

A Udine c'è la 'Carta dei servizi', per crescita formativa e raccordo con il territorio

Patto tra l'Erdisu e gli studenti universitari

L'Ente regionale per il Diritto e le opportunità allo studio universitario di Udine (Erdisu) ha predisposto la propria Carta dei Servizi non solo come atto di recepimento delle norme in materia, 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, a conferma di un impegno continuo per una ricerca della qualità, che abbia effetti sulla economicità del costo dei servizi. Il nuovo strumento costituisce una sorta di patto scritto tra l'Ente, che dichiara i parametri dei suoi servizi impegnandosi a rispettarli fino a prevedere un risarcimento nel caso di mancato rispetto dei principi e degli standard indicati, e gli studenti, a cui - nella condivisione degli obiettivi - viene chiesto senso di responsabilità e rispetto delle regole. Essa ha come riferimenti principali, da una parte, gli studenti che hanno i requisiti di reddito e di merito 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.

Ma a che cosa serve? La Carta è uno strumento per: informare gli studenti sui vari servizi erogati dall'Ente, al fine di impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi; tutelare l'utenza in caso di inadempienza dell'Ente, garantire la qualità dei servizi verificando il grado di soddisfazione degli utenti per migliorare ulteriormente.

E 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.

La Carta è in distribuzione presso la Segreteria studenti ed è disponibile anche sul sito internet dell'Ente (www.erdisu-udine.it). Qualora gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta, possono tutelare i propri diritti con un reclamo che deve essere presentato all'Erdisu. Per quanto riguarda la validità temporale, la Carta dei servizi è valida dall'anno accademico 2007/2008 e

viene aggiornata annualmente. 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, imparzialità, continuità e partecipazione.

L'Ente, infatti, si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta delle provvidenze e dei servizi 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. L'Ente, inoltre, si attiene ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità nei comportamenti verso i propri utenti. E 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.

Al fine di ottimizzare l'erogazione dei servizi, l'Ente garantisce la partecipazione degli utenti alle prestazioni dei servizi medesimi affinché l'utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e affinché gli utenti e l'Erdisu possano collaborare per il miglioramento del servizio. A tal scopo l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Erdisu che lo riguardano e ha facoltà di presentare reclami, produrre memorie e documenti, e prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.



La sede dell'Erdisu di Udine (edificio in verde) inserita nel contesto cittadino