

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Prima Edizione**

**2017**

### **Premessa**

*ALFA è in fase di riorganizzazione interna e quindi la presente Carta dei Servizi è stata pubblicata in versione ridotta secondo gli standard abituali.*

*L'edizione 2018 sarà pubblicata completa in tutte le sue parti nei primi mesi del 2018.*

### **Prima edizione 2017 ALFA Liguria**

#### **CARTA DEI SERVIZI: UN PO' DI INFORMAZIONE**

È un impegno da parte dell'Amministrazione nei confronti degli utenti che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento e relative misure adottate nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini-utenti nelle numerose attività e nei servizi offerti.

È volta alla tutela dei diritti degli utenti: tutela intesa non solo come riconoscimento formale di garanzia al cittadino-utente, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati e di agevolarlo nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione.

In particolare:

- a. adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della Carta dei Servizi;
- b. pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino-utente, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- c. garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino-utente la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività allo standard previsto.

Funzione della Carta è quindi di agevolare il cittadino-utente nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione, a lui non vengono solo offerte delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati sulla Carta.

# LA CARTA DEI SERVIZI

## OBIETTIVI

La Carta dei Servizi ha lo scopo di far conoscere i servizi offerti dall'Agenzia e il loro livello di qualità, garantendo all'utente i seguenti diritti:

- ✓ trasparenza delle procedure adottate dagli uffici;
- ✓ diritto di ottenere i servizi entro i tempi prestabiliti e di conoscerne le procedure;
- ✓ diritto di essere informato con chiarezza sulle caratteristiche delle prestazioni offerte;
- ✓ diritto di accedere agli atti amministrativi secondo le modalità previste dalla L. 241/1990 e D.Lgs 33/2013.

Gli utenti, qualora riscontrino il mancato rispetto degli impegni assunti dall'Agenzia, possono tutelare i loro diritti presentando reclamo, secondo le modalità e l'utilizzo dell'apposito **Modulo Reclami** presentato nelle ultime pagine della Carta.

**La Carta serve** a rendere partecipi gli utenti all'attività dell'Azienda:

- ✓ impegnando le sue strutture a mantenere e migliorare i servizi;
- ✓ illustrando le modalità d'accesso e gli indicatori di qualità per ogni servizio;
- ✓ tutelando gli utenti rispetto ad eventuali inadempienze;
- ✓ garantendo la qualità dei servizi con la verifica periodica grado di soddisfazione degli utenti.

**La Carta è rivolta** a tutti coloro che, a vario titolo, sono utenti dell'Agenzia in quanto fruitori di servizi.

**La Carta contiene** le modalità d'accesso e gli indicatori di qualità di ciascun servizio, i progetti per un miglioramento della qualità dei servizi erogati ed eventuali progetti per il futuro.

**La Carta è valida** dalla sua pubblicazione sul sito [www.alfaliguria.it](http://www.alfaliguria.it)

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali, indicati nella citata Direttiva, detta anche Ciampi-Cassese, del 27.01.1994, che si applicano ai servizi pubblici e a quelli svolti in regime di concessione o di convenzione sono i seguenti:

**UGUAGLIANZA.** L'Agenzia si impegna a garantire l'uguaglianza di trattamento nell'offerta dei propri servizi, erogandoli a tutti gli aventi titolo senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica e ad attuare idonee iniziative per garantire la fruizione dei servizi agli utenti diversamente abili e a quelli appartenenti a fasce sociali deboli;

**IMPARZIALITÀ.** L’Agenzia si attiene ai principi di obiettività e di giustizia nei comportamenti nei confronti dei propri utenti;

**CONTINUITÀ.** L’Agenzia si impegna a garantire la regolare fruizione dei servizi. L’interruzione del servizio sarà giustificata solo per motivi d’imprevedibilità nel funzionamento degli impianti e/o a cause di forza maggiore, con l’impegno di dare tempestiva informazione all’utenza, cercando di ridurre al minimo i tempi di disagio;

**PARTECIPAZIONE.** L’Agenzia, per migliorare la qualità dei suoi servizi, garantisce la partecipazione degli utenti in forma individuale ed associata in quanto valuta possibili forme di coinvolgimento degli stakeholders sulla definizione delle linee di indirizzo e di programmazione dei servizi;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA.** L’Agenzia persegue l’obiettivo del progressivo e costante miglioramento delle qualità e dell’efficienza dei servizi offerti.

**TUTELA.** L’Agenzia s’impegna a tutelare gli utenti da eventuali sue inadempienze.

## FONTI NORMATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”*;

Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”*;

Legge 11 luglio 1995 n. 273, *“Conversione in legge, con modificazioni del Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”*;

Decreto Legislativo del 30 luglio 1999, n. 286, art. 11, *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”*.

Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1 c.d. Il *“cresci Italia”*, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all’art. 8, la Carta dei Servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest’ultima, essendo fonte di regole cogenti.

# L'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO, LA FORMAZIONE E L'ACCREDITAMENTO

## PRESENTAZIONE

ALFA, Agenzia Regionale per il Lavoro, la Formazione e l'Accreditamento, ha sede in Via San Vincenzo, 4 ([www.alfaliguria.it](http://www.alfaliguria.it)).

**Delibera della Giunta regionale n. 1029 del 28.09.2015**, "Designazione di ARSEL Liguria quale Organismo intermedio ed approvazione dello schema di accordo ai sensi dell'art. 123 comma 6 del REG. 1303/2013 tra l'autorità di gestione del PO FSE 2014/2020 e ARSEL, in qualità di Organismo intermedio".

**Legge Regionale 30 novembre 2016, n. 30**, "Istituzione dell'Agenzia regionale per il Lavoro, la Formazione e l'Accreditamento (ALFA) e adeguamento della normativa regionale", con decorrenza dal 1° gennaio 2017 e contestuale soppressione di ARSEL Liguria, a cui succede a titolo universale nei suoi rapporti giuridici attivi e passivi; le funzioni svolte da ARSEL passano quindi ad ALFA in qualità di organismo intermedio di gestione delle risorse dei fondi comunitari, secondo le vigenti disposizioni normative.

Con specifico riguardo alla materia del diritto allo studio universitario, ALFA ha il compito istituzionale di assicurare l'accesso all'Università degli Studi di Genova agli studenti capaci e meritevoli, qualora privi di mezzi.

L'Agenzia realizza interventi individuali tramite concorsi (borse di studio e servizio abitativo) ed eroga servizi a favore della generalità degli studenti (ristorazione e supporti alla didattica) in attuazione degli artt. 3 e 34 della Costituzione e del D.Lgs n. 68/2012, "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti".

Gli organi dell'Agenzia, ai sensi dell'art. 6 della L.R. n. 30/2016 sono:

**Il Direttore generale** di ALFA è il dott. **Fabio Liberati**.

Ha la responsabilità della gestione amministrativa, organizzativa e finanziaria dell'ente, nonché la rappresentanza legale dello stesso e adotta ogni atto necessario a garantirne la gestione, verifica la corretta ed economica gestione delle risorse, in attuazione degli atti di pianificazione regionale, nonché sulla base delle indicazioni programmatiche e delle linee di indirizzo emanate dalla Giunta regionale della cui attuazione integrata e coordinata è direttamente responsabile.

**Il Revisore dei conti** esercita il controllo sulla gestione contabile e finanziaria di ALFA.

Altri organi dell'Agenzia, ai sensi degli artt. 9 e 3 della L.R. n. 30/2016 sono:

**Il Direttore dell'Area Diritto allo Studio** è il dott. **Roberto Dasso**.

Esercita le funzioni e le attività di cui all'articolo 3, comma 3 della L.R. 30/2016 ed è responsabile del funzionamento corretto ed efficiente e dello sviluppo qualitativo dell'Area, nel cui ambito assicura la realizzazione degli obiettivi, dei programmi e dei progetti in attuazione degli atti di pianificazione regionale, nonché sulla base delle indicazioni programmatiche e delle linee di indirizzo emanate dalla Giunta regionale.

**La Consulta regionale per il Diritto allo Studio Universitario**, ai sensi della L.R. n. 15/06, art. 55bis, della L.R. n. 43/13, art. 14 e della L.R. n. 30/16, art. 3, comma 3, lettera e), è un organo consultivo di ALFA relativamente alle funzioni inerenti al Diritto allo Studio Universitario ed è istituita al fine di garantire il necessario raccordo con l'Università degli Studi di Genova e gli studenti universitari destinatari dei servizi in materia di diritto allo studio.

La Consulta è nominata con Decreto del Presidente della Giunta Regionale e presieduta dal suo Presidente che la convoca di propria iniziativa o su richiesta del Direttore dell'Area Diritto allo Studio o di almeno due componenti. Essa esprime parere obbligatorio, limitatamente a quanto attiene al diritto allo studio universitario, sui seguenti atti:

- a) il bilancio d'esercizio;
- b) la Carta dei Servizi;
- c) i bandi di concorso relativi all'assegnazione dei servizi e dei benefici;
- d) i regolamenti per la gestione e la fruizione dei servizi e dei benefici;
- e) l'acquisizione dei beni immobili.

Gli uffici Amministrativi dell'Agenzia sono suddivisi in **Uffici di line**, che gestiscono i vari servizi rivolti al pubblico e in **Uffici di staff**, a supporto del buon funzionamento dell'Amministrazione.

#### **Rappresentante Studenti nella Consulta Regionale**

- ✓ Rappresenta gli studenti in materia di attuazione del diritto allo studio
- ✓ Partecipa a tutte le sedute della Consulta Regionale

#### **Rappresentanti Studenti Servizio Abitativo**

- ✓ È una rappresentanza composta da studenti alloggiati, portavoce presso l'Agenzia delle esigenze collettive dei residenti. Entro il 15 novembre di ogni anno sono indette le relative elezioni.
- ✓ Il Servizio Abitativo consulta la Delegazione dei Rappresentanti degli studenti ogni 3 mesi.

# SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

## I SERVIZI EROGATI

Ai sensi della L.R. n. 30/2016 e delle precedenti L.R. n. 43/2013 e L.R. n. 15/2006, all'Agenzia compete la realizzazione di interventi rivolti a tutti gli iscritti **all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale, agli Istituti superiori di grado universitario** riconosciuti, con sede legale in Liguria e che rilasciano titoli con valore legale, a dottorati di ricerca e a corsi di specializzazione, rientranti nelle condizioni prescritte nei bandi di concorso.

Hanno diritto, inoltre, gli studenti stranieri ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. n. 68/2012 e del D.Lgs. n. 268/1998 modificato dalla L. n. 189/2002 e del relativo regolamento di attuazione, emanato con D.P.R. n. 394/1999.

ALFA fissa gli obiettivi generali ed i relativi indicatori per valutare la qualità dei servizi offerti com'è illustrato nello schema che segue:

## OBIETTIVI GENERALI E RELATIVI INDICATORI

1. Promuovere un canale di ascolto con l'utenza per la rilevazione delle aspettative dei fabbisogni e del grado di soddisfazione
  - ✓ N. di incontri formali con rappresentanze degli utenti.
  - ✓ N. di iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utente (Customer Satisfaction).
  - ✓ N. di casi di rappresentanza ufficiale degli studenti di ALFA
2. Gestire i reclami con efficacia e tempestività
  - ✓ Percentuale dei reclami gestiti nei tempi previsti in procedura.
  - ✓ Tempestività nella risposta alle e-mail pervenute: entro il 3° giorno lavorativo.

## 1 - BENEFICI ECONOMICI

GLI INTERVENTI SONO RIVOLTI AGLI STUDENTI ISCRITTI ALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA E ALLE ISTITUZIONI PER L'ALTA FORMAZIONE ARTISTICA, MUSICALE E COREUTICA (A.F.A.M.) CON SEDE NELLA REGIONE LIGURIA E AD ALUNNI E STUDENTI DELLA SCUOLA PRIMARIA, DELLA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO E DELLA SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO

- ✓ Predisposizione e Gestione del Bando di concorso per l'attribuzione di benefici economici (borse di studio) e servizi (alloggi e ristorazione) per studenti iscritti a corsi di laurea dell'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni di Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) e a corsi di dottorato di ricerca e a scuole di specializzazione dell'Università degli Studi di Genova
- ✓ Interventi a favore degli studenti disabili
- ✓ Interventi a favore di studenti che conseguano il titolo di laurea in corso
- ✓ Interventi a favore di studenti che partecipano al programma di mobilità internazionale
- ✓ Interventi a favore di studenti con figli minori
- ✓ Borse scolastiche per rimborsi spese di iscrizione e di frequenza
- ✓ Liquidazioni contributi regionali diversi in favore di Enti Locali, Istituzioni Scolastiche, Associazioni
- ✓ Convenzioni con Enti od Associazioni per erogazione contributi regionali

## INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

e-mail: [borsestudio@alfaliguria.it](mailto:borsestudio@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911 / +39 010 2491259

fax: +39 010 2491246

**Call center attivo** nel periodo di presentazione della domanda di benefici al **numero 840.84.80.38**

## ORARIO SPORTELLO

**Dal lunedì al venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

**Martedì e mercoledì** anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

## 2 –ABITATIVO E ATTIVITÀ CULTURALI

IL SERVIZIO È RIVOLTO AGLI STUDENTI ISCRITTI ALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA, ALLE ISTITUZIONI PER L'ALTA FORMAZIONE ARTISTICA, MUSICALE E COREUTICA (A.F.A.M.) CON SEDE NELLA REGIONE LIGURIA.

ALCUNI INTERVENTI INTERESSANO ANCHE LA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI UNIVERSITARI.

- ✓ Gestione residenze studentesche
- ✓ Gestione aule studio

### INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

e-mail: [alloggi@alfaliguria.it](mailto:alloggi@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911 / +39 010 2491255

fax: +39 010 2491246

### ORARIO SPORTELLO

**Dal lunedì al venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Martedì e mercoledì** anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30

## 3 – RISTORAZIONE E SPORT

IL SERVIZIO È RIVOLTO ALLA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI UNIVERSITARI, AGLI ISCRITTI ALLE ISTITUZIONI PER L'ALTA FORMAZIONE ARTISTICA E MUSICALE E AGLI ISTITUTI SUPERIORI DI GRADO UNIVERSITARIO

- ✓ Servizio mensa gestione diretta
- ✓ Servizio mensa gestione indiretta
- ✓ Attività sportive

### INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

e-mail: [ristorazione@alfaliguria.it](mailto:ristorazione@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911 / +39 010 2491225/278

fax: +39 010 2491246

### ORARIO SPORTELLO

**Dal lunedì al venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Martedì e mercoledì** anche dalle ore 14.30 alle ore 16.30



## 4 – CONTROLLO QUALITÀ

IL SERVIZIO È RIVOLTO ALLA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI.

- ✓ Carta dei Servizi
- ✓ Audit interni e customer satisfaction
- ✓ Gestione reclami

### INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

e-mail: [direzioneds@alfaliguria.it](mailto:direzioneds@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911 / +39 010 2491238

fax: +39 010 2491246

### ORARIO PER CONTATTI TELEFONICI

**Dal lunedì al venerdì** dalle ore 10.30 alle ore 12.00

# 1 – BENEFICI ECONOMICI

## A CHI SI RIVOLGE

La borsa di studio costituisce l'intervento fondamentale del diritto allo studio, ai sensi dell'art. 34 della Costituzione Italiana, diretto agli studenti capaci e meritevoli, le cui condizioni economiche non sono sufficienti per raggiungere i gradi più alti degli studi.

Le borse di studio possono essere richieste dagli studenti iscritti all'Università degli Studi di Genova e alle Istituzioni di Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) con sede nella regione Liguria, nonché dagli studenti iscritti ai corsi di dottorato di ricerca attivati ai sensi del D.Lgs 3.7.1998 n. 210, art. 4 e a corsi di specializzazione, ad eccezione di quelli dell'area medica ai sensi del D.Lgs 17.8.1999 n. 368, per il conseguimento del primo titolo per ciascun livello di studio.

## Caratteristiche del servizio

**Borse di studio universitarie** attribuite annualmente agli studenti in possesso dei requisiti economici e di merito stabiliti dal concorso pubblico prevede:

- ✓ L'esonero dal pagamento delle tasse dovute all'Università o alle AFAM e della tassa regionale per il diritto allo studio universitario
- ✓ L'erogazione di un importo monetario variabile in funzione della fascia economica e tipologia dello studente (in sede, pendolare e fuori sede)
- ✓ La fruizione dei servizi di ristorazione e alloggio secondo le modalità previste dal bando annuale

Lo studente, per verificare se è in possesso dei requisiti necessari per partecipare al concorso borse di studio, deve consultare il bando di concorso pubblicato annualmente sul sito istituzionale, [www.alfaliguria.it](http://www.alfaliguria.it), in conformità alla normativa vigente.

Agli studenti vincitori di Borsa di Studio sono accordati benefici economici, secondo le tre seguenti tipologie:

- **studenti in sede**: è erogata una quota monetaria (\*) ed un pasto gratuito al giorno nel periodo di apertura del servizio di ristorazione;
- **studenti pendolari**: è erogata una quota monetaria (\*) ed un pasto gratuito al giorno nel periodo di apertura del servizio di ristorazione;
- **studenti fuori sede vincitori posto alloggio ALFA**: è erogata una quota monetaria (\*), l'alloggio gratuito ed un pasto giornaliero gratuito nel periodo di apertura del servizio di ristorazione;

(\*) Le quote monetarie sono riportate sul bando di concorso ma devono comunque essere ritenute indicative, in quanto l'importo definitivo potrà essere rideterminato dopo l'assegnazione alle Regioni del Fondo Integrativo Nazionale di cui all'art. 16 del D.P.C.M. 9 aprile 2001.

Nel bando di concorso per l'attribuzione delle borse di studio vengono inoltre stabiliti i criteri per la richiesta di eventuali integrazioni/maggiorazioni sull'importo netto della borsa di studio. Tali integrazioni/maggiorazioni possono essere assegnate, previa consegna della documentazione specificata dal bando stesso, per i casi sotto indicati:

- **studenti diversamente abili**, con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66%: sono previsti particolari e più favorevoli criteri di valutazione, relativi al solo requisito di merito, e una integrazione monetaria sull'importo della borsa di studio.
- **studenti vincitori di borsa di studio** che partecipano al programma di mobilità internazionale – progetto Erasmus + Key Action 1 Learning mobility of individuals:
  - è prevista un'integrazione monetaria mensile sull'importo della borsa per il periodo di permanenza all'estero, diversificato a seconda del Paese estero in cui si soggiorerà;
  - è previsto un contributo integrativo monetario mensile con un ISEE Universitario nel limite previsto dal bando di concorso; inoltre è assegnato un rimborso forfettario delle spese di viaggio.
- **studenti borsisti** che conseguono il titolo di laurea entro la durata prevista dagli ordinamenti didattici: è prevista un'integrazione monetaria pari a metà dell'importo della borsa di studio ottenuta nell'ultimo anno di corso.
- **studenti borsisti fuori sede con figli minori** conviventi: è prevista un'integrazione monetaria sull'importo della borsa di studio.

Il bando di concorso ha cadenza annuale, è di norma emesso nel mese di giugno ed è disponibile sia sul sito [www.alfaliguria.it](http://www.alfaliguria.it) sia presso il Servizio Benefici Economici Universitari di ALFA.

La domanda di partecipazione al concorso per l'attribuzione dei benefici dovrà essere presentata ogni anno dagli studenti esclusivamente con procedura on-line collegandosi al sito ALFA nei periodi indicati dal bando di concorso.

ALFA si impegna, nell'erogazione del suddetto servizio, a rispettare alcuni standard definiti dagli indicatori riepilogati nella tabella degli Standard di Qualità in calce alla presente Carta.

Il servizio si rivolge inoltre ad alunni e studenti della scuola primaria, della scuola secondaria di primo grado e della scuola secondaria di secondo grado.

**Borse scolastiche** per rimborso delle spese di iscrizione e frequenza per iscritti alla scuola primaria, secondaria di primo grado e secondaria di secondo grado;

**Erogazione contributi regionali** per azioni educative rivolte ad alunni diversamente abili in ambito scolastico a Comuni, Enti e Istituti Scolastici Liguri.

ALFA si impegna nell'erogazione del suddetto servizio, a rispettare alcuni standard definiti dagli indicatori riepilogati nella Tabella degli Standard di Qualità pubblicata in calce alla presente Carta.

Nei periodi di presentazione delle domande di borse scolastiche relative alle spese di iscrizione e frequenza è attivo il Call Center, indicativamente nel periodo maggio – novembre di ogni anno (lunedì-venerdì ore 9.00-12.30).

### Per ulteriori informazioni

#### Benefici Economici

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

e-mail: [borsestudio@alfaliguria.it](mailto:borsestudio@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911 / +39 010 2491259

**Call center attivo** nel periodo di presentazione della domanda di benefici al **numero 840.84.80.38**

#### Orario sportello

**Dal lunedì al venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Martedì e mercoledì anche** dalle ore 14.30 alle ore 16.30

## 2 – ABITATIVO E ATTIVITÀ CULTURALI

### A CHI SI RIVOLGE

L’Agenzia eroga il servizio abitativo agli studenti in possesso dei requisiti richiesti dal bando di concorso.

Gli interventi per le attività culturali, ricreative e sportive, che si pongono l’obiettivo di contribuire a migliorare le condizioni generali di vita e di studio, riguardano principalmente i borsisti ALFA, ma in alcuni casi anche la generalità degli studenti.

### Caratteristiche del servizio e erogazione

Il servizio abitativo erogato dall’Agenzia, nell’esercizio del diritto all’istruzione universitaria, mira ad attenuare il disagio socio-economico determinato dalla distanza tra il comune di residenza dello studente e la sede universitaria mediante l’assegnazione di un posto alloggio.

L’Agenzia mette a disposizione **1015 posti letto** (comprensivi di n. 176 posti letto dell’ex Caserma Garibaldi di prossima apertura), di cui 990 a Genova e 25 a Savona.

### POSTI ALLOGGIO A CONCORSO

Il posto alloggio viene assegnato agli studenti fuori sede in possesso dei requisiti economici e di merito previsti dal bando di concorso pubblicato ogni anno al massimo **entro il mese di giugno** e disponibile presso le sedi dell’Agenzia o sul sito [www.alfaliguria.it](http://www.alfaliguria.it).

L’assegnazione avviene secondo la priorità assegnata dalle singole graduatorie, tenendo conto della vicinanza tra la Facoltà frequentata ed i posti alloggio disponibili nelle singole residenze. Mantengono, invece, il diritto a permanere nel posto già occupato gli studenti confermati vincitori del posto alloggio.

Gli studenti disabili vincitori di posto alloggio hanno la facoltà di scegliere in alternativa il contributo affitto.

La data esatta dell’assegnazione dell’alloggio, per le conferme, per gli anni successivi al primo e per le matricole è indicata ogni anno sul bando di concorso.

### POSTI ALLOGGIO A PAGAMENTO

ALFA destina un numero limitato di posti alloggio a pagamento per studenti universitari che non rientrano nei criteri previsti dal bando di concorso.

Ogni anno entro il mese di giugno sul sito [www.alfaliguria.it](http://www.alfaliguria.it) verrà indicata la quantità di posti alloggio disponibili e le modalità da seguire per inoltrare la richiesta.

Le strutture abitative si distinguono in:

- **Case dello Studente**, dotate di camere singole e doppie, tutte con bagno ed attrezzate anche per disabili. All'interno sono disponibili aule studio, aule internet, servizio lavanderia e servizio di ristorazione;
- **Residenze**, con posti letto singoli e doppi, fornite di cucina in comune, oltre alle aule studio, aule internet e servizio lavanderia.
- **Appartamenti**, con posti letto singoli, doppi, tripli e quadrupli. Alcuni hanno spazi comuni quali aule studio, aule internet e servizio lavanderia;

L'Agazia fornisce un servizio gratuito di lavaggio, stiratura e ricambio biancheria da letto (in dotazione alle residenze) a tutti gli ospiti. È offerto, inoltre, un servizio di lavanderia per il lavaggio e l'asciugatura della biancheria personale.

L'Agazia sostiene le spese per energia elettrica, riscaldamento, acqua e manutenzione.

Attraverso una ditta esterna è assicurata la pulizia quotidiana degli spazi comuni.

Nelle case dello studente esiste un **servizio di portierato** (orario diurno 7.30 – 22.20) nei giorni feriali e di **segreteria** con il seguente orario di ufficio:

- **Casa Gastaldi**, al mattino dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 12.00, al pomeriggio il lunedì ed il giovedì ore 14.30 – 16.00;
- **Casa Asiago**, dal lunedì al giovedì ore 9.00 – 12.00 / 14.00 – 15.30, il venerdì ore 9.00 – 12.00.

Il servizio di portierato, con modalità diversificate, è previsto anche in alcune Residenze.

Per tutte le strutture abitative esiste un servizio di **addetti alle residenze** per far fronte a possibili problematiche, raggiungibili telefonicamente, anche nei giorni festivi, ai seguenti numeri: **348 2464490 – 366 6753516 – 348 7816927** .

L'Agazia può disporre la chiusura di alcune strutture abitative nel periodo estivo con data specificata sul bando annuale di concorso.

## STRUTTURE ABITATIVE IN GENOVA

### CASA DELLO STUDENTE GASTALDI

Corso Gastaldi, 25 – 16131 Genova

tel.: + 39 010 3698211

linee autobus: 16, 17, 18, 43, 44, 45, 85, 86, 87

Dispone di **160 posti letto** in camere singole, doppie e servizio in camera, di un Centro Ristorazione, di aule studio, di aule informatiche, di servizio fotocopie, di servizio portineria e di servizio lavanderia.

Il complesso residenziale Gastaldi si trova nella zona universitaria del polo scientifico (Medicina, Scienze matematiche, fisiche e naturali, Ingegneria, Farmacia).

Rappresenta la prima residenza universitaria realizzata a Genova già nella prima metà del '900. Durante la seconda guerra mondiale è stata teatro di interrogatori e di torture da parte delle truppe nazi-fasciste.

Di quel periodo rimangono le "Celle della Resistenza", luogo ormai sacro in memoria di tanti martiri per la libertà.

Oggi è una Casa che, grazie alla recente ristrutturazione, offre agli studenti universitari strutture e servizi funzionali e ambienti accoglienti.

### CASA DELLO STUDENTE ASIAGO

Via Asiago, 2 – 16137 Genova

tel. : + 39 010 837971

linee autobus: 49

Dispone di 112 posti letto in camere singole con servizi, di un Centro Ristorazione, di aule studio, di aule informatiche, di servizio fotocopie, di servizio portineria e di servizio lavanderia.

Il complesso residenziale si trova in zona centrale della città, abbastanza vicino alla stazione ferroviaria di Genova-Brignole ed è dotato di un ampio spazio verde e di un parcheggio privato per bici e moto.

### RESIDENZA MONTAGNOLA

Salita Montagnola della Marina, 2 – 16128 Genova

tel. : + 39 010 2511747

linee autobus: 12, 13

metro: Sarzano/S. Agostino

Dispone di 41 posti letto in 13 appartamenti tripli e 1 doppio con servizio lavanderia e servizio fotocopie ed è in posizione strategica rispetto alla Facoltà di Architettura, dalla quale dista pochi minuti a piedi.

### RESIDENZA STELLA

Via A. Doria, 2 – 16126 Genova

tel. : + 39 010 253501

linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

metro: Principe

Dispone di 45 posti letto in appartamenti singoli e doppi, aula studio e servizio lavanderia.

La Residenza si trova nei pressi della stazione ferroviaria di Piazza Principe e del metrò. Il complesso residenziale è nella zona universitaria del polo umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia). Offre servizio di lavanderia e ampia aula studio riservata agli alloggiati.

### RESIDENZA MELE

Vico Mele, 5 – 16123 Genova

linee autobus: 1, 2, 9, 12, 13

metro: S.Giorgio

Dispone di 16 posti letto in 2 appartamenti doppi e 4 tripli con servizi, aula studio e servizio lavanderia.

È situata nei pressi di Piazza Banchi ed è stata realizzata in seguito ad una ristrutturazione di un importante palazzotto del centro storico.

È da ricordare che, a partire dal XVI secolo, Piazza Banchi e la sua loggia sono state il principale luogo di scambi per i mercanti e gli armatori genovesi e ha rappresentato il “cuore” della Genova preindustriale.

#### **RESIDENZA BALBI**

Via Balbi , 34A – 16126 Genova

**linee autobus:** 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

**metro:** Principe

Dispone di 19 posti letto in 9 appartamenti doppi e 1 singolo con servizio lavanderia.

È una struttura entrata in funzione nel 2001 e si colloca nel pieno centro storico di Genova, vicino alla stazione ferroviaria di Piazza Principe e precisamente nella zona universitaria del polo umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

#### **RESIDENZA MILANO TERMINUS**

Via Balbi , 34 – 16126 Genova

**linee autobus:** 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

**metro:** Principe

Dispone di 65 posti letto in camere singole e camere doppie con 3 cucine in comune per tutti gli ospiti, aule studio, aule informatiche e servizio lavanderia.

Si colloca nel pieno centro storico di Genova, precisamente nella zona universitaria del polo umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

#### **RESIDENZA FIRENZE/ZURIGO**

Via Gramsci, 199 r – 16126 Genova

**linee autobus:** 1, 2, 9, 18

Dispone di 48 posti letto in camere doppie, camere singole e 2 mini alloggi doppi, aula studio e servizio lavanderia.

A 5 minuti dalla stazione ferroviaria di Piazza Principe e dal polo universitario umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

#### **RESIDENZA GRAMSCI**

Via Gramsci, 9 – 16126 Genova

**linee autobus:** 1, 2, 9, 18

**metro:** Darsena



Dispone di 29 posti letto in camere doppie e triple con servizi. A 5 minuti dalla stazione ferroviaria di Piazza Principe e dal polo universitario umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

#### RESIDENZA VICO LARGO

Vico Largo, 2 – 16126 Genova

linee autobus: 1, 2, 9, 18

metro: Darsena

Dispone di 18 posti letto in 6 appartamenti con una stanza doppia ed una singola. A 5 minuti dalla stazione ferroviaria di Piazza Principe e dal polo universitario umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

#### RESIDENZA MONACHETTE

Via Prè, 49 – 16126 Genova

linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

Dispone di 33 posti letto in 9 appartamenti tripli, 1 appartamento doppio ed appartamento quadruplo.

È una struttura che si colloca nel pieno centro storico di Genova, vicino alla stazione ferroviaria di Piazza Principe e precisamente nella zona universitaria del polo umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

#### RESIDENZA "CASA PAGANINI"

Piazza Santa Maria della Passione, 34 – 16123 Genova

linee autobus: 12, 13,

metro: Sarzano/S. Agostino

Dispone di 20 posti letto in 3 appartamenti singoli, 7 appartamenti doppi e 1 triplo. Questa residenza viene utilizzata prevalentemente come foresteria.

#### RESIDENZA SANTA FEDE

Vico Santa Fede, 6 – 16126 Genova

linee autobus: 1, 2, 9, 18, 20

metro: Darsena

Dispone di 10 posti letto in 5 appartamenti doppi.

#### RESIDENZA MARINELLE

Vico Marinelle, 1 – 16126 Genova

linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

metro: Principe

Dispone di 70 posti letto. Situato nella zona del polo universitario umanistico di Via Balbi (Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Economia).

### RESIDENZA SAN NICOLA

Salita della Madonnetta – 16136 Genova

linee autobus: 36

funicolare: Zecca-Righi fermata San Nicola

Residenza di recente ristrutturazione dispone di **122 posti letto** in 16 camere singole e 53 doppie con servizi, aule studio, aule informatiche, servizio fotocopie e servizio lavanderia.

### RESIDENZA GARIBALDI

Salita della Neve 17 - 16126 Genova

Linee autobus: 3, 20, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 54

Residenza di prossima apertura dispone di n. 176 posti letto suddivisi in camere singole e doppie con servizi, aule studio, aule informatiche, servizio fotocopie e servizio lavanderia.

### APPARTAMENTO VIA S. MARIA DI CASTELLO

Via S. Maria di Castello, 23/7 – 16123 Genova

linee autobus: 12, 13,

metro: Sarzano/S. Agostino

Dispone di **2 posti letto**.

È in posizione strategica rispetto alla Facoltà di Architettura, dalla quale dista pochi minuti a piedi.

### APPARTAMENTO PASSO FERRADINI

Passo Ferradini – 16137 Genova

linee autobus: 12, 13, 14

Dispone di **4 posti letto**. Situato nella zona Brignole/Marassi.

## STRUTTURE ABITATIVE IN SAVONA

### RESIDENZA BLIGNY

Via Magliotto, 2 – 17100 Savona

linee autobus: 4

Dispone di **25 posti letto** in appartamenti singoli e doppi.

## TARIFFE

Tariffe per studenti che hanno partecipato al bando di concorso per l'attribuzione di benefici.

	<b>Singola</b>	<b>Doppia</b>	<b>Tripla</b>	<b>A notte</b>
Primi anni idonei	€ 120	€ 110	€ 100	
Non idoneo	€ 250	€ 200	€ 180	
Tariffa per bando a pagamento	€ 250	€ 200		
Erasmus e dottorandi*	€ 350	€ 300		
Posto letto per periodi brevi o foresteria				€ 20

\* comprensiva di un pasto gratuito ed uno alla tariffa di € 2 presso i nostri Centri di Ristorazione.

## CAUZIONE

I nuovi assegnatari, vincitori del bando di concorso per i benefici universitari, prima dell'ingresso nella struttura abitativa, devono versare un **deposito cauzionale infruttifero pari a 200,00 euro**, che sarà restituito al rilascio dell'alloggio al netto di eventuali danni contestati.

Le affissioni degli elenchi dei vincitori e la loro pubblicazione all'albo degli Enti e sul sito di ALFA, hanno valore a ogni effetto di notificazione agli interessati.

## **ALFA non invierà alcuna comunicazione al domicilio dei concorrenti.**

Chi non si presenta nei modi e nei tempi indicati sul bando di concorso è considerato rinunciatario e perde il diritto all'alloggio.

ALFA si impegna, nell'erogazione del suddetto servizio, a rispettare alcuni standard definiti dagli indicatori riepilogati nella Tabella degli Standard di Qualità pubblicata in calce alla presente Carta.

## **Per ulteriori informazioni**

### **SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ CULTURALI**

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

e-mail: [alloggi@alfaliguria.it](mailto:alloggi@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911 / +39 010 2491255

fax: +39 010 2491246

## **ORARIO SPORTELLO**

**Dal lunedì al venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Martedì e mercoledì anche** dalle ore 14.30 alle ore 16.30

## 3 – RISTORAZIONE E SPORT

### A CHI SI RIVOLGE

Il servizio ristorazione è rivolto alla generalità degli studenti iscritti all'Università degli studi di Genova e alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) presenti sul territorio ligure.

Possono inoltre accedere al servizio di ristorazione:

- a) gli studenti partecipanti a programmi di mobilità internazionale;
- b) gli studenti iscritti ad altre università italiane o straniere, che si trovino a Genova per motivi di studio;
- c) i borsisti di istituti o enti di ricerca, pubblici o privati partecipanti ad attività di studio;
- d) i docenti e il personale universitario, anche provenienti da altri Atenei;
- e) gli eventuali utenti convenzionati o autorizzati dall'Agenzia.

Le tariffe del servizio variano in base all'appartenenza alla fasce di reddito o allo status del singolo studente.

Possono, inoltre, usufruire del servizio, con tariffe vantaggiose rispetto ai prezzi di mercato, anche coloro che non risultano inseriti in una delle fasce di reddito previste per i benefici.

Nel 2016 il servizio ristorazione ha erogato **368.033 pasti**

### Caratteristiche del servizio

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente con proprio personale e indirettamente tramite appalti e convenzioni. L'Agenzia persegue costantemente l'obiettivo di migliorare il livello qualitativo dei servizi di ristorazione garantendo:

- **la qualità igienico-sanitaria** in applicazione delle normative comunitarie, nazionali e locali
- **la qualità merceologica delle materie prime**
- **la qualità del menù**, ossia i menù sono articolati con particolare attenzione a:  
**STAGIONALITÀ**, per cui i menù vengono cambiati con il cambiamento delle stagioni (menù estivo, menù invernale)  
**VARIETÀ DELL'OFFERTA** nell'articolazione giornaliera di tre preparazioni per ogni componente di pasto
- **la qualità del servizio**, attraverso una buona qualità organolettica e di presentazione dei cibi, il contenuto tempo di attesa, la cura e l'attenzione per l'utente
- **l'informazione all'utente**, attraverso la pubblicazione dei menù anche sul sito dell'Agenzia, delle grammature e degli ingredienti

Da anni nella mensa della Casa dello Studente di Gastaldi si preparano, su richiesta degli interessati, **pasti per celiaci**, anche nelle altre sedi si presta attenzione alle problematiche relative a diete particolari.

## PUNTI DI RISTORO A GENOVA

### GASTALDI

**Orario di servizio (da lunedì a sabato):**

PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

CENA dalle 19.00 alle 20.30

**linee autobus:** 16, 17, 18, 43, 44, 45, 85, 86, 87

Il servizio di ristorazione è situato al piano terra della Casa dello Studente di Corso Gastaldi, n. 25 ed è adiacente alla Facoltà di Medicina e Chirurgia, Farmacia, Ingegneria e Scienze MFN.

Il locale ha due linee self-sevice, n. 320 posti a sedere ed è climatizzato.

*Tutto il servizio è gestito direttamente dal personale dell'Agenzia.*

### ASIAGO

**Orario di servizio (da lunedì a venerdì):**

PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

CENA dalle 19.00 alle 20.30

**linee autobus:** 49

Il servizio di ristorazione è situato al piano terra della Casa dello Studente di Via Asiago n. 2.

Il locale ha una linea self-sevice, n. 120 posti a sedere, è climatizzato ed è dotato di ampio parcheggio per le moto.

*Il servizio è gestito dalla ditta Elior Ristorazione S.p.A..*

### PUGGIA

**Orario di servizio (da lunedì a venerdì):**

SOLO PRANZO dalle 12.00 alle 14.00

**linee autobus:** 15, 43

Il servizio di ristorazione è situato in Viale Gambaro n. 54, ed è adiacente alle Facoltà Scienze MFN ed Ingegneria.

Il locale ha una linea self-sevice, n. 120 posti a sedere ed è dotato di ampio parcheggio auto e moto.

*Il servizio è gestito dalla ditta Elior Ristorazione S.p.A..*

### DARSENA

**Orario di servizio (da lunedì a venerdì):**

PRANZO dalle 12.00 alle 14.30

CENA dalle 19.00 alle 20.30

aperto la domenica e i festivi, stesso orario  
linee autobus: 1, 2, 9, 18, 20, 30, 34, 35, 37  
metro: Darsena

Il servizio di ristorazione è situato al piano terra della Sede della Facoltà di Economia in Via Vivaldi, 1 presso la Darsena, ha una linea self-service, n. 120 posti a sedere ed è climatizzato.

*Il servizio è gestito dalla ditta Elior Ristorazione S.p.A..*

#### BRIGNOLE

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):  
SOLO PRANZO dalle 7.30 alle 15.00  
linee autobus: 39, 40

Brignole University Cafè è situato in Piazzale Emanuele Brignole n. 2, presso l'Istituto E. Brignole, meglio noto come Albergo dei Poveri, sede delle Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche. È un bar-caffetteria-paninoteca che fornisce agli studenti assistiti un pranzo alternativo al tradizionale, 45 posti a sedere ed è climatizzato. Nei pressi ampio parcheggio pubblico per le moto.

*Il servizio è gestito dalla ditta Elior Ristorazione S.p.A..*

#### GALLIERA

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):  
SOLO PRANZO dalle 13.00 alle 14.30  
linee autobus: 35

Presso l'Ospedale Galliera gli studenti iscritti alla Scuola Infermieristica possono accedere alla mensa situata all'interno dell'Ospedale. L'accesso al servizio avviene mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici ALFA di Via San Vincenzo, 4.

*Il servizio è gestito dalla ditta Copra Ristorazione S.p.A..*

#### ISTITUTO GASLINI

Presso l'Ospedale Gaslini, gli studenti specializzandi che frequentano le Scuole di specializzazione in Pediatria ed Infermieristica pediatrica possono accedere alla mensa alle condizioni previste dall'Istituto.

#### VILLAGGIO DEL RAGAZZO A SAN SALVATORE DI COGORNO (GE)

Orario di servizio (da lunedì a sabato):  
SOLO PRANZO dalle 13.20 alle 14.00

È disponibile a San Salvatore di Cogorno un punto di ristoro presso il Villaggio del Ragazzo per gli studenti dell'Università degli Studi di Genova, iscritti ai corsi di Scienze Infermieristiche e Fisioterapia, che frequentano il polo chiavarese.

Gli studenti possono accedere al servizio ristorazione utilizzando i buoni pasto rilasciati da ALFA, ritirabili per i borsisti presso la segreteria del Villaggio (Sig.ra Giovanna), per gli studenti in fascia presso il Centro Ristorazione di Gastaldi e gli Uffici ALFA di Via San Vincenzo, 4.

## PUNTI DI RISTORO A SAVONA

### POLO UNIVERSITARIO

Orario di servizio (da lunedì a sabato):

SOLO PRANZO dalle 12.00 alle 14.30

bar annesso alla mensa (da lunedì a sabato):

dalle 7.30 alle 17.30

Presso il polo universitario di Savona in Via Cadorna nell'ex Caserma Bligny, all'ingresso è collocato il servizio di ristorazione, ha due linee self-service, è dotato di pizzeria, n. 150 posti a sedere.

*Il servizio è gestito dalla ditta Le Ottomani s.a.s..*

### SAN PAOLO

Presso l'Ospedale San Paolo ASL2 "Savonese", gli studenti iscritti alla Scuola Infermieristica possono accedere alla mensa situata all'interno dell'Ospedale alle condizioni previste dall'Ospedale. Gli studenti possono accedere con buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici ALFA di Via San Vincenzo, 4.

*Il servizio è gestito dalla ditta CIR-FOOD S.C.*

### OSPEDALE S.CORONA A PIETRA LIGURE (SV)

Orario di servizio (da lunedì a venerdì):

SOLO PRANZO

A Pietra Ligure (SV) è disponibile un punto di ristoro presso l'Ospedale S. Corona. Possono accedere al servizio di ristorazione gli studenti dell'Università degli Studi di Genova iscritti ai corsi di Scienze Infermieristiche e di Fisioterapia mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici ALFA di Via San Vincenzo, 4, i borsisti possono ritirare i buoni presso le segreterie dei corsi.

## PUNTI DI RISTORO A IMPERIA

### POLO UNIVERSITARIO

Orario di servizio (da lunedì a sabato):

SOLO PRANZO dalle 11.30 alle 14.30

bar annesso alla mensa (da lunedì a venerdì):

dalle 7.30 alle 17.00

SABATO dalle 7.30 alle 15.00

A Imperia presso il polo universitario in Via Nizza, è collocato il servizio di ristorazione, ha una linea self-service e n. 50 posti a sedere.

*Il servizio è gestito dalla ditta Piazza Bresca 21 snc*

#### **POLO DIDATTICO ASL1 IMPERIESE**

*Via Aurelia di Ponente n. 97 – Bussana di Sanremo*

A Bussana (Im) è disponibile un punto di ristoro presso il Polo didattico della ASL1 Imperiese. Possono accedere al servizio di ristorazione gli studenti dell'Università degli Studi di Genova iscritti ai corsi di Scienze Infermieristiche, di Fisioterapia e Radiologia, mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro di Ristorazione Gastaldi e gli Uffici ALFA di Via San Vincenzo, 4 e la Segreteria dei corsi.

*Il servizio è gestito dalla ditta CAMST S.C.*

#### **PUNTI DI RISTORO A LA SPEZIA**

##### **POLO UNIVERSITARIO G. MARCONI**

**Orario di servizio (da lunedì a venerdì):**

**SOLO PRANZO dalle 12.00 alle 14.30**

Presso il polo universitario in Via dei Colli 90, è collocato un punto di ristoro, effettua servizio di bar e ristorazione. Si accede utilizzando la tessera universitaria.

*Il servizio è gestito dalla ditta CEBO srls*

Gli studenti che frequentano i corsi di laurea dell'Università degli Studi di Genova a La Spezia, possono usufruire anche del servizio di ristorazione presso le mense aziendali ASL5 "Spezzino" gestite dalla ditta CIR-FOOD S.C. mediante l'utilizzo di buoni pasto acquistabili presso il Centro Informagiovani del Comune di La Spezia in via Firenze 37.

- ✓ **Polo didattico Tiresia** – Via Matteotti, S. Terenzio, La Spezia
- ✓ **Ospedale S. Andrea** – Via XXIV Maggio, La Spezia
- ✓ **Ospedale Filettino** – Via del Forno, 4 La Spezia
- ✓ **Ospedale S. Bartolomeo** – Via Paci, Sarzana - (da lunedì a venerdì dalle 12.30 alle 14.00)

#### **ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

È indispensabile, per accedere al servizio mensa, essere in possesso dell'apposita tessera magnetica rilasciata dall'Università, per gli studenti iscritti ai corsi dell'Università degli Studi di Genova, e da ALFA, per gli studenti iscritti alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM). Presso alcune sedi convenzionate, non supportate dal collegamento informatico è necessario usufruire dei buoni pasto.



## QUANTO COSTA USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Gli studenti vincitori di borsa hanno diritto ad un pasto gratuito al giorno, l'eventuale secondo pasto viene pagato € 2,00. Mentre per gli studenti non vincitori di borsa, ma inseriti nelle fasce di reddito di ALFA a seguito di presentazione di domanda del nostro bando di concorso, accedono al servizio pagando le tariffe sotto indicate che valgono in tutti i punti di ristoro e si riferiscono ad un pasto completo (primo + secondo con contorno + 2 supplementi) com'è illustrato nella tabella che segue:

(ISEE Universitario da € 0 a € 20.000,00)

**FASCIA 1** € 2,50

(ISEE Universitario da € 20.000,01 a € 30.000,00)

**FASCIA 2** € 3,50

Tutti gli studenti che non rientrano nelle fasce di reddito ALFA ossia che superano il tetto massimo ISEE Universitario € 30.000,01, possono accedere al servizio presso le diverse sedi e vengono considerati studenti Fuori Fascia. Gli studenti Fuori Fascia pagano le tariffe sotto elencate a seconda della sede del servizio:

### **GASTALDI**

Pasto completo € 5,00

Pasto ridotto € 4,00 (secondo con contorno – 1 supplemento)

### **ASIAGO / DARSENA / PUGGIA / BRIGNOLE / IMPERIA / SAVONA**

Pasto completo € 6,00

Pasto ridotto € 5,00 (secondo con contorno – 1 supplemento)

Alcuni punti di ristorazione quali Brignole ed altri c/o i poli di Imperia, Savona e La Spezia offrono anche un servizio di paninoteca.

Gli studenti stranieri partecipanti a programmi di mobilità internazionale possono usufruire del servizio alla tariffa di € 3,50 per un pasto completo presso tutti i punti di ristorazione di ALFA, previa presentazione di apposita domanda.

ALFA si impegna, nell'erogazione del suddetto servizio, a rispettare alcuni standard definiti dagli indicatori riepilogati nella Tabella degli Standard di Qualità pubblicata in calce alla presente Carta.

### **SPORT**

Il servizio si occupa di predisporre convenzioni con soggetti che si occupano di attività sportive per offrire convenzioni a tariffe agevolate per gli studenti universitari che usufruiscono dei servizi di ALFA.

## **TORNEI DI CALCIO E PALLAVOLO SU SABBIA**

ALFA organizza sia d'inverno sia d'estate i tornei di calcio a 5 tra gli studenti universitari che usufruiscono dei servizi dell'Agenzia. Nel mese di giugno, inoltre, viene organizzato un torneo di pallavolo sulla sabbia a 4 e "Ironman", una competizione individuale di atletica leggera.

### **Per ulteriori informazioni**

#### **RISTORAZIONE E SPORT**

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

e-mail: [ristorazione@alfaliguria.it](mailto:ristorazione@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911 / +39 010 2491225 / 278

fax: +39 010 2491246

#### **ORARIO SPORTELLO**

**Dal lunedì al venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Martedì e mercoledì anche** dalle ore 14.30 alle ore 16.30

## 4 – CONTROLLO QUALITÀ

L'Ufficio Assistente del Direttore di Area del Diritto allo Studio ha curato la stesura della prima edizione della Carta dei Servizi di ALFA e ha il compito di monitorare, ai sensi della normativa vigente, la qualità di tutti i servizi erogati, che ha per obiettivo il miglioramento continuo di tutte le sue attività. Non basta promettere, è importante anche rendere conto delle proprie prestazioni, quindi gli strumenti per rendicontare saranno: monitoraggio dell'operato di ALFA attraverso la Customer Satisfaction periodica, reclami degli utenti e le segnalazioni interne delle non conformità.

“Nel corso del 2015 è stata effettuata un'indagine di Customer Satisfaction degli utenti dei servizi front office, ristorazione e alloggi, pubblicata sul sito dell'Ente. La metodologia di rilevazione è stata individuata, in termini di rapporto costi/benefici, nel sistema di inoltro via e-mail ad un campione rappresentativo di studenti fruitori dei summenzionati servizi dei questionari di soddisfazione, opportunamente costruiti e disponibili per la compilazione on line”.

L'Ufficio vuole anche essere un punto di riferimento degli utenti per informazioni, suggerimenti e reclami. Qualora l'utente voglia presentare un reclamo, potrà utilizzare l'apposito modulo, pubblicato su sito dell'Agenzia, presentandolo direttamente o inviandolo per posta alla Direzione di ALFA, Via San Vincenzo 4 – 16121 Genova, oppure via e-mail all'indirizzo [direzioneds@alfaliguria.it](mailto:direzioneds@alfaliguria.it).

L'Agenzia, ad ogni reclamo scritto, si impegna:

- ✓ a dare una risposta scritta e motivata entro 7 giorni lavorativi dalla data di protocollo al reclamante, se il reclamo risulta non di pertinenza dell'Agenzia (ossia riguardanti servizi non erogati da ALFA);
- ✓ a dare una risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla data di protocollo al reclamante, se il reclamo risulta di pertinenza, che illustra la risoluzione del reclamo. Ove non sia potuto addivenire ad essa, l'utente viene informato circa i termini previsti per la risoluzione del reclamo, l'identificazione del Servizio o della persona incaricata di seguire la pratica, le indicazioni per avere ulteriori informazioni, il riassunto semplificato dell'iter che il reclamo/rimborso deve normalmente percorrere e le possibilità di appello offerte.

### Per ulteriori informazioni

UFFICIO ASSISTENTE DEL DIRETTORE DI AREA DEL DIRITTO ALLO STUDIO

Via San Vincenzo, 4 – 16121 Genova

e-mail: [direzioneds@alfaliguria.it](mailto:direzioneds@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911 / +39 010 2491238

fax: +39 010 2491246

### ORARIO PER CONTATTI TELEFONICI

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.00

## TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

### SERVIZIO 1 – BORSE UNIVERSITARIE

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Pubblicazione delle graduatorie provvisorie	Entro la data indicata sul bando
Tempestività	Esame formale dei ricorsi	Entro la data della pubblicazione della graduatoria definitiva
Tempestività	Erogazione (*) della quota monetaria della borsa di studio per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo di tutti i corsi	Entro la data stabilita dal bando di concorso

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Emanazione della graduatoria delle borse per il rimborso delle spese di iscrizione e frequenza	Entro 60 gg. Lavorativi dal termine della presentazione della domanda
Tempestività	Erogazione delle borse e dei contributi (subordinata al trasferimento dei finanziamenti regionali)	Entro 40 gg. Lavorativi dall'approvazione delle graduatorie

### SERVIZIO 2 – ABITATIVO E ATTIVITÀ CULTURALI

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Assegnazione di un posto alloggio	Massimo 15 gg. Lavorativi dalla data di pubblicazione degli elenchi degli aventi diritto (tale standard non è garantito in caso di assegnazione a studenti che dovessero essere nominati vincitori a seguito di scorrimento nelle graduatorie)
Tempestività	Assegnazione posti alloggio resi liberi per laurea, rinuncia o revoca	Massimo 10 gg- lavorativi dall'accertamento disponibilità
Rispetto	Igienizzazione degli ambienti comuni delle residenze	Periodica
Regolarità e continuità	Pulizia, portierato, sorveglianza, custodia	Calendarizzato

Regolarità	Lavaggio, stiratura, sostituzione delle lenzuola	Settimanale
Regolarità	Lavaggio, stiratura coperte, coprimaterasso e copriletto	Annuale
Tempestività	Restituzione del deposito cauzionale	Entro 30 gg. Lavorativi dalla riconsegna del posto alloggio, in contanti c/o il cassiere di ALFA oppure con emissione del bonifico bancario
Accessibilità	Aule studio riservate agli ospiti delle residenze	24 ore su 24
Regolarità	Incontri con i rappresentanti degli studenti	Trimestrale

### SERVIZIO 3 – RISTORAZIONE

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Contenimento	Tempi di attesa dall'ingresso in mensa all'accesso alla linea	Massimo 20 minuti
Continuità e rispetto	Servizio e orari	Calendario annuale sul sito internet
Rispetto	Necessità dietetiche di utenti aventi comprovate esigenze	Disponibilità nel menù di alternative
Mantenimento	Assortimento previsto dal menù	Sino a 3/4 dell'orario di apertura
Disponibilità	Ingredienti dei piatti	Informazioni
Visibilità	Menù giornalieri	Sito internet

*\* Per erogazione s'intende la data dell'ordinativo di pagamento della Tesoreria*

### RECLAMI E RICHIESTA DI RIMBORSO

Gli utenti possono presentare **reclami e richiesta rimborso** tramite l'apposito modulo, pubblicato nella presente Carta, disponibile sul sito dell'Agenzia, [www.alfaliguria.it](http://www.alfaliguria.it) e presso gli uffici ed i servizi. L'Agenzia risponderà entro il termine previsto dalla presente Carta al capitolo n. 10. Le risposte di carattere ed interesse generale saranno diffuse anche tramite il sito dell'Azienda.

ALFA considera i reclami uno strumento fondamentale per identificare eventuali criticità ed attuare conseguentemente le opportune azioni correttive e preventive. I reclami sono altresì utili come spunti per il miglioramento continuo nelle presentazioni dei servizi erogati. La nostra procedura per la gestione dei reclami si ispira alla norma **UNI 10600:2001** "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici".

Il mancato rispetto degli standard garantiti, di cui alla successiva tabella, dà diritto ad un rimborso forfetario agli utenti che ne fanno richiesta.

Sono ammesse richieste solo da parte di studenti fruitori dei servizi e regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale aventi sede nella Regione Liguria.

La richiesta di rimborso deve provenire in forma scritta, su apposito modulo di reclamo, riportato nella presente Carta dei Servizi, **entro una settimana dal giorno in cui si verifica il mancato rispetto dello standard** e deve contenere la descrizione, la data dell'accaduto, nome e matricola del richiedente.

Accertato l'accaduto, l'Agenzia provvede all'eventuale rimborso. Il rimborso riguarda soltanto il mancato rispetto dello standard specifico promesso sulla Carta e non il danno o il disagio arrecato. Il diritto al rimborso non è valido qualora il rispetto degli standard non possa essere garantito per cause di forza maggiore (es. eventi naturali, manutenzioni straordinarie, problemi di sicurezza etc.) che in ogni caso devono essere rese note agli interessati.

## TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

### SERVIZIO 1 – BENEFICI ECONOMICI

STANDARD DI QUALITÀ		FORMA DI RIMBORSO
Tempestività	Erogazione (*) delle quote monetarie della borsa di studio entro i termini indicati dal bando.	€ 15,00

### SERVIZIO 2 – ABITATIVO E ATTIVITÀ CULTURALI

STANDARD DI QUALITÀ		FORMA DI RIMBORSO
Tempestività	Assegnazione di un posto alloggio: entro i termini indicati dal bando.	€ 15,00
Tempestività	Assegnazione posti alloggio resi liberi per laurea, rinuncia o revoca	€ 15,00
Regolarità	Lavaggio, stiratura, sostituzione delle lenzuola: settimanalmente	€ 15,00
Regolarità	Lavaggio, stiratura, sostituzione delle lenzuola: annuale	€ 15,00

### SERVIZIO 3 – RISTORAZIONE

STANDARD DI QUALITÀ		FORMA DI RIMBORSO
Continuità	Erogazione quotidiana del servizio (eccetto nei periodi di chiusura e festività segnalati).	Due buoni pasto gratuiti alla generalità degli studenti.
Regolarità	Rispetto dell'orario di apertura e di chiusura delle mense	Due buoni pasto gratuiti alla generalità degli studenti.

\* Per erogazione s'intende la data dell'ordinativo di pagamento della Tesoreria

# SERVIZI PER IL LAVORO, LA FORMAZIONE E L'ACCREDITAMENTO

## 1. SERVIZIO ORIENTAMENTO, POLITICHE GIOVANILI E MANIFESTAZIONI

**Promuove gli interventi istituzionali in materia di orientamento permanente, finalizzati alla creazione di un sistema regionale integrato trasversale ai sistemi dell'istruzione, della formazione professionale, della formazione universitaria e terziaria, del lavoro e dell'inclusione sociale.**

- Progetta, promuove e organizza attività per l'orientamento permanente su incarico della Regione Liguria, in collaborazione con Istituzioni pubbliche e private locali, regionali, nazionali, europee.
- Realizza interventi e servizi di orientamento rivolti ad alunni e studenti della scuola primaria, della scuola secondaria di primo e secondo grado, dell'Università, nonché alle famiglie e agli operatori dei sistemi dell'istruzione, della formazione professionale, della formazione terziaria e universitaria, del lavoro e dell'inclusione sociale, agli inoccupati ed ai disoccupati.
- Eroga benefici monetari, su delega della Regione Liguria e gestisce i progetti del servizio civile nazionale.
- Gestisce le attività riguardanti il Terzo settore e le Fasce deboli.
- Gestisce i progetti di inclusione sociale, promuovendo la diffusione delle buone pratiche, e i progetti sperimentali sul lavoro inerenti le fasce deboli.
- Predispose convenzioni e progetti relativi al Servizio Civile.
- Progetta, organizza e realizza il Salone "Orientamenti" e le manifestazioni ad esso correlate, "Forum Internazionale dell'Orientamento Permanente", "International Career Day", "Sailor – la nave dell'orientamento alle professioni del mare", "Orientascienza" nell'ambito del Festival della Scienza, "World Skills Liguria".
- Promuove l'alternanza scuola-lavoro e la Formazione Duale.
- Svolge attività istruttorie per il rilascio del visto regionale di ingresso a favore di cittadini stranieri extracomunitari che ai sensi di legge debbano svolgere attività formative in unità produttive in Italia.
- Promuove tirocini di orientamento, di inserimento lavorativo, estivi e di inclusione sociale.
- Coordina il Tavolo di Indirizzo e i Gruppi Tematici, a cui partecipano le Istituzioni e le parti sociali, regionali per lo sviluppo di un sistema regionale integrato di orientamento permanente.
- Partecipa per conto della Regione Liguria al gruppo di lavoro sull'orientamento permanente in sede di Coordinamento Tecnico della IX Commissione Istruzione, Formazione, Lavoro, Innovazione, Università e Ricerca del Coordinamento delle Regioni.



- Partecipa per conto della Regione Liguria al gruppo di lavoro sull'orientamento permanente in sede di Conferenza Unificata.
- Partecipa alla rete europea Euroguidance in qualità di punto di contatto e alle iniziative europee in materia di orientamento permanente.
- Realizza studi e ricerche in materia di orientamento permanente anche collaborando alla realizzazione del piano statistico regionale.
- Promuove seminari e convegni sull'orientamento permanente.
- Regia e coordinamento delle attività di ricerca e acquisizione di progetti nazionali e europei anche assegnati a ALFA da parte della Regione Liguria e/o della Comunità Europea.
- Convenzioni con Enti od Associazioni per erogazione contributi regionali.
- Progetti regionali e comunitari rivolti alle scuole ed ai giovani che non svolgono né attività lavorativa né formativa.

**Indirizzi e recapiti**

Via San Vincenzo, 4  
16121 Genova

e-mail: [orientamento@alfaliguria.it](mailto:orientamento@alfaliguria.it)

tel: +39 010 249111

fax: +39 010 2491246

## 2. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PER IL LAVORO

Il Servizio ha il compito di assicurare supporto, logistico e organizzativo, agli interventi Istituzionali in materia di lavoro ed occupazione, segnatamente per le esigenze di comunicazione e divulgazione dell'informazione all'utenza, condizione necessaria per l'effettiva fruizione da parte dei cittadini degli strumenti predisposti da Regione Liguria.

L'attività del Servizio si esplica attraverso un modello d'intervento polifunzionale, con un approccio metodologico flessibile, commisurato alle azioni Istituzionali da supportare.

Per tale ragione il sistema informativo viene gestito attraverso l'utilizzo di più canali mediali, alcuni a carattere ordinario e continuativo, altri attivati su progetto e dedicati ad azioni comunicative su specifiche azioni promozionali.

### Prodotti e competenze:

**Portale del lavoro di Regione Liguria**  
(["Io Lavoro Liguria"](#)).



Il Servizio gestisce quotidianamente la ricerca, l'elaborazione testuale e la pubblicazione on line di notizie e informazioni attinenti il lavoro, la formazione professionale e l'orientamento. A questo fine vengono sistematicamente aggiornate le tre sezioni di servizio, dedicate ai tre target di utenza fondamentali: Cittadini, Aziende, Operatori.

Le informazioni vengono selezionate in ragione del target destinatario, dedicando alle diverse tipologie d'utenza i contenuti più specifici per le loro esigenze (documentazione legislativa, indicazioni sui servizi per il lavoro, procedure d'accesso a incentivi e agevolazioni, opportunità formative e di lavoro).

Attraverso il canale Portale vengono pubblicizzate e supportate operativamente le iniziative gestite da Regione Liguria, in attuazione di programmi a patrocinio Comunitario ("Garanzia Giovani", "Over 40"; Corsi di formazione, ecc.).

Inoltre sul Portale sono collocate e implementate importanti piattaforme di servizio, come, per esempio, l'applicativo "Mi Attivo", utilizzato per la registrazione degli utenti presso i Centri per l'Impiego e i necessari adempimenti per la fruizione dei servizi di supporto.



[I Centri per l'Impiego liguri: Genova, Imperia, La Spezia e Savona](#)

Sono inoltre sistematicamente gestiti servizi personalizzati, per singoli utenti che ne facciano richiesta:

**Su misura per te**: si tratta di un'innovativa newsletter che permette all'utente di indicare **fino a dieci diverse sedi lavorative e fino a dieci diversi titoli di studio**, per i quali l'applicativo provvede a individuare i concorsi attinenti; una segnalazione, mirata al profilo del richiedente, delle opportunità lavorative disponibili nella Pubblica Amministrazione.

**InfoLavoro:** il servizio risponde direttamente ai quesiti posti dai singoli utenti attraverso una e mail dedicata e utilizzando la metodologia della “presa in carico dell’utente”, al quale la risposta viene fornita in tempi certi e contenuti appropriati.

<b>Gestione profili social network</b>		<a href="#">Facebook</a>		<a href="#">Twitter</a>
----------------------------------------	--	--------------------------	--	-------------------------

Le azioni, di promozione e pubblicizzazione, delle iniziative, di Regione Liguria, sul lavoro, vengono riprese e rilanciate attraverso i principali siti social in un ambito comunicativo mirato alla popolazione più giovane.

Questo canale si caratterizza per essere gestito da figura professionale dal profilo adeguato, per dimestichezza nella comunicazione sui social web e per sintonia generazionale con la specificità del target giovanile.

### **Piattaforma WEB d’incontro Domanda & Offerta (“[FormAzioneLavoro](#)”).**



Il Servizio implementa il processo di acquisizione dati finalizzato alla registrazione di imprese, che intendono utilizzare l’applicativo nella loro ricerca di personale, e consente, a chi cerca lavoro, di candidarsi on line per ricoprire le posizioni lavorative ricercate dalle aziende iscritte.

La registrazione on line, delle aziende richiedenti il servizio, avviene dopo la necessaria verifica delle generalità d’impresa, fornite dal soggetto richiedente. Il controllo preventivo deve accertare la regolarità dei documenti allegati e la corrispondenza dei dati aziendali forniti con l’anagrafica del Registro Imprese delle Camere di Commercio. In funzione dell’esito valida o sospende l’iscrizione, con richiesta di integrazione al richiedente.

Analoga azione, di incontro tra domanda e offerta, viene svolta per quanto attiene alla Formazione Professionale. Il D.B. dei corsi di formazione, disponibili in ambito regionale, viene puntualmente aggiornato e implementato; si acquisiscono le informazioni necessarie mantenendo collegamento sistematico con i referenti regionali ed istituzionali, nonché verificando con gli Enti formativi attuatori l’evoluzione dei percorsi da essi gestiti.

### **Pubblicazione di rassegna settimanale delle opportunità (“[Io Lavoro Newsletter](#)”).**



Il settimanale, attualmente in versione esclusivamente informatizzata, è pubblicato on line, in una sezione del Portale “Io Lavoro Liguria”, da dove è possibile [scaricarlo](#). In esso vengono riportate tutte le indicazioni, attinenti a territorio ligure e aree limitrofe, relative a: offerte di lavoro, opportunità di formazione, concorsi, opportunità dalla rete EURES, proposte progettuali dell’Università di Genova, borse, assegni e premi messi a bando dalle PP.AA., focus su politiche attive del lavoro, interventi attivati da Regione Liguria.

La redazione della rivista è resa possibile da un’interazione sistematica con i Centri per l’Impiego, con le Agenzie per il lavoro (interinali) e gli sportelli territoriali EURES; un controllo accurato della Gazzette Ufficiale e dei B.U. Regionali consente tempestività e completezza anche all’informazione sui Concorsi Pubblici.

La rivista è impostata graficamente in layout di stampa, poiché pensata e creata per essere distribuita su tutto il territorio ligure anche in formato cartaceo. Ciò consente, nella contingente sospensione della stampa periodica, di ricorrere alla modalità tipografica in occasione di eventi o occasioni pubbliche di particolare rilievo (per es. Salone dell'orientamento).

### **Servizi attivati su richiesta degli Settori Regionali**

Redazione contenuti, impaginazione dei materiali e organizzazione della stampa e diffusione, di guide e manuali, dedicati a iniziative promosse Istituzionalmente.

Tali materiali sono anche accessibili e acquisibili in PDF dal Portale "IoLavoro Liguria".

Organizzazione di campagne d'informazione mirata, attuate con l'apporto di emittenti radio e/o televisive, per la diffusione di spot promozionali, notiziari d'approfondimento, video guide per utenti.

Collaborazione con Agenzie di stampa, testate giornalistiche, editoria locale, per azioni convenzionate di servizio pubblico d'informazione all'utenza su progetti ed azioni a gestione Istituzionale, in materia di lavoro, formazione, orientamento.

Supporto progettuale e organizzativo ad interventi di Regione Liguria in politiche attive del lavoro (Patti settoriali per il lavoro, intese tra parti sociali di risposta a situazioni di crisi, promozione della responsabilità sociale d'impresa, ecc.).

#### **Indirizzi e recapiti**

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

e-mail: [informazioneelavoro@alfaliguria.it](mailto:informazioneelavoro@alfaliguria.it)

tel: +39 010 24911

fax: +39 010 2491246

### 3. POLITICHE FORMATIVE E GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ASSEGNATE E RICADENTI NELLE LINEE DI INTERVENTO DEL PROGRAMMA OPERATIVO 2014-2020 DEL FONDO SOCIALE EUROPEO

**CON IL TRASFERIMENTO DAL 1° LUGLIO 2015 DEL PERSONALE IN PRECEDENZA OPERANTE PRESSO LE PROVINCE (LEGGE REGIONALE N. 15/2015), LE FUNZIONI IN MATERIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE SONO ESERCITATE DALLA REGIONE, CHE SI AVVALE DI ALFA, AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO, LA FORMAZIONE E L'ACCREDITAMENTO. LA REGIONE, INOLTRE, IN QUALITÀ DI AUTORITÀ DI GESTIONE, DELEGA ALFA QUALE ORGANISMO INTERMEDIO (LEGGE REGIONALE N. 30/2016) PER REALIZZARE ATTIVITÀ RICADENTI NEL PROGRAMMA OPERATIVO (P.O.R.) DEL FONDO SOCIALE EUROPEO (FSE). PER TALI FUNZIONI ALFA È ARTICOLATA IN UNA STRUTTURA CENTRALE, CHE SVOLGE I COMPITI DI STAFF E GARANTISCE IL COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DELLE COMPETENZE FUNZIONALI, E IN STRUTTURE SUL TERRITORIO CON SEDI A GENOVA, IMPERIA, LA SPEZIA E SAVONA.**

La formazione professionale è un servizio di interesse pubblico organizzato in un sistema di interventi (Legge Regionale n. 18/2009), che compongono un'offerta diversificata sul territorio di opportunità formative volte ad impartire conoscenze teoriche e pratiche necessarie per uno sviluppo professionale e per un inserimento nel mercato del lavoro, secondo le seguenti tipologie:

- a) formazione iniziale, orientata ai soggetti in possesso di diploma della scuola del primo ciclo;
- b) formazione superiore rivolta a giovani e adulti per facilitare l'inserimento o il reinserimento lavorativo;
- c) attività formativa nell'ambito dei contratti di apprendistato;
- d) formazione continua orientata a lavoratori per azioni di riqualificazione, specializzazione e aggiornamento delle competenze, anche in ambito aziendale;
- e) formazione permanente, rivolta alle persone indipendentemente dalla loro condizione lavorativa, al fine di accrescere le opportunità occupazionali;
- f) attività formativa rivolta a soggetti con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali;
- g) attività formativa e socializzante per persone in situazioni di emarginazione o disagio a rischio di esclusione sociale.

ALFA, quale Organismo Intermedio del FSE, attua e gestisce i Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP), rivolti a ragazzi in uscita dalla scuola secondaria di I grado, nell'ambito del secondo ciclo del sistema di Istruzione e Formazione, di cui costituiscono uno dei tre sotto-sistemi insieme alla Scuola superiore e all'Apprendistato, attivando anche percorsi in sistema duale, con prevalenza per l'apprendistato.

ALFA gestisce la formazione in apprendistato e il riconoscimento di attività formative autofinanziate, per cui necessita, anche in base a specifiche norme di legge, la validazione da parte dell'ente pubblico preposto.

ALFA, quale Organismo Intermedio del FSE, opera con riferimento a tutte le tipologie di attività previste dal Programma Operativo Regionale (P.O.R.) FSE 2014-2020.

Di norma l'esercizio della formazione professionale comporta:

- approvazione degli Avvisi pubblici e gestione del procedimento di selezione delle proposte progettuali e del procedimento di assegnazione dei finanziamenti, articolati nelle attività di:
  - ricezione delle domande e istruttoria di legittimità e di merito dei progetti pervenuti in esecuzione dei bandi approvati;
  - adozione dei provvedimenti finali;
  - notificazione degli atti e dei provvedimenti sopra indicati ai beneficiari;
  - convenzionamento o altra forma di contrattualizzazione con i beneficiari;
  - erogazione dei finanziamenti concessi;
- sorveglianza e monitoraggio dei flussi di spesa e degli indicatori finanziari, fisici e procedurali delle operazioni realizzate e finanziate e alimentazione periodica del sistema di monitoraggio regionale;
- realizzazione dei controlli di primo livello - documentali e in loco – amministrativi, fisico-tecnici e finanziari delle operazioni finanziate;
- certificazione periodica alle competenti strutture regionali (Autorità di Gestione e Autorità di Certificazione) delle spese effettivamente sostenute dai beneficiari delle operazioni;
- adozione dei provvedimenti amministrativi di secondo grado (annullamento, revoca, decadenza, ritiro, ecc.);
- segnalazione delle irregolarità riscontrate e delle misure adottate ai fini del recupero delle somme indebitamente erogate nel rispetto delle disposizioni regolamentari di riferimento;
- collaborazione con i soggetti incaricati dalla Regione di svolgere le attività di informazione e pubblicità del POR FSE e di valutazione in itinere ed ex post degli interventi finanziati e realizzati;
- ogni altra attività connessa e funzionale a quelle sopra elencate.

#### Indirizzi e recapiti

##### **Sede Centrale e Sede Territoriale di Genova**

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

##### **Dirigente**

Dr.ssa Fulvia Antignano

[direzione@pec.alfaliguria.it](mailto:direzione@pec.alfaliguria.it)

[formazione.ge@pec.alfaliguria.it](mailto:formazione.ge@pec.alfaliguria.it)

##### **Sede Territoriale di Imperia**

Piazza Roma 2,

18100 Imperia

##### **Dirigente**

Dr.ssa Adele De Felice

[formazione.im@pec.alfaliguria.it](mailto:formazione.im@pec.alfaliguria.it)

**Sede Territoriale di Savona**

Via Sormano 12,

17100 Savona

Dirigente

Dr. Giuseppe Scarrone

[formazione.sv@pec.alfaliguria.it](mailto:formazione.sv@pec.alfaliguria.it)

**Sede di La Spezia**

Via Valle 12,

19124 La Spezia

Dirigente

Dr. Pierluigi Viola

[formazione.sp@pec.alfaliguria.it](mailto:formazione.sp@pec.alfaliguria.it)

## 4. OSSERVATORIO MERCATO LAVORO

In coerenza con il perseguimento degli obiettivi indicati dalla legge regionale istitutiva di Alfa (L.R. n. 30/2016, le attività svolte dal Servizio Osservatorio Mercato Lavoro riguardano progettazione e supporto tecnico alla Regione Liguria in materia di politiche formative e del lavoro e per l'integrazione dei migranti.

In particolare le attività svolte dall'Osservatorio Mercato Lavoro sono le seguenti:

**1. Analisi strutturale e congiunturale delle dinamiche del mercato del lavoro regionale sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo.** Tale attività prevede l'elaborazione di *tabelle standard* da pubblicare sul Portale regionale e sul sito di ALFA Liguria contenenti dati ed elaborazioni sulla morfologia del mercato del lavoro regionale: demografia, mercato del lavoro (occupazione, disoccupazione, ammortizzatori sociali), scolarità, imprese; redazione di un **report** ("**Notizie Flash**" sul mercato del lavoro in Liguria) contenente l'analisi sull'andamento congiunturale del mercato del lavoro regionale e nazionale; la redazione di "**Note di Sintesi**" effettuate in tempo reale rispetto agli aggiornamenti statistici messi a disposizione dalle fonti; la realizzazione di una pubblicazione annuale "**I Quaderni dell'OML**" contenente analisi strutturali sull'andamento del mercato del lavoro regionale, nazionale e locale

**2. Analisi di ambiti particolari:**

**a) Supporto alla programmazione regionale delle qualifiche e dei diplomi di leFP:** tale attività viene effettuata annualmente attraverso l'analisi della domanda di lavoro prevalentemente in Liguria al fine di consentire l'individuazione dei fabbisogni professionali sul territorio regionale. L'universo di riferimento è costituito dai giovani tra i 16 ed i 24 anni. Le variabili analizzate sono, oltre all'età e al sesso, i settori di attività, le tipologie contrattuali, le qualifiche professionali;

**b) Lavoro non regolare:** le analisi sul lavoro non regolare in Liguria hanno l'obiettivo di evidenziare, per quanto possibile sulla base delle informazioni disponibili, il peso dell'economia sommersa nel contesto socio economico ligure. La realizzazione di questa attività prosegue lungo due filoni principali: la consultazione delle fonti nazionali; ISTAT ("Contabilità Nazionale") INPS, INAIL; attraverso l'attività condotta in collegamento con le tre agenzie ispettive (Direzione Regionale del Lavoro, INPS regionale e INAIL regionale) che annualmente forniscono informazioni quantitative circa le attività svolte e le irregolarità rilevate;

**c) Scolarità:** le analisi condotte sulla scolarità hanno due principali obiettivi: il primo, quello di fornire elementi di riferimento sul contesto scolastico ligure (incluse le tematiche relative all'Università) in quanto utile indicatore per contestualizzare le caratteristiche del mercato del lavoro ligure in riferimento sia agli studenti che agli insegnanti; il secondo, quello di evidenziare caratteristiche ed efficacia dei passaggi dall'istruzione al lavoro attraverso l'ampliamento dell'ambito di analisi con una sezione dedicata alla condizione ed alle prospettive occupazionali dei laureati liguri. Le informazioni raccolte vengono commentate in un report specifico ("**Notizie Flash**" sulla scolarità). Nell'ambito di questa attività vengono sviluppate anche le **analisi relative agli ESL ed ai NEET**.

**3. Assistenza alla Regione per l'analisi e la verifica dei dati S.I.L.:** finalità di tale attività è l'estrazione, l'elaborazione e la verifica dell'attendibilità dei dati ricavabili dal Sistema Informativo



del Lavoro regionale con particolare riferimento ai dati sulle **Comunicazioni Obbligatorie** e sulla mobilità. I dati ricavabili dalle CO sono particolarmente significativi per l'analisi dei dati di flusso del mercato del lavoro regionale e locale. Di particolare interesse l'analisi delle diverse tipologie occupazionali. In questo ambito di attività è stata avviata anche una attività di raccolta e commento **dati di fonte Mi Attivo**.

**4.. Assistenza alla Regione per l'analisi e la verifica dei dati sugli Ammortizzatori Sociali:** l'attività prevede l'analisi delle informazioni presenti nelle diverse banche dati con l'obiettivo di evidenziare i percorsi dei percettori di ammortizzatori sociali ed in particolare di ammortizzatori sociali in deroga.

**5. Osservatorio Migranti** L'Osservatorio Migranti costituisce uno strumento di osservazione quanti/qualitativa sul fenomeno dell'immigrazione in Liguria riguardante gli aspetti della presenza, della condizione, della occupazione dei cittadini stranieri. Ogni anno viene anche realizzata un'indagine diretta e previsionale finalizzata alla raccolta dei fabbisogni di lavoratori stranieri in Liguria. I risultati dell'attività vengono pubblicati in un report specifico ("**Notizie Flash**" **sull'immigrazione in Liguria**). Nell'ambito dell'Osservatorio Migranti vengono sviluppati **Progetti specifici** principalmente riguardanti i vari aspetti dell'inclusione sociale e lavorativa degli stranieri sul territorio ligure aventi come riferimento il Ministero del Lavoro ed il Ministero dell'Interno. I progetti attualmente in corso riguardano:

- 1. l'inclusione lavorativa e sociale dei migranti;**
2. la realizzazione di **azioni rivolte alle Associazioni di cittadini stranieri immigrati** finalizzate a favorire la conoscenza, l'adesione e la promozione dei valori e dei principi fondamentali dello Stato italiano e della sua Costituzione da parte degli associati e, in generale, dei cittadini stranieri regolarmente presenti in Liguria

Per quanto riguarda il **punto 1**, l'obiettivo finale è la **creazione di uno "sportello virtuale"** attraverso il quale istituzioni ed operatori possano scambiarsi informazioni, buone pratiche, interagire tra loro attraverso la costruzione di una rete che aiuti e supporti anche nella risoluzione pratica delle problematiche relative alla presenza dei migranti.

Per quanto riguarda il **punto 2**, oltre ad implementare la **conoscenza delle associazioni** di cittadini stranieri attive sul territorio regionale, alla realizzazione di un **percorso di aggiornamento e formazione**, verranno promossi **interventi di cittadinanza attiva**, con particolare attenzione alla solidarietà ed alla cura di beni pubblici e di spazi della collettività intraprese da parte delle associazioni di cittadini stranieri.

La diffusione delle informazioni raccolte elaborate e pubblicate in rapporti tematici, note di sintesi, indagini ecc. avviene attraverso la pubblicazione sul Portale di ALFA e sul Portale regionale "Io Lavoro Liguria" ed attraverso l'invio, prevalentemente attraverso posta elettronica, ad interlocutori istituzionali e soggetti appartenenti al contesto socio economico ligure.

#### **Indirizzi e recapiti**

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

e-mail: [osservatorio@alfaliguria.it](mailto:osservatorio@alfaliguria.it)

tel: +39 010 249111

fax: +39 010 2491246

## 5. SERVIZIO VALUTAZIONE ESITI E CERTIFICAZIONE COMPETENZE

Alla luce delle recenti evoluzioni progettuali e delle nuove deliberazioni regionali, le attività realizzate dal Servizio sono riconducibili a due “linee di produzione” sostanziali, tra quelle previste all’art. 3 (Funzioni) della L.R. 30/16:

### **Gestione del sistema regionale delle professioni e IVC delle competenze**

Queste attività discendono dal progetto pluriennale “Laboratorio delle professioni di domani” e ne rappresentano l’evoluzione. Il Laboratorio era finalizzato ad osservare e analizzare le dinamiche professionali in Liguria, prevedere le tendenze e i fabbisogni professionali e soprattutto descrivere i più importanti profili professionali e la loro evoluzione.

Proprio quest’ultima azione ha permesso di mettere in stretta relazione la programmazione regionale con i sistemi dell’Istruzione e Formazione e con lo Sviluppo economico, arrivando alla descrizione di numerosi profili professionali in concertazione con le parti sociali. Si sono sviluppati in contemporanea rapporti con soggetti istituzionali e privati che hanno permesso la realizzazione di attività di ricerca e l’applicazione di nuovi modelli di indagine.

Oggi, la normativa nazionale ha reso necessaria la creazione del nuovo sistema dell’IVC delle competenze che ha repentinamente variato l’assetto e il peso delle attività del servizio, dove la gestione del Repertorio, diventando base di riferimento del sistema, richiede un’attenzione ancora più costante.

L’IVC delle competenze – che diventerà strategica per il prossimo futuro - richiede già oggi, flessibilità e continui aggiustamenti; a partire dalle sperimentazioni messe già in campo alla prima prova vera e propria con l’accreditamento dei servizi per l’Impiego, per la quale sarà necessario dotarsi di un’organizzazione efficace e rispondente ai bisogni.

### **Supporto alla programmazione**

Le attività hanno come finalità operativa quella di acquisire informazioni, produrre indicatori ed elaborare report a supporto della programmazione, della realizzazione e del controllo degli interventi di politica del lavoro, formazione, istruzione e orientamento, in un’ottica di servizio alle strutture regionali e ai processi decisionali. Si è costruito un sistema – condiviso e consolidato – di raccolta dati, per ottenere informazioni utili alla conoscenza ex post rispetto agli interventi di politiche attive. A tal fine, si è esteso il monitoraggio, dalla rilevazione degli esiti occupazionali dei corsi della formazione professionale rivolta a disoccupati, ad una più vasta gamma di interventi regionali quali ad esempio il Piano giovani, i servizi per l’impiego, e i corsi di italiano per extracomunitari.

#### **Indirizzi e recapiti**

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

e-mail: [monitoraggio@alfaliguria.it](mailto:monitoraggio@alfaliguria.it)

tel: +39 010 249111

fax: +39 010 2491246

## 5. ACCREDITAMENTO

### • **Accreditamento degli organi formativi**

- Gestione del processo istruttorio (analisi documentale, audit, valutazione gestione esiti) per l'accREDITAMENTO dei soggetti che intendono operare nel settore della Formazione Professionale ai sensi del modello approvato con DGR n. 28/2010. L'accREDITAMENTO è condizione necessaria per l'affidamento e la realizzazione dei percorsi finanziati con risorse pubbliche rispondenti ai bandi che verranno emanati dall'Amministrazione Regionale o da ALFA in qualità di Organismo Intermedio incaricato.
- Gestione del processo istruttorio (analisi documentale, audit, valutazione e gestione esiti) per l'accREDITAMENTO dei soggetti che intendono operare nelle attività di istruzione e formazione professionale - leFP - rivolte ai giovani di età inferiore ai 18 anni (organismi formativi e istituti scolastici in regime di sussidiarietà integrativa), ai sensi del modello approvato con DGR n. 1675/2013. L'accREDITAMENTO per la macrotipologia A è condizione necessaria per l'affidamento e la realizzazione dei percorsi finalizzati al rilascio della qualifica di istruzione e formazione professionale (leFP) e di diploma professionale tecnico.

### • **Accreditamento dei servizi pubblici e privati al lavoro**

- Attività svolta ai sensi dell'art. 3, c. 2, lett h) della L.R. n. 30/2016 istitutiva di ALFA.

### • **Accreditamento Sicurezza**

- Gestione del processo istruttorio e dell'analisi documentale per l'accREDITAMENTO dei soggetti che intendono svolgere attività formativa per Responsabili e Addetti al servizio di prevenzione e protezione ai sensi del D.Lgs 81/2008, art. 32 e art. 34, e relativi accordi approvati in sede di Conferenza Stato-Regioni.
- Gestione del processo istruttorio e dell'analisi documentale e teorico-pratica per l'accREDITAMENTO dei soggetti che intendono svolgere attività formativa per l'utilizzo di attrezzature di lavoro per le quali è richiesta una specifica abilitazione degli operatori ai sensi del D.Lgs 81/2008 art. 73, comma 5 e relativo accordo approvati in sede di Conferenza Stato-Regioni.

È attivo presso ALFA Liguria lo sportello al quale è possibile rivolgersi per ottenere informazioni in merito ai servizi relativi alla gestione delle procedure di accREDITAMENTO.

#### **Indirizzi e recapiti**

Via San Vincenzo, 4

16121 Genova

e-mail: [accREDITAMENTO@alfaliguria.it](mailto:accREDITAMENTO@alfaliguria.it)

tel: +39 010 249111

fax: +39 010 2491246

#### **Sportello informativo**

Tel. 010 2491333

#### **Orario per contatti telefonici**

**Lunedì, mercoledì, venerdì**

dalle ore 9.00 alle ore 12.45

In caso di appuntamento si prega di contattare l'ufficio per concordare giorno ed ora dell'incontro.