

Carta dei servizi dell'ERSU di Palermo

a cura dell'Ufficio Affari Generali

Aggiornata al 2 Febbraio 2022

ENTE REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO di Palermo

Indirizzo Viale delle Scienze, Edificio 1 - 90128 Palermo
Telefono 091.6541111
email info@ersupalermo.it
pec protocollo@pec.ersupalermo.it
Partita IVA 02795930821
Codice fiscale 80017160823
Codice IPA ep_pa
Sito web www.ersupalermo.it

Sommario

1. Presentazione	5
2. L'ERSU di Palermo	8
3. Gli interventi per il diritto allo studio universitario attuati dall'ERSU Palermo ed attribuiti per concorso	16
3.1. Borsa di studio e borse di studio riservate	16
3.2. Altri contributi economici	20
3.3. Sussidi straordinari	22
3.4. Servizio abitativo - posto letto.....	24
3.5. Posto letto straordinario	27
3.6. Contributi per attività culturali.....	29
3.7. Trasporto pubblico locale.....	31
4. Gli interventi per il diritto allo studio universitario attuati dall'ERSU Palermo ed attribuiti extraconcorso	32
4.1. Servizio ristorazione	32
4.2. Servizi culturali	37
5. Le Residenze Universitarie dell'ERSU Palermo	39
5.1. Residenza Universitaria "Santi Romano"	39
5.2. Residenza Universitaria "San Saverio"	41
5.3. Residenza Universitaria "Casa del Goliardo"	43
5.4. Residenza Universitaria "Casa Biscottari"	45
5.5. Residenza Universitaria "Schiavuzzo"	46
5.6. Residenza Universitaria "Santissima Nunziata"	47
5.7. Residenza Universitaria "Ex Convento San Domenico"	49
6. I centri di ristorazione dell'ERSU Palermo	50
6.1. Centri di ristorazione attivi.....	50
6.1.1. Centro di ristorazione "Santi Romano" di Palermo	50
6.1.2. Centro di ristorazione "San Saverio" di Palermo	51
6.1.3. Centro di ristorazione "Civico" di Palermo	52
6.1.4. Centro di ristorazione "CEFPAS" di Caltanissetta	53
7. Servizio foresteria	54
8. Le Foresterie dell'ERSU Palermo	55
8.1. Foresteria "Ex Hotel de France"	55

8.2. Foresteria "Ex Convento San Domenico"	56
9. Rimborso della Tassa Regionale per il diritto allo studio universitario	57
10. Concessione in uso delle sale istituzionali, degli spazi comuni e delle relative pertinenze	60
11. Tirocini curriculari	62
12. Attività di collaborazione.....	63
13. Segnalazioni e reclami.....	65
14. Attività di informazione	67
15. NOTIFY, il portale dedicato alla comunicazione istituzionale.....	69
16. Customer satisfaction	70
17. Faq	71

1. Presentazione



La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale l'Ente, in modo trasparente, si presenta ed illustra le sue attività, le caratteristiche e le modalità di accesso ai propri servizi, definisce standard di qualità ed assume, nei confronti della propria utenza, una serie di impegni relativi all'erogazione di ciascun servizio.



Normativa di riferimento:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*
- **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 e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*
- **Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, 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"*.
- **D.P.C.M. 9 aprile 2001** *"Disposizioni per l'uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, a norma dell'articolo 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390"*;
- **Legge Regionale 25 novembre 2002, n. 20 e ss.mm.ii.** *"Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia"*;
- **D.Lgs. n. 150/2009** *"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*;

- **Legge Regionale 5 aprile 2011, n. 5** *"Disposizioni per la trasparenza, la semplificazione, l'efficienza, l'informatizzazione della pubblica amministrazione e l'agevolazione delle iniziative economiche. Disposizioni per il contrasto alla corruzione ed alla criminalità organizzata di stampo mafioso. Disposizioni per il riordino e la semplificazione della legislazione regionale"*;
- **Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1**, 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.
- **D.Lgs. n. 68 del 29 marzo 2012**, *"Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti"*;
- **D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.** *"Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*;
- **L.R. 20 giugno 2019, n. 10** *"Disposizioni in materia di diritto allo studio"*.



I **principi fondamentali** a cui si ispira derivano dalla **Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** recante *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e dalla **Legge Quadro dell'8 novembre 2000 n. 328** per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali:

- **uguaglianza** - l'Ente si impegna a garantire l'uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei benefici e servizi all'utenza, senza alcuna distinzione;
- **imparzialità** - l'Ente si impegna a garantire imparzialità nei comportamenti all'utenza;
- **continuità** - l'Ente si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi all'utenza e, nel caso si verificassero interruzioni, l'Ente si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione

di tali interruzioni e a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio;

- **partecipazione** - l'Ente si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva dell'utenza attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività/servizi dell'Ente e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni;
- **efficacia ed efficienza** - l'Ente si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità.



La **Carta dei Servizi** ha **validità** dal momento della sua emissione. Le informazioni contenute sono costantemente aggiornate.



La **Carta dei servizi** è pubblicata e resa **disponibile** nell'apposita sezione "*Servizi erogati*", sottosezione "*Carta dei servizi e standard di qualità*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.

2. L'ERSU di Palermo



L'**ERSU di Palermo**, istituito dalla Regione Sicilia in attuazione della L.R. n. 20 del 25 novembre 2002 recante "*Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia*" in sostituzione della disciolta Opera Universitaria, è l'Ente della Regione Siciliana che **attuа gli interventi per il Diritto allo Studio Universitario** (attribuiti per concorso o extra concorso) destinati alle studentesse e agli studenti iscritti presso le seguenti istituzioni universitarie:

- Università degli Studi di Palermo
- LUMSA - Dipartimento di Giurisprudenza di Palermo (ad esclusione dei corsi di laurea e scuole di specializzazione con sede didattica decentrata a Palermo che afferiscono all'Ente per il diritto allo studio e la promozione della conoscenza della Regione Lazio denominato "*DISCOLazio*")
- Accademia di BB.AA. di Palermo
- Accademia di BB.AA. "*Michelangelo*" di Agrigento
- Accademia di BB.AA. e del restauro "*Abadir*" di San Martino delle Scale
- Accademia di BB.AA. "*Kandinskji*" di Trapani
- Conservatorio di Musica "*A. Scarlatti*" di Palermo, già "*V. Bellini*"
- Conservatorio di Musica "*A. Scontrino*" di Trapani
- Conservatorio di Musica "*A. Toscanini*" di Ribera.



La **mission** dell'ERSU Palermo è quella di garantire e promuovere il Diritto allo Studio Universitario fornendo assistenza e sostegno alle studentesse e agli studenti universitari mediante l'erogazione di benefici e servizi che favoriscano l'accesso e la frequenza agli studi universitari ed il successo nel percorso formativo scelto, in special modo per coloro che, pur essendo meritevoli negli studi, si trovano in condizioni di disagio economico.



La **struttura organizzativa** dell'ERSU di Palermo (*regolamentata dalla L.R.20/2002 e ss.mm.ii.*) è composta da:

- gli organi istituzionali
- gli organi amministrativi

Gli Organi Istituzionali

Gli Organi istituzionali sono:

- ✓ Il Consiglio di Amministrazione;
- ✓ Il Presidente;
- ✓ Il Collegio dei Revisori dei conti.

Il **Consiglio di Amministrazione (C. di A.)** è un organo collegiale che sovrintende alle funzioni di programmazione, indirizzo e controllo delle attività relative alla gestione amministrativa, finanziaria ed economico-patrimoniale dell'Ente; esso definisce le linee di indirizzo gestionali, gli obiettivi ed i programmi da attuare in conformità alla mission dell'Ente e verifica che i risultati conseguiti siano rispondenti a quanto programmato.

Il Consiglio di Amministrazione, nominato con Decreto dell'Assessore Regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, è composto da:

- ✓ il presidente;
- ✓ un rappresentante dei professori universitari di ruolo e dei ricercatori;
- ✓ tre rappresentanti degli studenti.

Il **Presidente** è nominato dalla Giunta Regionale su proposta dell'Assessore Regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, sentito il Rettore dell'Università degli Studi di Palermo.

Il Presidente:

- ✓ ha la legale rappresentanza dell'Ente;

- ✓ convoca e presiede il consiglio di amministrazione e stabilisce l'ordine del giorno;
- ✓ vigila sull'esecuzione delle deliberazioni del consiglio di amministrazione e sull'andamento dell'ente;
- ✓ in caso d'urgenza adotta con decreto, sentito il direttore, i provvedimenti necessari per garantire l'erogazione dei servizi e il funzionamento dell'ente, sottoponendo lo stesso a ratifica del consiglio di amministrazione nella prima seduta successiva.

Il **Collegio dei Revisori dei conti** svolge i compiti di cui all'articolo 2403 del Codice civile; segnala, contestualmente al consiglio di amministrazione e all'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, i vizi di legittimità degli atti e avanza eventuali osservazioni di merito; presenta annualmente al medesimo Assessore una relazione illustrativa sull'andamento della gestione dell'ente.

Gli organi amministrativi

Il **Direttore** dell'ente è nominato ai sensi e con le modalità previste dall'art. 14 della L.R. n. 20/2002 e ss.mm.ii.

Il Direttore ha poteri di proposta in ordine agli atti di competenza del Consiglio di Amministrazione, provvede all'esecuzione delle delibere, dirige il personale, sovrintende al buon funzionamento degli uffici e dei servizi, cura gli atti contabili ed esercita tutte le altre funzioni demandategli dal regolamento. In particolare, sottoscrive gli atti che comportano impegni di spesa ed è responsabile della legittimità degli atti del consiglio di amministrazione e del presidente.

Per l'espletamento delle attività istituzionali, si avvale della collaborazione dei Dirigenti.

L'ERSU presenta una organizzazione strutturata in Unità Operative di Base ed uffici semplici:

Uffici afferenti la Presidenza

- ✓ **OIV**, istituito in base al D.Lgs. n. 150/2009, svolge, principalmente, l'attività di controllo strategico per verificare l'effettiva attuazione delle scelte contenute nelle direttive ed altri atti di indirizzo politico e referto diretto all'organo di indirizzo politico-amministrativo;
- ✓ **Segreteria del Consiglio di Amministrazione** cura i rapporti con il Presidente ed il C. di A. e svolge funzioni di supporto amministrativo alle attività del C. di A.;
- ✓ **Ufficio di Presidenza e Cerimoniale** svolge funzioni di supporto amministrativo alle attività del Presidente;
- ✓ **l'Ufficio Legale** svolge un servizio di consulenza ed assistenza legale interno, rivolto esclusivamente agli uffici ed agli organi istituzionali;
- ✓ **l'Ufficio Stampa** coordina i rapporti con i mezzi di informazione per la diffusione e la propaganda mediatica dell'ente e provvede alla pubblicazione dell'house organ dell'ente ed alla redazione e stampa di materiale divulgativo.

Uffici afferenti la Direzione

- **Comitato di Direzione**, istituito in base all'art. 25 del Regolamento dell'ERSU di Palermo, esercita un ruolo di impulso operativo, di supporto organizzativo e di collegamento delle strutture organizzative con gli organi.
- **Ufficio Affari Generali**, ha la finalità di assicurare l'efficiente gestione dei servizi operativi e professionali necessari per il funzionamento e il mantenimento dell'Ente;
- **Ufficio Ragioneria e Programmazione della Spesa** cura la gestione del bilancio in entrata ed in uscita (in particolare l'emissione dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso), del monitoraggio delle risorse monetarie (la gestione degli impegni di spesa), della gestione delle dichiarazioni fiscali e della predisposizione del bilancio dell'Ente;

- **URP (Ufficio Relazioni col Pubblico)** ha il compito di dare piena visibilità all'attività dell'ente, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività dello stesso, attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi;
- **Ufficio Gare** cura la gestione amministrativa e le procedure per l'acquisizione di beni e servizi;
- **Ufficio del Consegnatario** cura la gestione dei beni mobili ed immobili;
- **Ufficio Sistemi Informativi Automatizzati** pianifica, cura e gestisce le attività informatiche dell'ente, dall'acquisto del materiale hardware e software alla gestione delle reti;
- **Ufficio Tecnico** con competenze per la gestione del patrimonio immobiliare dell'Ente con particolare riguardo alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle residenze universitarie;
- **Ufficio del Cassiere** con compiti di gestione ed amministrazione dei rapporti coi fornitori di beni e servizi in merito agli approvvigionamenti di beni mobili;
- **Ufficio per la Transizione al Digitale** di cui all'Art.17 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale).

Uffici afferenti la UOB 1

- **Ufficio Concorsi e Benefici** ha il compito di gestire il processo di valutazione delle richieste di agevolazioni economiche;

Uffici afferenti la UOB 2

- **Ufficio Ristorazione** gestisce le attività connesse allo svolgimento del servizio di ristorazione offerto dall'Ente;

- **Ufficio Residenze Foresteria** gestisce le attività connesse allo svolgimento del servizio abitativo e del servizio di foresteria offerto dall'Ente.



Gli **interventi per il diritto allo studio universitario** attuati dall'ERSU di Palermo, **attribuiti per concorso** e rivolti alle studentesse e agli studenti "*capaci e meritevoli ma privi di mezzi economici*", sono:

- **Borse di studio**
- **Borse di studio riservate** (*a persone con disabilità; a soggetti stranieri provenienti da paesi extracomunitari particolarmente poveri ai sensi della normativa vigente o a rifugiati politici aventi diritto alla protezione internazionale; a soggetti orfani di vittime del lavoro; a soggetti stranieri figli/figlie di emigrati siciliani all'estero; a soggetti orfani di vittime per motivi di mafia; a soggetti vittime dell'usura e/o a soggetti figli/figlie di vittime dell'usura; a soggetti residenti nelle isole minori ricadenti nel territorio della Regione Siciliana; a soggetti orfani o privi di responsabilità genitoriale a seguito di provvedimento del Tribunale che dimostrano di essere stati ospiti in una struttura di accoglienza, pubblica o privata*)
- **Altri contributi economici** (*per mobilità internazionale incoming; "premio di laurea"*)
- **Servizio abitativo** (*posti letto presso le residenze universitarie dell'Ente agli studenti e alle studentesse fuori sede*).
- **Contributi per attività culturali**
- **Trasporto pubblico locale** (*gratuità del trasporto pubblico su gomma e su rotaia, così come previsto dall'art. 12 comma 4 della L.R. 10/2019*).

L'Ente si riserva di attuare interventi straordinari, **attribuiti per concorso** (definiti da appositi bandi):

- **Sussidi straordinari**
- **Servizio abitativo straordinario.**

Quelli **attribuiti extraconcorso**, rivolti alla generalità dei destinatari degli interventi per il diritto allo studio universitario attuati dall'ERSU Palermo, sono:

- **servizi ristorazione** (*pasti presso le mense universitarie*)
- **servizi culturali** (*accesso alla biblioteca, alla videoteca, alla sala esposizioni, abbonamenti ai teatri convenzionati, altro*).



Sede legale:

- **PALERMO** - Viale delle Scienze, ed. 1 Residenza Universitaria "Santi Romano"
Tel. 091.6541111
email info@ersupalermo.it
pec protocollo@pec.ersupalermo.it

Sedi territoriali:

- **AGRIGENTO** - Via Quartararo n. 5, interno ITG "Brunelleschi", pressi Consorzio Universitario - Tel. 091.6542104
- **CALTANISSETTA** - Via San Domenico n. 45, interno Residenza Universitaria "Ex Convento San Domenico" - Tel. 091.6545003



CONTATTI

ERSU risponde:

- **al telefono** 091.6541111 (**Contact Center**), dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00; il mercoledì, dalle ore 15:00 alle ore 17:00;
- **alle email** borse@ersupalermo.it, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00; il mercoledì, dalle ore 15:00 alle ore 17:00;

- **alla Live chat**, presente su [Notify](#) (il portale dedicato alla comunicazione istituzionale dell'Ente), dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00; il mercoledì, dalle ore 15:00 alle ore 17:00;
- **su WhatsApp** al n. 3398765382, dal lunedì al venerdì, dalle ore 13:00 alle ore 19:00 (*gli orari potranno subire variazioni*).

ATTENZIONE: l'ERSU non risponde ai messaggi su Facebook e/o su altri social!

ERSU riceve, anche per appuntamento ([prenota un appuntamento online](#)), dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00; mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00

- **Uffici di Palermo**
Viale delle Scienze, ed. 1
- **Ufficio di Agrigento**
Via Quartararo, 6 (interno ITG "Brunelleschi") pressi Consorzio Universitario
- **Ufficio di Caltanissetta**
Via San Domenico, 45 interno R.U. "Ex Convento San Domenico"
- **Sportello Informativo di Trapani**
Via Lungomare Dante Alighieri, all'interno del Polo Universitario di Trapani - Tel. 0923.569042 o 327.2393129
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 (*gli orari potranno subire variazioni*)

3. Gli interventi per il diritto allo studio universitario attuati dall'ERSU Palermo ed attribuiti per concorso

3.1. Borsa di studio e borse di studio riservate



La **borsa di studio** è un contributo economico, attribuito per concorso, erogato dall'ERSU Palermo per sostenere ed agevolare le studentesse e gli studenti universitari nel loro percorso di studi.

In base alle risorse finanziarie assegnate e disponibili, l'Ente riserva un numero limitato di borse di studio messe a concorso (**borse di studio riservate**) a:

- persone con disabilità in condizioni di gravità di cui all'art. 3 comma 3 della L. 104/92 o con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66%;
- soggetti stranieri provenienti da paesi particolarmente poveri, ai sensi della normativa vigente, o a rifugiati politici aventi diritto alla protezione internazionale;
- soggetti orfani di vittime del lavoro;
- soggetti stranieri figli/figlie di emigrati siciliani all'estero;
- soggetti orfani di vittime per motivi di mafia;
- soggetti vittime dell'usura e/o figli/figlie di vittime dell'usura;
- soggetti residenti nelle isole minori ricadenti nel territorio della Regione Siciliana;
- soggetti orfani o privi di responsabilità genitoriale che dimostrano di essere stati ospiti in una struttura di accoglienza, pubblica o privata.



Alle persone con disabilità, assegnatarie di borsa di studio, in condizione di gravità di cui all'art 3 comma 3 della L. 104/92 o con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66%, è corrisposta borsa pari al doppio della borsa minima distinguendo tra "in sede", "pendolare" e "fuori sede".



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi, per diritto allo studio universitario** definisce per ogni a.a.:

- il numero complessivo di borse di studio o la percentuale di borse di studio messe a concorso in base alle risorse finanziarie assegnate e disponibili;
- il numero complessivo di borse di studio riservate o la percentuale di borse di studio riservate messe a concorso in base alle risorse finanziarie assegnate e disponibili;
- i requisiti, le modalità e i termini per presentare la richiesta di borsa di studio/borsa di studio riservata;
- le procedure per la formazione e la pubblicazione delle graduatorie;
- i criteri di assegnazione, gli importi e le modalità di pagamento;
- i motivi di esclusione, di decadenza dei benefici ed altro.



Modalità di accesso all'area riservata del portale dei servizi online dell'Ente

L'Ente rende disponibile l'applicazione online per richiedere i benefici nell'area riservata del portale dei servizi online, alla quale si accede nelle modalità seguenti:

- gli studenti maggiorenni in possesso di un documento di identità rilasciato dalle autorità italiane (es. Carta di identità) e gli studenti internazionali che dichiarano la residenza in Italia, **accedono all'area riservata con SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o con la CIE (Carta d'Identità Elettronica)**;
- gli studenti internazionali in possesso esclusivamente di un documento di identità rilasciato dalle autorità del proprio Paese e non residenti in Italia, accedono all'area riservata attraverso le credenziali rilasciate dall'Ente (effettuare la registrazione al primo accesso);
- gli studenti minorenni accedono all'area riservata attraverso le credenziali rilasciate dall'Ente (effettuare la registrazione al primo accesso).

Il portale è raggiungibile dal seguente link: <https://studenti.ersupalermo.it>

Richiesta benefici precompilata

L'Ente rende disponibile la "*Richiesta benefici precompilata*", con la quale chiedere, in modalità "*smart*", la borsa di studio e, per i "*fuori sede*", anche il servizio abitativo. Per predisporla, l'Ente acquisisce:

- dal Sistema Pubblico di Identità Digitale o dalla banca dati ERSU (per coloro i quali accedono al portale studenti con le credenziali username e password), i dati personali forniti in sede di registrazione (dati anagrafici, codice fiscale, residenza, ecc...);
- dalla banca dati INPS, **i dati reddituali e patrimoniali** riportati nell'Attestazione ISEE valida per le prestazioni per il diritto allo studio universitario (requisito economico-patrimoniale necessario per partecipare al concorso), nei casi di nuclei familiari residenti in Italia o residenti all'estero ma con redditi/patrimoni in Italia (l'Ente rileva i dati dall'ultima DSU-Dichiarazione Sostitutiva Unica completa ed attestata);
- dalla banca dati UNIPA e del Conservatorio di Musica SCARLATTI di Palermo, **i dati di merito** ricavabili dal Piano di studio (requisito di merito necessario per partecipare al concorso). In particolare, per richiedenti UNIPA e SCARLATTI che intendono iscriversi ad anni successivi al primo, l'Ente rileva dal piano di studio aggiornato alla data di compilazione della richiesta benefici, il numero di cfu previsti dal per ogni anno, il numero dei cfu sostenuti/convalidati e registrati, la media aritmetica dei voti e il numero delle lodi;
- dalla banca dati dell'Ente, **il codice IBAN attivo** a cui saranno effettuati eventuali pagamenti e/o rimborsi.

Invio esclusivamente online della richiesta benefici

Dall'a.a. 2021/2022, la procedura per la compilazione e l'invio della richiesta benefici consiste nell'esecuzione di una sola fase, esclusivamente online.

Coloro i quali accedono al portale dei servizi online con le credenziali rilasciate dall'Ente, dopo aver compilato i campi obbligatori del form, dovranno confermare i dati inseriti e attendere SMS con codice OTP per la validazione degli stessi; inserire, successivamente, nell'apposito campo il codice OTP ricevuto per la validazione dei dati inseriti nella richiesta benefici e confermare.

Per le modalità ed i termini per richiedere la borsa di studio o la borsa di studio riservata e per ogni ulteriore dettaglio, si rinvia a quanto previsto dal bando.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** è pubblicato nel mese di giugno/luglio.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** è disponibile online nell'apposita sezione "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici", sottosezione "Criteri e modalità", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **CONTATTI** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e a pag. 15 (**ERSU riceve**).



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del beneficio definite dal bando, compatibilmente con le risorse proprie e con le regolari rimesse dei fondi da parte delle Istituzioni Universitarie (riversamento della tassa regionale per il diritto allo studio) e del MUR (quota del Fondo Integrativo Statale - FIS).

3.2. Altri contributi economici



In base alle risorse finanziarie assegnate e disponibili, l'Ente riserva un numero limitato di **altri contributi economici**:

- **per mobilità internazionale incoming** (*contributo economico a favore degli studenti incoming provenienti da Paesi dell'area MENA – medio oriente e nord africa - che partecipano a programmi di mobilità internazionale per lo svolgimento di un periodo di studio*);
- **"premio di laurea"** (*contributo economico concesso agli assegnatari e alle assegnatarie di borsa di studio che conseguono il titolo di laurea triennale, laurea magistrale biennale e laurea magistrale a ciclo unico entro la durata prevista dai rispettivi ordinamenti didattici*).



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi, per diritto allo studio universitario** definisce per ogni a.a.:

- il numero complessivo o la percentuale di "altri contributi" messe a concorso in base alle risorse finanziarie assegnate e disponibili;
- i requisiti, le modalità e i termini per presentare la richiesta di "altri contributi";
- le procedure per la formazione e la pubblicazione delle eventuali graduatorie;
- i criteri di assegnazione, gli importi e le modalità di pagamento;
- i motivi di esclusione, di decadenza dei benefici ed altro.



Per richiedere gli "Altri contributi economici" è necessario utilizzare l'applicazione internet resa disponibile nell'area riservata del portale dei servizi online dell'Ente (la modalità di accesso al portale è descritta a pag. 17) e compilare i campi obbligatori del modulo online.

Coloro i quali accedono al portale dei servizi online con le credenziali rilasciate dall'Ente, dopo aver compilato i campi obbligatori del form, dovranno confermare i dati inseriti e attendere SMS con codice OTP per la

validazione degli stessi; inserire, successivamente, nell'apposito campo il codice OTP ricevuto per la validazione dei dati inseriti nella richiesta benefici e confermare.

Per le modalità ed i termini per richiedere gli altri contributi economici e per ogni ulteriore dettaglio, si rinvia a quanto previsto dal bando.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** è pubblicato generalmente nel mese di giugno/luglio.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** è disponibile online nell'apposita sezione "*Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici*", sottosezione "*Criteri e modalità*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **CONTATTI** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e a pag. 15 (**ERSU riceve**).



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del beneficio definite dal bando, compatibilmente con le risorse proprie e con le regolari rimesse dei fondi da parte delle Istituzioni Universitarie (riversamento della tassa regionale per il diritto allo studio) e del MUR (quota del Fondo Integrativo Statale - FIS).

3.3. Sussidi straordinari



I **sussidi straordinari** sono contributi economici che, sulla base delle proprie disponibilità economiche, l'Ente eroga a studenti e studentesse che non hanno partecipato al concorso per l'attribuzione di borse e servizi e che si trovano o si siano trovati in temporanee ed eccezionali situazioni di bisogno, con lo scopo di aiutarli a superare il momentaneo stato di disagio economico.

Tali forme di contribuzione hanno carattere di straordinarietà e di non ricorrenza, conseguentemente il beneficio è concesso solo una volta nell'intera carriera universitaria



In base alle risorse finanziarie disponibili, l'Ente si riserva di pubblicare, nel corso di ogni a.a., apposito **Bando di concorso per l'attribuzione di sussidi straordinari** che definirà:

- il numero complessivo dei sussidi straordinari messi a concorso;
- i requisiti, le modalità e i termini per presentare la richiesta;
- le procedure per la formazione e la pubblicazione delle eventuali graduatorie;
- i criteri di assegnazione, gli importi e le modalità di pagamento;
- i motivi di esclusione, di decadenza dei benefici ed altro.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di sussidi straordinari**, se pubblicato, sarà disponibile online nell'apposita sezione "*Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici*", sottosezione "*Criteri e modalità*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **CONTATTI** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e a pag. 15 (**ERSU riceve**).



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;

- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del beneficio straordinario definite dal bando, compatibilmente con le risorse economiche proprie disponibili.

3.4. Servizio abitativo - posto letto



L'Ente offre la possibilità ai partecipanti al bando di concorso "*fuori sede*", di richiedere l'assegnazione di un posto letto e di alloggiare presso una delle residenze universitarie gestite dall'ERSU Palermo.



Il Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi, per diritto allo studio universitario, definisce per ogni a.a.:

- il numero complessivo di posti letto messi a concorso in base alle disponibilità delle residenze universitarie;
- i requisiti e le condizioni per la partecipazione al concorso;
- i termini e le modalità per la presentazione della domanda di partecipazione al concorso;
- le procedure per la formazione e la pubblicazione delle graduatorie;
- i criteri di assegnazione dei posti letto, gli importi delle eventuali rette (se dovute) e le modalità di pagamento delle stesse;
- le modalità e i termini di accettazione del posto letto;
- gli adempimenti degli assegnatari e dei non assegnatari di posto letto (idonei);
- i motivi di esclusione, di decadenza dei benefici ed altro.



La richiesta del servizio abitativo-posto letto è contestuale alla domanda di borsa di studio (*vedasi par. 3.1.*). Per richiedere il servizio abitativo – posto letto, è pertanto necessario, durante la compilazione, spuntare la voce interessata.

Contemporaneamente alla domanda di borsa di studio è possibile, altresì, optare per la locazione di una privata abitazione ("*Contributo alloggio*"). Per avere riconosciuto la quota monetaria integrativa alla borsa di studio e alternativa al servizio abitativo, si rinvia a quanto previsto dal bando.



Residenze Universitarie:

- Residenza Universitaria "Santi Romano" - Palermo
- Residenza Universitaria "San Saverio" - Palermo
- Residenza Universitaria "Casa del Goliardo" - Palermo
- Residenza Universitaria "Casa Biscottari" - Palermo
- Residenza Universitaria "Schiavuzzo" - Palermo
- Residenza Universitaria "Santissima Nunziata" - Palermo
- Residenza Universitaria "Ex Convento San Domenico" - Caltanissetta.

Per i dettagli si rimanda al cap. 5.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** è pubblicato generalmente nel mese di giugno/luglio.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** è disponibile online nell'apposita sezione "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici", sottosezione "Criteri e modalità", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **CONTATTI** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e a pag. 15 (**ERSU riceve**).

UFFICIO RESIDENZE risponde:

- **al telefono** 091.6543101, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00; il mercoledì, dalle ore 15:00 alle ore 17:00;

- **alle email residenze@ersupalermo.it**, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00; il mercoledì, dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

L'UFFICIO RESIDENZE riceve:

- **presso la Sede di Palermo**, in Viale delle Scienze ed. 1, interno R.U. "*Santi Romano*", piano ammezzato
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00; mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- **presso la Sede di Caltanissetta**, in Via San Domenico, 45 interno R.U. "*Ex Convento San Domenico*"
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00; mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del beneficio definiti dal bando;
- ad erogare, agli assegnatari di borsa di studio che avranno richiesto il servizio abitativo ma che risulteranno idonei non assegnatari del beneficio per indisponibilità posti letto, un contributo economico integrativo alla borsa di studio (quale quota integrativa servizio abitativo) a condizione che abbiano acquisito lo status di "*fuori sede*" nelle modalità e nei termini previsti dal bando.

3.5. Posto letto straordinario



L'Ente, in presenza di eventuali posti letto resisi disponibili al termine delle procedure concorsuali, potrà procedere all'assegnazione degli stessi (a pagamento) agli studenti e studentesse che non hanno partecipato al concorso per l'attribuzione di borse e servizi e che si trovano o si siano trovati in temporanee ed eccezionali situazioni di bisogno, con lo scopo di aiutarli a superare il momentaneo stato di disagio.

Tale beneficio ha carattere di straordinarietà e di non ricorrenza, conseguentemente è concesso solo una volta nell'intera carriera universitaria.



I criteri di accesso al beneficio e di attribuzione sono stabiliti da apposito bando.



In presenza di eventuali posti letto resisi disponibili al termine delle procedure concorsuali, l'Ente si riserva di pubblicare, per ogni a.a., apposito **Bando di concorso per l'attribuzione di posto letto straordinario**, che definirà:

- il numero complessivo dei posti letto messi a concorso;
- i requisiti, le modalità e i termini per presentare la richiesta;
- le procedure per la formazione e la pubblicazione delle eventuali graduatorie;
- i criteri di assegnazione, gli importi e le modalità di pagamento;
- i motivi di esclusione, di decadenza dei benefici ed altro.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di posti letto straordinari**, se pubblicato, sarà disponibile online nell'apposita sezione "*Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici*", sottosezione "*Criteri e modalità*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **Contatti** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e pag. 15 (**ERSU riceve**).

UFFICIO RESIDENZE risponde:

- **al telefono** 091.6543101;
- **alle email** residenze@ersupalermo.it, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00; il mercoledì, dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

UFFICIO RESIDENZE riceve:

- **presso la Sede di Palermo**, in Viale delle Scienze ed. 1, interno R.U. "*Santi Romano*", piano ammezzato
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00; mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- **presso la Sede di Caltanissetta**, in Via San Domenico, 45 interno R.U. "*Ex Convento San Domenico*"
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00; mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del beneficio straordinario definite dal bando, compatibilmente con la disponibilità dei posti letto.

3.6. Contributi per attività culturali



I **contributi per attività culturali** sono contributi economici che, sulla base delle proprie disponibilità finanziarie, l'Ente eroga alle studentesse e agli studenti iscritti presso le istituzioni universitarie operanti sul territorio di competenza dell'ERSU di Palermo per attività culturali (es. abbonamenti ai teatri convenzionati con l'ERSU di Palermo).



I criteri di accesso e di attribuzione dei contributi sono stabiliti da apposito bando.



In base alle risorse finanziarie disponibili, l'Ente si riserva di pubblicare, per ogni a.a., apposito **Bando di concorso per la concessione di contributi per attività culturali**.



Il **Bando di concorso per concessione di contributi per attività culturali**, se pubblicato, sarà disponibile online nell'apposita sezione "*Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici*", sottosezione "*Criteri e modalità*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **Contatti** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e pag. 15 (**ERSU riceve**).

UFFICIO DI PRESIDENZA E CERIMONIALE risponde:

- **al telefono** 091.6545939;
- **alle email** ufficio.presidenza@ersupalermo.it, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00; il mercoledì, dalle ore 15:00 alle ore 17:00.



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del contributo definite dal bando, compatibilmente con le risorse economiche disponibili.

3.7. Trasporto pubblico locale



Per gli studenti universitari idonei alle borse di studio e iscritti presso le istituzioni universitarie ricadenti nel territorio di competenza dell'Ente, è garantita la gratuità del trasporto pubblico locale su gomma e su rotaia nelle sedi dei corsi di laurea, così come stabilita dall'art. 12 comma 4 della L.R. 10/2019.



I criteri di accesso e di attribuzione dei contributi sono stabiliti da apposito bando.



Compatibilmente con le risorse assegnate, l'Ente si riserva di pubblicare apposito **Bando di concorso per la concessione di contributi per il trasporto pubblico locale**.



Il **Bando di concorso per concessione di contributi per il trasporto pubblico locale**, se pubblicato, sarà disponibile online nell'apposita sezione "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici", sottosezione "Criteri e modalità", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **Contatti** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e pag. 15 (**ERSU riceve**).



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- Attuare la misura per il trasporto pubblico prevista dalla L.R. 10/2019;
- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del contributo definite dal bando, compatibilmente con le risorse economiche disponibili.

4. Gli interventi per il diritto allo studio universitario attuati dall'ERSU Palermo ed attribuiti extraconcorso

4.1. Servizio ristorazione



Il **servizio ristorazione** è un servizio, attribuito extraconcorso, rivolto alla generalità degli studenti e delle studentesse. Tutti gli iscritti presso le istituzioni universitarie operanti sul territorio di competenza dell'ERSU di Palermo, possono usufruire, nelle modalità previste dal vigente Regolamento e dal Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario, di pasti presso le mense universitarie dell'Ente.

Per fruire del servizio di ristorazione è necessario utilizzare l'apposita app "MyUniApp" consultabile da smartphone.

A tutti i partecipanti al bando di concorso per l'attribuzione di borse e servizi, regolarmente iscritti, l'App è abilitata automaticamente.

I non partecipanti al bando di concorso per l'attribuzione di borse e servizi, regolarmente iscritti, per richiedere il servizio di ristorazione, dovranno utilizzare l'applicazione internet resa disponibile nell'area riservata del portale dei servizi online dell'Ente (la modalità di accesso al portale è descritta a pag. 17) e compilare i campi obbligatori del modulo online.

Coloro i quali accedono al portale dei servizi online con le credenziali rilasciate dall'Ente, dopo aver compilato i campi obbligatori del form, dovranno confermare i dati inseriti e attendere SMS con codice OTP per la validazione degli stessi; inserire, successivamente, nell'apposito campo il codice OTP ricevuto per la validazione dei dati inseriti nella richiesta benefici e confermare.

Ai non richiedenti borsa di studio, dopo aver richiesto accesso al servizio, sarà immediatamente abilitata l'App "MyUniApp" e potranno fruire del servizio alle tariffe previste dal Regolamento per la ristorazione (le tariffe variano in funzione del valore ISEE dichiarato).



Le persone con disabilità, destinatarie degli interventi attuati dall'Ente, hanno diritto al consumo gratuito dei pasti.



L'Ente prevede di attivare un sistema innovativo per la prenotazione e la programmazione dell'alimentazione attraverso la medesima APP "MyUniApp", consultabile dallo Smartphone, e che consentirà di:

- prendere visione dei menu, delle ricette
- navigare tra le pietanze previste per la giornata
- visualizzare la loro composizione dal punto di vista organolettico, nutrizionale e bromatologico (*ndr: scienza dell'alimentazione che studia la natura chimica, il valore nutritivo, la conservazione, le alterazioni delle sostanze alimentari*)
- essere informati su ingredienti o eventuali sostanze potenzialmente allergizzanti o foriere di intolleranze
- prendere visione dei singoli ingredienti e degli eventuali marchi di tutela (es. prodotto DOP, IGP, BIO, prodotti del territorio, locale...) con il relativo calendario della stagionalità o reperibilità sul mercato.



Centri di ristorazione attivi a Palermo:

- "Santi Romano", all'interno omonima residenza universitaria
- "San Saverio", all'interno omonima residenza universitaria
- "Civico", all'interno del padiglione 19 dell'Ospedale Civico
- "CEFPAS", all'interno Centro di Caltanissetta.

E' prevista, inoltre, l'attivazione di **punti di ristorazione** presso le sedi di Trapani e Agrigento (servizio che sarà erogato dall'ERSU Palermo attraverso apposita convenzione stipulata dalla COT Ristorazione, a cui è stata affidata la gestione del servizio ristorazione, con esercizio pubblici locali).

Per i dettagli si rimanda al cap. 6.



I criteri di accesso e di attribuzione del servizio, le tariffe ed altro, sono stabiliti dal **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** e dal vigente **Regolamento per il servizio di ristorazione**.



Per richiedere accesso al servizio di ristorazione è necessario utilizzare l'applicazione internet resa disponibile nell'area riservata del portale dei servizi online dell'Ente (la modalità di accesso al portale è descritta a pag. 17) e compilare i campi obbligatori del modulo online.

Coloro i quali accedono al portale dei servizi online con le credenziali rilasciate dall'Ente, dopo aver compilato i campi obbligatori del form, dovranno confermare i dati inseriti e attendere SMS con codice OTP per la validazione degli stessi; inserire, successivamente, nell'apposito campo il codice OTP ricevuto per la validazione dei dati inseriti nella richiesta benefici e confermare.

La richiesta accesso/rinnovo al servizio di ristorazione, compilata esclusivamente online e validata mediante OTP, deve essere regolarizzata entro i termini previsti dal bando (è necessario caricare nel proprio "Fascicolo", sezione disponibile nella pagina personale del portale ERSU il documento d'identità e la eventuale documentazione aggiuntiva valida ai fini concorsuali).

Per le modalità ed i termini per richiedere accesso/rinnovo al servizio di ristorazione e per ogni ulteriore dettaglio, si rinvia a quanto previsto dal **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** e dal vigente **Regolamento per il servizio di ristorazione**.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** è pubblicato generalmente nel mese di giugo/luglio.



Il **Bando di concorso per l'attribuzione di borse, altri contributi e servizi per il diritto allo studio universitario** è disponibile online nell'apposita sezione "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici", sottosezione "Criteri e modalità", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Ente.

Il **Regolamento e tariffe per il servizio di ristorazione** è disponibile online nell'apposita sezione "*Disposizioni generali*", sottosezione "*Atti generali*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **Contatti** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e pag. 15 (**ERSU riceve**).

UFFICIO RISTORAZIONE risponde:

- **al telefono** 091.6544204;
- **alle email** ristorazione@ersupalermo.it, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00; il mercoledì, dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

UFFICIO RISTORAZIONE riceve:

- **presso la Sede di Palermo**, in Viale delle Scienze ed. 1, interno R.U. "*Santi Romano*", piano ammezzato
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00; mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste di accesso al servizio ristorazione con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di erogazione del servizio definite dal regolamento/bando, compatibilmente con le risorse economiche disponibili;
- applicare una politica di controllo alimentare verificando gli standard igienico-sanitari;
- garantire l'approvvigionamento di alimenti e prodotti di prima qualità;

- predisporre menù settimanali ampiamente articolati e differenziati anche per periodi estivi e invernali, ponendo attenzione ad un equilibrato contenuto calorico e ad una buona presentazione dei piatti, garantendo anche un'opportuna flessibilità nella composizione del pasto;
- garantire il contenimento dei tempi di attesa entro 20/30 minuti;
- porre attenzione alle esigenze di persone affette da particolari patologie (celiachia, intolleranze alimentari);
- adottare comportamenti di servizio tesi al perseguimento della soddisfazione della propria utenza.

4.2. Servizi culturali



L'ERSU di Palermo sostiene e favorisce la diffusione e l'approfondimento della cultura all'interno della popolazione universitaria sia gestendo proprie strutture (biblioteca, videoteca, ecc...) che patrocinando/promuovendo mostre, laboratori, attività teatrali, ecc... tramite apposite convenzioni con teatri, associazioni e centri culturali. L'Ente concede in uso, inoltre, le proprie sale istituzionali, spazi comuni e le relative pertinenze, ad associazioni e comitati studenteschi per iniziative e manifestazioni di carattere culturale, didattico, sociale, di informazione, formazione e orientamento, in generale, rientranti nella sfera di interesse degli studenti universitari delle Istituzioni Universitarie afferenti l'ERSU di Palermo (per i dettagli si rimanda al cap. 10).

I principali spazi, destinati agli studenti per attività culturali e gestiti direttamente dall'Ente, sono ubicati all'interno della Residenza Universitaria "San Saverio":



biblioteca, fondata nel 1972, conserva complessivamente circa 13.000 volumi con una attenzione particolare alle scienze umane, all'architettura, alle scienze esatte e della medicina;



videoteca, di recente costituzione, comprende una collezione di circa 1000 videocassette di diversi generi;



sala esposizione, ospita periodicamente mostre individuali e collettive;



sala ascolto musica, raccoglie quasi 2500 titoli tra musica classica, jazzistica, etnica, ecc., configurandosi così come una delle raccolte discografiche più fornite della città.



I criteri di accesso ai finanziamenti sulle attività culturali, sportive e ricreative, autogestite dagli studenti, sono stabiliti da apposito Regolamento.



Il **Regolamento recante disciplina dei finanziamenti sulle attività culturali, sportive e ricreative, autogestite dagli studenti** è disponibile online nell'apposita sezione "*Disposizioni generali*", sottosezione "*Atti generali*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, contattare:

- **Referente della Residenza Universitaria "San Saverio"**
 - tel. 091.6546101



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del servizio definite dal Regolamento, compatibilmente con le risorse economiche disponibili.

5. Le Residenze Universitarie dell'ERSU Palermo

5.1. Residenza Universitaria "Santi Romano"



E' ubicata all'interno del Campus Universitario di Palermo, limitrofo al centro storico. Oltre a fungere da struttura ricettiva, ospita la maggior parte degli uffici dell'Ente.



Viale delle Scienze, edificio 1 - Palermo



Tel. 091.6541111

Servizi e dotazioni:



camere singole senza bagno, doppie senza bagno e camere riservate a persone con disabilità dotate di bagno privato; nei sei piani adibiti a residenze, sono presenti, per ogni piano, n. 4 bagni con docce di uso comune



servizio mensa (cucina con distribuzione self-service), attivo tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle ore 11:30 alle ore 15:00 e dalle ore 19:00 alle ore 22:00



lavanderia aperta 24h su 24h fornita di lavatrice e asciugatrice a gettoni



connessione Wi-Fi



servizio bar, con ingresso dall'esterno, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 17:00 e distributori automatici di bevande calde/fredde e snack disponibili 24h su 24h



sale studio, una al piano ammezzato e una al primo piano, disponibili 24 h su 24



sala conferenze dotata di video-proiettore



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h



Posti auto gratuito e parcheggio adibito a biciclette e scooter

5.2. Residenza Universitaria "San Saverio"



Prende il nome dall'adiacente Chiesa di San Francesco Saverio, è situata nel centro storico di Palermo.



Via Giovanni di Cristina, 7 - Palermo



Tel. 091.6546100

Servizi e dotazioni:



camere singole, doppie e riservate a persone con disabilità (non tutte sono dotate di bagno privato)



servizio mensa (distribuzione self-service), attivo tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle ore 11:30 alle ore 15:00 e dalle ore 19:00 alle ore 22:00



lavanderia aperta 24h su 24h fornita di lavatrice e asciugatrice a gettoni



connessione wi-fi solo negli spazi comuni



connessione internet via ethernet nelle camere



distributori automatici di bevande calde/fredde e snack disponibili 24h su 24h



Biblioteca/emeroteca, aperta fino a mezzanotte e anche nei giorni festivi



sala tv, aperta 24h su 24; sale conferenze, una al piano terra e una multimediale al secondo piano



Sala mostre



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h



Interno per biciclette

5.3. Residenza Universitaria "Casa del Goliardo"



E' situata nel centro storico di Palermo, nelle adiacenze di Piazza Marina (una delle più belle piazze di Palermo) ed in prossimità delle Facoltà di Scienze NN.MM.FF. e di Farmacia.



Vicolo Sant'Ufficio, 13/15 (zona Piazza Marina) - Palermo



Tel. 091.6544000

Servizi e dotazioni:



camere singole, doppie e riservate a persone con disabilità, tutte dotate di bagno privato e linea telefonica



servizio mensa (punto di distribuzione – social food) in fase di attivazione



lavanderia aperta 24h su 24h fornita di lavatrice e asciugatrice a gettoni



connessione Wi-Fi



distributori automatici di bevande calde/fredde e snack disponibili 24h su 24h



Sala studio, aperta 24h su 24



sala tv, aperta 24h su 24



Sala convegni, adibita anche a sala mostre



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h

5.4. Residenza Universitaria “Casa Biscottari”



E' situata nel centro storico di Palermo, nelle vicinanze di Corso di Vittorio Emanuele. E' a pochi passi dalla cittadella universitaria ed in prossimità delle Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche.



Via dei Biscottari, 12 - Palermo



Tel. 091.6543000

Servizi e dotazioni:



camere singole, doppie e riservate a persone con disabilità, tutte dotate di bagno privato e linea telefonica (le camere singole non dispongono di doccia); mini-appartamenti composti da due stanze doppie, dotati di bagno e cucina



connessione internet via ethernet



servizio mensa (punto di distribuzione – social food) in fase di attivazione



distributori automatici di bevande calde/fredde e snack disponibili 24h su 24h



sala studio/tv, aperta 24h su 24



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h

5.5. Residenza Universitaria “Schiavuzzo”



E' situata nei pressi di Piazza Rivoluzione, nel cuore del centro storico di Palermo.



Via dello Schiavuzzo, 22/24 - Palermo



Tel. 091.6542003

Servizi e dotazioni:



camere singole, doppie, triple e riservate a persone con disabilità, tutte dotate di bagno privato alcune doppie hanno bagno esterno uso comune)



connessione internet via ethernet



servizio mensa (punto di distribuzione – social food) in fase di attivazione



distributori automatici di bevande calde/fredde e snack disponibili 24h su 24h



Sala studio, aperta 24h su 24



sala tv, aperta 24h su 24



cortile e giardino, temporaneamente non accessibili causa lavori di ristrutturazione in corso



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h

5.6. Residenza Universitaria “Santissima Nunziata”



E' ubicata nei pressi di Casa Professa, nel centro storico di Palermo, ed in prossimità delle Facoltà di Scienze Politiche e Giurisprudenza.



Piazza Casa Professa, 22 – Palermo



Tel. 091.6543100

Servizi e dotazioni:



camere doppie, triple, quadruple e riservate a persone con disabilità, tutte dotate di bagno privato



connessione internet via ethernet



servizio mensa (punto di distribuzione self-service) attivo dal lunedì al giovedì, pranzo e cena, dalle ore 12:30 alle ore 15:00 e dalle ore 19:00 alle ore 22:00, il venerdì solo pranzo dalle 12:30 alle 15:00



distributori automatici di bevande calde/fredde e snack disponibili 24h su 24h



Sala studio, aperta 24h su 24



sala tv, aperta 24h su 24



Sala mostre (all'interno è allestito permanentemente “Lo spazio della memoria”, dedicato alla Shoah)



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h

5.7. Residenza Universitaria "Ex Convento San Domenico"



Ubicata nel centro storico di Caltanissetta, nei pressi della sede del Consorzio Universitario.



Via San Domenico, 45 - Caltanissetta



Tel. 091.6545000

Servizi e dotazioni:



camere singole, doppie e riservate a persone con disabilità, tutte dotate di bagno privato



lavanderia in fase di allestimento



connessione Wi-Fi in fase di attivazione



cucina interna in fase di allestimento



Sala studio, aperta 24h su 24; biblioteca in fase di allestimento



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h

6. I centri di ristorazione dell'ERSU Palermo

6.1. Centri di ristorazione attivi

6.1.1. Centro di ristorazione "Santi Romano" di Palermo



Modalità di erogazione: Cucina con distribuzione self-service



Viale delle Scienze, edificio 1 – Palermo (interno omonima residenza universitaria)



Tel. 091.6541111



Dal lunedì alla domenica, dalle ore 11:30 alle ore 15:00 e dalle ore 19:00 alle ore 22:00 (*gli orari possono subire variazioni*)

E' prevista la chiusura in concomitanza delle festività natalizie, pasquali e del primo maggio (*le giornate di chiusura possono subire variazioni*)

6.1.2. Centro di ristorazione "San Saverio" di Palermo



Modalità di erogazione: Distribuzione self-service



Via Giovanni di Cristina, 7 – Palermo (interno omonima residenza universitaria)



Tel. 091.6546100



Dal lunedì alla domenica, dalle ore 11:30 alle ore 15:00 e dalle ore 19:00 alle ore 22:00 (*gli orari possono subire variazioni*). E' prevista la chiusura in concomitanza delle festività natalizie, pasquali e del primo maggio (*le giornate di chiusura possono subire variazioni*)

6.1.3. *Centro di ristorazione "Civico" di Palermo*



Modalità di erogazione: Cucina con distribuzione self-service



Piazza Leotta Nicola, 4 – Palermo (padiglione 19 interno Ospedale Civico)



Tel. 091.6661111



Dal lunedì alla domenica, dalle ore 11:30 alle ore 15:00 e dalle ore 19:00 alle ore 22:00 (*gli orari possono subire variazioni*). E' prevista la chiusura in concomitanza delle festività natalizie, pasquali e del primo maggio (*le giornate di chiusura possono subire variazioni*)

6.1.4. *Centro di ristorazione "CEFPAS" di Caltanissetta*



Modalità di erogazione: Cucina con distribuzione self-service



Via Giuseppe Mulè, 1 (pressi Presidio Ospedaliero "Sant'Elia")



Tel. 0934.505215



Solo a pranzo

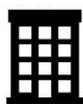
7. Servizio foresteria



L'Ente offre la possibilità a docenti o ricercatrici/ricercatori universitari italiani e stranieri di alloggiare presso la propria foresteria. L'ospitalità è a titolo oneroso secondo **Tariffario** vigente.



Per richiedere ospitalità è necessario inviare richiesta esclusivamente via email a foresteria@ersupalermo.it.



Foresterie dell'ERSU di Palermo:

- Ex Hotel de France – Palermo
- Ex Convento San Domenico – Caltanissetta

Per i dettagli si rimanda al cap. 9.



Il **Regolamento per la fruizione del servizio foresteria** e il **Tariffario** sono disponibili online nell'apposita sezione "*Disposizioni generali*", sottosezione "*Atti generali*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, contattare l'**Ufficio Residenze-Foresteria** ubicato all'interno della R.U. "*SS. Nunziata*", Piazza Casa Professa n. 22, piano terra – Palermo:

- tel. 091.6543101
- email foresteria@ersupalermo.it



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del servizio dal Regolamento, compatibilmente con la disponibilità dei posti letto.

8. Le Foresterie dell'ERSU Palermo

8.1. Foresteria "Ex Hotel de France"



E' un palazzo storico di Palermo sito in Piazza Marina. L'edificio ospita alcuni uffici dell'Università di Palermo. Due piani sono adibiti a foresteria, gestita dall'ERSU di Palermo.



Salita dell'Intendenza, 1 – Palermo



Tel. 091.6544101

Servizi e dotazioni:



camere doppie/triple e riservate a persone con disabilità, tutte climatizzate, dotate di bagno, televisore e frigorifero



connessione Wi-Fi



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h

8.2. Foresteria "Ex Convento San Domenico"



E' ubicata nel centro storico di Caltanissetta, nei pressi della sede del Consorzio Universitario



Via San Domenico, 45 - Caltanissetta



Tel. 091.6545000

Servizi e dotazioni:



Camere singole/doppie dotate di bagno privato con doccia



connessione Wi-Fi in fase di attivazione



servizio portineria attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h

9. Rimborso della Tassa Regionale per il diritto allo studio universitario



Ai sensi dell'art. 28 comma 2 della L.R. 20/2002, sono esonerati dal pagamento della Tassa regionale per il diritto allo studio universitario:

- a. le studentesse e gli studenti assegnatari o idonei di borsa di studio;
- b. le persone con disabilità esonerate dalle rispettive Università dal pagamento della tassa d'iscrizione;
- c. le ragazze madri con figli di età inferiore a cinque anni;
- d. i titolari dell'assegno di studio erogato ai sensi della L.R. 19/1993;
- e. le studentesse e gli studenti che prestano servizio militare o sostitutivo.

Inoltre, possono richiedere il rimborso della suddetta tassa, coloro i quali:

- . hanno pagato erroneamente la tassa due volte per lo stesso a.a.;
- . si trasferiscono nel corso dell'a.a. presso altra Istituzione Universitaria;
- . non hanno completato l'iscrizione in alcun corso di laurea per lo stesso a.a.;
- . hanno conseguito la laurea nella sessione straordinaria del precedente a.a.;
- . si sono iscritti in un corso di laurea non attivato.



Il rimborso della Tassa Regionale è disciplinato da apposito **Regolamento** che definisce:

- . destinatari;
- . modalità di presentazione della richiesta e di rimborso;
- . decadenza e altro.



Per richiedere il rimborso della tassa regionale (casi particolari) è necessario utilizzare l'applicazione internet resa disponibile nell'area riservata del portale dei servizi online dell'Ente (la modalità di accesso al portale è descritta a pag. 17) e compilare i campi obbligatori del modulo online.

Coloro i quali accedono al portale dei servizi online con le credenziali rilasciate dall'Ente, dopo aver compilato i campi obbligatori del form, dovranno confermare i dati inseriti e attendere SMS con codice OTP per la

validazione degli stessi; inserire, successivamente, nell'apposito campo il codice OTP ricevuto per la validazione dei dati inseriti nella richiesta benefici e confermare.

La richiesta rimborso della Tassa Regionale, compilata esclusivamente online e validata mediante OTP, deve essere regolarizzata entro i termini previsti dal Regolamento: è necessario caricare nel proprio "Fascicolo", della pagina personale del portale dei servizi online dell'Ente, il documento d'identità e la eventuale documentazione aggiuntiva valida ai fini della richiesta (es. ricevuta attestante il pagamento o il doppio pagamento della Tassa, ecc...).

Per ogni ulteriore dettaglio, si rinvia a quanto previsto dal vigente **Regolamento**.



Attenzione: agli studenti IDONEI assegnatari o non assegnatari di borsa di studio, il rimborso della Tassa Regionale per il diritto allo studio universitario è effettuato d'ufficio nelle modalità e nei termini previsti dal bando di concorso.



La richiesta di rimborso dovrà essere effettuata entro 3 anni dalla data dell'avvenuto versamento, così come previsto dal vigente Regolamento.



Il **Regolamento per il rimborso della Tassa regionale** è disponibile online nell'apposita sezione "Disposizioni generali", sottosezione "Atti generali", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **Contatti** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e pag. 15 (**ERSU riceve**).



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;

- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di rimborso previsti dal Regolamento, compatibilmente con le risorse economiche disponibili.

10. Concessione in uso delle sale istituzionali, degli spazi comuni e delle relative pertinenze



L'ERSU di Palermo concede in uso le proprie **sale istituzionali, spazi comuni e le relative pertinenze** alle associazioni e ai comitati studenteschi per iniziative e manifestazioni di carattere culturale, didattico, sociale, di informazione, formazione e orientamento, in generale, rientranti nella sfera di interesse degli studenti universitari delle Istituzioni Universitarie afferenti l'ERSU di Palermo.



La concessione in uso delle sale istituzionali e delle relative pertinenze, degli spazi comuni, delle attrezzature fisse e degli arredi dell'ERSU di Palermo è disciplinata da apposito **Regolamento** che definisce:

- finalità e principi;
- soggetti utilizzatori;
- modalità di accesso, di utilizzo e di presentazione della richiesta di concessione in uso delle sale istituzionali;
- tariffario e oneri dovuti;
- autorizzazioni, divieti e altro.



Per richiedere la concessione in uso delle sale istituzionali è necessario presentare l'apposito modulo disponibile nella sezione "*Modulistica*" del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale, "*brevi manu*" direttamente all'Ufficio Protocollo dell'Ente o via email a ufficio.cerimoniale@ersupalermo.it



Il **Regolamento per la concessione in uso delle sale istituzionali e delle relative pertinenze, degli spazi comuni, delle attrezzature fisse e degli arredi dell'ERSU di Palermo** è disponibile online nell'apposita sezione "*Disposizioni generali*", sottosezione "*Atti generali*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, contattare l'**Ufficio di Presidenza e Cerimoniale**:

- tel. 091.6545939
- email ufficio.presidenza@ersupalermo.it



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di concessione previsti dal Regolamento, compatibilmente con la disponibilità delle sale.

11. Tirocini curriculari



L'ERSU di Palermo offre alle studentesse e agli studenti iscritti presso l'Università degli studi di Palermo la possibilità di svolgere, presso tutti gli uffici dell'Ente, un periodo di tirocinio curriculare, non retribuito, riconosciuto in termini di crediti.



I tirocini curriculari sono disciplinati da apposita convenzione sottoscritta dall'ERSU di Palermo con l'Università degli studi di Palermo, tramite portale Almalaurea Unipa.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, contattare la **Segreteria di Direzione:**

- tel. 091.6545919/6057
- email direzione@ersupalermo.it



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare le regole definite dalla convenzione vigente.

12. Attività di collaborazione



L'ERSU di Palermo offre alle studentesse e agli studenti con particolari condizioni di reddito e di merito, l'opportunità di svolgere attività di collaborazione presso varie strutture.



Le forme di collaborazione ad attività connesse ai servizi resi dall'Ente sono disciplinate dal vigente Regolamento. Compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, l'Ente si riserva di pubblicare, per ogni a.a., apposito bando di concorso per l'accesso alle suddette attività di collaborazione part-time.



In base alle risorse finanziarie disponibili, l'Ente si riserva di pubblicare, nel corso di ogni a.a., apposito **Bando di concorso per l'accesso alle attività di collaborazione**.



Il **Bando di concorso per l'accesso alle attività di collaborazione**, se pubblicato, sarà disponibile online nell'apposita sezione "*Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici*", sottosezione "*Criteri e modalità*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.

Il **Regolamento per la disciplina delle forme di collaborazione degli studenti ad attività connesse ai servizi resi dall'ERSU di Palermo, previste dall'art. 11 del D.lgs. 68/2012**, è disponibile online nell'apposita sezione "*Disposizioni generali*", sottosezione "*Atti generali*", del portale "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, contattare la **Segreteria di Direzione**:

- tel. 091.6545919/6057
- email direzione@ersupalermo.it



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a:

- valutare le richieste di collaborazione part-time con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di erogazione dei contributi, compatibilmente con la disponibilità delle risorse finanziarie.

13. Segnalazioni e reclami



L'ERSU di Palermo favorisce e semplifica i rapporti tra l'utenza e l'Ente, sostiene e sviluppa le attività di comunicazione, promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti ed attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento anche mediante l'ascolto dell'utenza.



Le attività istituzionali di cui alla Legge 150/2000 sono disciplinati da apposito Regolamento



Segnalazioni e reclami su disservizi dell'Ente e/o **suggerimenti e proposte** per il miglioramento dei servizi erogati, potranno essere presentati utilizzando apposito modulo disponibile nella sezione "Modulistica" del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale, in una delle seguenti modalità:

- ✓ consegnato "brevi manu" direttamente al personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico assegnato presso le varie sedi
- ✓ inviato per posta ordinaria, all'**URP dell'ERSU di Palermo**, Viale delle Scienze, ed. 1 – 90128 Palermo
- ✓ inviato per posta elettronica, a urp@ersupalermo.it
- ✓ inviato per posta elettronica certificata, a protocollo@pec.ersupalermo.it



Il **Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ERSU di Palermo** è disponibile online nell'apposita sezione "Disposizioni generali", sottosezione "Atti generali", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Ente.



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **Contatti** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e pag. 15 (**ERSU riceve**).



L'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, si impegna a valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti.

14. Attività di informazione



L'ERSU di Palermo svolge, per tramite dell'**Ufficio Stampa**, le attività istituzionali di informazione previste dalla Legge 150/2000 e dalle disposizioni della legislazione regionale (informa il cittadino-utente e gli organi di informazione su tutte le opportunità che l'Ente offre in materia di diritto allo studio).

All'Ufficio stampa è affidata la gestione del sito web dell'Ente www.ersupalermo.it, e dei principali social network:

<https://www.facebook.com/ersupalermo>

<https://www.youtube.com/user/ersupalermo>

<https://plus.google.com/108276194704559308750/posts/WQ3TKGUaMpt>

L'Ufficio stampa cura inoltre la versione online del "Corriere degli Studenti universitari" dell'ERSU di Palermo: il blog-giornale "**IoStudionews**" è raggiungibile all'indirizzo <https://www.iostudionews.it/>

E' possibile seguire "IoStudionews" anche su:

Telegram <https://t.me/ioStudionewsErsu>

Twitter <https://twitter.com/iostudionews>



Le attività istituzionali sono disciplinate dalla Legge 150/2000



Per ricevere via email **le notizie pubblicate sul sito istituzionale**, è possibile iscriversi alla newsletter compilando il form disponibile nella homepage del sito istituzionale o inviare email a ufficiostampa@ersupalermo.it



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, contattare:

Ufficio Stampa

Viale delle Scienze, Ed. 1 – Residenza Universitaria “*Santi Romano*”, secondo piano - Palermo
Tel. 091.6546010 (Capo Redattore cell. 3939956916) email ufficiostampa@ersupalermo.it

Redazione “ioStuNews”

Viale delle Scienze, Ed. 1 – Residenza Universitaria “*Santi Romano*”, secondo piano - Palermo
Tel. 091.6546010 (Direttore Responsabile della testata giornalistica cell. 3939956916) email
ufficiostampa@ersupalermo.it

15. NOTIFY, il portale dedicato alla comunicazione istituzionale

"NOTIFY" è il portale dell'ERSU di Palermo dedicato alla comunicazione istituzionale.

E' stato realizzato per promuovere l'immagine dell'Ente, sostenere e sviluppare le attività di informazione e di comunicazione, favorire la piena utilizzazione dei servizi offerti, orientare l'utenza sulle modalità di accesso dei servizi erogati: in altre parole, per fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Ente, garantendo agli utenti le informazioni attinenti l'attività dell'Amministrazione.

Sul nuovo portale, pertanto, sono rese disponibili informazioni sulle competenze e le strutture dell'Ente, sui benefici erogati (dai bandi alle news), tutte le informazioni e la documentazione sulle opportunità offerte, ecc...

Il portale, ottimizzato sia per i computer desktop che per i dispositivi mobili, è raggiungibile dal seguente link:
<https://notify.ersupalermo.it/>

Il portale è dotato della funzionalità "Livechat", servizio messaggistica/chat in tempo reale.

Gli operatori rispondono appena possibile, compatibilmente con il numero e la complessità dei quesiti pervenuti (servizio attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00, e il mercoledì pomeriggio dalle ore 15:00 alle 17:00).

16. Customer satisfaction

Attraverso la rilevazione del grado di soddisfacimento dei servizi offerti, l'Ente si impegna ad intervenire, in modo mirato, su quelli ritenuti poco performanti.

Per misurare la Customer satisfaction, l'Ente utilizza dei questionari online, semplici da compilare, in forma anonima, raggiungibili da NOTIFY, il portale dedicato alla comunicazione istituzionale dell'Ente:

- Questionario di gradimento dei servizi offerti
<https://notify.ersupalermo.it/questionario-customer-satisfaction-ersu-palermo-1-1/>
- Questionario di gradimento del servizio di ristorazione
<https://notify.ersupalermo.it/verifica-della-soddisfazione-dellutenza-servizio-di-ristorazione-1-0/>
- Questionario di gradimento del portale NOTIFY
<https://notify.ersupalermo.it/valuta-il-sito/>



Per eventuali chiarimenti e/o ulteriori informazioni, si rimanda ai **Contatti** riportati a pag. 14 (**ERSU risponde**) e pag. 15 (**ERSU riceve**).

17. Faq

- Per **informazioni sugli uffici, sullo stato degli atti e dei procedimenti amministrativi**, nonché su ogni attività che riguardi l'Ente, inviare email a urp@ersupalermo.it
- Per **informazioni riguardanti le borse e i servizi erogati dall'Ente** (borse di studio, servizio abitativo, servizio ristorazione, ecc...), inviare email a borse@ersupalermo.it oppure compilare il modulo online disponibile nella pagina personale dei servizi "ersuonline" del portale studenti.
- Per le **attività di decertificazione** (volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle amministrazioni precedenti, ai sensi dell'art. 15 della L. 183/2011), inviare richieste esclusivamente in una delle seguenti modalità:
email a ufficio.decertificazioni@ersupalermo.it
pec a protocollo@pec.ersupalermo.it
- Per **segnalazioni e reclami** su disservizi dell'Ente e/o **suggerimenti** per il miglioramento dei servizi erogati, inviare email a urp@ersupalermo.it oppure presentare l'apposito modulo disponibile nella sezione "Modulistica" del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale, "brevi manu" direttamente al personale dell'URP o inviato all'URP in una delle seguenti modalità:
 - . posta ordinaria, a URP dell'ERSU di Palermo, Viale delle Scienze, Ed. 1 - 90128 Palermo
 - . email, a urp@ersupalermo.it
 - . pec, a protocollo@pec.ersupalermo.it
- Per ricevere **comunicazioni istituzionali** sull'attività dell'Ente è possibile aderire ai seguenti canali Telegram:

"ERSUPA" per comunicazioni rivolte alla generalità degli studenti
https://t.me/joinchat/AAAAAD_8nqb2Rp7ToAkprg

"ERSU_Notify" per comunicazioni rivolte alla generalità degli studenti

https://t.me/ersupalermo_notify

"ERSUPA_Santi Romano" per comunicazioni specifiche rivolte agli ospiti della R.U. "Santi Romano"

https://t.me/joinchat/AAAAAEFme7QoNiA_7U3GpA

"ERSUPA_San Saverio" per comunicazioni specifiche rivolte agli ospiti della R.U. "San Saverio"

https://t.me/joinchat/AAAAAD8UQ0D3B_GI5IOPWA

"ERSUPA_SS Nunziata" per comunicazioni specifiche rivolte agli ospiti della R.U. "Santissima Nunziata"

https://t.me/joinchat/AAAAEEEC6hbIcMbb_MJYKq

"ERSUPA_Biscottari" per comunicazioni specifiche rivolte agli ospiti della R.U. "Biscottari"

<https://t.me/joinchat/AAAAAEF-4FDISihjh-nGGw>

ERSUPA_Schiavuzzo" per comunicazioni specifiche rivolte agli ospiti della R.U.

Sciavuzzo" https://t.me/joinchat/AAAAAD70_ZbF6Q3C13n8nQ

ERSUPA_San Domenico Caltanissetta" per comunicazioni specifiche rivolte agli ospiti della R.U. "Ex Convento San Domenico"

https://t.me/joinchat/AAAAAD70_ZbF6Q3C13n8nQ

- Per **iscriversi alla newsletter** e ricevere via email le notizie pubblicate sul sito istituzionale, è necessario compilare il form disponibile nella homepage del sito istituzionale o inviare email a ufficiostampa@ersupalermo.it
- Per le richieste di **accesso agli atti**, ai sensi della L. 241/1990 e s.m.i., presentare istanza all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti per tramite email indirizzata a protocollo@ersupalermo.it o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per tramite email indirizzata a urp@ersupalermo.it (per quanto non espressamente indicato, si rinvia al vigente Regolamento, disponibile nell'apposita sezione disponibile nella sezione "*Disposizioni Generali*"),

sottosezione "Atti generali", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale; la modulistica è disponibile nell'apposita sezione disponibile nella sezione "Altri contenuti", sottosezione "Accesso civico", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale)

- Per le richieste di **accesso civico**, ai sensi art. 5 co. 1 del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i., presentare istanza al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza per tramite email indirizzata a trasparenza@ersupalermo.it (per quanto non espressamente indicato, si rinvia al vigente Regolamento, disponibile nell'apposita sezione disponibile nella sezione "Disposizioni Generali", sottosezione "Atti generali", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale; la modulistica è disponibile nell'apposita sezione disponibile nella sezione "Altri contenuti", sottosezione "Accesso civico", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale)

- Per le richieste di **accesso civico "generalizzato"**, ai sensi art. 5 co. 2 del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i., presentare istanza all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti per tramite email indirizzata a protocollo@ersupalermo.it o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per tramite email indirizzata a urp@ersupalermo.it o al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza per tramite email indirizzata a trasparenza@ersupalermo.it (per quanto non espressamente indicato, si rinvia al vigente Regolamento, disponibile nell'apposita sezione disponibile nella sezione "Disposizioni Generali", sottosezione "Atti generali", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale; la modulistica è disponibile nell'apposita sezione disponibile nella sezione "Altri contenuti", sottosezione "Accesso civico", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale)

- Per richiedere **certificati** è necessario presentare istanza all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti oppure all'Ufficio Protocollo, sito al piano terra della Residenza Universitaria "Santi Romano". I certificati sono sempre rilasciati in bollo (consegnare all'Ufficio una marca da bollo da € 16,00 da apporre alla richiesta e una marca da bollo da € 16,00 da apporre al certificato). Possono essere rilasciati in esenzione dall'imposta di bollo per i casi elencati nel D.P.R. 642/72 Tab. All. "B" o nei casi previsti da altre norme speciali. Il cittadino ha l'obbligo di citare

all'Amministrazione a cui fa richiesta di certificazione l'uso e la norma che esenta dall'imposta di bollo, che deve essere citata obbligatoriamente sul certificato rilasciato. Se la richiesta non riporta alcun riferimento normativo di esenzione, il certificato è rilasciato in bollo. I certificati rilasciati dall'ERSU di Palermo possono essere utilizzati solo nei rapporti tra privati e, pena nullità, riportano la seguente dicitura: *"Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi"*, così come previsto dalla normativa vigente. Ai fini dei procedimenti disciplinati dal testo unico delle leggi dell'immigrazione, non si applicano le disposizioni in materia di autocertificazione. Pertanto, sui certificati rilasciati dall'Ente sarà apposta, pena nullità, la seguente dicitura: *"Certificato rilasciato per i procedimenti disciplinati dalle norme sull'immigrazione"*.

- L'Ente pubblica sull'**Albo online**, raggiungibile sia dalla homepage del sito istituzionale www.ersupalermo.it che dalla homepage del portale "Amministrazione Trasparente", tutti gli atti e provvedimenti amministrativi. In base all'art. 32 della L. 69/2009 e all'art. 12 co. 3 della L.R. 5/2011, si intendono assolti gli obblighi di pubblicazione aventi effetto di pubblicità legale. Al fine di agevolare l'utenza, è disponibile in apposita sezione del portale "Amministrazione Trasparente", la **modulistica** dell'Ente in formato doc e in formato pdf (anche in english version).

- L'ERSU di Palermo attivato apposito servizio di pagamento mediante **PagoPA**, il *"...sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione..."* (vedi AgId <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/pagopa>).
 Accedi al servizio: <https://www.ersupalermo.it/amministrazionetrasparente/pagopa/>
 Nell'apposita pagina "Servizio PagoPa" del menù "Servizi" del sito istituzionale, sono disponibili le guide al pagamento della retta posto letto, del deposito cauzionale servizio abitativo e della restituzione benefici concessi.

- Gli indirizzi e i contatti degli Uffici dell'ERSU Palermo sono resi disponibili nell'apposita pagina del sito istituzionale e nell'apposita sezione "Organizzazione", sottosezione "Telefono e posta elettronica", del portale "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Ente, così come previsto dal D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.