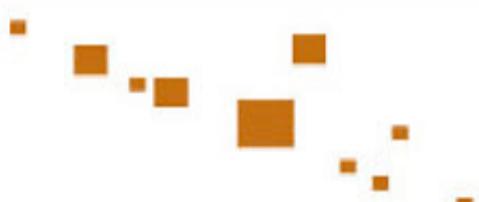


ER.GO



Azienda Regionale
per Il Diritto agli Studi Superiori

Carta dei Servizi

Servizi residenziali



INDICE

Prefazione

Riferimenti normativi

Principi fondamentali

Condivisione

Regolamento alloggi

Tipologia dei servizi erogati

Destinatari dei servizi

Garanzia dei diritti degli utenti

Modalità di fruizione del Servizio residenziale

Canali di comunicazione

Connettività Internet

Progetto accoglienza matricole

Orientamento in uscita

Volontariato

Sperimentazione di nuovi servizi

Procedimenti e loro tempistica

Fattori, Indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento

Tabelle di indicatori per servizio residenziale

PREFAZIONE

Con questa Carta dei Servizi, Er.GO – Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori della Regione Emilia – Romagna intende fornire uno strumento chiaro e trasparente sulle soluzioni abitative offerte agli studenti universitari.

La Carta nel descrivere il servizio fornito, i criteri per l'accesso e le modalità di funzionamento, indica gli standard qualitativi e quantitativi che l'Azienda può fornire e precisa le garanzie e le tutele assicurate allo studente/utente.

Gli studenti possono presentare suggerimenti, proposte e reclami, qualora rilevino che gli standard declinati non siano rispettati. La partecipazione degli utenti è per ER.GO uno strumento fondamentale per rilevare eventuali criticità e mettere in atto, conseguentemente, le opportune azioni correttive e preventive. Le proposte degli studenti costituiscono altresì un'utile sollecitazione al miglioramento continuo nella prestazione dei servizi erogati.

La presente carta dei servizi è resa disponibile all'utente attraverso ampia diffusione, anche per via informatica.

La carta, poi, prima della sua entrata in vigore, sarà illustrata agli studenti ospiti delle Residenze ER.GO per l'anno accademico 2014/2015.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

-D.Lgs. n. 68 del 29/03/2012, "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'articolo 5, comma 1, lettere a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicembre 2010, n. 240 ed in particolare l'art. 6) che prevede i servizi abitativi tra gli strumenti e i servizi per il conseguimento del pieno successo formativo degli studenti nei corsi di istruzione superiore;

-DPCM del 9.4.2001, il quale prevede che il servizio abitativo debba comprendere tutti gli interventi volti ad agevolare la frequenza agli studi universitari degli studenti fuori sede;

-L.R. 15/2007 "Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione", che all'art. 14 prevede il servizio abitativo finalizzato a garantire la partecipazione alle attività formative e di ricerca dell'Università e degli altri Istituti di Formazione Artistica e Musicale e a favorire la mobilità e lo scambio internazionale;

-Piano degli interventi e dei servizi per il diritto allo studio universitario relativo al triennio 2012-2014, adottato dalla Regione Emilia-Romagna, ai sensi dell'art. 4 della L.R. n. 15/2007:al punto 4, sul piano dei servizi per l'accoglienza (servizio abitativo e edilizia universitaria e servizio ristorativo), cita tra le azioni prioritarie il potenziamento della dimensione "regionale" dei servizi per l'accoglienza in modo da supportare la mobilità intraregionale degli studenti;

-Bando di concorso annuale che prevede il servizio abitativo ad accesso agevolato, riservato agli studenti fuori sede risultati idonei nelle graduatorie sulla base dei requisiti di reddito e di merito;

- Regolamento delle Residenze

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi residenziali è rivolta a soddisfare le esigenze degli studenti nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza – l'Azienda si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei propri servizi, erogandoli a tutti gli aventi titolo senza distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche, fatti salvi i criteri e le riserve previste dal Bando di concorso;

Imparzialità – l'Azienda si attiene ai principi di obiettività e di giustizia nei comportamenti verso i propri utenti;

Continuità – l'Azienda si impegna a garantire la regolare fruizione dei servizi. L'interruzione del servizio sarà giustificata solo per motivi di imprevedibilità e/o a causa di forza maggiore, con l'impegno di dare tempestiva informazione all'utenza e cercando di ridurre al minimo i tempi di attesa, anche individuando soluzioni alternative;

Partecipazione – l'Azienda garantisce la partecipazione degli utenti in forma individuale e associata con possibilità di presentare proposte, suggerimenti, etc;

Efficienza ed efficacia – l'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento della qualità dei servizi offerti.

CONDIVISIONE

Preliminarmente all'adozione della carta dei servizi residenziali, è necessario coinvolgere tutti i soggetti che sono o possono essere impegnati nella gestione delle strutture abitative di ER.GO.

In particolare il gestore del contratto di global service, che con la gestione dei servizi di portierato, pulizia, conduzione e manutenzione delle residenze, è corresponsabile con l'Azienda del loro buon funzionamento, concorrendo pertanto in modo significativo a determinare la qualità che gli studenti percepiscono sui luoghi di vita assegnati.

Perciò nella Carta si fa riferimento agli standard prestazionali previsti nel contratto di global service..

REGOLAMENTO ALLOGGI

ER.GO, nella gestione del servizio di accoglienza, si impegna a fornire una soluzione concreta ai problemi abitativi, con strutture di buon livello qualitativo, a prezzi favorevoli e con servizi qualificati, in modo da favorire il conseguimento del titolo di studio in un ambiente adeguato e piacevole, ricco di stimoli e di opportunità, nella convinzione che questa esperienza possa, negli anni, diventare uno dei ricordi più piacevoli legati al tempo dei propri studi universitari.

Il regolamento alloggi è il primo e più immediato strumento che, all'interno delle strutture, regola i rapporti fra ER.GO e gli studenti assegnatari di alloggio, e degli studenti fra loro. E' facilmente consultabile e intende porsi come vademecum che accompagna ogni studente durante la sua permanenza nelle residenze ER.GO.

Al suo interno gli assegnatari possono trovare la descrizione dei servizi offerti, indicazioni utili per espletare in modo corretto i pagamenti, i trasferimenti, il rilascio dell'alloggio a vario titolo, o altre pratiche di ufficio.

Vengono anche evidenziati alcuni punti fondamentali per una convivenza serena e rispettosa degli altri, il giusto comportamento da tenere, la funzione della portineria e il valido supporto che essa può fornire, il modo corretto di gestire le risorse energetiche, di collaborare per la segnalazione di guasti e problemi, l'organizzazione dell'uso degli spazi ed il rispetto per il patrimonio comune.

Moltissime norme sono state inserite proprio a tutela degli studenti, come la disciplina delle ospitalità o delle assenze, la segnalazione dei guasti e delle irregolarità. Anche la responsabilità per violazione e danni, personali o condivisi con altri, rientra in una visione corretta e matura del bene pubblico, inteso come ricchezza comune da rispettare e preservare in favore di coloro che negli studentati verranno dopo.

Così come recita l'iscrizione tratta da una lettera di Giacomo Ulivi, studente universitario cui è intitolata una residenza di Parma, ***“ricordate che la cosa pubblica è noi stessi”***.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGATI

ER.GO, nelle sedi territoriali di Bologna, Cesena, Ferrara, Forlì, Modena, Parma, Reggio Emilia e Rimini, offre due tipologie di servizio residenziale:

a) ad accesso agevolato, rivolto agli studenti fuori sede in possesso dei previsti requisiti di condizioni economiche e di merito, per soddisfare la domanda di permanenza presso le diverse sedi degli Atenei per un periodo continuativo coincidente con l'anno accademico;

b) a libero accesso: rivolto a tutti gli studenti e a chi ha esigenze di permanenze occasionali, temporanee (ad es. ricercatori, studenti iscritti ai master, studenti che partecipano a progetti di mobilità internazionale, ecc)

c) per gli studenti con disabilità è prevista una espressa riserva di posti alloggio senza barriere architettoniche, per ogni sede territoriale.

Le soluzioni residenziali di ER.GO sono diversificate per tipologia, collocazione, servizi offerti, prezzi: residenze collettive organizzate in stanze singole e doppie con bagno e con cucina in comune o pertinente alla stanza; stanze singole, doppie, triple con bagno e cucine in comune, monolocali per una o due persone con bagno e cucina; residenze strutturate in appartamenti di varie dimensioni da 2 a 8 posti letto, con stanze singole, doppie, triple.

Sul sito di ER.GO, sezione SERVIZI ABITATIVI, è disponibile una scheda informativa per ciascuna residenza.

Alcuni servizi rivolti agli studenti in residenza:

- Iniziative di orientamento e accompagnamento per le matricole (anche tramite colloqui individuali)
- Iniziative di orientamento al lavoro per studenti dell'ultimo anno di corso (seminari sulle tecniche e strumenti di ricerca attiva del lavoro, tirocini, ecc.)
- Sportelli tematici a disposizione per ricevimenti e colloqui (per studenti disabili, per studenti internazionali, per supporto allo studio)
- Iniziative di socializzazione, culturali ecc.
- Iniziative di volontariato
- Servizio di counselling
- Servizio di mediazione dei conflitti

DESTINATARI DEI SERVIZI

I destinatari del servizio ad accesso agevolato sono gli studenti fuori sede (residenti in un Comune la cui distanza dalla sede del corso frequentato sia percorribile, con i mezzi di trasporto pubblico, in un tempo superiore a novanta minuti) dell'Università di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia, Parma, degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale della Regione Emilia-Romagna e della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Misano Adriatico, risultati idonei nelle graduatorie sulla base dei requisiti di reddito e di merito.

I destinatari del servizio ad accesso libero sono studenti, dottorandi, ricercatori, ecc che hanno necessità di un alloggio presso la sede universitaria per periodi da pochi giorni a qualche mese nell'ambito di ciascun anno accademico.

GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

I servizi sono organizzati e gestiti in modo da garantire agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni, al fine del loro soddisfacimento, compatibilmente con le risorse disponibili
- esaustiva informazione;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- rispetto della dignità e della privacy
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa della residenzialità ER.GO;
- collaborazioni e sinergie con altre istituzioni.

MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO RESIDENZIALE

Le residenze sono aperte dal 1 ottobre fino al 30 settembre dell'anno successivo con chiusura durante le feste natalizie e nel mese di agosto. Durante questi periodi rimane aperta, di norma, una residenza nelle diverse sedi per accogliere chi ne fa richiesta. Questa razionalizzazione del servizio consente un congruo risparmio che può essere destinato ad interventi manutentivi o ad altri interventi per gli studenti.

Di norma, gli studenti sono assegnati in Residenze con presenza di personale di portineria, al fine di garantire un servizio di presidio per la sicurezza degli ospiti, di riferimento in caso di emergenza e di controllo. Compete al servizio di portierato segnalare atti/fatti/comportamenti in violazione di una corretta convivenza e vivibilità nello studentato.

Tutti gli ospiti alloggiati nelle Residenze Universitarie devono osservare il Regolamento, che viene consegnato al momento dell'assegnazione dell'alloggio. Il mancato rispetto del Regolamento comporta penali e provvedimenti che potranno arrivare fino alla revoca del posto alloggio. Per i contenuti e i principi ispiratori si rinvia al relativo paragrafo.

Le assegnazioni dei posti letto avvengono d'ufficio sulla base della posizione in graduatoria, con i criteri e le riserve previste dal bando di concorso. Durante l'anno è possibile richiedere cambi di alloggio motivati.

ER.GO chiede agli studenti il pagamento di rette mensili onnicomprensive, che costituiscono un contributo a parziale rimborso delle spese sostenute per l'erogazione del servizio. ER.GO non chiede ulteriori importi (bollette, manutenzioni, ecc) fatti salvi i rimborsi spese dovuti a cattivo uso di quanto avuto in consegna (disattenzione, incuria, colpa).

Le rette applicate agli studenti assegnatari da graduatoria e le tariffe applicate agli ospiti non in graduatoria sono indicate nei bandi di concorso ai servizi residenziali approvati per ciascun anno accademico.

CANALI DI COMUNICAZIONE

L'Azienda mette a disposizione degli studenti diversi canali:

a) "**ER.GO Risponde/Scrivici**".

Il servizio consente di acquisire sinteticamente alcune informazioni in merito alle modalità di accesso e gestione dei benefici/servizi. Consente, inoltre, di richiedere informazioni più specifiche tramite conversazioni personalizzate

b) **Call center** - 051 6436900

È attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 16.30

c) **Assistenza live!** - servizio di chat on line accessibile dal sito www.er-go.it per risposte a domande semplici e veloci.

d) **info@postacert.er-go.it**

La posta elettronica certificata (PEC) consente di comunicare in modo tracciabile e sicuro e sostituisce integralmente l'invio delle raccomandate con ricevuta di ritorno.

e) **Dossier studente, consultabile anche su tablet e cellulare.**

Dal dossier accessibile con le credenziali utilizzate per la compilazione della domanda è possibile:

- visualizzare i benefici richiesti e consultare gli esiti delle graduatorie;
- visualizzare i dati di carriera accertati dall'Università e il conto corrente studente (debiti e crediti nei confronti di ER.GO);
- accedere alle news di ER.GO di interesse per la propria posizione e inviare documenti;
- visualizzare le comunicazioni pubblicate sul dossier da ER.GO, che avrà a tutti gli effetti valore ufficiale, in sostituzione della comunicazione postale.

f) **Abitare ER.GO**, sezione del Dossier Studente, dove è possibile fare richiesta di trasferimento di alloggio, richiedere appuntamenti e colloqui, generare le credenziali di accesso al wi-fi delle residenze universitarie

g) **Sportelli tematici** per studenti disabili e per studenti internazionali

CONNETTIVITA' INTERNET

Negli studentati ER.GO è presente generalmente un servizio di connettività wifi con connessione condivisa a 20Mbit/sec in download – 1Mbit/sec in upload.

La possibilità di fruire del servizio è subordinata al possesso di credenziali di accesso. Le credenziali di accesso possono essere autogenerate dallo studente collegandosi al portale ABITARE ER.GO o attraverso l'invio di un SMS con il testo ABITARE al numero 334 / 6608466.

Per evitare abusi, considerate le finalità didattiche del servizio, vengono applicate delle policy restrittive (es. il raggiungimento di alcuni siti è bloccato attraverso il ricorso a blacklist).

Nota: *il servizio è stato concepito inizialmente per le sale studio. A causa della recente diffusione di smartphone, tablet e dispositivi ad alta portabilità, la domanda di connettività ha subito una forte impennata. ER.GO, nella consapevolezza che il servizio di connettività sia essenziale per lo studio, grazie alla collaborazione con Lepida S.p.A., si è attivata, per portare la fibra ottica in tutti i suoi studentati, a partire da quelli caratterizzati da un maggior numero di posti letto. Si tratta di un progetto in corso di sviluppo che già nel 2015 dovrebbe portare a risultati tangibili nelle prime residenze coinvolte.*

PROGETTO ACCOGLIENZA MATRICOLE

Presso ciascuna sede ER-GO è organizzata, di norma entro il mese di ottobre, una festa di benvenuto per tutte le matricole ospiti nelle residenze. Questa è l'occasione di un primo contatto tra gli studenti e gli operatori.

Successivamente è organizzato un incontro per fornire informazioni dettagliate sui servizi ER-GO, su come mantenere la borsa di studio e l'alloggio e sul regolamento delle residenze.

Sono inoltre previsti dei percorsi di consulenza breve per supportare gli studenti del primo anno che a febbraio hanno maturato pochi esami/crediti, per individuare strategie e strumenti utili a superare le eventuali difficoltà riscontrate nel primo periodo di studi universitari.

All'interno del Progetto di Accoglienza Matricole è prevista la programmazione di un primo evento in cui saranno protagonisti gli stessi studenti ospiti delle residenze, un "Festival dei Talenti" durante il quale i ragazzi avranno modo di esprimere le proprie abilità artistiche e creative.

ORIENTAMENTO IN USCITA

E' un'iniziativa rivolta agli studenti degli ultimi anni articolata in un mix di azioni di diversa natura. Prevede l'alternanza di:

- ⤴ **attività di gruppo** per la trasmissione di contenuti informativi di tipo orientativo utili per tutti i partecipanti (come pianificare un'efficace strategia di ricerca del lavoro, come scrivere un curriculum, come affrontare una selezione...);
- ⤴ **colloqui individuali** finalizzati all'elaborazione di un progetto di sviluppo professionale e all'individuazione di un piano d'azione;
- ⤴ **lavoro individuale guidato** sui contenuti affrontati nei colloqui per favorire il processo di sviluppo dell'autonomia e l'acquisizione di competenze orientative (lifelong guidance);
- ⤴ **colloqui di monitoraggio** nella fase di realizzazione degli obiettivi e di implementazione del percorso di sviluppo.

I servizi di orientamento posti in essere dall'Azienda intendono concorrere, in particolare attraverso i seminari, i laboratori e i percorsi di consulenza orientativa, a sviluppare negli studenti destinatari la consapevolezza del proprio bagaglio culturale e professionale, a orientare le scelte e i progetti futuri, a far emergere le capacità personali e sociali e, ad avvicinare, il mondo della formazione universitaria a quello del lavoro.

VOLONTARIATO

Ogni anno in occasione dell'apertura dei bandi di concorso, vengono invitati gli studenti residenti in alloggio a prestare domanda di volontariato in favore di studenti universitari disabili. Si tratta oltre che di un'esperienza di aiuto, di un'opportunità formativa che, su richiesta dello studente, viene attestata.

L'attività è riconosciuta con una borsa premio dell'importo massimo di € 465,00.

I volontari sono studenti universitari che aiutano altri studenti universitari, condividendo con loro gli spazi ma anche molti altri aspetti della vita di uno studente fuori sede.

Il volontario svolge una doppia funzione, in primo luogo i suoi compiti sono strettamente materiali, si tratta cioè di preparare pasti, fare la spesa, aiutare lo studente con disabilità nel vestirsi la mattina o a coricarsi la sera, alle volte accompagnarlo in bagno o curare l'igiene personale.

La seconda funzione è quella di fare da mediatore, per agevolare la socializzazione e l'inserimento dello studente disabile in quel microcosmo

sociale che è la residenza universitaria.

Ad ogni studente con disabilità viene assegnato un piccolo gruppo di volontari al quale viene lasciata libertà di organizzazione dei propri interventi, seppure sotto il coordinamento di ER.GO.

Gli studenti che intendono svolgere il servizio di volontariato presentano domanda ad ER.GO ed in seguito al superamento di un colloquio motivazionale che stabilisce l'idoneità allo svolgimento del servizio, vengono assegnati allo studente disabile ed alloggiati, se possibile, nella stessa residenza universitaria.

Nel corso dell'anno, poi, sono proposti da ER.GO momenti di incontro con realtà (associazioni, enti, etc) che svolgono attività di volontariato nella comunità cittadina di riferimento

SPERIMENTAZIONE DI NUOVI SERVIZI

Nel corso del 2015 saranno attivati, in via sperimentale, due nuovi servizi:

- counselling personalizzato per supportare gli studenti che attraversano fasi critiche nel loro vissuto personale di impatto anche per gli impegni di studio
- mediazione dei conflitti, in casi di convivenze problematiche all'interno delle diverse unità abitative presenti nelle residenze

PROCEDIMENTI E LORO TEMPISTICA

La fase precedente all'assegnazione dei posti alloggio

Procedimento	Tempi (trattasi di tempi indicativi. E' indispensabile consultare il bando di concorso annuale!)
Pubblicazione dei bandi	inizi di luglio
Domande di alloggio	- entro primi giorni di agosto per studenti iscritti ad anni successivi e matricole di lauree di secondo livello - entro fine agosto per studenti matricole
Pubblicazione graduatorie provvisorie	- entro fine agosto per studenti anni successivi e matricole di lauree di secondo livello - entro primi settembre per studenti matricole
Ricorsi avverso le graduatorie provvisorie	Entro 20 giorni dalla pubblicazione della graduatoria
Pubblicazione graduatorie successive alla valutazione dei ricorsi	- prima settimana di settembre per anni successivi - seconda settimana di settembre per matricole
Pagamento preconferma (studenti nuovi assegnatari)	date indicate nel bando annuale, (entro circa una settimana dalla pubblicazione delle graduatorie provvisorie)

L'assegnazione dei posti alloggio agli studenti in graduatoria:

1. dopo la pubblicazione delle graduatorie vengono confermati gli alloggi agli studenti idonei e già assegnatari l'anno accademico precedente, indipendentemente dalla loro posizione in graduatoria;
2. una volta individuati i posti liberi vengono inviate le comunicazioni contenenti data e ora per la consegna dell'alloggio, in modo tale da riempire tutti i posti entro i primi 15 giorni di ottobre. Se vi è la disponibilità di posti liberi, si inizia ad assegnare già dall'ultima settimana di settembre;

3. le convocazioni sono inviate prima di tutto alle riserve indicate da bando, poi agli altri studenti seguendo l'ordine delle diverse graduatorie. I criteri di priorità sono indicati nel bando di concorso;
4. a seguito di rinunce all'alloggio o di mancate presentazioni il giorno di assegnazione (non giustificate) si procede immediatamente a chiamare gli studenti che occupano le posizioni successive in graduatoria. Per questo motivo è possibile che alcuni studenti vengano convocati anche dopo i primi giorni di ottobre.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

ER.GO si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità.

Per misurare la qualità dei servizi, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività di erogazione).

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno dei fattori di qualità che contraddistinguono il servizio vengono individuati gli indicatori che consentano di misurare la qualità e gli standard che l'Azienda si impegna a rispettare.

In via prioritaria sono individuati standard qualitativi nei seguenti ambiti

- comfort delle Residenze
- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;

Nelle sottoriportate tabelle sono individuati gli indicatori per: Servizio Residenziale, funzionalità delle residenze e servizi di manutenzione

Servizio Residenziale

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempistica	Assegnazione alloggi agli studenti di cui all'art. 9 del Bando Benefici (riserve di posti)	Entro i primi tre giorni lavorativi di ottobre
	Tempi di risposta a richieste di trasferimento di stanza/residenza	Nei tempi previsti dal regolamento alloggi
	Tempi di risposta, anche telefonica, alle richieste di	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta

	colloquio/appuntamento	
Servizi informatici	Accessibilità alla rete	Connettività condivisa con gli altri studenti della residenza.

Funzionalità delle Residenze Universitarie

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Funzionalità del servizio	Spazi Comuni	Presenti
	Cucine	Presenti
	Sale studio/computer/tv	Presenti
	Accesso ad Internet	Presente
	Presenza di personale in portineria	Presente
	Pulizia spazi comuni	Presente
	Servizio di cura del verde	Presente
	Stanze senza barriere per studenti disabili	Presenti
	Bagni attrezzati per studenti disabili	Presenti
	Pulizia della stanza per studenti disabili	Presente
	Servizio di aiuto personale per studenti disabili	Presente
	Accesso a palestre, aule studio, lavanderia, biblioteche	Presente
Dimensione relazionale	Incontri orientativi collettivi e individuali (su richiesta)	Presenti
	Incontri di supporto alla carriera universitaria (su richiesta)	Presenti
	Incontri di accoglienza e di accompagnamento per le matricole	Presenti
	Promozione di iniziative culturali e ricreative	Presenti

Servizi di manutenzione

<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
Interventi di emergenza (terremoti, incendi, allagamenti, blocco centrali termiche o elettriche ascensori, ecc..)	Entro 1 ora e 30 dalla chiamata della portineria
Pronto intervento (su caldaie autonome, per otturazioni, perdite idrauliche o su impianti elettrici)	Primo intervento entro 18 ore dalla chiamata della portineria
Altre manutenzioni a guasto (riparative)	Entro 4 gg. dalla segnalazione scritta dallo studente alla portineria
Deratizzazioni e disinfestazioni	Nei termini contrattuali (trimestrale)

Nota bene: indennizzi

Nel caso in cui la manutenzione riparativa richiesta dello studente non avvenga nei 4 giorni previsti nella tabella, lo studente interessato può ricevere un buono pasto di valore forfettario (calcolato sulla base dei giorni di ritardo) da utilizzare presso i servizi ristorativi dell'azienda.

Sono ammesse richieste di indennizzo solo da parte di studenti regolarmente iscritti alle Università degli Studi e alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale aventi sede nella Regione Emilia-Romagna.

La richiesta di indennizzo deve pervenire, in forma scritta, su apposito modulo, entro una settimana dal giorno in cui si verifica il mancato rispetto dello standard e deve contenere la descrizione, la data dell'accaduto e il nome del richiedente.

Accertato l'accaduto, l'Azienda provvede all'eventuale indennizzo, per il ritardo dell'intervento riparativo. Il diritto all'indennizzo decade qualora il rispetto degli standard non possa essere garantito per cause di forza maggiore (es. eventi naturali, scioperi, etc.).