



Università degli Studi “G. d’Annunzio”
Chieti - Pescara

Carta dei Servizi

“CON_TE_STO”

Documento approvato nella seduta del Senato Accademico del 14 novembre 2023

Sommario

| | |
|---|----|
| 1. PREMESSA | 2 |
| 2. COSA È LA CARTA DEI SERVIZI “CON_TE_STO” | 2 |
| 2.1 QUALI SONO LE PAROLE PIÙ UTILIZZATE NELLA CARTA DEI SERVIZI | 2 |
| 2.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO | 4 |
| 3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO “CON_TE_STO” | 5 |
| 4. DESTINATARI DEL SERVIZIO CON_TE_STO | 6 |
| 5. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO CON_TE_STO | 7 |
| 6. MEMORANDUM PER CHI ACCEDE AL SERVIZIO CON_TE_STO | 8 |
| 7. COSA OFFRE IL SERVIZIO CON_TE_STO..... | 9 |
| 8. STUDENTI CON BISOGNI SPECIFICI TEMPORANEI | 15 |
| 9. STUDENTI ISCRITTI CON GRAVISSIME DISABILITÀ E/O INVALIDITÀ - PROVE DI PROFITTO | 15 |
| 10. OBBLIGHI DELL’UTENZA DESTINATARIA DEI SERVIZI | 16 |
| 11. COMPITI DEL PERSONALE DI ATENEIO | 16 |
| 12. RECLAMI E SUGGERIMENTI..... | 16 |
| 13. VALUTAZIONE DEI SERVIZI | 16 |
| 14 - PUBBLICAZIONE ED EFFICACIA | 17 |

1. PREMESSA

L'Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara (di seguito Ateneo o Ud'A) nello svolgimento delle proprie attività istituzionali favorisce la piena inclusione, in tutti gli ambiti della vita universitaria, delle studentesse e degli studenti con invalidità, disabilità, DSA e bisogni specifici temporanei:

- sostenendo ogni attività volta a prevenire e rimuovere ogni ostacolo in grado di impedirne la realizzazione del percorso formativo e la sua continuità;
- assicurando la piena fruibilità delle strutture e dei servizi didattici e di supporto secondo modalità che ne garantiscano la libertà e la dignità personale, la parità di trattamento ed il rispetto delle specifiche esigenze individuali;
- promuovendone la partecipazione consapevole e attiva all'interno della comunità universitaria.

2. COSA È LA CARTA DEI SERVIZI "CON_TE_STO"

La Carta dei Servizi "CON_TE_STO" è il documento attraverso il quale l'Ateneo informa gli studenti con disabilità, invalidità, DSA e altri bisogni specifici, permanenti o temporanei, sui servizi di accoglienza, orientamento, counseling e supporto nel percorso di studi e relativi criteri di accesso, sulle modalità di assegnazione e fruizione dei diversi servizi. La Carta fornisce, inoltre, informazioni sulla terminologia utilizzata, sulla normativa vigente in materia di diritto allo studio e sui servizi attivati dall'Ateneo, che si avvale di competenze specifiche nelle aree della psicologia e della pedagogia, nell'ottica della promozione e della cura delle pari opportunità e della massima inclusione nel rispetto delle individualità, della valorizzazione delle differenze e quindi delle esigenze e difficoltà manifestate dagli studenti.

Finalità precipua del presente documento è pertanto quella di improntare il rapporto con gli utenti alla massima trasparenza e facilitare il processo di erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi è reperibile online sul Portale di Ateneo e sul sito web del Settore Diritto allo Studio, Tutorato e Disabilità (di seguito Settore) nella sezione dedicata: <https://orientamento.unich.it/servizi-gli-studenti/disabilita-e-dsa>

2.1 QUALI SONO LE PAROLE PIÙ UTILIZZATE NELLA CARTA DEI SERVIZI

Adattamento prove di esame: indica l'azione messa in atto per favorire l'organizzazione di prove d'esame ed è volta alla individuazione, richiesta dallo studente e in collaborazione con i docenti, di strategie didattiche individualizzate (strumenti compensativi e/o misure dispensative) in grado di consentire la partecipazione attiva alla vita universitaria.

BES: il Bisogno Educativo Speciale indica "qualsiasi difficoltà evolutiva di funzionamento, permanente o transitoria, in ambito educativo e/o di apprendimento, dovuta all'interazione dei vari fattori di salute secondo il modello ICF dell'OMS, e che necessita di educazione speciale individualizzata". Nell'ambito dei BES sono ricomprese tre grandi sottocategorie:

1. gli studenti con disabilità certificata dalla Legge 104/92;
2. gli studenti con disturbi evolutivi specifici, ossia deficit del linguaggio o della coordinazione motoria, disturbi specifici di apprendimento (DSA) certificati dalla Legge 170/2010, disturbo da deficit dell'attenzione/iperattività (ADHD), borderline cognitivi;
3. gli studenti con svantaggio socioeconomico, linguistico, culturale.

Bisogno: in generale, il bisogno viene definito come la condizione nella quale un individuo avverte la mancanza di un qualcosa vissuto come "bene". Il "bisogno" della persona con disabilità è soprattutto quello di trovare un contesto ambientale idoneo a "ridimensionare" la sua disabilità, perché è il

contesto che può fare la differenza tra il sentirsi o non sentirsi disabile, tra il permettere o meno la “partecipazione” dell’individuo alle attività proposte, qualsiasi esse siano. Insomma, un contesto ambientale accessibile. Poiché quando si parla di accessibilità, nel linguaggio comune, si pensa quasi sempre alle sole barriere architettoniche, va evidenziato che accessibilità è anche, ad esempio, la possibilità di usufruire di pari opportunità di studio.

Diritto allo studio universitario: espressione utilizzata dalla normativa (cfr. D.L.vo 68/2012) per indicare gli strumenti e i servizi che lo Stato, le Regioni e gli Atenei possono, o sono tenuti, a promuovere per rendere possibile la prosecuzione degli studi fino ai livelli più alti (dopo la scuola), anche a chi, benché meritevole, vive una condizione economica svantaggiata garantendo la gratuità dell’iscrizione ed altri sostegni economici utili a sostenere le spese del percorso universitario. Tra gli strumenti e i servizi per il conseguimento del pieno successo formativo degli studenti nei corsi di istruzione superiore sono annoverati i servizi abitativi e di ristorazione, i servizi di orientamento e tutorato, l’esonero totale o parziale dal pagamento dei contributi universitari, le borse di studio per le collaborazioni studentesche e quelle per la mobilità internazionale. Nel caso di studenti con disabilità/invalidità/DSA tali interventi sono realizzati al fine di consentire il pieno controllo su ogni aspetto della propria vita, senza subire condizionamenti o la compromissione delle pari opportunità per il conseguimento del pieno successo formativo.

Disabilità: secondo l’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) (cfr. ICF, International Classification of Functioning - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute, 2001) “è il termine ombrello per menomazioni, limitazioni dell’attività e restrizioni della (alla) partecipazione. Esso indica gli aspetti negativi dell’interazione tra un individuo e i fattori contestuali di quell’individuo (ambientali e personali)”. Il termine disabilità indica, pertanto, la condizione di chi, in seguito ad una o più menomazioni, possiede una ridotta capacità d’interazione con l’ambiente sociale rispetto a ciò che è considerato “la norma” e rappresenta qualsiasi carenza o perdita dovuta a uno stato psicologico, fisiologico o anatomico in grado di determinare diminuzioni e limitazioni della capacità d’interazione con l’ambiente sociale e restrizioni della partecipazione di specifici individui ai fattori contestuali.

Handicap: rappresenta l’impedimento e/o il disagio fisico o mentale - vissuto da una persona con menomazione o disabilità - conseguente alla mancata disponibilità di adattamenti e correttivi nel contesto sociale, ambientale e personale per ovviare alla carenza che caratterizza il suo stato di salute. Non è una caratteristica della persona.

Inclusione: all’interno del contesto universitario assume il significato di valorizzazione della persona con la propria specifica condizione di salute psico-fisica attraverso la rimozione degli elementi che possono ostacolarne la piena ed attiva partecipazione alla vita universitaria ed impedire la libera espressione delle proprie capacità nel rispetto della specifica individualità.

Invalidità (civile): è la difficoltà di un individuo a svolgere alcune attività tipiche della ordinaria quotidianità a causa di deficit di tipo fisico e/o psicologico, che comportino una diminuzione di tipo permanente della propria capacità di svolgere attività lavorative di qualsiasi tipo (Legge 118/1971); all’interno del contesto universitario rilevano le invalidità che risultano riconosciute dalle autorità sanitarie preposte nella misura di almeno il 66% (cfr. D. L.vo 68/2012).

Neurodiversità: usato per la prima volta da Judy Singer nel 1996, indica il differente funzionamento cognitivo di ciascun essere umano ed esprime il concetto che ciascun individuo ha diritto ad essere compreso nelle proprie specificità neuropsicologiche dal momento che chiunque è diverso dall’altro e tale diversità esprime uno dei tanti elementi caratterizzanti la biodiversità umana.

Pari opportunità di studio: con l'espressione "pari opportunità" si indica il principio giuridico, sancito dalla Costituzione Italiana (art. 3), volto a rimuovere ogni ostacolo discriminatorio alla partecipazione degli individui alla vita sociale, politica e al mondo della istruzione. Si tratta quindi di una condizione di parità ed uguaglianza sostanziale introdotta per garantire a tutte le persone il medesimo trattamento e per prevenire forme di discriminazione sulla base di determinati aspetti (disabilità, genere, età, preferenze sessuali, etnia, orientamento religioso e politico, ecc.). In ambito universitario i servizi e le iniziative per il diritto allo studio consentono di compensare gli svantaggi dovuti a handicap/invalidità/DSA per assicurare anche agli studenti portatori di completare gli studi senza subire alcuna penalizzazione.

Tutorato: è l'insieme dei servizi offerti dall'Ateneo e realizzati mediante il Servizio CON_TE_STO quale supporto al percorso di studi degli studenti con disabilità/invalidità/DSA. La realizzazione dei servizi di tutorato è garantita da diverse figure tutoriali (gli operatori professionisti del Servizio CON_TE_STO, i tutor specializzati, gli studenti cd. 150 ore e gli studenti tutor alla pari appositamente selezionati e formati per affiancare i colleghi con disabilità/DSA) e da una serie di misure di supporto e/o compensative.

2.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Legge 118/1971, disciplina il riconoscimento dell'invalidità civile in attuazione del principio di solidarietà costituzionale. È rivolta a tutti i cittadini di età superiore a 18 anni anche se non lavoratori.
- Legge 104/1992, legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone portatrici di handicap, garantisce il pieno rispetto della dignità umana ed i diritti di autonomia e libertà in ogni ambiente: scuola, famiglia, lavoro e società.
- Legge 17/1999, legge di integrazione e modifica della legge-quadro 5 febbraio 1992, n. 104, per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con handicap nei contesti universitari.
- Convenzione sui Diritti delle persone con disabilità, approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite (ONU) il 13 dicembre 2006.
- Legge 18/2009, ratifica del Parlamento italiano della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.
- D. Lgs. 68/2012, revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio.
- Legge 170/2010, "Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico" che riconosce la dislessia, la disgrafia, la disortografia e la discalculia come Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), assegnando al sistema nazionale di istruzione e agli atenei il compito di individuare le forme didattiche e le modalità di valutazione più adeguate ad alunni e studenti con DSA.
- D.M. n. 5669/2011 attuativo della L. 170/2010 con allegate Linee Guida DSA.
- Linee Guida CNUDD (Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità).
- Nota 20/07/2015 del CNUDD in materia di DSA per i test di ammissione ai corsi di laurea a ciclo unico ad accesso programmato.
- Direttiva Ministeriale 27 dicembre 2012, "Strumenti d'intervento per alunni con bisogni educativi speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica".
- Delibera Regione Abruzzo n. 719/2019 – revisione e modifiche Linee Guida DSA ai sensi della L.R. n. 24/2015: il Sistema Sanitario Regionale ai sensi della Legge n. 170/2010 garantisce la diagnosi e la certificazione dei DSA nell'ambito dei trattamenti specialistici.

- Regolamento per il sostegno di studentesse e studenti con invalidità, disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento e bisogni specifici temporanei emanato con Decreto Rettorale n. 125/2020 del 23/01/2020 e modificato con Decreti Rettorali n. 895/2020 del 22/07/2020 e n. 1387/2021 del 4/10/2021.

3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO “CON_TE_STO”

L'attuazione e gestione di quanto contemplato nella presente Carta è affidata alla cura dei soggetti e delle strutture di seguito precisati i cui nominativi e contatti sono reperibili alla pagina web: <https://orientamento.unich.it/servizi-gli-studenti/disabilita-e-dsa>

Delegato del Rettore alle disabilità

Docente con delega rettoriale nominato ai sensi dell'art. 16, comma 5 bis della Legge 17/1999 con “funzioni di coordinamento, monitoraggio e supporto di tutte le iniziative concernenti l'integrazione nell'ambito dell'Ateneo”.

Docenti Referenti di Dipartimento per la disabilità/DSA

Per ciascun Dipartimento di Ateneo vi è un Docente Referente che funge da punto di riferimento per gli studenti con invalidità, disabilità, DSA e/o bisogni specifici temporanei nonché da punto di raccordo fra essi, il Settore Tutorato, Diritto allo studio e Disabilità (di seguito Settore TDSD) ed il Corso di Studio. I Referenti vengono costantemente informati sugli studenti del proprio Dipartimento afferenti al Servizio CON_TE_STO e sui progetti individualizzati predisposti a favore degli stessi.

I Docenti Referenti, sia in fase di avvio di anno accademico sia durante il percorso formativo, svolgono le seguenti attività:

- indirizzano studentesse e studenti con invalidità, disabilità, DSA e/o bisogni specifici temporanei verso i servizi di orientamento e tutorato del Corso di Studio e del Dipartimento coordinando, in particolare, gli studenti-tutor didattici appositamente selezionati dal Dipartimento e gli studenti-tutor alla pari selezionati dal Settore TDSD;
- collaborano con i tutor specializzati assegnati alle studentesse e agli studenti con invalidità, disabilità, DSA e/o bisogni specifici temporanei dei corsi di studio afferenti al proprio Dipartimento;
- intervengono direttamente con attività di supporto agli interessati e offrono collaborazione alla risoluzione di eventuali problematiche di natura logistica e di erogazione dei servizi;
- intervengono a favore di quanti manifestino bisogni specifici temporanei mediante le azioni ed attività autorizzate dagli organi deliberanti del Dipartimento prevalente;
- collaborano alle attività finalizzate alla diffusione di informazioni su tematiche inerenti invalidità, disabilità DSA e/o bisogni specifici temporanei all'interno del proprio Dipartimento interagendo con i colleghi.

Settore Diritto allo Studio, Tutorato e Disabilità

Il Settore TDSD fornisce le informazioni indispensabili per l'accesso al Servizio “CON_TE_STO” offerto dall'Ateneo e gestisce e coordina le attività relative all'afferenza al medesimo Servizio e all'assegnazione delle specifiche misure di supporto allo studio mediante i professionisti e i tutor dedicati.

Sede di Chieti:

Via Pescara, 112 - 66100 Chieti Scalo - Polo Segreteria Unificata Studenti Chieti - Tel. 0871 355 6075 – 5813

Sede di Pescara:

Viale Pindaro, 42 – 65127 Pescara - Polo Segreteria Unificata Studenti Pescara - Tel. 085 4537323
e-mail di riferimento: servizio.disabilitaedsa@unich.it

Équipe del Servizio "CON_TE_STO"

Il personale dell'Équipe del Servizio "CON_TE_STO" collabora con il Settore TDSD nell'erogazione delle attività di assistenza agli studenti.

Sede di Chieti:

Via Pescara, 112 - 66100 Chieti Scalo - Polo Segreteria Unificata Studenti Chieti - Tel. 0871 355 6009

Sede di Pescara:

Viale Pindaro, 42 - 65127 Pescara - Polo Segreteria Unificata Studenti Pescara - Tel. 085 4537323
e-mail di riferimento:

- per gli studenti con invalidità e/o disabilità e bisogni specifici temporanei:
disabilita.contesto@unich.it
- per gli studenti con DSA/BES: dsa.contesto@unich.it

Aule Accoglienza e Studio

Presso il Campus di Chieti (Polo didattico del CdS di Lettere) e presso il Campus di Pescara (Polo Micara) è disponibile un'aula per l'accoglienza e lo studio riservata a tutti gli utenti del Servizio che ne potranno usufruire per sessioni di studio supportate da circoscritti interventi sia tutoriali individuali sia di gruppo. Tali spazi si presentano totalmente accessibili: qui studentesse e studenti afferenti al Servizio possono fruire di un luogo alternativo al domicilio per studiare in autonomia e/o fruire di ore studio assistito per il tramite di operatori professionisti coadiuvati (su espressa misura predisposta) da figure tutoriali e/o partecipare a laboratori di gruppo.

Le due aule sono accessibili dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30.

Per l'utilizzo eventuale di supporti hardware e software è necessario contattare il Settore TDSD.

4. DESTINATARI DEL SERVIZIO CON_TE_STO

I servizi descritti nella presente Carta sono destinati alle studentesse e agli studenti regolarmente iscritti a Corsi di Laurea e Laurea Magistrale anche a Ciclo unico, a Master, Dottorati di ricerca, Corsi singoli, Scuole di specializzazione nonché agli studenti con disabilità, DSA e BES in ingresso per mobilità internazionale e ai candidati che partecipino alle prove di ammissione previste per i Corsi di studio a numero programmato e agli esami di stato per l'abilitazione all'esercizio della professione che abbiano almeno uno dei seguenti requisiti di afferenza:

- A. **Disabilità certificata da documentazione rilasciata ai sensi della Legge 5 febbraio 1992, n. 104** dalle commissioni mediche deputate per legge al relativo riconoscimento.
- B. **Disturbo Specifico dell'Apprendimento (DSA)**, certificato mediante diagnosi effettuata: a) dal Servizio Sanitario Nazionale oppure b) da specialisti o strutture private accreditate dalle Regioni al relativo rilascio oppure c) da specialisti o strutture private non accreditati/e dalle Regioni, la cui diagnosi clinica deve essere necessariamente certificata con attestazione di conformità da parte del Servizio Sanitario nazionale ai sensi della Legge 8 ottobre 2010, n. 170.

- C. **Invalidità pari o superiore al 66% ai sensi della Legge 30 marzo 1971, n. 118**, certificata da documentazione rilasciata ai sensi della Legge 3 agosto 2009, n. 102 dalle apposite commissioni deputate al riconoscimento e alla attribuzione della percentuale di invalidità.
- D. **Bisogno specifico temporaneo** comprovato da certificazione sanitaria e derivante da incidenti, interventi chirurgici, ricoveri, malattie che richiedono terapie prolungate o altri casi di natura clinica che compromettono la partecipazione alle attività didattiche. Le patologie qui considerate a titolo esemplificativo ma non esaustivo sono relative a situazioni temporalmente limitate che attengono a casistiche quali patologie oncologiche, ematologiche, patologie croniche che determinano cicli periodici di allontanamento dall'ambiente universitario compromettendo la frequenza dei corsi, traumi acuti temporaneamente invalidanti, patologie o procedure terapeutiche che richiedono una terapia immunosoppressiva prolungata - oltre il periodo di ospedalizzazione - e tale da impedire una normale vita di relazione per l'aumentato rischio di infezioni e comunque tutti i casi comportanti la necessità di recupero della mancata frequenza delle lezioni perse e/o delle sedute di esame di profitto e/o di laurea a causa di malattie, terapie e ricoveri intercorrenti.
- E. **Gravissime infermità in cui versino studentesse e studenti con disabilità ai sensi della L.104/1992 art. 3, comma 3, e invalidità pari o superiore al 75% ai sensi della L. 118/1971** per i quali lo svolgimento delle prove di profitto in modalità a distanza deve essere autorizzato qualora l'allontanamento dall'abitazione in cui dimorano o dal luogo di ricovero possa provocare danni gravi alla salute, anche con l'ausilio dei servizi di trasporto sanitario.

5. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO CON_TE_STO

ACCESSO AI SERVIZI DI SUPPORTO PER I TEST DI INGRESSO AI CORSI AD ACCESSO PROGRAMMATO E PER LA PARTECIPAZIONE AGLI ESAMI DI STATO

Per accedere alle misure compensative previste in favore di quanti in possesso dei requisiti di accesso indicati al paragrafo 4 della Carta e regolarmente iscritti ai test di accesso ai Corsi di studio a numero programmato o agli esami di stato per l'abilitazione professionale, gli studenti interessati devono presentare specifica richiesta scritta con l'allegata documentazione e certificazione medico-sanitaria che documenti lo stato di disabilità/invalidità/DSA da trasmettere secondo le modalità indicate negli specifici bandi di riferimento al Settore TDSD.

N.B. IN ASSENZA DI DIVERSA COMUNICAZIONE CIRCA L'ESITO DELLA DOMANDA, L'AUTORIZZAZIONE ALLE MISURE COMPENSATIVE È DA CONSIDERARSI ACCOLTA.

RICHIESTA DI AFFERENZA AL SERVIZIO CON_TE_STO PER GLI STUDENTI UDA

Al Servizio CON_TE_STO si accede esclusivamente dietro presentazione di apposita domanda di adesione ai servizi da effettuarsi mediante la specifica modulistica disponibile al link: Modulo domanda di servizi per disabilità/invalidità/DSA

Al modulo di domanda deve essere allegata copia fotostatica di un documento d'identità e la seguente documentazione in corso di validità:

- **Nel caso di disabilità/invalidità pari o superiore al 66%**, certificazione di handicap (ai sensi della Legge 104/1992) e/o certificazione rilasciata dalle competenti commissioni sanitarie attestante il grado di invalidità riconosciuto (ai sensi delle Leggi 118/1971 e 295/1990).
Le certificazioni di disabilità rilasciate in Paesi esteri devono essere accompagnate da una traduzione giurata in lingua italiana o in lingua inglese.
Si sottolinea che ai fini dell'accoglimento della richiesta e della corretta valutazione della stessa, le certificazioni sopra indicate DEVONO essere allegate SENZA OMISSIS.
- **Nel caso di DSA**, ai sensi della Legge 170/2010, certificazione di diagnosi DSA e relativa relazione clinica ottenute in età adulta (dal compimento dei diciotto anni) o non più vecchia di tre anni se rilasciata prima dei 18 anni. La documentazione deve essere rilasciata:
 - da una Struttura del Servizio Sanitario Nazionale (Aziende Sanitarie locali) o da un Centro specialistico accreditato dalle Regioni al rilascio della certificazione DSA in luogo del SSN.
 - oppure
 - da un medico specialista privato o da un Centro specialistico non accreditato dalle Regioni: in tal caso lo studente è tenuto a presentare la relazione clinica DSA alla struttura ASL competente che deve rilasciare il certificato di conformità della relazione clinica privata.

N.B.: La documentazione da allegare alla domanda va scansionata in ogni pagina (es. se nel certificato è scritto pag. 1/10, vanno scansionate tutte e 10 le pagine, comprese le pagine bianche), in un UNICO file (NON pagine scansionate singolarmente), in formato PDF e senza OMISSIS.

Ai fini dell'accoglimento della richiesta e della corretta assegnazione dei supporti più idonei la diagnosi clinica DSA/BES deve rispondere ai criteri della Consensus Conference (2011), riportare i codici nosografici e la dicitura esplicita del/dei DSA diagnosticato/i e contenere le informazioni necessarie per comprendere le caratteristiche individuali di ciascuno studente, con l'indicazione delle rispettive aree di forza e di debolezza.

Documentazione scaduta, non aggiornata o non ancora disponibile

Coloro che siano in possesso di diagnosi scaduta o non aggiornata vengono ammessi al Servizio con riserva, in attesa che venga fornita la certificazione valida.

Ad essi il Servizio CON TE STO può solo garantire l'attività di accoglienza e di adattamento alle prove di esame.

6. MEMORANDUM PER CHI ACCEDE AL SERVIZIO CON_TE_STO

- Ai servizi si può accedere esclusivamente dietro richiesta volontaria del singolo studente che consapevolmente dichiara la propria disabilità/invalidità/DSA/BES.
- Gli studenti che richiedono di aderire al Servizio CON_TE_STO per la prima volta, sono tenuti ad allegare alla domanda la documentazione richiesta in corso di validità (vedi paragrafo 5).
- La domanda di adesione al Servizio CON_TE_STO **si considera rinnovata ogni anno dopo aver regolarizzato l'iscrizione e se rimasta invariata, la documentazione medico-sanitaria non deve essere allegata.** Se la studentessa o lo studente intende non avvalersi più dei servizi offerti è tenuto ad inviare comunicazione di disdetta **mediante e-mail all'indirizzo: servizio.disabilitaedsa@unich.it**
- **Nel caso di variazione della condizione personale o di revisione annuale o periodica della certificazione inizialmente prodotta,** all'atto di rinnovo della iscrizione all'anno accademico

successivo la studentessa/lo studente è tenuta/o, sotto la propria responsabilità, a comunicare tempestivamente la modifica di *status* o di esigenza.

- La mancata segnalazione della modifica o del venir meno delle condizioni previste per l'accesso ai servizi oggetto della presente Carta comporterà la perdita della fruizione del beneficio per l'intero prosieguo degli studi in Ateneo o, in casi di particolare gravità, l'avvio di procedimento disciplinare.
- L'adesione al Servizio CON_TE_STO comporta l'accettazione del Sistema di servizi adottato dall'Ateneo a partire dalle modalità di accesso, di assegnazione e fruizione e alle tipologie di servizi che sono strutturati ed offerti nel rispetto della normativa vigente in materia e tenuto conto che l'Ateneo può soddisfare le aspettative degli studenti destinatari nei limiti delle risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili.
- **Al termine di ciascun anno del percorso di studio, si procederà al monitoraggio dei risultati di apprendimento raggiunti** e quindi all'analisi dell'efficacia degli interventi fruiti da quanti hanno aderito al Servizio CON_TE_STO. Ciò al fine di accertare il grado di partecipazione e di inclusione degli studenti presi in carico e di adottare eventualmente nuove e diverse determinazioni su azioni di supporto più utili.

7. COSA OFFRE IL SERVIZIO CON_TE_STO

L'iscrizione al Servizio per studentesse e studenti con disabilità, DSA e BES immatricolati e iscritti ad anni successivi consente di:

- comunicare le proprie esigenze;
- ottenere informazioni inerenti a tutti i servizi offerti dall'Ateneo per le persone con disabilità, DSA e BES;
- richiedere i servizi e/o gli ausili disponibili.

Il Servizio per studentesse e studenti con disabilità, DSA E BES:

- **svolge un primo colloquio conoscitivo**, anche a distanza, per effettuare l'analisi dei bisogni;
- crea una **Scheda servizi personalizzata** per ogni utente preso in carico;
- per gli studenti con DSA predispone, in collaborazione con lo/la studente/ssa, la **Scheda Operativa DSA** contenente gli strumenti compensativi, le misure dispensative, i percorsi di potenziamento delle abilità accademiche nonché le indicazioni per l'adattamento della didattica e per le verifiche di profitto;
- cura le relazioni con i Referenti per la disabilità e i DSA di Dipartimento e con i docenti.

Per ottenere i servizi sottoindicati, le studentesse e gli studenti regolarmente iscritti ai corsi rientranti nell'offerta formativa dell'Ateneo devono compilare il modulo di adesione al Servizio CON_TE_STO (v. par. 6) e richiedere successivamente i singoli servizi secondo le diverse modalità indicate nelle sezioni dedicate del sito di Ateneo. I consensi e le preferenze espressi nel modulo di adesione possono essere in ogni caso modificati o revocati a richiesta in qualsiasi momento.

In assenza di modifica o revoca, il modulo è valido per l'erogazione dei servizi nell'arco dell'intera carriera universitaria. Le certificazioni devono possedere i requisiti di cui al paragrafo 6 della presente Carta dei Servizi per tutta la durata della carriera universitaria.

Dopo la presentazione della domanda gli studenti vengono contattati direttamente dagli operatori del Servizio "CON_TE_STO" per il primo colloquio di accoglienza.

Lo/a studente/ssa che intenda disdire il servizio autorizzato ed assegnato **deve darne immediata comunicazione** all'indirizzo mail: servizio.disabilitaedsa@unich.it

Di seguito i servizi erogabili per studentesse e studenti con disabilità, DSA e BES.

ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO

Entrata- ingresso e prove d'accesso

Anche se non si è ancora immatricolati, è possibile rivolgersi al personale del Settore TDSD per le informazioni di ordine generale sulla Offerta Formativa, sulle modalità di immatricolazione e rinnovo iscrizione ai Corsi di Studio e ai servizi offerti dal Servizio CON_TE_STO.

Le informazioni possono essere richieste in uno dei seguenti modi:

- inviando una e-mail all'indirizzo servizio.disabilitaedsa@unich.it: il personale del Settore TDSD risponderà al massimo entro 5 giorni dalla richiesta
- telefonando ai numeri 0871355 6075- 5813 – 6011/0854537323 il martedì e giovedì dalle 10:30 alle 12:30
- ricevimento in sede (previo appuntamento) il lunedì, mercoledì, venerdì dalle 10.00 alle 12.00 – mercoledì anche dalle 14.30 alle 15.30

Test di ingresso ai corsi ad accesso programmato e partecipazione agli esami di stato

L'iscrizione alle prove di ammissione ai Corsi di Studio a numero programmato e agli esami di stato per l'abilitazione all'esercizio della professione è disciplinata dagli appositi Bandi pubblicati annualmente sul portale di Ateneo: la segnalazione della necessità di misure compensative e di ausili didattico-tecnologici per sostenere le prove deve essere indicata mediante l'apposito modulo di domanda allegato ai Bandi e disponibile anche al seguente link:

https://orientamento.unich.it/sites/st20/files/modulo_misure_compensative_dispensative_test_e_prove_di_accesso_def.pdf nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle procedure amministrative di iscrizione alle prove, contenute nei relativi bandi.

La domanda, con allegati il certificato di invalidità o disabilità o la diagnosi di DSA e una copia di un documento di identità, dovrà essere inviata all'indirizzo e-mail: servizio.disabilitaedsa@unich.it

Il Settore TDSD comunicherà ai Presidenti delle Commissioni delle prove di accesso e delle prove degli esami di stato l'intervento che dovrà essere attuato durante lo svolgimento delle prove e assicura la disponibilità degli ausili necessari, nel rispetto della normativa vigente.

Uscita – Dopo la laurea

Ove lo studente con disabilità/DSA nutra dubbi e/o timori riguardo il momento conclusivo del proprio percorso accademico, in vista dell'ulteriore passaggio dalla condizione di studente universitario all'ingresso nel mondo del lavoro o di altri livelli di formazione, il Servizio funge da sportello sia per la indicazione delle possibilità di prosecuzione degli studi nei percorsi di formazione universitaria di II o III livello, sia indirizzando lo studente al Settore Career Service e Placement che fornirà informazioni e suggerimenti sulle tecniche per la ricerca attiva del lavoro (stesura del C.V. e gestione dei colloqui di lavoro) e si proporrà come mediatore nel rapporto tra aziende e candidato.

SUPPORTO PER LEZIONI, ESAMI, STUDIO

Accompagnamento

Al fine di facilitare la partecipazione alle lezioni e a tutte le attività universitarie, il servizio prevede l'accompagnamento per gli studenti e le studentesse con disabilità durante gli spostamenti all'interno

delle varie strutture universitarie, nonché il supporto logistico in aula. L'accompagnamento potrà essere effettuato dai tutor alla pari.

Counseling psicologico

Il servizio prevede l'offerta di attività di counseling psicologico erogate da psicologi qualificati. Gli interventi brevi comportano l'uso di tecniche di intervento di comprovata efficacia e mirano a migliorare lo stato di benessere percepito, a promuovere l'empowerment, a intercettare e modificare forme di negazione e iper-compensazione della disabilità che possano costituire un ostacolo al benessere psicologico. Il Servizio offre, inoltre, sostegno nell'affinamento della metodologia di studio, nella definizione del proprio percorso di studio, nella lettura dei propri profili funzionali definiti dalla diagnosi clinica; eroga interventi brevi di potenziamento delle abilità, basati su prassi *evidence-based* consolidate per questi fini, che possono fare uso di ausili informatici.

Interpretariato Lingua dei Segni Italiana (LIS)

Gli studenti e le studentesse con disabilità uditive possono disporre, entro il monte ore stabilito annualmente dall'Ateneo, di un servizio di interpretariato nella Lingua Italiana dei Segni che può essere utilizzato durante le lezioni, i colloqui con il personale docente, per il sostenimento di esami, per la partecipazione a seminari e attività integranti l'attività didattica prevista nel corso di studi.

Adattamento prove di esame

La normativa vigente prevede il trattamento individualizzato in sede di esame in favore di studenti con disabilità (Legge 104/92 e successive integrazioni), previa intesa con il docente della materia e con l'impiego di specifici ausili, e di studenti con DSA (Legge 170/2010 e relative linee guida), previa intesa con il docente della materia.

Per fruire del trattamento individualizzato in sede d'esame lo/a studente/ssa interagisce direttamente con il docente con il quale deve sostenere l'esame e, soltanto per due misure (di seguito indicate), deve effettuare la richiesta al Settore TDSD.

Le misure compensative e dispensative che **possono essere richieste al docente tramite mail** (solo se presenti nella scheda personale dello/a studente/ssa) sono le seguenti:

- Aula accessibile (solo persone con disabilità motoria con o senza carrozzina): aula senza barriere architettoniche.
- Calcolatrice.
- Conversione della modalità di esame (da scritto a orale o viceversa) tenendo conto del profilo individuale di abilità.
- Mappe concettuali: NON sono appunti, ma schemi logici estremamente sintetici che aiutano i processi mentali di memoria (vedi Guida mappe concettuali).
- Presenza interprete LIS (solo per persone con disabilità uditiva).
- Supporto o utilizzo di un PC per la trascrizione, per persone con difficoltà negli aspetti grafici o della redazione manuale.
- Tabelle e formulario.
- Tempo aggiuntivo per l'esame (DSA fino al 30%, Disabilità fino al 50%).
- Valutazione dei contenuti piuttosto che della forma: misura utilizzata soprattutto nelle prove scritte, in base alla quale si prende in considerazione la sostanza delle risposte piuttosto che errori ortografici o nell'utilizzo della punteggiatura, disordine della scrittura, ecc. Non prevista per prove con risposte vero/falso o a scelta multipla.

Le indicazioni da seguire per fruire del trattamento individualizzato in sede d'esame sono le seguenti:

1. AVVISARE IN ANTICIPO IL DOCENTE

Inviare una e-mail al docente dalla propria casella di posta elettronica istituzionale e, in copia per conoscenza (c.c.) all'indirizzo del Servizio (servizio.disabilitaedsa@unich.it) almeno 15 giorni prima della data fissata per la prova, inserendo le seguenti informazioni:

- dati studente: nome e cognome, numero di matricola, corso di laurea, e-mail e numero di telefono; dichiarare di essere in possesso di specifica certificazione diagnostica consegnata al Settore TDSD;
- esame: titolo dell'esame, data, tipo esame (scritto, orale), modalità esame (in presenza o da remoto);
- misure richieste: scelte tassativamente tra le misure preventivamente validate dall'Ufficio competente e indicate nella Scheda personale realizzata in fase di ingresso al Servizio CON_TE_STO (di cui lo studente ne possiede una copia).

Per scrivere la mail al docente si consiglia di utilizzare il format predisposto dal Settore TDSD e reperibile sul sito <https://orientamento.unich.it/servizi-gli-studenti/disabilita-e-dsa>

Si suggerisce, inoltre, di prendere contatti con la/il docente già nel periodo delle lezioni, o comunque con largo anticipo, per conoscere le modalità di esame e le misure che sono accettate.

2. VERIFICARE L'ESITO DELLA RICHIESTA

Se lo studente non avrà ricevuto alcuna risposta dal docente 5 giorni prima dell'appello, potrà inviare una nuova richiesta e contattare il Servizio tramite e-mail (servizio.disabilitaedsa@unich.it) per una verifica della situazione.

3. COMUNICARE EVENTUALI CAMBIAMENTI

Se non si intende più sostenere l'esame o se accadono fatti imprevisti che influiscono sull'organizzazione dell'esame, comunicare tempestivamente gli aggiornamenti tramite e-mail al docente interessato e, per conoscenza, al Servizio.

Le misure che possono **essere richieste al Settore Diritto allo Studio, Tutorato e Disabilità tramite invio di specifico modulo** alla mail servizio.disabilitaedsa@unich.it (solo se presenti nella scheda personale dello/a studente/ssa) sono le seguenti:

- o lettore umano (solo per esami a monitor) o supporto digitale per la lettura: uso di un programma di sintesi vocale o affiancamento di una persona che legga ad alta voce le domande di un compito scritte a monitor;
- o tutor in affiancamento: affiancamento di una persona che supporti una studentessa/studente con disabilità motoria nella presenza in aula (non nello svolgimento del compito).

La richiesta formale delle suddette misure al Settore TDSD deve essere effettuata almeno 20 giorni prima dell'esame. In caso di accettazione il Settore provvederà a informare l'utente e il docente.

Si ricorda che le misure devono essere:

- richieste tramite invio di e-mail al docente o di specifico modulo al Servizio laddove previsto e sopra indicato;
- adeguate alle modalità previste per l'esame: laddove la concessione di una o più misure comporti un trattamento indebitamente favorevole, il/la docente può rigettare la richiesta o proporre l'adozione di misure alternative equipollenti;
- utilizzate nei limiti previsti dalla legge e dalle fonti normative di Ateneo in materia;

Le mappe concettuali e i formulari devono essere inviati almeno 15 giorni prima dell'esame alla e-mail del/della docente che le valuta entro un termine congruo e le approva, le rigetta o chiede integrazioni e/o modifiche.

Il mancato rispetto dei termini di cui ai commi precedenti comporta il rigetto delle relative richieste.

Tutorato alla pari

Il Servizio di tutorato alla pari prevede un'attività di supporto individuale a cura di altri/e studenti/esse UdA.

1. Il tutor alla pari, a seconda dei casi e delle necessità, può svolgere le seguenti attività:
 - a) accompagnamento negli spostamenti necessari per l'accesso agli spazi in cui si svolgono le attività didattiche (aule, laboratori, ecc.) e alle strutture di amministrazione centrale e dipartimentali per il disbrigo delle pratiche amministrative e per quelle relative alla carriera (es. colloqui con i docenti)- con esclusione del supporto negli spostamenti tra la propria abitazione e la sede universitaria e nelle esigenze igienico-sanitarie;
 - b) affiancamento e supporto in aula per la presa di appunti e relativa trascrizione in formato accessibile, per l'utilizzo di ausili specifici e di strumenti utilizzati nelle attività didattiche e per la interazione con docenti e compagni di corso durante le lezioni, le esercitazioni e altre attività formative quali seminari, conferenze, ecc.;
 - c) supporto allo studio individuale per colmare fabbisogni di carattere oggettivo (es. aiuta a leggere o a scrivere o ascolta l'utente che ripete i contenuti memorizzati in precedenza), compreso il reperimento di dispense rese disponibili dai Corsi di studio e/o dai docenti e di altro materiale didattico necessario al sostenimento delle prove orali e scritte e/o alla stesura in formato accessibile di tesine e dell'elaborato finale;
 - d) accompagnamento e supporto per l'espletamento delle prove di esami di profitto e dell'esame finale di laurea;
 - e) accoglienza, orientamento ed assistenza nella risoluzione dei problemi pratici della vita universitaria per una completa, effettiva ed efficace inclusione dello studente beneficiario, a supporto delle attività del Settore TSD di Ateneo.
2. In caso di supporto allo studio il tutor alla pari programma, insieme allo/a studente/ssa, un calendario di incontri settimanali che sarà inviato, tramite e-mail, al Settore TSD e successivamente rinviato in caso di variazioni.
3. In caso di supporto allo studio, il tutor alla pari non ha le competenze per fornire assistenza didattica, che spetta ai soli docenti.
4. Ogni persona con disabilità ha diritto ad usufruire fino a un massimo di 200 ore di tutorato alla pari per l'intero anno accademico.
5. Il servizio di tutorato alla pari deve essere richiesto all'inizio di ogni anno accademico.
6. Il servizio è offerto nei limiti delle risorse disponibili e la prosecuzione negli anni accademici successivi è subordinata al sostenimento di esami di profitto.
7. Il tutor alla pari può essere incontrato solo nell'ambito universitario.
8. Nell'assegnazione si tiene conto della carriera didattica dello/la studente/ssa richiedente e dello/la studente/ssa tutor e della certificazione presentata.

Tutorato didattico specializzato

Il servizio di tutorato specializzato è offerto nell'ambito del Servizio CON_TE_STO e ha l'obiettivo di favorire il successo formativo attraverso un sostegno personalizzato durante l'intero percorso di studi e l'individuazione delle risposte adeguate a ciascuno in relazione alla sua disabilità.

Il tutor specializzato assegnato alla persona con disabilità/DSA/BES:

- pianifica uno o più colloqui volti a individuare i supporti e i sostegni necessari;
- stila, in accordo con l'utente del servizio, un piano individualizzato con indicazioni metodologiche e psicopedagogiche per l'intero percorso accademico, aggiornabile nel tempo;
- facilita la frequenza delle lezioni attraverso interlocuzioni con le strutture didattiche;
- supporta nel superamento degli esami laddove vi siano difficoltà nell'organizzazione e nel metodo;
- fornisce sostegno nella fase finale del percorso, per la stesura della tesi e l'orientamento al lavoro;
- supporta la persona con disabilità grave nell'adempimento di pratiche amministrative connesse con il percorso di studi;
- assiste la persona con disabilità grave nella fruizione di software e materiali di studio multimediali.

N.B.: Alle figure tutoriali non possono essere richieste attività di assistenza negli spostamenti tra la propria abitazione e la sede universitaria e nelle esigenze di tipo sanitario e/o igienico-sanitarie (es: accompagnamento in bagno).

Reperimento di copie accessibili dei libri di testo

L'Ateneo assicura la disponibilità on line di risorse bibliotecarie accessibili anche da utenti con invalidità, disabilità e DSA per il reperimento di testi d'esame, monografie e periodici e, ove disponibili, audiolibri e caratteri testuali in grado di facilitare la lettura. Gli studenti interessati ai libri di testo in formato accessibile, qualora non li reperiscano presso le biblioteche di Ateneo devono fare richiesta diretta alle case editrici informando contestualmente via e-mail anche il Settore TDSD (serviziadisabilitaedsa@unich.it) che provvederà poi a fornire alle singole case editrici le conferme dei dati (iscrizione attiva in Ateneo come studenti con disabilità) richieste per la fornitura definitiva del formato digitale.

MOBILITÀ INTERNAZIONALE

Per promuovere esperienze di studio e lavoro all'estero tra gli studenti UdA con disabilità, il Servizio, in collaborazione con l'Ufficio Internazionalizzazione, offre assistenza sia in fase di candidatura che durante l'organizzazione del percorso di mobilità. Questo supporto è riservato a chi ottiene un'approvazione per il soggiorno e include:

- consulenza per individuare l'ente ospitante più adatto;
- assistenza nella creazione di un percorso personalizzato di mobilità, garantendo supporto amministrativo e logistico sia in Italia che con l'ente ospitante per la durata dell'esperienza.

Inoltre, il Servizio assiste gli studenti stranieri che vengono in Italia attraverso programmi come ERASMUS o iniziative simili. Una volta completate le procedure di immatricolazione in Ud'A, gli studenti stranieri dovrebbero presentarsi al Settore TDSD con una documentazione (in italiano o inglese) che attesta la loro condizione di disabilità/invalidità/DSA. Questo li aiuterà a ricevere tutte le informazioni necessarie per accedere ai servizi di assistenza e ad inoltrare una richiesta specifica per i servizi di cui hanno bisogno.

ALTRI SERVIZI

Richieste formali per l'attivazione di altri servizi non ricompresi tra quelli fin qui descritti dovranno essere sottoposte a valutazione e approvazione della Commissione di cui all'articolo 9 del

“Regolamento per il sostegno di studentesse e studenti con invalidità, disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento e bisogni specifici temporanei”.

8. STUDENTI CON BISOGNI SPECIFICI TEMPORANEI

Per gli studenti iscritti che versino in situazioni di bisogno di natura temporanea, i Dipartimenti di riferimento sono abilitati alla previsione delle seguenti misure per il temporaneo periodo di difficoltà nella frequenza dei corsi:

- elasticità sugli orari di entrata alle lezioni per via delle terapie previste come obbligate in determinati orari del giorno;
- necessità di uscire spesso dall'aula per bisogni ricorrenti e/o per assumere farmaci in modalità diverse dall'assunzione orale;
- recupero delle lezioni perse a causa di ricoveri e malattie intercorrenti mediante misure alternative e/o suppletive della involontaria assenza;
- previsione di appelli ulteriori rispetto a quelli prestabiliti in calendario;
- eventuale percorso didattico personalizzato per il periodo necessario ad impedire che lo studente in questione possa incorrere in gravi ritardi che comportino rallentamenti e/o perdita di un anno accademico di corso.

Per fruire degli interventi sopra descritti, lo/a studente/ssa interessato/a deve presentare motivata richiesta in carta libera, con allegata la opportuna certificazione sanitaria, da indirizzare al Presidente del Corso di studio presso il quale è iscritto e al Direttore del Dipartimento di riferimento. Il Presidente del Corso di studio provvederà:

- a) all'adozione degli strumenti ed interventi opportuni e/o necessari mediante proprio provvedimento da portare alla ratifica del Consiglio di Corso di studio e del Dipartimento prevalente;
- b) a comunicare le decisioni assunte alle Segreterie didattiche e alle Segreterie studenti che nell'ambito delle rispettive competenze provvederanno in merito alle misure autorizzate notificandole agli studenti interessati.

9. STUDENTI ISCRITTI CON GRAVISSIME DISABILITÀ E/O INVALIDITÀ - PROVE DI PROFITTO

Per gli studenti regolarmente iscritti, residenti e domiciliati nel territorio italiano e con disabilità certificata ai sensi della L.104/1992 e invalidità con percentuale pari o superiore al 75%, affetti da gravissime infermità, possono presentare apposita richiesta, secondo le modalità sottoindicate, nella quale dovrà essere indicata l'attività formativa per la quale si richiede lo svolgimento della verifica in modalità a distanza.

A seguito della richiesta, il Dipartimento di riferimento presso cui è attivato il Corso di Studi a cui lo studente è iscritto, d'intesa con il Settore TDSD, con apposito provvedimento motivato e nei limiti delle risorse umane e finanziarie disponibili dell'Ateneo, può:

- non autorizzare la prova a distanza per il caso di incompatibilità di tale modalità con l'attività formativa per la quale è stata presentata la richiesta (ad esempio prove di laboratorio), oppure;
- autorizzare la prova a distanza che potrà essere svolta tramite esame orale e/o scritto svolto con la Commissione d'esame tramite piattaforma digitale (Teams).

Per richiedere la prova a distanza gli studenti qui considerati sono tenuti a presentare specifica domanda **almeno 30 giorni prima della data fissata per la prova di esame pena il non accoglimento della istanza**. Alla richiesta occorre allegare il certificato rilasciato da medico specialista del Servizio

Sanitario Nazionale - redatto in data non anteriore al quarantacinquesimo giorno antecedente la data della presentazione della domanda - che attesti l'esistenza delle condizioni di infermità e che l'allontanamento dall'abitazione in cui dimora risulti impossibile e/o che possa provocare danni gravi alla salute, anche con l'ausilio dei servizi di trasporto sanitario, ovvero delle condizioni di dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali.

Il modulo di domanda è disponibile al link: [Modulo domanda esame a distanza grave disabilità](#).

N.B. Gli studenti con esigenze specifiche fin qui non contemplate sono invitati a farne segnalazione a mezzo posta elettronica al Settore TSDS (servizio.disabilitaedsa@unich.it), per consentire la individuazione delle possibili e più adeguate soluzioni.

10. OBBLIGHI DELL'UTENZA DESTINATARIA DEI SERVIZI

Per usufruire dei servizi previsti, l'utenza ha l'obbligo di:

- rispettare le modalità e i tempi di erogazione dei servizi, impegnandosi a comunicare entro le 48 ore antecedenti l'eventuale rinuncia;
- conservare con cura ogni strumento o ausilio ricevuto, restituendolo nei tempi stabiliti al momento della presa in consegna;
- compilare il questionario anonimo di valutazione dei servizi somministrato annualmente, le cui informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità e la quantità dei servizi erogati.

11. COMPITI DEL PERSONALE DI ATENEO

Il personale tecnico-amministrativo, docente e di ricerca e i tutor hanno il compito di:

- fornire i servizi previsti, secondo i parametri descritti;
- fornire materiale e informazioni in formato accessibile;
- conservare e mantenere la privacy sui dati forniti dalle persone destinatarie dei servizi.

12. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Tutti i suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Ateneo, gli eventuali reclami o le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrati in forma scritta all'indirizzo servizio.disabilitaedsa@unich.it, indicando nome e cognome, indirizzo di posta elettronica e un recapito telefonico.

Sarà cura del Settore TSDS informare l'utente sullo stato di avanzamento dell'indagine e fornire una risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, indicando, se del caso e ove possibile, le modalità di risoluzione del problema, ovvero chiarimenti circa le ragioni del permanere della situazione.

13. VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Il Settore TSDS effettua periodicamente rilevazioni sull'attività svolta dal Servizio per verificare il rispetto degli impegni assunti con la presente Carta e ricercare soluzioni per migliorare i servizi agli utenti.

Gi studenti e le studentesse del Servizio CON_TE_STO vengono coinvolti attivamente nella valutazione delle specifiche prestazioni contemplate nella presente Carta. A tal fine, viene loro chiesto di compilare un questionario anonimo e di partecipare a procedure di monitoraggio per rilevare l'efficacia dei servizi erogati e il grado di soddisfazione.

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo redige annualmente una relazione generale sulla valutazione degli interventi a sostegno della disabilità conformemente a quanto disposto dalla Legge 28 gennaio 1999, n. 17.

14. PUBBLICAZIONE ED EFFICACIA

La presente Carta viene pubblicata sul Portale di Ateneo nella apposita Sezione destinata alla [Normativa di Ateneo](#) e nella pagina dedicata ai [Servizi per studenti con disabilità](#).

Essa conserva efficacia sino ad eventuale successiva modifica e/o integrazione dei servizi allo stato contemplati.