



## DECRETO RETTORALE N. 644/2023

### IL RETTORE

premessi:

- l'Università degli studi di Urbino Carlo Bo si è impegnata a promuovere l'inserimento e l'integrazione degli studenti con disabilità in tutti gli aspetti della vita universitaria, potenziando i servizi a supporto di studentesse e studenti e sostenendo le politiche per il diritto allo studio e l'inclusione;
- il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione nelle sedute del 21 dicembre 2023 hanno approvato l'adozione della Carta dei Servizi quale documento che descrive le funzioni e le relative attività svolte nell'ambito del Servizio per persone con disabilità e invalidità e con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), gli impegni dell'Ateneo e i diritti delle e degli utenti,

Visti

- il Decreto del Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca del 22 ottobre 2004, n. 270 "Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509.";
- la Legge 30 dicembre 2010, n. 240 "Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché' delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario";
- il Decreto Legislativo 29 marzo 2012, n. 68 "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'art. 5, comma 1 lettere a), secondo periodo, e d) della legge 30 dicembre 2010, n. 240, e secondo principi e i criteri direttivi stabiliti al comma 3, lettera f), e al comma 6";
- Legge n. 118/1971: conversione in legge del D.L. 30 gennaio 1971, n.5, e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili;
- la Legge 5 febbraio 1992 n. 104 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate";
- la Legge 28 gennaio 1999 n. 17 "Integrazione e Modifica della legge-quadro del 5 febbraio 1992 n. 104, per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate";
- Legge n. 102/2009: nuove norme per il processo di accertamento sanitario di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità;
- la Legge 8 ottobre 2010 n. 170 "Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico";
- la Legge 3 marzo 2009 n. 18 "Ratifica ed esecuzione della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità;
- le Linee Guida della Conferenza Nazionale Universitaria dei delegati per la Disabilità;
- la classificazione internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF);

Richiamati

- il vigente Statuto dell'Università degli studi di Urbino Carlo Bo;
- il vigente Regolamento Didattico d'Ateneo dell'Università degli studi di Urbino Carlo Bo;



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO

- il vigente Regolamento in materia di contribuzione studentesca per i corsi di laurea, corsi di laurea magistrale, corsi di laurea magistrale a ciclo unico a.a. 2023/2024 dell'Università degli studi di Urbino Carlo Bo;
- le delibere del 21 dicembre 2023 con la quale il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione hanno approvato l'adozione del testo della Carta dei Servizi per persone con disabilità e invalidità e con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) dell'Università degli studi di Urbino Carlo Bo.

#### DECRETA

1. di emanare il testo della Carta dei Servizi per persone con disabilità e invalidità e con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, nel testo allegato al presente provvedimento, del quale costituisce parte integrante;
2. di pubblicare il presente decreto all'Albo Ufficiale e la presente Carta sul sito web dell'Ateneo nella sezione <https://www.uniurb.it/ateneo/governance/statuto-e-regolamenti/regolamenti-in-materia-di-didattica-e-studenti>.

Urbino, 22 dicembre 2023

Il Rettore  
f.to Giorgio Calcagnini



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO

Settore Segreterie Studenti

Ufficio Inclusione e Diritto allo studio

**CARTA DEI SERVIZI**  
**per persone con disabilità e invalidità e con**  
**Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)**



<b>1. La Carta dei Servizi</b>	<b>5</b>
<b>2. Ufficio Inclusione e diritto allo studio</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Accedere ai servizi</b>	<b>6</b>
<b>Requisiti</b>	<b>6</b>
Modalità di registrazione e richiesta degli ausili	6
<b>3. Agevolazioni sulla contribuzione studentesca</b>	<b>7</b>
3.1 Esonero totale	7
3.2 Esonero parziale	7
<b>4. I servizi offerti</b>	<b>7</b>
4.1 Lezioni -Studio-Esami	8
<b>Per le lezioni è possibile</b>	<b>8</b>
<b>Per lo studio è possibile</b>	<b>8</b>
<b>Per gli esami (studentesse e studenti con disabilità o con invalidità)</b>	<b>8</b>
<b>Per gli esami (studentesse e studenti con DSA)</b>	<b>9</b>
4.2 Servizi bibliotecari specifici	10
4.3 Consulenza e supporto	10
DS-A Studio Lab	10
Accoglienza e Orientamento in ingresso	11
4.5 Giornate di orientamento agli studi universitari	11
<b>4.6 Supporto per l'integrazione</b>	<b>11</b>
4.7 Test di accesso	12
<b>5. Norme generali</b>	<b>12</b>
5.1 Gli utenti	12
5.2 I diritti degli utenti	12
5.3 Gli impegni dell'utente	12
5.4 L'impegno dell'Ateneo nei confronti dell'utente	12
5.5 Gestione dei reclami, lamentele, suggerimenti	13
5.6 Valutazione dei servizi	13
Contatti	13



## 1. La Carta dei Servizi

<b>Cos' è</b>	La Carta dei Servizi è il documento che descrive le funzioni e le relative attività svolte nell'ambito del Servizio per persone con disabilità e invalidità e con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), gli impegni dell'ateneo e i diritti delle e degli utenti.
<b>Riferimenti normativi</b>	<p><a href="#">Legge n. 118/1971</a>: conversione in legge del D.L. 30 gennaio 1971, n.5, e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili</p> <p><a href="#">Legge 5 febbraio 1992, n. 104</a>: legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate;</p> <p><a href="#">Legge 28 gennaio 1999, n. 17</a>: integrazione e modifica della legge-quadro del 5 febbraio 1992 n. 104, per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate;</p> <p><a href="#">Legge n. 102/2009</a>: nuove norme per il processo di accertamento sanitario di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità;</p> <p><a href="#">Legge 170 del 2010</a>: riconoscimento e definizione di dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia;</p> <p>Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità (2006), ratificata dall'Italia con la Legge n. 18 del 3 marzo 2009;</p> <p>Linee Guida della Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità (CNUDD);</p> <p>ICF: Classificazione Internazionale del Funzionamento, della disabilità e della Salute (Maggio 2001)</p>
<b>Scopo</b>	Instaurare un rapporto trasparente con le persone che si rivolgono all'ufficio per facilitare il processo di erogazione dei servizi del supporto all'esperienza universitaria, che avviene nel rispetto dei principi di continuità, economicità, efficacia, efficienza, eguaglianza, integrazione, inclusione, imparzialità, partecipazione, diritto di scelta.
<b>A chi si rivolge</b>	E' rivolta alle persone con disabilità, invalidità e con DSA che intendono iscriversi o sono già iscritte all'Università degli studi di Urbino Carlo Bo.
<b>Rappresentanze di Ateneo</b>	La rappresentanza e le strutture di ateneo impegnati per azioni a favore delle persone con disabilità e con DSA sono: <ul style="list-style-type: none"><li>- Il Delegato del Rettore per la disabilità e i DSA,</li><li>- i Referenti Dipartimentali per la disabilità, i DSA e l'inclusione</li><li>- l'Ufficio Inclusione e Diritto allo studio</li><li>- il DS-A Studio Lab</li></ul>



### Periodo di validità

A partire dalla sua pubblicazione l'Università si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi rispetto alle attività erogate. La Carta dei Servizi è reperibile online nel sito di ateneo e presso l'Ufficio Inclusione e Diritto allo studio.

## 2. Ufficio Inclusione e diritto allo studio

L'Ufficio Inclusione e Diritto allo studio opera in ottemperanza alla legge 17/1999 di integrazione e modifica alla legge quadro 104/1992 che rende obbligatoria la figura di un Delegato del Rettore per la Disabilità e i DSA nelle università italiane e l'attivazione dei servizi di supporto alle attività di studio e di vita universitaria per le persone con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento (DSA), per offrire loro pari opportunità di formazione, studio e partecipazione alle attività universitarie. Inoltre l'Ufficio, nel rispetto della L. 170/2010, mette in atto tutte le misure necessarie a supporto del percorso accademico delle studentesse e degli studenti con DSA.

### 2.1 Accedere ai servizi

#### Requisiti

- **iscrizione regolare** (essere in regola con la contribuzione universitaria);
- possesso di certificazione/diagnosi clinica di DSA (legge 170/2010) rilasciata dopo i 18 anni o non più vecchia di 3 anni (redatta da una struttura sanitaria pubblica o da un centro accreditato che fornisca la conformità);

oppure

- possesso di certificazione/diagnosi clinica;
- di disabilità in base alla legge 104/1992;
- di invalidità civile con percentuale uguale o superiore al 66%;
- di invalidità civile con percentuale dal 34% al 65% (valida solo per la richiesta di esonero dalla contribuzione studentesca).

#### Modalità di registrazione e richiesta degli ausili

Al fine della verifica dei requisiti per l'accesso ai servizi e agli ausili, la persona interessata deve caricare la certificazione/diagnosi nella sua area riservata sulla piattaforma di gestione amministrativa-studenti Esse3: <https://uniurb.it/esse3>.

La certificazione viene richiesta e può essere caricata durante la procedura di immatricolazione o iscrizione al corso di studio. L'ufficio controlla le certificazioni inserite e provvede all'assegnazione di:

- tempo aggiuntivo;
- uso della calcolatrice;
- mappe concettuali/formulari;
- tempo maggiore per riflettere sulla risposta in caso di prova orale.

I seguenti ausili vengono assegnati a richiesta, tramite email a [ufficio.inclusione@uniurb.it](mailto:ufficio.inclusione@uniurb.it) in base a specifiche esigenze:



- utilizzo PC e videoingranditore;
- tutor lettore;
- tavolo ergonomico;
- materiale didattico in formato digitale, strumenti informatici.

È possibile procedere all'inserimento della propria documentazione anche in un momento successivo all'immatricolazione o iscrizione, contattando in via preliminare l'[Ufficio Inclusione e Diritto allo Studio](#).

### 3. Agevolazioni sulla contribuzione studentesca

#### 3.1 Esonero totale

- per chi si iscrive ai corsi di laurea e laurea magistrale con diagnosi/certificazione di disabilità ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- per chi si iscrive ai corsi di laurea e laurea magistrale con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66%

esonero dal pagamento dei contributi universitari e dalla Tassa Regionale per il Diritto allo studio.

#### 3.2 Esonero parziale

- per chi si iscrive ai corsi di laurea e laurea magistrale con percentuale di invalidità compresa tra il 34% e il 65%

esonero parziale dai contributi universitari nella misura prevista dal regolamento di contribuzione studentesca.

*Come si accede?*

Per ottenere l'esonero totale o parziale, lo studente deve caricare nell'area riservata nella piattaforma informatica ESSE3 la certificazione di disabilità e/o di invalidità e indicare la propria percentuale di invalidità.

In caso di comprovata invalidità permanente, la documentazione deve essere presentata solo alla prima iscrizione.

### 4. I servizi offerti

I Servizi vengono erogati esclusivamente per lo svolgimento delle attività didattiche e istituzionali e nel rispetto degli obiettivi strategici approvati dagli organi accademici.

Le studentesse e gli studenti con disabilità e con DSA possono in ogni caso richiedere all'Ufficio Inclusione e Diritto allo studio, l'attivazione d'interventi mirati per l'adozione, in collaborazione con i Referenti per la Disabilità e i DSA di ogni Dipartimento e i docenti di riferimento, di soluzioni didattiche e metodologiche alternative, che possano aiutare a superare le difficoltà incontrate nel percorso di studi.

La richiesta dei servizi avviene nelle modalità e nei tempi indicati di seguito per ogni servizio.



## 4.1 Lezioni -Studio-Esami

### Per le lezioni è possibile

- utilizzare un registratore vocale o una penna elettronica con registratore e funzione di digitalizzazione degli appunti;
- utilizzare strumenti compensativi per prendere appunti o svolgere eventuali esercitazioni (pc, tablet, ecc.);
- richiedere, se possibile, materiali didattici in formato digitale o accessibile (ad es. in formato PDF, ecc.);
- richiedere alla docente o al docente di usufruire delle slide il giorno della lezione per prendere appunti direttamente sul file (da richiedere prima della lezione e, comunque, a discrezione della docente e del docente);
- utilizzare strumenti compensativi, e ausili specifici (ad es. videoingranditori), per favorire la partecipazione, lo svolgimento di eventuali esercitazioni e il prendere appunti;
- richiedere all'Ufficio inclusione, la maggiore accessibilità possibile delle aule (ad es. tavolo/banco antropometrico e video ingranditori);
- richiedere all'Ufficio inclusione, un tutor alla pari, quando possibile un compagno di corso, per supporto nella raccolta degli appunti, per il reperimento di materiale didattico (ad es. scansione di testi).

### Per lo studio è possibile

- richiedere all'Ufficio inclusione e diritto allo studio, se disponibile e d'intesa con il Referente del proprio Dipartimento, un tutor studente alla pari (200 ore) in aula durante le lezioni e a supporto nello studio, ad esempio: il reperimento di materiali, quali appunti, libri, bibliografie, ecc.;
- richiedere consulenza psico-pedagogica al DS-A Studio Lab per l'individuazione di strategie di studio, misure compensative e supporti didattici personalizzati, al fine di sostenere il percorso universitario in presenza di diagnosi di DSA o di disabilità sensoriale.

### Per gli esami (studentesse e studenti con disabilità o con invalidità)

#### Strumenti compensativi:

- calcolatrice di base (non scientifica);
- organizzatori visivi/grafici sintetici e per parole chiave quali: mappe concettuali e formulari (da inviare alla/al docente due settimane prima dell'esame o una settimana prima solo nel caso in cui si dovesse sostenere l'esame il primo appello previsto dopo la frequenza del corso);
- prova in formato digitale, se possibile con testi formattati al fine di facilitare la leggibilità;

#### Misure dispensative, da valutare direttamente con la/il docente dell'insegnamento, sono:

- tempo aggiuntivo (nella misura massima del 50%) o, nel caso non si riesca a concedere tempo supplementare, riduzione quantitativa ma non qualitativa (senza abbassamento degli obiettivi) a discrezione della/del docente (purché la riduzione non influisca sulla valutazione dell'intero programma del corso);





- tempo maggiore per riflettere sulla risposta durante un orale;
- possibilità di essere interrogata/o per primo (in accordo con la/il docente).

Non è possibile la riduzione del programma d'esame.

### **Per gli esami (studentesse e studenti con DSA)**

Strumenti compensativi:

- sintesi vocale (ad es. la penna vocale con sintesi vocale, ecc.) o lettore umano (componente della Commissione esaminatrice o un suo delegato);
- computer portatile (non connesso alla rete internet), fornito dall'Ufficio inclusione, dotato di correttore ortografico, programma di videoscrittura e sintesi vocale (da richiedere almeno due settimane prima);
- calcolatrice di base personale, non scientifica;
- organizzatori visivi/grafici sintetici e per parole chiave quali: mappe concettuali e formulari (da inviare alla/al docente due settimane prima dell'esame o una settimana prima solo nel caso in cui si dovesse sostenere l'esame nel primo appello previsto dopo la frequenza del corso);
- prova in formato digitale, se possibile con testi formattati al fine di facilitare la leggibilità (contattare la/il docente due settimane prima).

Misure dispensative, da valutare direttamente con la/il docente dell'insegnamento:

- tempo aggiuntivo (nella misura massima del 30%) o, nel caso non si riesca a concedere tempo supplementare, riduzione quantitativa ma non qualitativa (senza abbassamento degli obiettivi) a discrezione della/del docente (purché la riduzione non influisca sulla valutazione dell'intero programma del corso);
- tempo maggiore per riflettere sulla risposta durante un orale.

Non è possibile la riduzione del programma d'esame.

*Come si accede?*

Scrivendo dal proprio indirizzo e-mail di Ateneo (n.cognome@campus.uniurb.it) alla/il docente per concordare:

- specifiche misure dispensative/strumenti compensativi per gli esami;
- possibilità di svolgere un esame scritto in forma orale (e viceversa), al netto delle necessità didattiche e degli obiettivi dell'insegnamento, nonché del profilo individuale.

Scrivendo dal proprio indirizzo e-mail di Ateneo (n.cognome@campus.uniurb.it) a: [ufficio.inclusione@uniurb.it](mailto:ufficio.inclusione@uniurb.it) per poter usufruire di:

- banco antropometrico;
- videoingranditore;
- assistenza di un tutor lettore;
- computer portatile non connesso alla rete con programma di videoscrittura e sintesi vocale;
- penna con sintesi vocale;
- altri ausili informatici.

*Tempi*

Contattare la/il docente dell'insegnamento all'inizio delle lezioni o comunque almeno tre settimane prima dell'esame per spiegare le esigenze specifiche e la richiesta di misure dispensative e strumenti compensativi.



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO

Richiedere gli strumenti e i supporti all'Ufficio Inclusione e Diritto allo studio con almeno 15 giorni di anticipo.

## 4.2 Servizi bibliotecari specifici

- Libri in formato alternativo;
- Elenco delle risorse in formato accessibile.

### *Come si accede?*

Per accedere alle risorse in formato accessibile, collegarsi al sito: <https://sba.uniurb.it/>

Per il libri in formato alternativo, scrivendo dal proprio indirizzo e-mail di Ateneo (n.cognome@campus.uniurb.it) a: [documenti.formatoalternativo@uniurb.it](mailto:documenti.formatoalternativo@uniurb.it)

### *Tempi*

Per garantire a tutti la possibilità di ricevere libri convertiti in formato digitale, ogni utente può inviare massimo 2 richieste alla volta.

I tempi di consegna dipendono strettamente dalla quantità di richieste ricevute.

Si consiglia di inviare le richieste con largo anticipo per consentire di fornire il materiale in tempo utile.

Il servizio è subordinato alla sottoscrizione della liberatoria con la quale si dichiara di non cedere a terzi il materiale ricevuto in digitale e di non farne copia.

## 4.3 Consulenza e supporto

### **DS-A Studio Lab**

DS-A Studio Lab è il servizio di Ateneo che offre consulenza e supporto a studentesse e studenti con diagnosi di Disturbo Specifico dell'Apprendimento - DSA o con Disabilità Sensoriale - DS.

È aperto a tutte le studentesse e gli studenti iscritte/i alle lauree (triennali) e/o magistrali a ciclo unico.

Il DS-A Studio Lab offre incontri di consulenza psico-pedagogica per l'individuazione di strategie di studio, misure compensative e supporti didattici personalizzati, al fine di sostenere il percorso universitario in presenza di diagnosi di DSA o DS.

### *Come è strutturato?*

Sono previsti quattro incontri individuali: nei primi tre saranno approfonditi gli aspetti riguardanti il metodo di studio, lo stile di apprendimento e le dimensioni emotivo-motivazionali. Il quarto incontro è dedicato all'identificazione e selezione delle misure compensative, dei supporti adeguati e delle strategie di studio efficaci, in relazione al proprio profilo e all'esito dell'indagine conoscitiva.

Per chi abbia la necessità o il desiderio di approfondire l'utilizzo di strumenti compensativi tecnologici specifici e delle mappe concettuali è possibile richiedere un'ulteriore consulenza dedicata.

È fortemente consigliato lo svolgimento degli incontri in presenza.

### *Come si accede?*

Scrivendo dal proprio indirizzo e-mail di Ateneo (n.cognome@campus.uniurb.it) a: [dsa.studiolab@uniurb.it](mailto:dsa.studiolab@uniurb.it) per prenotare il primo incontro. Gli incontri si terranno nella sede del DS-A



Studio Lab, presso Area Scientifico - Didattica Paolo Volponi - Via Saffi, 15, Urbino.

### *Tempi*

Il Servizio è offerto su appuntamento, dal lunedì al venerdì.

### **Accoglienza e Orientamento in ingresso**

L'Ufficio Inclusione e diritto allo studio offre colloqui individualizzati per favorire la scelta consapevole del proprio percorso universitario. È previsto inoltre un colloquio di accoglienza con lo studente per individuare le tipologie di supporto più adatte alle esigenze, in base alla disabilità o al disturbo specifico di apprendimento.

### *Come si accede?*

Scrivendo dal proprio indirizzo e-mail di Ateneo (n.cognome@campus.uniurb.it) a: [ufficio.inclusione@uniurb.it](mailto:ufficio.inclusione@uniurb.it):

### *Tempi*

Orario di attività del servizio:

da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 16:30

## **4.4 Eventi e seminari**

L'Ateneo ogni anno accademico organizza eventi e seminari al fine sia di rafforzare il processo di sensibilizzazione nei confronti di studenti e del personale di ateneo sia di promuovere l'inclusione nella vita universitaria ed extra-universitaria degli studenti con disabilità, invalidità civile e DSA.

### *Come si accede?*

Le modalità sono riportate nella pagina web degli eventi del Servizio per studenti con disabilità e con DSA e via mail.

## **4.5 Giornate di orientamento agli studi universitari**

L'Ufficio Inclusione e Diritto allo Studio è presente all'iniziativa "Università Aperta" organizzata in favore degli studenti dell'ultimo anno delle scuole superiori

### *Come si accede?*

Accesso libero.

## **4.6 Supporto per l'integrazione**

È possibile richiedere la mediazione dell'Ufficio Inclusione e Diritto allo Studio per gestire eventuali criticità emerse durante il percorso di studio e per rapportarsi con altre strutture dell'ateneo.

### *Come si accede?*

Tramite appuntamento via email.

### *Tempi*

L'ufficio risponde alla richiesta tramite email entro 5 giorni lavorativi.



## 4.7 Test di accesso

Gli studenti con disabilità o con DSA – qualora necessitino di ausili, supporti o misure compensative per svolgere le prove di ammissione - possono far presente all’Ufficio Inclusione e Diritto allo Studio la propria condizione di disabilità, invalidità civile o di disturbo specifico dell’apprendimento al fine di richiedere un intervento individualizzato.

*Come si accede?*

Le modalità di accesso sono riportate nei bandi di concorso.

*Tempi*

L’ufficio invia un riscontro almeno 5 giorni prima dello svolgimento della prova.

## 5. Norme generali

Di seguito alcune norme generali riguardanti i diritti e doveri degli utenti e dell’ateneo.

### 5.1 Gli utenti

Gli utenti del Servizio per studenti con disabilità e con DSA sono le future studentesse e i futuri studenti e le studentesse e gli studenti iscritti all’ateneo con disabilità, invalidità civile e/o con DSA certificate.

### 5.2 I diritti degli utenti

L’utente ha diritto di ottenere i vari servizi entro i tempi prestabiliti nei limiti di budget disponibile e di conoscerne le procedure; ha diritto di essere chiaramente informato sulle caratteristiche delle prestazioni offerte; di accedere agli atti amministrativi secondo le modalità previste dalla L. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni. Gli studenti con disabilità riconosciuta, hanno diritto anche ad una serie di agevolazioni economiche, a seconda della percentuale di disabilità, e all’assegnazione di borse di studio, conferite sulla base di specifici parametri e requisiti di merito.

### 5.3 Gli impegni dell’utente

L’utente si impegna a:

- produrre la documentazione necessaria (certificazione di disabilità, invalidità, o attestante il DSA) all’ateneo;
- inoltrare all’ufficio la richiesta per l’attivazione dei servizi secondo le tempistiche indicate e nel rispetto all’inizio delle attività didattiche;
- rispettare i regolamenti che disciplinano i servizi ed essere puntuale agli appuntamenti;
- comunicare tempestivamente la rinuncia ad un servizio già assegnato o l’impossibilità ad usufruirne;
- attivarsi personalmente per raggiungere gli obiettivi definiti durante il percorso individuale,
- comunicare tempestivamente variazioni nella propria situazione personale (recapiti, aggiornamenti della certificazione, altro)
- utilizzare con cura e solo per gli usi consentiti dalla Legge, ogni strumento o ausilio avuto in uso dalla struttura e restituirlo nei tempi stabiliti al momento della consegna.

### 5.4 L’impegno dell’Ateneo nei confronti dell’utente

L’Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, nell’erogazione dei servizi, si impegna nei confronti delle studentesse e degli studenti candidati ai test d’accesso, future studentesse e studenti, iscritte e iscritti



a:

- accogliere l'utente
- fornire informazioni puntuali ed esaurienti sui servizi offerti
- predisporre servizi di supporto in base all'esigenza manifestata dall'utente
- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute.

### **5.5 Gestione dei reclami, lamentele, suggerimenti**

Tutti i suggerimenti per il miglioramento dei servizi di ateneo, le lamentele o le segnalazioni di disservizio vengono raccolte tramite apposito form online dall'Ufficio Controllo di gestione che poi si confronterà direttamente con le strutture interessate.

La risposta perverrà in modo tempestivo dal ricevimento della segnalazione.

### **5.6 Valutazione dei servizi**

L'Ufficio inclusione e Diritto allo studio effettua periodicamente rilevazioni sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, cercando soluzioni per migliorare i servizi, anche tramite appositi questionari.

## **Contatti**

### **Ufficio Inclusione e Diritto allo studio**

Orario di attività del servizio:

da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00;

martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 16:30.

Telefono: +39 0722 303030

Mail: [ufficio.inclusione@uniurb.it](mailto:ufficio.inclusione@uniurb.it)

Apri un ticket su: [helpme.uniurb.it](http://helpme.uniurb.it)