



**CARTA DEI SERVIZI PER LA COMUNITÀ UNIVERSITARIA CON DISABILITÀ E CON DSA**

EMANATA CON DECRETO RETTORALE REP. N. 713/2024 - PROT. N. 106295

DEL 09/04/2024 ENTRATA IN VIGORE: 16 APRILE 2024

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI	2
Articolo 1 - Principi generali	2
Articolo 2 - Lo staff	3
Articolo 3 - Obblighi dell'utenza destinataria dei servizi	3
Articolo 4 - Compiti del personale di Ateneo	4
Articolo 5 - Risorse finanziarie e gestione dei fondi	4
CAPO II – SERVIZI DEDICATI ALLA COMUNITA' STUDENTESCA	4
Articolo 6 - Persone destinatarie	4
Articolo 7 - Orientamento in entrata	6
Articolo 8 - Supporto per test di ammissione e test di verifica delle conoscenze iniziali	6
Articolo 9 - Accesso ai servizi dedicati alle persone iscritte	6
Articolo 10 - Tutorato specializzato alla pari	7
Articolo 11 - Supporto per il sostenimento degli esami	7
Articolo 12 - Orientamento in itinere	9
Articolo 13 - Accessibilità e fruibilità degli spazi di Ateneo.	9
Articolo 14 - Accompagnamento	10
Articolo 15 - Ausili tecnologici	10
Articolo 16 - Digitalizzazione di libri di testo	10
Articolo 17 - Altri servizi per le persone iscritte	10
Articolo 18 - Orientamento in uscita	11

Articolo 19 - Esonero tasse per persone con disabilità	12
CAPO III – SERVIZI PER IL PERSONALE CON DISABILITÀ E CON DSA	12
Articolo 20 - Persone destinatarie	12
Articolo 21 - Elenco dei servizi per il personale	12
CAPO IV – FEEDBACK SUI SERVIZI	14
Articolo 22 - Reclami e suggerimenti	14
Articolo 23 - Valutazione dei servizi	15
CAPO V – DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE	15
Articolo 24 - Servizi ulteriori	15
Articolo 25 - Entrata in vigore	15
Articolo 26 - Disposizioni transitorie	16

## **CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Articolo 1 - Principi generali**

1. L'Università degli Studi di Ferrara (di seguito "Ateneo"), ai sensi dell'art. 7 del proprio Statuto, promuove la qualità della vita universitaria per la sua Comunità, con particolare riguardo:
  - a) alle condizioni di lavoro e di studio, alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
  - b) al benessere fisico, mentale e sociale nello svolgimento delle attività;
  - c) alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
  - d) alla piena inclusione delle persone con disabilità;
  - e) al superamento di ogni tipo di barriera;
  - f) al sostegno di attività culturali, sportive e ricreative.
2. A tale fine, promuove e realizza servizi specificamente rivolti a studentesse, studenti e personale con disabilità e con DSA, per assicurare l'accesso e l'integrazione in ogni ambito della vita universitaria.
3. Tutti i termini della presente carta dei servizi declinati al genere maschile devono intendersi anche nel corrispondente termine di genere femminile.

## **Articolo 2 - Lo staff**

1. La promozione, la realizzazione e la gestione dei servizi che assicurano l'accesso e l'integrazione in ogni ambito della vita universitaria della persona con disabilità e con DSA sono curati da:
  - Docente con delega rettorale alle Disabilità (di seguito "Prorettrice"): ha funzioni di coordinamento, monitoraggio e supporto di tutte le iniziative concernenti l'integrazione delle persone con disabilità che studiano e lavorano in Ateneo, in ottemperanza alla Legge 28 gennaio 1999, n. 17. La Prorettrice incontra i Docenti referenti di Dipartimento per la Disabilità e i DSA almeno ogni sei mesi;
  - Docenti referenti di Dipartimento per la Disabilità e i DSA: hanno funzioni volte a favorire una migliore integrazione delle studentesse e degli studenti con disabilità/dsa nella vita universitaria ed una piena partecipazione alle attività previste dai percorsi di studio, anche intervenendo nella risoluzione di problematiche di natura organizzativa;
  - Coordinamento Politiche di Inclusione (d'ora in poi, "Ufficio competente" o "Servizio"): è la struttura amministrativa dell'Ateneo responsabile dell'istruttoria e degli adempimenti procedurali riguardanti le problematiche inerenti disabilità e DSA della Comunità universitaria;
  - Tavolo tecnico per il benessere lavorativo, di studio e ricerca della Comunità universitaria: istituito ai sensi del Codice Etico dell'Università degli Studi di Ferrara al fine di migliorare e garantire a tutte le persone che lavorano o studiano in Ateneo il benessere psicofisico, lavorativo ed organizzativo.
2. Sono previste ulteriori collaborazioni con specifiche assegnazioni di carattere temporaneo:
  - Tutor specializzati alla pari: studentesse e studenti senior selezionati, opportunamente formati per affiancare gli studenti e le studentesse con disabilità/dsa per ridurre o eliminare ogni ostacolo per garantire un adeguato inserimento nell'ambiente universitario;
  - Studenti/esse 150 ore, Borsisti Er-go, Operatori/Operatrici del Servizio Civile.

## **Articolo 3 - Obblighi dell'utenza destinataria dei servizi**

1. Per usufruire dei servizi previsti, l'utenza ha l'obbligo di:
  - rispettare le modalità e i tempi di erogazione dei servizi, impegnandosi a comunicare entro le 48 ore antecedenti l'eventuale rinuncia;

- conservare con cura ogni strumento o ausilio ricevuto, restituendolo nei tempi stabiliti al momento della presa in consegna;
- compilare il questionario di valutazione dei servizi somministrato annualmente, le cui informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità e la quantità dei servizi erogati.

#### **Articolo 4 - Compiti del personale di Ateneo**

1. Il personale tecnico-amministrativo, docente e di ricerca ha il compito di:
  - fornire i servizi previsti, secondo i parametri descritti;
  - fornire materiale e informazioni in formato accessibile;
  - conservare e mantenere la privacy sui dati forniti dalle persone destinatarie dei servizi.

#### **Articolo 5 - Risorse finanziarie e gestione dei fondi**

1. Per le attività di sostegno a favore della Comunità universitaria con disabilità/dsa, l'Ateneo può utilizzare le risorse appositamente stanziare dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (esclusivamente per studenti e studentesse), somme specificamente stanziare sul proprio Bilancio, nonché le risorse finanziarie ed eventuali altri beni acquisiti a seguito di donazioni, convenzioni o ad altro titolo, finalizzate alla rimozione di qualsivoglia tipologia di ostacolo relativo alla vita universitaria.
2. Tutti i fondi a favore della Comunità universitaria con disabilità/DSA, ivi compresi quelli previsti ai sensi della Legge 28 gennaio 1999, n. 17, confluiscono nel Bilancio dell'Ateneo e sono gestiti secondo le procedure contabili previste dal Regolamento d'Ateneo per l'amministrazione, la finanza e la contabilità. La gestione amministrativa dei fondi è curata dall'Ufficio competente.

### **CAPO II – SERVIZI DEDICATI ALLA COMUNITA' STUDENTESCA**

#### **Articolo 6 - Persone destinatarie**

1. Possono usufruire dei servizi di cui al presente Capo le persone in possesso di almeno una delle seguenti certificazioni in corso di validità:
  - a) di disabilità (e la revisione della stessa, ove prevista), rilasciata dalle commissioni mediche costituite ai sensi della legge 15 ottobre 1990, n. 295 (invalidità) o della Legge 5 febbraio 1992 n. 104 (handicap);
  - b) di DSA (Disturbo Specifico d'Apprendimento), rilasciata, in base alle disposizioni regionali vigenti:

- dal Servizio Sanitario Nazionale;
  - da specialisti o strutture private, con attestazione di conformità da parte del Servizio Sanitario Nazionale;
  - da specialisti o strutture accreditate dalla propria Regione;
- c) con disabilità o con DSA iscritte/i a programmi di mobilità internazionale svolti presso l'Ateneo;
- d) con inabilità temporanea, comprovata da certificazione medica e derivante da incidenti, interventi, ricoveri, malattie prolungate, o altre situazioni di natura clinica che compromettono l'usuale partecipazione alle attività didattiche.
2. Le certificazioni di cui al comma precedente devono essere depositate, complete di ogni loro pagina e in formato leggibile, sulla sezione della propria area riservata appositamente dedicata.
3. Le certificazioni prive del dettaglio della disabilità sono accolte ai soli fini dell'esonero di cui all'art. 19.
4. Entro 30 giorni dal deposito, l'Ufficio competente valuta le certificazioni e provvede come segue:
- accoglimento: sull'area riservata, la certificazione risulta in stato "Confermato". Non viene inviata alcuna comunicazione alla persona interessata;
  - richiesta di integrazione: l'Ufficio competente comunica alla persona interessata la necessità di integrare la documentazione presentata, fornendo le modalità e un termine congruo per provvedere. Il mancato rispetto delle prescrizioni fornite dall'Ufficio competente nei termini comporta il rigetto dell'istanza;
  - rigetto: l'Ufficio competente comunica l'impossibilità di accogliere la certificazione, in quanto non conforme alle prescrizioni di cui ai precedenti commi.
5. L'erogazione dei servizi avviene nei limiti delle risorse disponibili e in funzione della loro comprovata utilità, procedendo - a questi fini - anche ad eventuali accertamenti. I criteri per l'accoglimento vengono definiti mediante apposito provvedimento.
6. Nell'accesso ai servizi, le persone destinatarie di cui al comma 1, lettere a e b, hanno la priorità.

### **Articolo 7 - Orientamento in entrata**

1. L'Ateneo propone a future matricole un servizio di orientamento in entrata, attraverso cui fornisce:
  - strumenti per poter prendere consapevolezza dei propri interessi e attitudini;
  - strumenti di valutazione e autovalutazione della propria motivazione al percorso universitario;
  - supporto alla pianificazione di percorsi didattici individualizzati anche con l'ausilio di tecniche e tecnologie adatte al caso specifico.

### **Articolo 8 - Supporto per test di ammissione e test di verifica delle conoscenze iniziali**

1. In base alla normativa vigente, le persone candidate possono segnalare le esigenze derivanti dalle proprie certificazioni di disabilità o DSA al fine di richiedere supporto nello svolgimento dei test di ammissione, compilando l'apposita sezione contenuta nella procedura on line di iscrizione ad ogni test e presentando idonea certificazione.
2. L'Ufficio competente valuterà le istanze secondo modalità e termini previsti nei singoli bandi.
3. In base alla normativa vigente, le persone candidate con disabilità o con DSA possono inoltre segnalare le esigenze derivanti dalle proprie certificazioni al fine di richiedere supporto nello svolgimento dei test di verifica delle conoscenze iniziali, compilando l'apposita sezione contenuta nella procedura on line di iscrizione ad ogni test e presentando idonea certificazione.

### **Articolo 9 - Accesso ai servizi dedicati alle persone iscritte**

1. Per ottenere i servizi indicati negli articoli da 10 a 17 della presente Carta, le persone iscritte ai corsi rientranti nell'offerta formativa dell'Ateneo devono compilare una tantum il modulo di adesione al Servizio Disabilità e DSA e richiedere successivamente i singoli servizi secondo le rispettive modalità, indicate nelle sezioni dedicate del sito di Ateneo.
2. I consensi e le preferenze espressi nel modulo di adesione possono essere modificati o revocati in qualsiasi momento, su richiesta della persona interessata.
3. In assenza di modifica o revoca, il modulo è valido per l'erogazione dei servizi nell'arco dell'intera carriera universitaria.
4. Le certificazioni devono possedere i requisiti di cui all'art. 6 per tutta la durata della carriera universitaria.

## **Articolo 10 - Tutorato specializzato alla pari**

1. Il servizio di Tutorato specializzato alla pari ha l'obiettivo generale di supportare studentesse e studenti con disabilità e con DSA, al fine di rimuovere o limitare eventuali ostacoli al loro inserimento universitario.
2. Il supporto è garantito mediante tutor appositamente formati con il contributo di persone esperte interne ed esterne all'Ateneo sulle materie oggetto del tutorato.
3. Le attività del servizio di tutorato specializzato sono previste annualmente dall'apposito progetto redatto ai sensi del Regolamento in materia di tutorato.

## **Articolo 11 - Supporto per il sostenimento degli esami**

1. Almeno 15 giorni prima della data fissata per l'appello d'esame, è possibile richiedere misure compensative e dispensative per lo svolgimento delle prove. Le misure devono essere:
  - scelte tassativamente tra quelle presenti sulla piattaforma informatica di iscrizione all'appello, in quanto uniche misure preventivamente validate dall'Ufficio competente in base al modulo di adesione;
  - adeguate alle modalità previste per l'esame: laddove la concessione di una o più misure comporti un trattamento indebitamente favorevole, il/la docente può rigettare la richiesta o proporre l'adozione di misure alternative equipollenti;
  - utilizzate nei limiti previsti dalla legge e dalle fonti normative di Ateneo in materia.
2. Studentesse e studenti con disabilità e/o con DSA possono richiedere, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 34-bis del Regolamento studentesse e studenti, le seguenti misure compensative e dispensative per il sostenimento degli esami di profitto:
  - conversione in modalità orale della prova d'esame scritta;
  - conversione in modalità scritta della prova orale;
  - mappe concettuali, ossia schemi logici sintetici in supporto ai processi mentali di memoria degli studenti;
  - formulario, consistente in un puntuale elenco di formule utili a sostenere la prova d'esame;
  - utilizzo della calcolatrice nello svolgimento della prova d'esame;
  - supporto o utilizzo di un PC per la trascrizione, a sostegno delle persone con difficoltà negli aspetti grafici o della redazione manuale;
  - possibilità di un tempo aggiuntivo per lo svolgimento della prova d'esame (persone con DSA fino al 30%, persone con disabilità fino al 50%);

- supporto digitale per la lettura o lettore umano, al fine di supportare gli studenti nella lettura delle domande della prova d'esame attraverso l'utilizzo di un programma di sintesi vocale o l'affiancamento di una persona che ne legga a voce i quesiti;
  - presenza di un interprete LIS per le persone con disabilità uditiva;
  - garanzia di un'aula accessibile, ossia senza barriere architettoniche, per le persone con disabilità motoria;
  - tutor in supporto ed affiancamento agli studenti con disabilità, per le sole necessità conseguenti alla presenza fisica in aula ed ai relativi spostamenti;
  - possibilità di deroga alla valutazione della forma per le prove scritte (non "a crocette") consistente nella valutazione della sola sostanza delle risposte fornite piuttosto che errori ortografici o nell'utilizzo della punteggiatura, disordine della scrittura, ecc...;
  - ulteriori misure, purché compatibili con la documentazione medica presentata e con le esigenze didattiche.
3. Le mappe concettuali e i formulari devono essere inviati almeno 10 giorni prima dell'esame alla email del/della docente, che le valuta entro un termine congruo e le approva, le rigetta o chiede integrazioni e/o modifiche.
  4. Il mancato rispetto dei termini di cui ai commi precedenti comporta il rigetto delle relative richieste.
  5. Studenti e studentesse con gravi difficoltà di tipo sanitario, che presentano situazioni di fragilità a lungo termine (superiori a 30 giorni), che rendano estremamente difficoltosa la frequenza delle strutture universitarie e che siano certificate dal medico di medicina generale o da medico specialista convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale o equipollente per studenti stranieri possono richiedere misure di supporto per il sostenimento degli esami non esplicitamente previste dalla presente Carta dei Servizi. La richiesta verrà valutata da un'apposita commissione, nominata con decreto rettorale e composta dalla Prorettrice/Prorettore alla diversità, equità e inclusione e da 2 docenti di Ateneo di area medica esperti in materia, nonché da un componente dell'ufficio competente con funzioni di segreteria.
  6. Per eventuali disservizi di natura informatica riguardanti il procedimento di supporto esami, la studentessa/lo studente è tenuto a contattare tempestivamente l'Ufficio competente, non potendo imputare a quest'ultimo il mancato rispetto dei termini.



## **Articolo 12 - Orientamento in itinere**

1. Il Servizio propone a studentesse e studenti con disabilità o con DSA un orientamento in itinere, con i seguenti contenuti:
  - valutazione di opzioni alternative rispetto al percorso universitario intrapreso;
  - candidatura a tirocini curricolari.

## **Articolo 13 - Accessibilità e fruibilità degli spazi di Ateneo.**

1. Il servizio di accessibilità e fruibilità degli spazi di Ateneo viene realizzato attraverso le seguenti azioni e dispositivi:
  - sopralluoghi per la rilevazione dell'eventuale presenza di barriere architettoniche e sensoriali con relativa individuazione degli interventi correttivi da porre in atto;
  - redazione e aggiornamento del Piano di abbattimento delle barriere architettoniche fisiche e sensoriali in cui sono contenuti gli interventi correttivi da porre in atto per migliorare l'accessibilità delle strutture universitarie (a titolo esemplificativo non esaustivo: realizzazione di servizi igienici con dispositivi che li rendano facilmente accessibili, come lavabi ribassati e maniglioni di sostegno, a tutti i piani di ciascun edificio dell'Ateneo; installazione di ascensori che rendano fruibili gli spazi e le strutture dislocate su tutti i piani di ciascun edificio dell'Ateneo; verificare che tutte le aule siano dotate di videoproiettore, per agevolare l'apprendimento a lezione, attraverso la proiezione -a discrezione del docente- di slides, filmati e immagini);
  - supporto specifico in base alle segnalazioni o richieste di assistenza provenienti dagli studenti con disabilità (a titolo esemplificativo: verifica dell'accessibilità di un edificio per frequenza alle lezioni, allestimento di postazioni in aula o riserva di posti di sosta in parcheggi interni);
  - redazione delle mappe relative all'accessibilità degli edifici, fruibili anche per persone non vedenti;
  - redazione e aggiornamento, in collaborazione con gli uffici competenti e il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, di Linee Guida per garantire la sicurezza delle persone con disabilità in caso di emergenze, in aggiunta alle misure di prevenzione e protezione messe in atto in ogni struttura in conformità alle caratteristiche edilizie e impiantistiche.

#### **Articolo 14 - Accompagnamento**

1. Al fine di facilitare la partecipazione alle lezioni e a tutte le attività universitarie, il servizio prevede l'accompagnamento per gli studenti e le studentesse con disabilità durante gli spostamenti all'interno e all'esterno delle varie strutture universitarie, l'affiancamento in occasione di escursioni didattiche, nonché il supporto logistico in aula.
2. L'accompagnamento potrà essere effettuato dai soggetti di cui all'art. 2 comma 2 della presente Carta.

#### **Articolo 15 - Ausili tecnologici**

1. È possibile richiedere, in base alle proprie esigenze, un ausilio specifico per la frequenza delle lezioni e un supporto per lo svolgimento degli esami, che il Servizio mette a disposizione in comodato d'uso gratuito, nei limiti della disponibilità materiale e secondo le modalità comunicate all'inizio di ogni anno accademico.
2. Nei limiti delle proprie risorse finanziarie, l'Ateneo può emanare bandi per contribuire all'acquisto di tali ausili da parte delle persone interessate.

#### **Articolo 16 - Digitalizzazione di libri di testo**

1. È possibile richiedere al Servizio copia accessibile dei libri di testo, compilando apposito modulo pubblicato sulla pagina dedicata al servizio di digitalizzazione.
2. Il Servizio, in base alla normativa vigente e ove necessario in collaborazione con il Sistema Bibliotecario di Ateneo, provvede a fornire la copia richiesta o ad indicare alla persona interessata le modalità per ottenerla.

#### **Articolo 17 - Altri servizi per le persone iscritte**

1. In aggiunta ai servizi descritti negli articoli precedenti, sono previsti i servizi seguenti:
  - a) Attività sportiva: l'Ateneo incentiva la partecipazione gratuita a diverse attività sportive attraverso la sottoscrizione di convenzioni, in particolare con enti che favoriscono la costruzione di un processo educativo sportivo in ogni persona con disabilità, qualunque sia la sua condizione di partenza anche allo scopo di produrre, simultaneamente, formazione ai valori paralimpici ed emersione di giovani talenti.
  - b) Intermediazione: le persone con disabilità o con DSA possono richiedere al Servizio di porsi da intermediario nella relazione con soggetti sia interni all'Ateneo (docenti, uffici amministrativi, ecc.) che esterni (Er-go, Enti locali, Ministeri, Associazioni, ecc.), al fine di:

- garantire il diritto a ricevere pari opportunità durante il proprio percorso di studio;
  - fornire ai/le Docenti referenti di Dipartimento per la Disabilità e i DSA informazioni utili alla definizione del piano didattico individualizzato dello studente;
  - favorire la collaborazione tra i diversi soggetti coinvolti nella situazione specifica nel definire procedure e buone prassi nei confronti degli utenti in carico;
  - sensibilizzare i soggetti interni ed esterni all'Ateneo sui temi della disabilità e dei DSA.
- c) Interpretariato Lingua dei Segni Italiana (LIS): Gli studenti e le studentesse con disabilità uditive possono disporre, entro il monte ore stabilito annualmente dall'Ateneo, di un servizio di interpretariato nella Lingua Italiana dei Segni che può essere utilizzato durante le lezioni, i colloqui con il personale docente, per il sostenimento di esami, per la partecipazione a seminari e attività integranti l'attività didattica prevista nel corso di studi.
- d) Mobilità Internazionale in entrata e in uscita: per poter favorire esperienze di studio e lavoro all'estero da parte di studentesse e studenti con disabilità e con DSA, il Servizio, in collaborazione con gli uffici di Ateneo competenti, fornisce supporto sia in fase di candidatura che di successiva organizzazione del percorso di mobilità attraverso:
- consulenza orientativa volta alla ricerca dell'ente ospitante più idoneo;
  - contributi supplementari con richiesta di fondi ad hoc al Ministero, Unione Europea, Er.go, Università degli Studi di Ferrara;
  - organizzazione del percorso individualizzato di mobilità (supporto amministrativo e logistico nonché intermediazione degli uffici dell'Ateneo con l'Ente ospitante durante lo svolgimento di tutto percorso).

### **Articolo 18 - Orientamento in uscita**

1. Il Servizio propone a persone laureande e laureate un orientamento in uscita con i seguenti contenuti:
  - proposta di temi di riflessione utili alla valutazione del proseguimento del percorso nella formazione e/o nel mercato del lavoro;
  - valutazione di teorie e tecniche per la ricerca attiva del lavoro (stesura del CV; stesura della lettera di presentazione; gestione del colloquio di lavoro);
  - candidatura a tirocini post-laurea.

2. Nell'ambito dell'orientamento in uscita il Servizio, in collaborazione con gli uffici di Ateneo competenti, si propone come mediatore, nel rapporto tra azienda e candidato/a, con gli obiettivi di:
  - rafforzare la relazione tra le persone laureate con disabilità o con DSA e l'Ateneo nell'accompagnamento verso il mondo del lavoro;
  - facilitare un processo di inserimento che sia il più possibile personalizzato e strutturato tenendo conto delle specifiche potenzialità e delle peculiari necessità della persona.

#### **Articolo 19 - Esonero tasse per persone con disabilità**

1. L'Ateneo applica gli esoneri dalla contribuzione studentesca ai sensi della normativa vigente.
2. Ai fini dell'applicazione degli esoneri, il Servizio provvede alla valutazione delle certificazioni di cui all'art. 6 della presente Carta e trasmette i dati alla struttura di Ateneo competente in materia di contribuzione studentesca.

### **CAPO III – SERVIZI PER IL PERSONALE CON DISABILITÀ E CON DSA**

#### **Articolo 20 - Persone destinatarie**

1. Può usufruire dei servizi di cui al presente Capo il Personale tecnico-amministrativo, docente e di ricerca:
  - a) con disabilità o con DSA appartenente ai ruoli dell'Ateneo;
  - b) con disabilità o con DSA iscritto a programmi di mobilità internazionale od ospitato nell'ambito di accordi istituzionali;
  - c) con inabilità temporanea.
2. Per accedere ai servizi dedicati al personale è necessario inviare apposita richiesta dalla propria mail di Ateneo a [inclusione@unife.it](mailto:inclusione@unife.it).
3. L'erogazione dei servizi avviene nei limiti delle risorse disponibili e in funzione della loro comprovata utilità, procedendo - a questi fini - anche ad eventuali accertamenti. I criteri per l'accoglimento vengono definiti mediante apposito provvedimento.
4. Nell'accesso ai servizi, il personale di cui al comma 1, lett. a), ha la priorità.

#### **Articolo 21 - Elenco dei servizi per il personale**

1. Accessibilità e fruibilità degli spazi di Ateneo. Tale servizio viene realizzato attraverso le seguenti azioni:

- sopralluoghi per la rilevazione dell'eventuale presenza di barriere architettoniche e sensoriali con relativa individuazione degli interventi correttivi da porre in atto;
  - redazione e aggiornamento del Piano di abbattimento delle barriere architettoniche fisiche e sensoriali in cui sono contenuti gli interventi correttivi da porre in atto per migliorare l'accessibilità delle strutture universitarie (a titolo esemplificativo non esaustivo: realizzazione di servizi igienici con dispositivi che li rendano facilmente accessibili, come lavabi ribassati e maniglioni di sostegno, a tutti i piani di ciascun edificio dell'Ateneo; installazione di ascensori che rendano fruibili gli spazi e le strutture dislocate su tutti i piani di ciascun edificio dell'Ateneo; ecc. );
  - supporto specifico in base alle segnalazioni o richieste di assistenza provenienti dal personale con disabilità;
  - redazione delle mappe relative all'accessibilità e fruibilità degli edifici;
  - redazione, in collaborazione con gli uffici competenti e il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, di Linee Guida per garantire la sicurezza delle persone con disabilità in caso di emergenze, in aggiunta alle misure di prevenzione e protezione messe in atto in ogni struttura in conformità alle caratteristiche edilizie e impiantistiche.
2. **Accompagnamento.** Al fine di facilitare la partecipazione a incontri di formazione, assemblee del personale, seminari e tutte le altre attività universitarie, il servizio di accompagnamento prevede che i soggetti di cui all'art. 2, comma 2, della presente Carta affianchino il personale con disabilità durante gli spostamenti all'interno delle varie strutture universitarie nonché forniscano il relativo supporto logistico.
  3. **Attività sportiva.** L'Ateneo incentiva la partecipazione gratuita a diverse attività sportive, attraverso la sottoscrizione di convenzioni in particolare con enti che favoriscono la costruzione di un processo educativo sportivo in ogni persona con disabilità, qualunque sia la sua condizione di partenza.
  4. **Digitalizzazione di dispense o di parte di testi.** Il personale può richiedere al Servizio la scansione di testi in formato digitale se non recuperabili in formato accessibile. Il materiale da sottoporre a conversione tramite scanner e software OCR deve essere nelle migliori condizioni possibili (senza sottolineature, parti evidenziate, note o appunti a margine). I tempi di realizzazione sono in funzione della dimensione e del formato del testo. Non è possibile, di norma, accogliere richieste che non siano presentate con congruo anticipo.

5. Interpretariato Lingua dei Segni Italiana (LIS). Il personale con disabilità uditive può usufruire, entro il monte ore stabilito annualmente dall'Ateneo, di un servizio di interpretariato nella Lingua Italiana dei Segni che può essere utilizzato durante la partecipazione a riunioni di ufficio, assemblee, seminari e altre attività organizzate dall'Ateneo.
6. Mobilità Internazionale. Il Servizio, in collaborazione con gli uffici di Ateneo competenti, fornisce supporto sia in fase di candidatura che di successiva organizzazione dei soggiorni di mobilità per docenza o formazione all'estero nell'ambito del Programma "Erasmus+" o altri progetti autorizzati dall'Ateneo.
7. Inserimento lavorativo. Ai sensi dell'art. 39-ter del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, l'Università nomina la persona Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità, che:
  - predispone, sentito il medico competente della propria amministrazione ed eventualmente il comitato tecnico di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, gli accorgimenti organizzativi e proporre, ove necessario, le soluzioni tecnologiche per facilitare l'integrazione al lavoro anche ai fini dei necessari accomodamenti ragionevoli di cui all'articolo 3, comma 3-bis, del decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 216;
  - verifica l'attuazione del processo di inserimento, recependo e segnalando ai servizi competenti eventuali situazioni di disagio e di difficoltà di integrazione.

Il Servizio cura il monitoraggio e realizza le relative azioni di adeguamento delle postazioni di lavoro in termini di ergonomia, di accessibilità architettonica, di tecnologia informatica ai sensi delle disposizioni di legge vigenti.

8. Sportello d'ascolto. Tutto il personale tecnico amministrativo e docente può avvalersi del supporto di uno sportello psicologico quando ritenga di essere destinatario di comportamenti lesivi della propria dignità, al fine di migliorare e garantire il benessere psicofisico, lavorativo ed organizzativo.

## **CAPO IV – FEEDBACK SUI SERVIZI**

### **Articolo 22 - Reclami e suggerimenti**

1. Tutti i suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Ateneo, i reclami o le segnalazioni di disservizio possono essere inviate alternativamente:
  - direttamente all'Ufficio competente, tramite l'applicativo SOS – Servizio Disabilità e DSA;

- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che provvede a inoltrarli tempestivamente alla struttura di competenza, che si fa carico degli stessi e del riscontro all'utente. Le comunicazioni possono essere inviate via e-mail all'indirizzo [urp@unife.it](mailto:urp@unife.it), indicando nome e cognome, indirizzo di posta elettronica e un recapito telefonico.
2. Sarà cura della struttura competente informare l'utente sullo stato di avanzamento dell'indagine e fornire una risposta a conclusione della stessa entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, indicando come l'Ateneo ha provveduto alla risoluzione del problema. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, fornirà le ragioni del permanere della situazione.
  3. I suggerimenti e i reclami pervenuti saranno periodicamente monitorati e utilizzati dall'Ufficio competente per il miglioramento dei servizi erogati.

### **Articolo 23 - Valutazione dei servizi**

1. L'Ufficio competente effettua periodicamente rilevazioni sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la presente Carta, cercando soluzioni per migliorare i servizi agli utenti.
2. Il Nucleo di Valutazione di Ateneo redige annualmente una relazione generale sulla valutazione degli interventi a sostegno della disabilità conformemente a quanto disposto dalla Legge 28 gennaio 1999, n. 17. Gli esiti della valutazione, oltre a essere inviati agli organi competenti, sono resi pubblici sul Portale di Ateneo, accedendo alla sezione "Documenti del Nucleo" nella pagina dedicata al Nucleo di Valutazione.

## **CAPO V – DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

### **Articolo 24 - Servizi ulteriori**

1. La Prorettrice decide in merito all'attivazione di ulteriori servizi in relazione a peculiari necessità e su specifica richiesta di studenti, studentesse o del personale, verificandone la fattibilità, la competenza, la sostenibilità dei relativi costi, con il supporto tecnico degli uffici competenti.

### **Articolo 25 - Entrata in vigore**

1. La presente Carta dei Servizi è emanata con Decreto Rettorale ed entra in vigore il giorno successivo alla sua emanazione.

2. Le modifiche non sostanziali alla presente Carta dei servizi, quale a titolo esemplificativo la denominazione di cariche o uffici, possono essere adottate con Decreto della Direzione Generale.

#### **Articolo 26 - Disposizioni transitorie**

1. La disposizione di cui all'art. 10 entra in vigore per l'iscrizione agli appelli di esame tenuti dal 7 giugno 2021.
2. Nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e in base alle relative disposizioni di legge e ministeriali, le certificazioni non in corso di validità sono accolte fino al termine dell'anno accademico in cui avviene il deposito. La studentessa/lo studente è obbligato, in tal caso, a depositare una ricevuta dell'appuntamento volto all'ottenimento della certificazione o la dichiarazione di essere in lista di attesa, rilasciate dall'Amministrazione competente o redatte ai sensi dell'art. 47 del dPR 445/2000.