito), con supporti cartacei (locandine, depliant, brochure), spazi dedicati su quotidiani e periodici, con la pubblicazione di un settimanale (Studiare a Trento).

Lo sportello è il principale punto di riferimento dell'utenza per tutti i servizi offerti.

Lo sportello ha il compito di: fornire informazioni di carattere generale, assistere nello svolgimento delle pratiche e degli adempimenti richiesti, supportare gli studenti nell'esercizio del diritto di accesso (ai sensi della L.P. n. 23/92), raccogliere suggerimenti, pareri e reclami.

Numero verde: risponde a tutte le domande e richieste di informazioni sui

servizi dell'Ente e sui Bandi di concorso

Sito: offre un canale alternativo, aggiornato quotidianamente per chi ha difficoltà di spostamento o limiti di tempo.

Accessibilità al servizio

Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 ed il martedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.00. Durante il periodo estivo (dall'1 luglio al 30 settembre) lo sportello ha un orario più esteso per garantire migliore fruibilità agli studenti.

Lo *Sportello on-line* è attivo 24 ore al giorno. Durante l'orario di apertura al pubblico sono messe a disposizione degli studenti alcune postazioni internet per effettuare le operazioni necessarie.

L'assistenza per la compilazione della domanda on line è garantita con un help desk, che risponde alle richieste di intervento entro 48 ore.

Il call center del numero verde è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 per le richieste telefoniche e s'impegna a rispondere, entro 48 ore, alle richieste di informazione attraverso il ticket system, presente sul sito www.operauni.tn.it.

Sito: ricchezza di contenuti, completezza, accessibilità e usabilità, facilità di ricerca, aggiornamento puntuale e quotidiano.

**Indicatori
di qualità**

Tempestività nelle risposte, soprattutto telematiche.
Tempestività nell'emissione della Carta dello Studente.
Chiarezza, affidabilità e unicità delle risposte.
Celerità nel rilascio di certificazioni: massimo 15 giorni lavorativi dalla richiesta.
Questionari agli utenti per il monitoraggio della customer satisfaction.
Orario dello sportello esteso durante il periodo estivo.
Gentilezza degli operatori.



Generalità

"...gli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi ..."
(articolo 34 della Costituzione).

La borsa di studio è il fondamentale intervento di Diritto allo Studio Universitario: rappresenta lo strumento concreto e spesso decisivo messo a disposizione degli studenti capaci e meritevoli e privi di mezzi, per il raggiungimento dei gradi più alti degli studi.

È una somma in denaro che viene attribuita mediante concorso agli studenti in possesso dei requisiti di merito, reddito e patrimonio stabiliti da uno specifico Bando.

Tipologia degli interventi e destinatari

BORSE DI STUDIO per studenti iscritti all'Università di Trento, all'Istituto per Interpreti e Traduttori (ISIT), al Conservatorio di Musica e a corsi di Alta Formazione Professionale.

L'Opera Universitaria, in collaborazione con l'Università degli Studi di Trento, pubblica annualmente, nel mese di giugno, un Bando di concorso per la richiesta della borsa di studio, di esonero tasse e del posto alloggio.

BORSE DI STUDIO per studenti RESIDENTI in PROVINCIA di TRENTO iscritti in altri atenei.

L'Opera Universitaria, per conto della Provincia Autonoma di Trento, eroga borse di studio a studenti residenti in Provincia iscritti a:

- corsi di laurea sul restante territorio nazionale e non attivati a Trento purché idonei, ma non beneficiari per mancanza di fondi della propria Università
- corsi di laurea della Facoltà di medicina e chirurgia.

Caratteristiche del servizio

Gli appositi bandi determinano:

- le condizioni generali di partecipazione al concorso
- i requisiti di reddito, patrimonio e merito richiesti per l'inserimento nelle graduatorie
- l'importo minimo e massimo della borsa
- le modalità di presentazione della domanda
- la durata, i casi di revoca ed esclusione dai benefici
- le scadenze per la pubblicazione delle graduatorie e per la liquidazione degli importi
- gli incentivi per gli studenti particolarmente meritevoli.

Accessibilità al servizio

L'Opera Universitaria informa gli studenti della pubblicazione dei bandi di concorso attraverso avvisi affissi nelle bacheche e annunci sui giornali locali.

I bandi sono pubblicati sul sito dell'ente e in forma cartacea, le graduatorie sul sito e presso lo Sportello Info Studenti di Trento.

Gli studenti che intendo partecipare al concorso devono compilare la domanda utilizzando la procedura *on line* attiva sul sito dell'Opera Universitaria.

Prima di presentare la domanda lo studente dovrà consegnare, presso uno dei CAF convenzionati, la dichiarazione sostitutiva ICFE (indicatore condizione economica familiare) per tutti i componenti il nucleo familiare.

Altri interventi

Altri interventi in denaro a favore degli studenti dell'Università di Trento, per ognuno dei quali sono definiti criteri e modalità di assegnazione in appositi bandi, sono i seguenti:

- sussidio straordinario in presenza di situazioni impreviste e del tutto particolari di grave bisogno economico
- contributo fisso a favore di studenti che partecipano al progetto di scambio bilaterale

Indicatori di qualità

- intervento a favore di dottorandi in mobilità internazionale, per i mesi di permanenza all'estero
- contributo mensile per beneficiari di borsa o esonero tasse che svolgano tirocinio o stage all'estero.

Gli esiti degli interventi sono di norma comunicati direttamente agli interessati.

Rispetto delle scadenze previste dai bandi (graduatorie e liquidazioni)
Apertura supplementare dello Sportello nel periodo estivo di raccolta domande, con servizio di assistenza e consulenza per la compilazione della richiesta benefici via web e postazioni collegate a internet.

Liquidazione della Borsa entro il mese di dicembre dell'anno di richiesta, con modalità e tempi specificati nel Bando.

Commissione per casi particolari: risposta entro 60 giorni dalla data di presentazione della domanda.

Istruttoria per altri interventi (scambi, mobilità internazionale): risposta entro 60 giorni dalla richiesta.

22

Prestiti d'onore

Generalità Grazie alle risorse del *"Fondo per le professionalizzazione e la valorizzazione dei giovani"*, istituito dalla Provincia Autonoma di Trento, l'Opera Universitaria gestisce le procedure di assegnazione di prestiti sull'onore destinati a studenti iscritti all'Università di Trento e a residenti in Provincia iscritti fuori dal nostro territorio.

Tipologia degli interventi Prestiti sull'onore a tassi agevolati, commisurati alla condizione economica del nucleo familiare e al merito dello studente. Per studenti in condizione economica disagiata, contributi a fondo perduto in relazione al prestito utilizzato e ai requisiti di merito conseguiti.

Caratteristiche del servizio La Giunta Provinciale approva annualmente appositi Bandi nei quali vengono definite le soglie di condizione economica per l'accesso ai contributi a fondo perduto, le agevolazioni sui tassi d'interesse e i requisiti di merito richiesti per l'accesso al prestito, il rinnovo e la concessione dei contributi.

Accessibilità al servizio Le informazioni sull'iniziativa e i Bandi sono disponibili sul sito **www.perilmiofuturo.it**.

Per informazioni maggiormente dettagliate si può utilizzare l'indirizzo di posta elettronica **fondogiovani@operauni.tn.it** e si otterrà risposta entro 72 ore massimo.

Le domande si presentano normalmente entro i mesi di marzo e settembre salvo diverse disposizioni da parte della Giunta Provinciale, riportate nei bandi.

Indicatori di qualità Rispetto dei tempi e delle scadenze previste dai singoli Bandi.
Tempestività nelle risposte.
Servizio di assistenza e consulenza nella compilazione della domanda.

24

Servizio abitativo

Generalità

I servizi abitativi, volti a consentire una regolare frequenza ai corsi di studio, sono organizzati in residenze collettive presso lo Studentato di San Bartolameo e di via Brennero e in appartamenti. I posti letto vengono assegnati in base ai criteri previsti dal Bando e dagli accordi stipulati tra l'Opera Universitaria e l'Università degli Studi di Trento.

Tipologia degli interventi

Attività prioritaria

Il servizio abitativo è garantito *agli studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi* che presentano richiesta secondo quanto previsto dai Bandi.

Altre assegnazioni

Sono riservati posti letto anche a:

- studenti che frequentano i corsi della Facoltà di medicina e chirurgia attivati sul territorio provinciale
- studenti e dottorandi stranieri che partecipano a progetti di mobilità internazionale promossi dall'Università degli Studi di Trento

Si assegnano altri posti letto a studenti, borsisti/ricercatori che svolgono la propria attività presso l'Università degli Studi di Trento o altri Enti di ricerca presenti sul territorio provinciale.

Caratteristiche del servizio

Le "Norme per la fruizione dei servizi abitativi", che lo studente sottoscrive al momento dell'assegnazione, disciplinano:

- le modalità di consegna del posto letto e i controlli durante e al termine del periodo di assegnazione
- le norme comportamentali che l'assegnatario è tenuto ad osservare e le relative sanzioni
- i casi di decadimento, interruzione o revoca del beneficio.

Le tariffe previste per accedere al servizio abitativo si differenziano a seconda del tipo di utente assegnatario e di struttura e sono disponibili sul sito www.operauni.tn.it

Al momento dell'assegnazione del posto letto l'utente sottoscrive un verbale di assegnazione e versa un deposito cauzionale che verrà restituito entro 60 giorni dalla data di fine assegnazione, salvo quanto diversamente disposto nelle "Norme per la fruizione dei servizi abitativi"

La gestione degli interventi manutentivi ordinari, volti al ripristino e al buon funzionamento delle strutture e delle attrezzature è assicurata tramite il sistema denominato "*Segnala il guasto*" sul sito www.operauni.tn.it, dove l'utente deve inoltrare la propria richiesta.

Interventi di controllo e vigilanza vengono effettuati periodicamente da di-

Accessibilità al servizio

pendenti dell'Opera Universitaria, con la collaborazione di studenti 150 ore e di collaboratori.

Gli studenti devono richiedere il posto alloggio con le modalità indicate nel Bando, pubblicato sul sito dell'Ente e disponibile presso lo sportello dell'Opera e le segreterie studenti delle facoltà dell'Ateneo trentino.

Gli studenti stranieri, che partecipano a progetti di mobilità internazionale promossi dall'Università di Trento, possono accedere al servizio abitativo dell'Opera Universitaria presentando richiesta, secondo le modalità indicate dall'Università, al Welcome Office, presso la Divisione Rapporti Internazionali dell'Università, che funge da intermediario tra l'Opera e gli studenti.

Per gli studenti iscritti ai Corsi della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Verona attivati in Provincia, le assegnazioni saranno effettuate secondo le disposizioni dettate dal Piano Triennale della Formazione in ambito sanitario, approvato dalla Giunta Provinciale.

Altri studenti che intendono presentare richiesta di posto alloggio presso le strutture dell'Opera possono rivolgersi direttamente allo Sportello Alloggi dell'Ente o inviare una e-mail all'indirizzo alloggi@operauni.tn.it.

Indicatori di qualità

Assegnazioni effettuate compatibilmente con i calendari accademici.

Attenzione nella scelta del tipo di alloggio da assegnare, alle disponibilità di posti letto, al tipo di utente e alle sue esigenze, richieste o reclami.

Rispetto dei termini per la restituzione del deposito cauzionale.

Rispetto dei tempi di risposta alle richieste presentate dall'utente.

Numero dei posti occupati rispetto al numero di posti totali a disposizione dell'Ente.

Regolarità nel controllo delle richieste del "Segnala il guasto".

Intervento entro le 24 ore per guasti di lieve entità.

Rispetto e cortesia da parte degli operatori addetti ai controlli.

Sportello di mediazione culturale e della comunicazione con funzione di ascolto per l'intercettazione precoce del disagio degli ospiti e la facilitazione della comunicazione sia tra utenti che tra questi e l'amministrazione.

28

Servizio di ristorazione

Generalità

Il servizio è garantito in prossimità delle sedi di studio.

Le mense universitarie, con servizio self-service, sono: in via XXIV Maggio, in via Tomaso Gar (mensa e pizzeria), in via Santa Margherita, a Povo e a Mesiano. Sono inoltre a disposizione degli studenti due barcaffetteria: uno presso la Facoltà di Ingegneria e uno presso il Polo Scientifico dell'Irst di Povo.

Per gli studenti della Facoltà di Scienze Cognitive a Rovereto, sono state attivate apposite convenzioni per garantire il servizio di ristorazione alle medesime condizioni degli studenti di Trento

Tipologia degli interventi

Il servizio di ristorazione è rivolto alla generalità degli studenti.

Gli altri utenti ammessi al servizio sono i dipendenti dell'Opera Universitaria e dell'Università e le persone autorizzate dall'Opera stessa.

Caratteristiche del servizio

Il servizio è organizzato in conformità con i calendari accademici e per 360 giorni l'anno. I calendari, gli orari, le chiusure programmate o improvise sono tempestivamente pubblicate sul sito. Il servizio viene fornito attraverso nove tipologie di pasto che si articolano nelle seguenti composizioni: pasto intero, quattro pasti ridotti, quattro pasti snack

Il pranzo è disponibile dalle 11.45 alle 14.30, la cena dalle 18.45 alle 20.30. Presso le mense di Povo e Mesiano è prevista l'erogazione del solo pranzo, mentre una mensa in città è sempre aperta per la cena. Presso il Polo di Rovereto, il servizio di pranzo e cena è garantito tutti i giorni dell'anno.

Accessibilità al servizio

Gli studenti possono accedere al servizio utilizzando la Carta dello Studente, rilasciata presso gli Sportelli dell'Ente.

Indicatori di qualità

Continuità del servizio secondo il calendario annuale.

Tempestività nelle comunicazioni di apertura-chiusura o variazioni d'orario. Materie prime di qualità come richiesto dal Capitolato (biologico, prodotti d.o.p., etc.)

Possibilità di menù differenziati, in caso di intolleranze o allergie alimentari debitamente certificate.

Controlli ad hoc sul rispetto del capitolato e sul protocollo di qualità del gestore.

Indagini periodiche di *customer satisfaction*.

Visibilità nelle mense e sul sito web dei menù settimanali e rispetto degli stessi.

30

Attività culturali

Generalità L'Opera Universitaria promuove, in via prioritaria, le attività organizzate dalle cooperative e associazioni studentesche costituite con atto pubblico, favorendone in particolare l'autogestione; attua inoltre vari interventi volti a promuovere la crescita culturale e l'arricchimento dell'esperienza universitaria degli studenti.

Tipologia degli interventi Il servizio viene fornito attraverso diverse tipologie:

- finanziamento delle attività con fondi dell'Ente e dell'Università
- messa a disposizione di associazioni e cooperative studentesche di spazi per lo svolgimento di spettacoli, mostre, incontri, prove di teatro e di danza
- collaborazione con diverse istituzioni sul territorio al fine di rendere partecipi gli studenti delle proposte offerte in ambito cittadino a prezzi ridotti utilizzando la Carta dello Studente
- organizzazione di eventi a favore degli studenti e della cittadinanza avvalendosi anche di soggetti pubblici e privati presenti in ambito provinciale
- collaborazione nella realizzazione di eventi organizzati dall'Università o da altri soggetti.

Caratteristiche del servizio Sono diverse a seconda della tipologia degli interventi. Le modalità dei finanziamenti alle associazioni e cooperative studentesche vengono disciplinate dalle *"Norme di intervento per il sostegno delle attività culturali e sociali promosse da cooperative e associazioni studentesche dell'Università degli Studi di Trento"*. Le richieste di finanziamento sono valutate dalla Commissione congiunta Università e Opera Universitaria. Gli esiti delle richieste sono comunicati direttamente all'associazione o cooperativa studentesca interessata.

L'Ente mette a disposizione spazi di proprietà o in locazione per garantire lo svolgimento di eventi culturali, prove di danza o teatro, convegni, rassegne cinematografiche o altro, con le modalità indicate nelle *"Norme per l'utilizzo degli spazi culturali"*.

Accessibilità al servizio Le attività culturali sono rivolte alla generalità degli studenti in possesso della Carta dello Studente e talvolta all'intera cittadinanza.

Indicatori di qualità Stimolo all'auto organizzazione degli studenti nella progettazione e nella realizzazione dei servizi, realizzando in pieno il principio di sussidiarietà. Tempestività nell'esame delle richieste di contributo finanziario: entro 60

gg. dalla data di presentazione o dalla scadenza prevista nelle *"Norme per l'utilizzo degli spazi culturali"*.

Emissione dell'autorizzazione alla liquidazione dei contributi finanziari nei 30 gg. lavorativi successivi alla presentazione, da parte delle associazioni e cooperative studentesche, delle rendicontazioni complete in ogni loro parte.

Tempestività di risposta a tutte le richieste per l'utilizzo degli spazi: entro 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta.



Generalità

Il Servizio offre supporto ed assistenza a tutti gli studenti con disabilità, iscritti all'Università di Trento, per rimuovere tutti gli ostacoli che possono limitare o negare la frequenza e l'apprendimento durante il percorso universitario.

Tipologia degli interventi

Sono offerti i seguenti servizi:

A. accompagnamento - **B.** sostegno alla didattica - **C.** disponibilità di apparecchiature e ausili tecnologici per studenti non vedenti - **D.** traduzione per studenti non udenti mediante la L.I.S. (lingua italiana segni) - **E.** alloggi personalizzati e domotici - **F.** agevolazioni economiche.

Caratteristiche del servizio

A. e **B.** I servizi di accompagnamento e sostegno alla didattica sono resi possibili attraverso il coinvolgimento di studenti universitari con contratto "150 ore", di partecipanti al Servizio Civile nazionale e al Volontariato europeo.

C. Le tecnologie per studenti non vedenti sono disponibili presso la sede del Servizio Disabilità in via Prepositura 48 - Trento.

D. I traduttori della L.I.S. sono individuati all'esterno, mediante apposita convenzione.

Accessibilità al servizio

E. L'Opera Universitaria dispone di posti alloggio riservati a studenti disabili. Circa la metà sono attrezzati per rispondere alle esigenze degli studenti con disabilità motorie.

F. Gli studenti con invalidità superiore al 66% sono esonerati totalmente dalle tasse. Per invalidità comprese tra il 55 e il 65% è previsto un esonero parziale pari al 50%.

L'invalidità deve essere correttamente certificata.

Le richieste d'intervento devono essere presentate in tempo utile per poter essere accolte e vengono soddisfatte anche in base alla disponibilità logistica ed economica.

Le richieste possono essere presentate in qualsiasi periodo dell'anno e sono sottoposte all'approvazione da parte della Commissione assistenza dell'Ente.

Indicatori di qualità

Verifica annuale della funzionalità e dell'adeguatezza dei posti letto.

Servizio di pronto intervento (HELP) attivo 24 ore per risolvere qualsiasi situazione di emergenza sia negli appartamenti sia nelle sedi universitarie.

Generalità

È uno spazio di ascolto inteso ad aiutare gli studenti che attraversano un periodo di difficoltà, ad affrontare il problema assumendosi le loro responsabilità.

Tipologia degli interventi

È offerto a tutti gli studenti iscritti all'Università di Trento. Gli interventi sono rivolti alle matricole desiderose di costruire un metodo di studio adatto per sé e per le esigenze accademiche, agli studenti universitari che denunciano blocchi e scarsi rendimenti, insuccesso nel superamento degli esami, ansia ed emotività incontrollata, a coloro che, manifestando disagio nell'ambito degli studi scelti, si propongano di cambiare corso di laurea.

Caratteristiche del servizio

Il servizio è gratuito; non ha carattere terapeutico, ma di orientamento e consulenza. Sono previsti incontri individuali con gli operatori, partecipazione a gruppi e ai seminari periodicamente organizzati.

Accessibilità al servizio

Per accedere al servizio è necessario prenotare scrivendo o telefonando ai riferimenti pubblicati sul sito www.operauni.tn.it o sulle brochure periodicamente stampate e distribuite.

Indicatori di qualità

Contatto immediato
Servizio individualizzato con eventuali attività di gruppo.

Generalità

L'art. 13 della Legge 2 dicembre 1991, n. 390 permette il coinvolgimento di studenti, selezionati attraverso una procedura basata sul merito, in attività retribuite per un massimo di 150 ore annue, connesse ai servizi resi dall'Università e dall'Opera Universitaria.

La graduatoria annuale mantiene la sua validità fino alla data di approvazione della graduatoria successiva.

Tipologia degli interventi

Possono presentare domanda tutti gli studenti iscritti in possesso dei requisiti di merito indicati annualmente nei Bandi pubblicati dall'Ateneo.

Caratteristiche del servizio

I rapporti di collaborazione riguardano servizi direttamente o indirettamente rivolti alla comunità studentesca, mediante il supporto alle diverse attività di accoglienza, informazione, portineria, amministrazione, redazione, inventario, ecc.

Lo studente è tenuto a svolgere le prestazioni secondo quanto stabilito nel contratto di assegnazione.

Accessibilità al servizio

I Bandi sono annualmente pubblicati (normalmente nel mese di luglio) sul sito dell'Università e dell'Opera Universitaria, affissi alle bacheche e

negli spazi abitualmente frequentati dagli studenti.

La domanda deve essere presentata nei tempi e secondo i modi definiti dal Bando. Le graduatorie sono normalmente pubblicate entro il mese di dicembre e valgono per l'anno solare successivo.

Gli appositi Bandi determinano:

- le condizioni generali di partecipazione al concorso
- l'ammontare del compenso
- le modalità di presentazione della domanda
- i casi di revoca ed esclusione dai benefici
- le scadenze per la pubblicazione delle graduatorie.

Indicatori di qualità

Coinvolgimento dello studente per l'organizzazione e la gestione di tutti i Servizi destinati ai colleghi, innescando meccanismi di sussidiarietà, responsabilità, auto-valutazione, controllo e acquisizione di competenze.

Rispetto delle scadenze del Bando.

Predisposizione dell'orario di lavoro prestando attenzione alle esigenze degli studenti.

Liquidazioni entro 60 giorni dalla conclusione del contratto.

Generalità

Per facilitare gli spostamenti degli studenti nell'ambito cittadino, tra le sedi universitarie e le strutture abitative dell'Ente, l'Opera Universitaria si è dotata di un patrimonio di 350 biciclette messe a disposizione degli studenti medesimi, con la formula denominata "PRESTABICI".

Tipologia degli interventi

Il servizio Prestabici è assicurato:

- in via prioritaria agli studenti universitari idonei al posto alloggio e/o borsa di studio, agli studenti disabili e ai relativi accompagnatori
- agli studenti, ai dottorandi, ricercatori e docenti dell'Ateneo trentino, ai partecipanti, anche a titolo temporaneo, alle attività didattiche dell'Università e ad eventuali altri utenti, autorizzati dall'Opera.

Caratteristiche del servizio

La gestione del servizio è stata affidata ad un gestore esterno. La bicicletta è fornita per un periodo massimo di tre mesi. All'atto del ritiro del mezzo deve essere compilato il "*Modulo di consegna*", deve essere versato al gestore un deposito cauzionale infruttifero, che sarà restituito alla riconsegna della bicicletta. Ogni mese la bicicletta deve essere sottoposta ad un intervento di manutenzione ordinaria con onere a carico dell'utente come previsto dal Modulo.

Le manutenzioni straordinarie sono a carico dell'utente, con i prezzi ed il costo orario di manodopera riportati nel listino esposto presso il gestore.

Accessibilità al servizio

La bicicletta va richiesta direttamente al gestore del servizio in via Canestrini, 25
tel. e fax 0461.1820592 cell. 348.9185311
info@prestabici.it
orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.
Entro il 2008 il servizio sarà reso anche presso lo Studentato di San Bartolameo.

Indicatori di qualità

Manutenzione mensile del mezzo che ne garantisce sempre il perfetto funzionamento
Rispetto degli orari di apertura al pubblico.
Buone condizioni dei mezzi in circolazione.
Revisioni, manutenzioni e riparazioni eseguite entro 1 giorno lavorativo dal momento della consegna.

42

Scambi con l'estero

Generalità

Si offre la possibilità di partecipare ad un corso di lingua in Germania agli studenti intenzionati ad imparare la lingua tedesca, in prospettiva di una loro partecipazione al Progetto Doppia Laurea, al progetto Socrates o per interesse personale, e per stimolare la mobilità internazionale.

Tipologia degli interventi

I corsi residenziali sono destinati a studenti e dottorandi dell'Università di Trento o a studenti universitari residenti in Provincia di Trento.

Caratteristiche del servizio

In collaborazione con gli Studentwerk tedeschi si organizzano corsi residenziali di tre settimane. Agli studenti partecipanti, con la quota d'iscrizione sono offerti: il corso di 15 ore in settimana (3 ore al giorno) per tre settimane, l'alloggio, il vitto per un pasto al giorno, la possibilità di conversare con studenti di madrelingua e le escursioni o le attività culturali programmate dai colleghi dell'Ente tedesco.

Accessibilità al servizio

Ogni anno, nel mese di maggio, viene pubblicato il Bando per la definizione delle modalità d'iscrizione al corso, la tariffa, il periodo di svolgimento e i posti disponibili per ogni sede. Il Bando viene pub-

blicizzato nelle sedi universitarie, sulla stampa locale, sul sito www.opwerauni.tn.it e attraverso l'affissione di locandine nelle facoltà e in città.

Indicatori di qualità

Reciprocità con lo Studentwerk che consente di offrire il servizio a tariffa vantaggiosa.

Qualità e competenza degli insegnanti di lingua.

Questionario di valutazione della qualità, compilato dagli studenti partecipanti allo scambio in Italia.

Rimborsi

Nel caso in cui gli impegni presi dall'Ente non vengano ottemperati e in caso di mancato rispetto delle procedure esplicitate nel presente documento, saranno previsti adeguati indennizzi al danno subito dall'utente.

L'entità del rimborso, erogato esclusivamente in prestazione di servizi, sarà stabilito dalla Commissione assistenza a seguito delle segnalazioni dello studente.

Il rimborso minimo previsto ammonta a € 20,00.

Il diritto di rimborso decade quando il mancato rispetto degli indicatori è dovuto a cause di forza maggiore che devono essere, in ogni caso, rese note agli interessati.

MODULO DI RECLAMO, PER LA PRESENTAZIONE DI CONSIGLI, SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI

SOGGETTO

Cognome e nome

.....

.....

dipendente studente fornitore altro

.....

Recapito (indirizzo, e-mail, telefono):

.....

.....

Servizio/Ufficio coinvolto:

Alloggi Borse di studio Cultura Ragioneria Ristorazione
 Segnala il guasto Sportello Info Altro

.....

OGGETTO

Descrizione del fatto:

.....

.....

.....

Operatori coinvolti:

.....

.....

da consegnare presso gli sportelli dell'Ente
o nelle apposite cassette o da inviare a info@operauni.tn.it

Soluzione suggerita:

.....

.....

.....

TIPOLOGIA DELLA NON CONFORMITÀ CHE SI INTENDE SEGNALARE

- Mancato rispetto dei requisiti definiti dalle normative di riferimento
 - Procedura errata/incompleta
 - Errata o mancata informazione/comunicazione e/o modulistica al cliente
 - Disfunzione/Guasto tecnico
 - Inadempienze contrattuali esterne
 - Ritardo nei tempi di esecuzione della procedura
 - Altro
-

Data

Firma

.....

L'Ente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo. Il reclamo non sostituisce eventuali procedure o contenziosi davanti alle competenti sedi giurisdizionali.

Nuovi progetti di sviluppo e miglioramento dei servizi

Servizio abitativo

- > A partire dall'anno accademico 2008/2009 sono disponibili ulteriori 400 posti letto presso lo studentato di S. Bartolameo. In questo spazio saranno disponibili, sale comuni, un auditorium, palestre ed attrezzature sportive, un bar caffetteria.
- > Ristrutturazione dell'ex Collegio Mayer, via Lampi, 9: entro il 2008 prenderà avvio il cantiere per la ristrutturazione dello stabile di via Lampi, che sarà adibito a "foresteria" per l'ospitalità di studenti, ricercatori e docenti che necessitano di un posto letto per brevi periodi.
Tra le caratteristiche del progetto il "risparmio energetico" e l'utilizzo di materiali rinnovabili; l'impiego di impianti funzionanti con l'energia rinnovabile (fotovoltaico o geotermico) e l'utilizzo del legno per la costruzione renderanno lo stabile esempio di struttura a basso impatto energetico.

Interventi complementari

- > Nel corso del 2009 sarà raddoppiato lo spazio di via Prepositura: la maggiore disponibilità di spazio permetterà di dare una maggiore funzionalità

alla sala di lettura ed al servizio disabilità, integrando queste funzioni con i servizi culturali e i servizi di comunicazione (redazione, sito, blog) creando un vero e proprio polo di servizi alla persona.

- > A dicembre 2007 è stato attivato il Blog dell'Opera Universitaria <http://operauni.trentoblog.it> : uno spazio di discussione e di confronto sul nuovo Studentato e sull'attività dell'Opera Universitaria.

I Regolamenti

I Regolamenti, scaricabili dal sito www.operauni.tn.it, tramite i quali l'Opera Universitaria disciplina l'uso dei servizi finalizzati all'attuazione del diritto allo studio, sono:

- Regolamento delle funzioni del Consiglio di Amministrazione e gestione amministrativa del direttore
- Norme per la fruizione delle Residenze universitarie
- Regolamento servizio Prestabici
- Norme per l'utilizzo degli spazi culturali
- Norme di intervento per il sostegno delle attività culturali e sociali promosse da cooperative e associazioni studentesche (OU/Università)



9

8

10

7

6

1

3

4

5

2

1. SALA LETTURA

via Prepositura, 48

2. PRESTABICI

via Canestrini, 25

3. MENSA S. MARGHERITA

via S. Margherita, 14

4. OPERA UNIVERSITARIA SPORTELLO INFO BORSE DI STUDIO

via Zanella, 1/a

5. MENSA E PIZZERIA T. GAR

via T. Gar, 18

6. CENTRO POLIFUNZIONALE

via Prati, 10

7. MENSA XXIV MAGGIO

via XXIV Maggio, 13

8. MENSA E BAR MESIANO

(c/o facoltà Ingegneria)

9. MENSA E BAR POVO

(c/o facoltà Scienze e Irst)

10. STUDENTATO SAN BARTOLAMEO - SPORTELLO INFO MENSE E ALLOGGI

via della Malpensada, 140

Grafica:
Laura Calvini

Foto pag 50-51:
Agf Bernardinatti
Stampa: Publistampa
Arti Grafiche,
Pergine Valsugana TN

Finito di stampare
nell'ottobre 2008

Info.

Numero verde 800-904086
ticket system

Opera Universitaria
Via Zanella 1/a - 38100 Trento
Tel: (+39) 0461 217411
Fax: (+39) 0461 217444
www.operauni.tn.it

www.operauni.tn.it