DSU TOSCANA

Regione Toscana

GIOVANISÌ

# Carta dei Servizi a.a. 2022-2023

La Carta dei Servizi del DSU Toscana è lo strumento che descrive gli interventi di supporto al percorso formativo degli iscritti alle istituzioni universitarie della Toscana.

La borsa di studio e gli altri benefici monetari, i posti alloggio nelle residenze universitarie pubbliche, la ristorazione e le agevolazioni per la fruizione di eventi culturali hanno la finalità di rendere accessibile e sostenibile il corso di studi e di offrire a tutti gli studenti, ed in particolare ai più capaci e meritevoli ma privi di mezzi, un'opportunità concreta per raggiungere i più alti gradi degli studi.

L'obiettivo prioritario dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Toscana è quello di estendere il numero degli interventi e di offrire un elevato livello qualitativo dei servizi erogati. Con questa attenzione, l'Azienda persegue criteri di equità e solidarietà sociale traducendo in azione gli indirizzi nazionali e regionali volti a ridurre o ad azzerare il costo dello studio ai soggetti meno abbienti.

Perseguiamo con convinzione la nostra missione istituzionale, consapevoli di quanto sia necessario, in un contesto economico sempre più difficile, agevolare lo sviluppo formativo e professionale delle giovani generazioni attraverso la frequentazione dell'università.

Potrai verificare nelle pagine che seguono quanto sia ampio il ventaglio delle opportunità che l'Azienda offre, con la speranza che il DSU Toscana ti possa essere utile durante la tua esperienza di studio.

DSU TOSCANA

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

www.dsu.toscana.it | info@dsu.toscana.it

edizione Agosto 2022
informazioni aggiornate su www.dsu.toscana.it

Il Diritto allo Studio 8
Articolo 3 8
Articolo 34 8
Il DSU Toscana 9
La tassa regionale 11
Organizzazione azienda 12
Consigli degli Studenti 13
Informazioni e contatti 16
Interventi Monetari 17
Ristorazione 18
Residenze 19
Protocollo 21
Borse di studio e altri contributi monetari 24
Borsa di studio 24
Mobilità internazionale 27
Studenti disabili 28
Voucher per master 28
Tirocini curriculari 29
I pagamenti 30
Accertamenti 30
Mense e punti ristoro 34
Qualità degli alimenti 34
Attenzione per la salute 35







Rispetto per l'ambiente 35
Composizione del vassoio 37
Regole di accesso 38
Tariffe e pagamento 39
Mense e punti ristoro 40
Alloggi per fuorisede 46
Richiesta e assegnazione 48
Residenze universitarie 49
Rispetto per l'ambiente 56
La sicurezza 59
Commissioni studentesche 59
Cambiare alloggio 60
Contributo affitto 60
Cercare casa 62
Servizi generali 66
Aule studio 66
Mezzi di trasporto 68
Studente della Toscana 68
Il tempo libero 72
Sconti per eventi 72
Attività sportive 73
Contributi per iniziative 73
Spazi in concessione 74
Sala musica 74
Spazi per eventi 75
Qualità dei servizi 80
Rispetto degli indicatori 80
Ti ascoltiamo 84

# IL DIRITTO ALLO STUDIO

Il diritto allo studio è uno dei diritti fondamentali ed inalienabili della persona nonché principio sancito nel diritto internazionale dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU.

La Costituzione della Repubblica Italiana afferma il diritto allo studio agli articoli 3 e 34.

## Articolo 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

## Articolo 34

[...] I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

Il Diritto allo Studio Universitario promuove quindi la possibilità di proseguire gli studi fino ai livelli più alti anche a chi ha una condizione economica svantaggiata, arrivando a garantire, a chi risulta idoneo ai benefici, la gratuità dell'iscrizione agli istituti di livello universitario, insieme ad un sostegno economico per affrontare le spese di questo percorso.

Le risorse finanziarie che ciascuna Regione destina al DSU sono annualmente integrate dal MIUR tramite il Fondo di Intervento Integrativo e sono comprensive della tassa regionale per il Diritto allo Studio pagata dagli stessi studenti iscritti.

## Il DSU Toscana

In Toscana è l'Azienda per il Diritto allo Studio Universitario della Regione Toscana, il DSU Toscana, che si occupa dei servizi a supporto dell'istruzione universitaria per gli studenti che sono iscritti ai corsi di laurea, laurea magistrale, dottorato di ricerca, scuola di specializzazione e master degli istituti elencati nella pagina seguente.

- Accademia di Belle Arti, Carrara (MS)
- Accademia di Belle Arti di Firenze
- Accademia Italiana di Arte, Moda e Design, Firenze
- Conservatorio di Musica L. Cherubini, Firenze
- ISIA Design, Firenze
- Istituto Modartech Pontedera (PI)
- Istituto Superiore di Studi Musicali L. Boccherini, Lucca
- Istituto Superiore di Studi Musicali P. Mascagni, Livorno
- Istituto Superiore di Studi Musicali R. Franci, Siena
- LABA, Firenze
- Opificio delle Pietre Dure, Firenze
- Scuola di Musica di Fiesole (FI)

- Scuola IMT Alti Studi, Lucca
- Scuola Normale Superiore, Pisa
- Scuola Superiore per Mediatori Linguistici, Pisa
- Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa
- Siena Jazz Accademia Nazionale del Jazz, Siena
- Università degli Studi di Firenze
- Università di Pisa
- Università di Siena
- Università per Stranieri di Siena

Gli interventi del DSU Toscana riguardano l'erogazione di benefici assegnati per concorso agli studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi economici e l'offerta di servizi vari rivolti alla generalità degli studenti universitari.

Le borse di studio, i posti letto nelle residenze universitarie, i contributi per la mobilità internazionale e quelli per realizzare iniziative a cura dei gruppi studenteschi sono assegnati a seguito di concorso.

I servizi di ristorazione, le attività di orientamento, la consulenza nella ricerca di un alloggio e le agevolazioni per partecipare agli eventi culturali e sportivi sono, invece, servizi indirizzati alla generalità degli studenti.

Da molti anni l'Azienda garantisce l'erogazione della borsa di studio a tutti gli aventi diritto in possesso dei requisiti economici e di merito previsti dal bando, grazie anche ai finanziamenti della Regione Toscana.



# La tassa regionale

Dal 1995 è in vigore la tassa regionale per il Diritto allo Studio Universitario, istituita per incrementare le disponibilità finanziarie delle Regioni finalizzate all'erogazione di benefici agli studenti universitari capaci e meritevoli e privi di mezzi.

Gli studenti iscritti agli atenei di Firenze, Pisa e Siena pagano la tassa regionale insieme alla 1° rata delle tasse universitarie. Gli studenti iscritti agli altri istituti (elencati precedentemente in questa sezione e, tra questi, solo i dottorandi per la Scuola Normale Superiore di Pisa, la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e l'IMT di Lucca) pagano la tassa regionale direttamente al DSU Toscana contestualmente al pagamento della tassa di iscrizione al loro istituto universitario.

Gli studenti vincitori e idonei alla borsa di studio sono esentati dal pagamento dalla tassa regionale. Pertanto chi presenta domanda di borsa di studio non ha l'obbligo di effettuare il versamento nell'attesa dell'esito del concorso. Nel caso non risultasse vincitore o idoneo dovrà provvedere al versamento della tassa entro il 31 Marzo dell'anno successivo.

Se è stato effettuato il versamento non dovuto della tassa regionale potrà esserne richiesto il rimborso (all'Azienda o all'Università di riferimento), ma non è previsto alcun rimborso in caso di rinuncia agli studi. Non sono rimborsate le eventuali imposte di bollo.

# Organizzazione Azienda

Il DSU Toscana è un ente dipendente della Regione Toscana, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia amministrativa e gestionale, di proprio patrimonio e di proprio personale.

L'organizzazione dell'Azienda ed il suo funzionamento sono disciplinati dal Regolamento Organizzativo e da altri atti amministrativi consultabili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito www.dsu.toscana.it.

Questi gli organi dell'Azienda e le loro principali caratteristiche:

- Il Consiglio di Amministrazione definisce obiettivi e programmi da attuare e verifica che l'ente sia gestito secondo le direttive impartite. È composto da rappresentanti di Regione, Università e studenti. Per le decisioni in materia di Ristorazione, Residenze e Servizi agli Studenti si avvale del supporto di apposite commissioni consultive che coinvolgono anche rappresentanti del personale dell'Azienda e studenti - cda@dsu.toscana.it

- Il Presidente è il rappresentante legale dell'ente e presiede il Consiglio di Amministrazione - presidente@dsu.toscana.it

- Il Collegio dei Revisori esamina tutti gli atti amministrativi dell'ente e ne controlla la legittimità contabile ed amministrativa - revisori@dsu.toscana.it

La struttura operativa prevede al suo vertice il Direttore, nominato dal Consiglio di Amministrazione, che si occupa della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda mediante autonomi poteri di organizzazione, spesa e controllo. Per lo svolgimento del suo incarico si avvale della collaborazione di dirigenti responsabili di aree funzionali strutturate in servizi.



Gli uffici del DSU Toscana sono presenti nelle sedi universitarie di Firenze, Pisa e Siena; inoltre esistono dei presidi nelle città di Carrara e Arezzo.

# Consigli degli studenti

I Consigli Territoriali degli Studenti (CTS) sono l'organo studentesco preposto al controllo dei servizi forniti dall'Azienda.

La qualità e la corretta erogazione dei servizi sul territorio sono verificate regolarmente dai CTS attraverso ispezioni periodiche nelle case dello studente, relazioni sulle attività di ristorazione, proposte su regolamenti e servizi agli studenti.

Sono composti da 7 studenti per ciascun territorio di riferimento (Firenze, Pisa, Siena) ed eletti da tutti gli studenti in occasione del rinnovo delle rappresentanze studentesche di ciascun Ateneo.

I presidenti di ogni CTS sono membri di diritto del Consiglio di Amministrazione del DSU Toscana.

I membri dei Consigli territoriali confluiscono, inoltre, nel Consiglio Regionale degli Studenti, l'organismo che garantisce il coinvolgimento e l'effettiva partecipazione degli studenti al sistema integrato degli interventi in tema di diritto allo studio della Regione Toscana.

I CTS possono essere contattati a questi indirizzi:

- Firenze - cts.fi@dsu.toscana.it
- Pisa - cts.pi@dsu.toscana.it
- Siena - cts.si@dsu.toscana.it

diritto allo studio

informazioni
e contatti

Tutte le comunicazioni inerenti i vari servizi DSU Toscana come bandi, moduli e scadenze per borsa di studio ed altri contributi; informazioni su residenze universitarie, mense e punti di ristoro; oppure notizie sulle opportunità culturali e le agevolazioni per partecipare ad eventi, mostre, visite guidate e varie altre attività, si possono trovare sui canali ufficiali di informazione del DSU Toscana:

www.dsu.toscana.it

@dsutoscana

@dsutoscana

@DSUtoscana

Per informazioni specifiche o personali è possibile contattare il DSU Toscana attraverso questi canali:

- Telefono 055 2347200
  da lunedì a venerdì 10:00-13:00
  martedì e giovedì anche 15:00-16:30

- Aprendo un Ticket tramite lo Sportello studente online
  Il form ci aiuta a smistare le richieste nel modo migliore per fornire una risposta corretta e precisa entro 3 giorni dall'invio.

- Uffici
  Indirizzi ed orari sono riportati di seguito divisi per settore e sede. È possibile che alcuni servizi di informazione siano svolti solo su appuntamento.



Di seguito sono riportati canali di contatto specifici per alcuni servizi. Gli orari indicati potrebbero subire variazioni.

Eventuali modifiche sono sempre comunicate sul sito www.dsu.toscana.it che è opportuno consultare prima di recarsi presso gli uffici.

## Interventi Monetari

Informazioni su: borsa di studio; contributo mobilità internazionale; contributo studenti con disabilità; voucher per master di I e II livello; contributo per tirocini curriculari; contributo affitto; pagamenti.

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici sono consultabili sul sito www.dsu.toscana.it.

Tramite la piattaforma https://prenotazioni.dsu.toscana.it/ è possibile concordare un appuntamento con il Servizio Interventi Monetari nelle seguenti sedi:

- Firenze - Viale A. Gramsci 36
- Pisa - Lungarno A. Pacinotti 32
- Siena - Via P. Mascagni 53

# Ristorazione

Assistenza ed eventuale ricarica tessera mensa.

- Carrara - Palazzo Saffi, Via Solferino 12/A
  tel. 0585 641259
  su appuntamento - tel. 0585/641258
  martedì e giovedì 10:00-13:00

- Firenze - Viale G.B. Morgagni 51
  presso Residenza Calamandrei
  tel. 055 2261325-347-349
  accesso su prenotazione
- Firenze - Via delle Pandette 3
  presso Polo Scienze Sociali
  tel. 055 4368453
  accesso su prenotazione
- Pisa - Via Martiri 4
  tel. 050 567580
  accesso su prenotazione
  da lunedì a sabato 11:30-14:30

- Pisa - Via E. Betti
  tel. 050 541020
  su prenotazione
  martedì e giovedì 11:30-14:30

- Pisa - Via C. Cammeo 51
  tel. 050 567785
  su prenotazione
  lunedì, mercoledì e venerdì 11:30-14:30

- Siena - Via E. De Nicola 9
  tel. 0577 332543
  su prenotazione



- Siena - Via P. Mascagni 53
  tel. 0577 760111
  su prenotazione

# Residenze

Informazioni su convocazione, assegnazione e gestione di posti alloggio e strutture residenziali.

- Firenze - Viale G.B. Morgagni 51
  c/o Residenza Calamandrei
  tel. 055 2261329-321
  da lunedì a venerdì 9:00-13:00

- Firenze - Via G. Miele 3
  c/o Residenza Caponnetto
  tel. 055 2261352
  da lunedì a venerdì 9:00-13:00

- Firenze - Via del Mezzetta 9/G
  c/o Residenza Modou & Mor
  tel. 055 5074200
  da lunedì a venerdì 9:00-13:00

- Pisa - Lungarno Pacinotti 32
  c/o Residenza Nettuno
  tel. 050 567596
  da lunedì a sabato 10:00-12:30

- Pisa - Piazza dei Cavalieri 6
  c/o Residenza Fascetti
  tel. 050 567358
  martedì 14:30-16:30 - venerdì 10:00-13:00 - mercoledì su appuntamento

- Pisa - Via Venezia Giulia 2
  c/o Residenza Mariscoglio
  tel. 050 567000
  da lunedì a sabato 10:00-13:00

- Pisa - Via I. Rosellini 6
  c/o Residenza Rosellini
  da lunedì a sabato 11:00-13:00

- San Giuliano Terme (PI) - Via G. Berchet 40
  c/o Residenza I Praticelli
  tel. 055 87581
  lunedì 10:00-13:00 - giovedì 14:30-16:30

- Siena - Via P. Mascagni 53
  tel. 0577 760807-803
  da lunedì a venerdì 10:00-13:00
  martedì e giovedì anche 15:00-17:00



# PROTOCOLLO

Per la presentazione di istanze in forma cartacea:

- Firenze - Viale A. Gramsci 36
- Pisa - Piazza dei Cavalieri 6
- Siena - Via P. Mascagni 53

con orario da lunedì a venerdì 9:30-12:30

Per l'invio digitale di istanze da registrare è possibile utilizzare l'indirizzo email protocollo@dsu.toscana.it o l'indirizzo PEC dsutoscana@postacert.toscana.it.

Le domande di benefici (borsa di studio, posto alloggio, contributi...) si presentano attraverso il portale dei servizi on line https://portale.dsu.toscana.it.

# BORSE DI STUDIO

# E ALTRI

# CONTRIBUTI

# MONETARI

Gli studenti universitari meritevoli, ma in condizioni economiche disagiate, possono accedere a diverse forme di contributi economici che sono assegnate per concorso.

I bandi hanno cadenza annuale e sono disponibili sul sito www.dsu.toscana.it. Per partecipare è possibile fare domanda direttamente on line.

Il principale beneficio che l'Azienda eroga per sostenere i costi affrontati dagli studenti per conseguire il titolo accademico è la borsa di studio. Ci sono poi altri benefici economici che emana a cadenza regolare e può promuovere ulteriori interventi monetari a carattere straordinario. Di seguito i dettagli di ciascuno.

## Borsa di studio

La borsa di studio consiste in un importo in denaro e in servizi gratuiti assegnati per concorso in base a determinati requisiti economici e di merito.

Al concorso possono partecipare gli studenti regolarmente iscritti per il conseguimento del primo titolo di studio a corsi di laurea, dottorato di ricerca e scuole di specializzazione di atenei, accademie, conservatori e istituti di alta formazione toscani.

Possono partecipare anche gli studenti non ancora iscritti: se idonei, al momento della pubblicazione della graduatoria provvisoria la loro domanda resterà sospesa fintanto che non sarà perfezionata l'iscrizione.

Il bando di concorso per borsa di studio è pubblicato ogni anno entro il mese di Luglio e vi sono specificati i requisiti di merito ed i requisiti economici per poter partecipare.



I requisiti di merito, che sono specificati in dettaglio nel bando, riguardano il numero di crediti formativi universitari (CFU) che lo studente deve conseguire entro il 10 Agosto dell'anno di iscrizione. Il numero di crediti richiesto varia in base all'anno di corso e per ciascun anno di iscrizione e corso di studi.

I requisiti economici sono basati su un Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) ed un Indicatore della Situazione Patrimoniale Equivalente (ISPE) della Dichiarazione Sostitutiva Unica che devono rientrare nei limiti fissati dalla Regione Toscana e riportati nel bando.

Per partecipare al bando di borsa di studio è necessario essere in possesso di un'Attestazione ISEE valida per Prestazioni Agevolate per il Diritto allo Studio Universitario.

Per gli studenti con disabilità, portatori di handicap ai sensi della L. 104/92 o con un'invalidità pari almeno al 66%, e per gli studenti con figli minori sono previsti requisiti di merito specifici e limiti ISEE più elevati.

Per partecipare al concorso occorre compilare la domanda on line su www.dsu.toscana.it e seguire la procedura indicata per la sua presentazione.

Soltanto gli studenti stranieri o gli studenti italiani che hanno reddito all'estero devono presentare la documentazione cartacea in base a quanto previsto nel bando di concorso.

La scadenza per presentare la domanda è prevista per il mese di Agosto o, per chi è iscritto a corsi di dottorato di ricerca o scuole di specializzazione, a Novembre: sul bando le date precise entro cui presentare la richiesta.

Un apposito avviso sul sito www.dsu.toscana.it, pubblicato nei termini previsti dal bando, informerà della pubblicazione delle graduatorie del concorso: nessuna comunicazione personale verrà inviata agli studenti che presentano la domanda, ma

ciascuno potrà consultare la propria posizione accedendo alla sua area riservata nel sito del DSU Toscana.

La graduatoria del concorso (prima la provvisoria e poi la definitiva) indicherà per ciascuno studente una delle seguenti tipologie:

- Idoneo: chi è in possesso dei requisiti previsti e avrà diritto alla quota monetaria, può essere convocato per l'alloggio (se ne ha fatto richiesta) e accedere gratuitamente alla mensa;
- Sospeso: riguarda chi non può accedere ai benefici previsti per varie motivazioni, tra cui: mancata iscrizione; attestazione ISEE non reperibile nella banca dati INPS o non conforme; documentazione da integrare;
- Escluso: chi è privo dei requisiti previsti dal bando;
- Vincitore: definizione prevista solo nella graduatoria definitiva.

I vincitori di borsa di studio hanno diritto ad una quota monetaria, erogata di solito in due rate, che varia in relazione alla condizione economica dello studente e in relazione alla sua residenza rispetto alla sede principale del corso di studi (lo studente può quindi essere considerato in sede, pendolare o fuori sede; la condizione viene determinata dai tempi di percorrenza necessari per raggiungere la sede del corso di studi con mezzi di trasporto pubblico).



I vincitori di borsa hanno anche accesso gratuito ai servizi di ristorazione dell'Azienda e, se sono fuori sede e ne hanno fatto richiesta, hanno diritto ad un alloggio (nei limiti delle disponibilità dell'Azienda) a titolo gratuito. Gli idonei non vincitori possono, sempre nei limiti delle disponibilità dell'Azienda, usufruire di un alloggio alla tariffa di € 250 mensili.

In alcuni casi specificati dal bando (es. studenti disabili, studenti con figli minori, studenti che frequentano corsi in sedi ove non sono presenti strutture dell'Azienda e altri casi), il DSU Toscana può concedere, su richiesta, la monetizzazione dei servizi in luogo del mancato godimento dei servizi stessi.

Agli studenti vincitori spetta, inoltre, l'esonero dalla tassa regionale per il diritto allo studio universitario e l'esonero totale da tasse e contributi universitari, ove previsto.

## Mobilità internazionale

Gli studenti vincitori di borsa di studio hanno diritto ad un'integrazione economica per partecipare a programmi di mobilità internazionale riconosciuti dal proprio corso di studi (es. programmi Socrates-Erasmus...) purché svolti nello stesso anno accademico in cui risultano borsisti.

L'integrazione monetaria -costituita da un contributo mensile- è concessa anche per più volte, per un periodo massimo di 10 mesi per ciascun livello di studi seguito.

L'importo del contributo varia, a seconda dell'ISEE di appartenenza, (frazionati se riferiti a periodi inferiori).

borse di studio e altri contributi

Per il periodo di svolgimento del programma di mobilità saranno sospesi i servizi gratuiti connessi alla borsa di studio (mensa e alloggio), nonché l'eventuale contributo affitto.

L'importo spettante è calcolato sulla base del periodo trascorso all'estero, verificato con le Università e assegnato al rientro dal programma di mobilità previo controllo del riconoscimento di almeno 6 crediti degli esami svolti all'estero validi per il corso di studi al quale lo studente risulta iscritto.

Lo studente può richiedere, tramite apposito modulo on line sul sito www.dsu.toscana.it, un anticipo di € 900 prima della partenza. La domanda deve essere corredata da apposita documentazione attestante l'ammissione al programma di mobilità.

## Studenti disabili

Il contributo per studenti con disabilità prevede benefici economici e/o servizi gratuiti (mensa e alloggio) o a pagamento (alloggio) forniti dall'Azienda per gli studenti portatori di handicap riconosciuto ai sensi dell'art. 3, comma 3 della L. 104/92 o con invalidità pari o superiore al 66%, che non siano beneficiari di altre provvidenze monetarie.

## Voucher per Master

Per accrescere le competenze professionali e per facilitare l'inserimento o il posizionamento nel mercato del lavoro dei giovani laureati residenti in Toscana, nell'ambito delle iniziative finanziate con il Fondo Sociale Europeo, l'Azienda può concedere, su richiesta, un voucher, cioè un contributo finalizzato a promuovere la frequenza di master universitari di I e II livello.

Il voucher consente il rimborso (totale o parziale) delle spese di iscrizione ad un corso post laurea di durata almeno annuale (che garantisce il conseguimento di almeno 60 CFU) e che deve essere attivato da un'istituzione universitaria italiana abilitata dal MIUR al rilascio del titolo di master.

Le modalità di accesso ai voucher sono illustrate sul sito www.dsu.toscana.it.

## Tirocini curriculari

Nell'ambito delle iniziative finanziate con il Fondo Sociale Europeo, l'Azienda sostiene lo sviluppo di tirocini curriculari attraverso la copertura, parziale o totale, del rimborso spese forfettario erogato da enti ed aziende pubbliche e private (indicati come "soggetti ospitanti") a studenti universitari impegnati in un'esperienza di tirocinio curriculare nell'ambito di un percorso di studio universitario.

Ai soggetti ospitanti è concesso il finanziamento per ciascun tirocinante in età compresa tra i 18 ed i 32 anni iscritto ad una delle università e degli istituti di alta formazione e specializzazione toscani.

Il tirocinio curriculare deve avere un valore pari a 12 CFU o durata di almeno 300 ore e si inserisce nel percorso formativo universitario dello studente.

Per le attività svolte il soggetto ospitante deve corrispondere al tirocinante una retribuzione di importo pari ad almeno € 500 mensili lordi.

Le modalità di accesso ai contributi sono illustrate sul sito www.dsu.toscana.it.



borse di studio e altri contributi

# I pagamenti

I pagamenti a favore degli studenti beneficiari dei contributi economici sono effettuati, nel rispetto delle scadenze indicate nei relativi bandi, tramite accredito su conto corrente o carta intestati allo studente stesso.

La borsa di studio è erogata in 2 rate, ognuna pari al 50% dell'importo assegnato.

# Accertamenti

L'Azienda effettua controlli di veridicità sulle dichiarazioni sostitutive prodotte dagli studenti che hanno presentato domanda di benefici.

L'accertamento analizza la rispondenza dei requisiti sia economici che di merito dichiarati al momento della presentazione della domanda.

I controlli sulla sussistenza del requisito di merito sono effettuati in collaborazione con gli istituti ai quali gli studenti risultano iscritti.

I controlli sui requisiti economici sono effettuati tramite la consultazione di banche dati dell'Agenzia delle Entrate.

Avvio e conclusione degli accertamenti sono resi noti mediante la pubblicazione sul sito www.dsu.toscana.it.

L'Azienda può richiedere agli studenti interessati dalla verifica idonea documentazione o dichiarazioni integrative atte a dimostrare o sostenere i dati dichiarati.

In caso di incongruenze il beneficio può essere revocato o ridotto e sarà applicata la sanzione prevista dalla legge.

La restituzione delle somme dovute ed il pagamento dell'eventuale sanzione possono essere effettuati in una unica soluzione oppure in forma rateale.

# mense e punti ristoro

Diffusi sul territorio regionale, in prossimità delle varie sedi universitarie, si trovano mense e punti di ristoro del DSU Toscana o in convenzione con l'Azienda, dove gli studenti possono usufruire, a prezzi contenuti, del servizio ristorazione sia a pranzo che a cena.

Il DSU Toscana eroga normalmente oltre 3,5 milioni di pasti all'anno, proponendo ogni giorno menù vari e bilanciati preparati garantendo qualità degli alimenti, attenzione per la salute e rispetto per l'ambiente.

Nelle nostre mense sono previste numerose opzioni alimentari per assicurare la varietà e andare incontro alle diverse esigenze dell'utenza: oltre 500 ricette articolate su 4 menù stagionali. Gli studenti possono trovare ogni giorno una proposta diversa sia nel menù tradizionale erogato presso i refettori che tra le pietanze erogate presso i punti vendita dei pasti da asporto.

## Qualità degli alimenti

Tutte le mense a gestione diretta del DSU Toscana aderiscono al progetto regionale Pranzo sano fuori casa realizzato in collaborazione con le Aziende USL toscane.

Nelle mense universitarie si trovano menù nutrizionalmente bilanciati con verdura e frutta di stagione a filiera corta toscana (FT) o biologica (BIO), prodotti biologici e di origine geografica certificata (DOP, IGP) ed altri prodotti agroalimentari tradizionali italiani (PAT).

Alcune delle bibite erogate in freebeverage® sono prodotti del commercio equo e solidale, certificate Fairtrade®.



## Attenzione per la salute

Le preparazioni alimentari sono varie e bilanciate ed attente ad offrire alternative per le diverse esigenze di salute, scelte culturali e prescrizioni religiose.

Le ricette e gli ingredienti che compongono ogni alimento, con evidenziazione degli allergeni e consumo consigliato, sono consultabili al momento della scelta del proprio pasto per favorire una composizione consapevole del proprio vassoio. E, a richiesta, in molte mense, è possibile avere pietanze preparate con alimenti privi di glutine.

Gli aspetti inerenti la sicurezza degli edifici (anche le mense universitarie) sono trattati nell'apposito paragrafo all'interno della sezione di questa guida intitolato Alloggi per fuorisede.

## Rispetto per l'ambiente

Perseguire obiettivi di sostenibilità ambientale nella ristorazione collettiva è un processo complesso che prevede azioni di prevenzione, riutilizzo, riciclo e recupero.

La prevenzione comporta la limitazione al ricorso di materiali monouso e quindi l'orientarsi il più possibile al riutilizzo, cercando di ridurre la produzione di rifiuti che vengono comunque smaltiti in maniera differenziata per entrare nella filiera locale del riciclo.

L'utilizzo della tecnologia e l'analisi dei flussi consentono, inoltre, un'ulteriore azione di prevenzione: la programmazione delle attività di ristorazione che permette di calibrare la produzione all'utenza e quindi di ridurre gli sprechi. Eventuali eccedenze vengono poi recuperate a seguito di accordi stipulati con specifiche

realtà del territorio.

Nelle mense universitarie l'obiettivo è arrivare a fornire un servizio il più possibile plastic-free.

Per limitare il ricorso al materiale plastico e ridurre la quantità di rifiuti prodotti nel processo, utilizziamo piatti in ceramica o policarbonato, posate in acciaio e bicchieri in policarbonato. Tutti materiali lavabili che, dopo ogni utilizzo, sono sanificati in condizioni igieniche rigorose. Inoltre, abbiamo optato per l'erogazione di acqua e bevande alla spina e, all'occorrenza, per l'uso di stoviglie in bioplastica o in materiale compostabile.

In tutte le mense è attuata la raccolta differenziata, un gesto concreto per il rispetto dell'ambiente effettuato dal personale sia in cucina nella fase di preparazione dei menù che in sala, a fine pasto, con l'aiuto degli studenti che separano i residui di organico, plastica e indifferenziato nei loro vassoi, prima di riconsegnarli.

Il DSU Toscana collabora con associazioni, cooperative ed enti impegnati nel sostegno socio-assistenziale per il recupero delle eccedenze alimentari e la loro distribuzione a chi si trova in situazioni di disagio. Inoltre, gli scarti di lavorazione dei vegetali di uno dei nostri stabilimenti sono ritirati ed utilizzati per l'alimentazione di animali da fattoria.

Infine, il DSU Toscana adotta il green public procurement per le procedure di approvvigionamento e di individuazione dei punti ristoro in convenzione. L'obiettivo è di effettuare acquisti derivanti da processi di produzione a ridotto impatto ambientale e promuovere misure, soluzioni e metodologie che incidano positivamente sulla salute e sull'ambiente. Richiede, pertanto, ai suoi fornitori il rispetto di criteri ambientali minimi (CAM), con particolare attenzione alla tipologia dei mezzi di trasporto ed alle certificazioni ambientali.

Per un quadro completo delle azioni di rispetto dell'ambiente attuate dal DSU Toscana consultare anche il relativo paragrafo nella sezione Alloggi per fuorisede di questa guida.





# Composizione del vassoio

Nelle mense dell'Azienda si può scegliere tra diverse composizioni del vassoio che soddisfano le esigenze più disparate.

L'offerta prevede, per ogni portata, più opzioni tra cui poter scegliere e, fra queste, è sempre possibile effettuare una scelta vegetariana sia a pranzo che a cena.

Le bevande sono distribuite a libero consumo mediante dispenser self service.

Uno yogurt o un dessert possono essere aggiunti al vassoio in alternativa alla frutta.

Di seguito sono indicate le due possibili composizioni del vassoio:

- il pasto completo prevede un menù classico composto da primo, secondo, contorno, frutta, pane e bevanda;

- il pasto ridotto prevede un primo o un secondo ed un contorno oppure un'insalatona. Poi frutta, pane e bevanda.

Sono, inoltre, disponibili menù differenziati e alternativi:

- la linea pizzeria a base di pizza, panini, focacce e piadine farcite;

- la linea piatti freddi a base di salumi e formaggi, verdure, crostini;

- la linea insalateria con numerosi ingredienti diversi per personalizzare la propria insalatona;

- la linea prendi & vai ideale per chi ha poco tempo, con pasti da asporto a base di panini, pizze, focacce, insalatone, primi, secondi e contorni confezionati in pratiche vaschette da gastronomia. Possibile anche l'opzione senza glutine.
  In questa linea sono attivi l'asporto quotidiano sia del pranzo che della cena e la prenotazione del pasto che consente di evitare la fila.

## Regole di accesso

Per accedere alle mense universitarie occorre essere in possesso di un badge magnetico personale rilasciato dall'Università o dal DSU Toscana a seconda della diversa tipologia di utenza.

Gli studenti iscritti alle Università di Firenze, di Pisa, di Siena e all'Università per Stranieri di Siena possono utilizzare la Carta Studente della Toscana. Nella sezione di questa guida intitolata Servizi Generali si possono consultare altre agevolazioni per gli studenti connesse alla Carta Studente della Toscana.

Gli studenti iscritti agli altri Istituti Universitari e le altre categorie di utenti riceveranno, invece, la Carta DSU Toscana che consentirà l'accesso a tutte le mense universitarie e punti ristoro della Regione Toscana.





## Tariffe e pagamento

Al termine delle linee self service di tutte le mense si trovano le casse per il pagamento.

Le tariffe per il servizio ristorazione del DSU Toscana sono differenti per tipologia di utente e di pasto e sono consultabili sul sito www.dsu.toscana.it.

Gli studenti vincitori di borsa di studio hanno diritto ad uno o due pasti gratuiti al giorno, a seconda della loro condizione di studenti fuori sede, pendolari o in sede. Per gli altri studenti le tariffe sono modulate in base alla composizione del vassoio e alla fascia ISEE di appartenenza.

Altri utenti autorizzati dal DSU Toscana (ad esempio studenti di istituti universitari non toscani, accompagnatori di studenti disabili...) possono accedere al servizio a tariffe specifiche anche in questo caso differenziate in base alla composizione del vassoio.

Il badge magnetico che consente l'accesso alla mensa serve anche per il pagamento. La tessera può essere ricaricata con queste modalità:

- paypal o carta di credito attraverso il sistema Ricarichiamoci al link ricarichiamoci.dsu.toscana.it;

- contanti attraverso i Monetometri, gli specifici dispositivi presenti presso le mense, oppure allo sportello ristorazione (per indirizzi e orari di apertura consultare la sezione Informazione e contatti della presente guida);

- carta prepagata acquistabile nei negozi convenzionati che sono elencati sul sito www.dsu.toscana.it in tagli da € 5, 10, 20 o 50. Il credito della carta prepagata può essere trasferito sulla tessera mensa in due modi:

- inserendo il codice della carta prepagata sul sistema Ricarichiamoci al link ricarichiamoci.dsu.toscana.it. Una email del sistema confermerà l'avvenuto trasferimento del credito;
- inviando via sms il codice della carta prepagata al numero 348 2569030. Il messaggio deve essere inviato dal numero di cellulare indicato in fase di registrazione a Ricarichiamoci. Un sms di conferma da parte del sistema comunicherà l'avvenuto accredito ed il saldo sulla tessera mensa. A seconda del proprio piano tariffario l'invio del messaggio potrebbe avere un costo.

# Mense e punti ristoro

Di seguito sono elencate le principali mense universitarie in Toscana. Altri punti di ristoro, in prossimità delle sedi universitarie, e informazioni dettagliate su orari, menù, condizioni di accesso e convenzioni di ciascuna si possono consultare sul sito www.dsu.toscana.it (sezione Servizi/Ristorazione).

- Arezzo - Mensa Ospedale Nuovo
  Via P. Nenni 20
  da lunedì a sabato pranzo
- Arezzo - Bar Tavola Calda "Il Pionta"
  Via P. Nenni 20
  da lunedì a sabato pranzo
- Carrara - Mensa Carrara
  Via Cavour 49
  da lunedì a sabato pranzo
- Firenze - Coffee.To
  Viale G.B. Morgagni 51
  da lunedì a venerdì pranzo



effettua servizio bar

- Firenze - Mensa Calamandrei
  Viale G.B. Morgagni 51
  da lunedì a sabato pranzo e cena
- Firenze - Mensa Caponnetto
  Via G. Miele 2
  da lunedì a venerdì pranzo e cena; sabato pranzo
- Firenze - Mensa Montedomini
  Via dei Malcontenti 6
  da lunedì a venerdì pranzo
- Firenze - Mensa Sant'Apollonia
  Via Santa Reparata 12
  da lunedì a domenica pranzo e cena
  effettua servizio bar
- Firenze - Mensa Santa Marta
  Via Santa Marta 3
  da lunedì a venerdì pranzo
  effettua servizio bar
- Firenze - Mensa San Salvi
  Via di San Salvi, 12
  da lunedì a venerdì pranzo e cena; domenica cena
- Firenze - Delta Florence
  Via Vittorio Emanuele, 3
  da lunedì a domenica pranzo e cena
- Firenze - Mensa Isia
  Via Pisana, 79
  da lunedì a venerdì pranzo
- Pisa - Mensa Betti
  Via E. Betti 17
  da lunedì a venerdì pranzo e cena

- Pisa - Mensa Cammeo
  Via C. Cammeo 51
  da lunedì a venerdì pranzo
- Pisa - Mensa Martiri
  Via Martiri 7
  da lunedì a venerdì e domenica pranzo e cena
  sabato pranzo
  effettua servizio bar
- Pisa - Mensa Ospedale Lotti
  Via Roma, 147
  da lunedì a venerdì pranzo
- Pisa - Mensa Rosellini
  Via I. Rosellini 6
  da lunedì a venerdì pranzo
- Prato - Caffè Bonamici
  Via Bettino Ricasoli,3/5
  da lunedì a venerdì pranzo
- San Giuliano Terme (PI) - Mensa I Praticelli
  Via G. Berchet 40
  da lunedì a domenica pranzo e cena
  effettua servizio bar
- Sesto Fiorentino (FI) - Mensa Sesto
  Via della Lastruccia 228
  da lunedì a venerdì pranzo
- Siena - Mensa Ospedale Le Scotte
  Viale Bracci
  da lunedì a domenica pranzo
- Siena - Mensa San Miniato
  Via E. De Nicola 9
  self service: da lunedì a sabato pranzo e cena;
  domenica pranzo
  tavola calda: da lunedì a sabato pranzo





effettua servizio bar

- Siena - Mensa Sant'Agata
  Via Sant'Agata 1
  da lunedì a domenica pranzo e cena
  effettua servizio bar
- Siena - Tendostruttura Unistrasi
  Piazza Fratelli Rosselli
  da lunedì a venerdì pranzo, solo su prenotazione con asporto
- Siena - Bar Polo Didattico San Niccolò
  Via Roma, 56
  da lunedì a venerdì pranzo
- Siena - Bar Polo Didattico San Francesco
  Piazza San Francesco, 7
  da lunedì a venerdì pranzo
- Sovigliana, Vinci (FI) - Agenzia della Formazione
  Via G. Oberdan 13
  da lunedì a venerdì pranzo

ALLOGGI
PER
FUORISEDE

La distanza tra il luogo di residenza e la sede universitaria può rappresentare un ostacolo sociale ed economico nell'esercizio del diritto all'istruzione universitaria ed è un fattore che può determinare una concreta difficoltà nel proseguimento degli studi.

Per ridurre il disagio della lontananza dal luogo di studio ed agevolare la frequenza dei corsi universitari, il DSU Toscana assegna agli studenti fuorisede, per concorso e nei limiti della disponibilità, posti alloggio nelle residenze universitarie che gestisce direttamente.

Il DSU Toscana gestisce oltre numerosi posti letto in residenze dislocate nelle città di Arezzo, Carrara, Firenze, Pisa e Siena e relative province, in luoghi che permettono di raggiungere facilmente le sedi universitarie di quei territori.

Le strutture residenziali sono organizzate in differenti tipologie abitative: camere singole e doppie, monolocali, bilocali o appartamenti con più camere. Una parte degli alloggi è attrezzata per il soggiorno di studenti diversamente abili e dei loro eventuali accompagnatori.

Alcune strutture sono servite da una mensa universitaria interna o adiacente alla residenza.

In molte residenze sono presenti lavatrici ed asciugatrici a gettone che gli studenti possono utilizzare per lavare la biancheria e gli indumenti personali. L'Azienda assicura ad ogni studente alloggiato 3 lavaggi e 3 asciugature gratuite al mese.

Tutte le residenze, inoltre, hanno spazi comuni destinati allo studio ed alla ricreazione. Spazi che, in alcuni casi, sono accessibili anche a studenti non alloggiati nella struttura.

La pulizia degli spazi comuni è quotidiana ed è affidata ad apposito personale. La ditta di pulizie incaricata dall'Azienda si occupa anche della pulizia degli alloggi degli studenti una volta alla settimana. La pulizia giornaliera dell'alloggio è invece delegata allo studente assegnatario che ha l'obbligo di mantenerlo pulito ed in buono stato.

L'Azienda si riserva di procedere a delle pulizie straordinarie secondo un proprio calendario e, in genere, in occasione dei periodi di chiusura delle residenze o in eventuali altre situazioni di necessità.

Il personale dell'Azienda effettua periodicamente dei controlli negli alloggi per verificarne le condizioni e l'ordine.

Molte residenze hanno un servizio di portierato giornaliero (e talvolta anche notturno) con funzioni di presidio e per segnalazioni sulle necessità di manutenzione di alloggi e impianti.

Per soggiorni di breve periodo, in alcune residenze, sono disponibili dei posti letto a uso foresteria[1]. Il servizio è a pagamento ed è riservato solo a certe categorie di utenti (ad esempio studenti pendolari o fuori sede non assegnatari di posto alloggio, ricercatori, dottorandi, professori, parenti degli studenti alloggiati) e per un massimo di 15 giorni. Si può prenotare dal sito www.dsu.toscana.it (sezione Servizi/Residenze link Foresteria).

Per gli studenti che non possono accedere agli alloggi del DSU Toscana, l'Azienda ha avviato una collaborazione con il portale Cerco Alloggio, accessibile dal sito www.dsu.toscana.it, per supportare gli universitari nella ricerca di una sistemazione idonea alle loro esigenze durante il periodo di studio.

[1] In alcuni casi il servizio foresteria è assicurato anche utilizzando i posti alloggio non assegnati o momentaneamente liberi per le assenze degli assegnatari. A seguito di particolari esigenze, l'Azienda si riserva la facoltà di sospendere, anche temporaneamente, il servizio foresteria.



ALLOGGI per fuorisede

# Richiesta e assegnazione

La richiesta di posto alloggio nelle residenze universitarie può essere fatta dagli studenti che siano residenti fuori sede (rispetto alla sede del loro corso di studi) e che siano in possesso dei requisiti economici e di merito stabiliti nel bando di concorso per borse di studio pubblicato ogni anno a Luglio.

La richiesta di alloggio è contestuale alla richiesta di borsa di studio. Non si può fare richiesta di solo posto alloggio: per poter beneficiare dell'alloggio è necessario essere studenti fuori sede e fare domanda di borsa di studio.

Nella sezione di questa guida intitolata Borse di studio e altri contributi monetari si possono consultare le informazioni generali sul bando annuale per la richiesta di borsa di studio e posto alloggio.

Per le informazioni specifiche, anche in relazione ai termini ed alle modalità con cui verranno effettuate le convocazioni, consultare il bando di concorso.

Lo studente che, a seguito del concorso, risulta vincitore del posto alloggio è convocato per l'assegnazione mediante avviso pubblicato sul sito dell'Azienda: www.dsu.toscana.it. I termini della convocazione saranno consultabili nell'area riservata dello studente e varranno a tutti gli effetti come notifica.

Per ottenere l'assegnazione, lo studente è tenuto al versamento di un deposito cauzionale che sarà restituito al rilascio dell'alloggio al netto di eventuali danni contestati o debiti nei confronti dell'Azienda.



Gli alloggi sono assegnati per 11 mesi l'anno, con chiusura durante il mese di Agosto.

La chiusura di parte delle strutture abitative può essere disposta anche nel periodo natalizio.

Gli studenti regolarmente alloggiati, in presenza di una situazione di necessità adeguatamente documentata, possono chiedere di rimanere nelle residenze dell'Azienda anche durante i periodi di chiusura pagando la tariffa indicata nel bando.

Il servizio alloggio è gratuito per gli studenti fuori sede vincitori di borsa di studio e assegnato per il periodo specificato nel bando.

I vincitori di borsa semestrale usufruiscono dell'alloggio gratuito per un semestre e, se aventi diritto, possono usufruirne per un ulteriore semestre a titolo oneroso.

ALLOGGI per fuorisede

# Residenze universitarie

Di seguito l'elenco delle residenze universitarie in Toscana con l'indicazione dei servizi disponibili nelle strutture stesse o nelle immediate vicinanze.

- Arezzo - Residenza Laschi
  Via G. Laschi 24
  tel. 0575 35981
  25 posti letto in appartamenti
  Lavanderia

- Calenzano (FI) - Residenza Margherita Hack
  Via S. Pertini 51
  75 posti letto in camere
  Lavanderia; Sala Studio; Sala TV

- Carrara (MS) - Residenza Sandra Bruschi
  Piazza A. Gramsci 1C
  tel. 0585 641258
  39 posti letto in appartamenti
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili
  25 posti letto
  Lavanderia; Sala Studio; Sala TV

- Firenze - Residenza Calamandrei & ATER
  Viale G.B. Morgagni 51
  tel. 055 42811
  504 posti letto in camere; 70 posti letto in appartamenti
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili
  100 posti letto
  Bar; Giardino; Lavanderia; Mensa; Sala Cinema;
  Sale Studio

- Firenze - Residenza Caponnetto
  Via G. Miele 3
  tel. 055 2261368
  249 posti letto in appartamenti
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili
  25 posti letto
  Bar; Lavanderia; Mensa; Sale Studio

- Firenze - Residenza Dino Campana
  Via di San Salvi 12
  55 posti letto in camere
  Lavanderia; Sala Computer; Sala Studio; Sala TV



ALLOGGI per fuorisede

- Firenze - Residenza Il Cipressino
  Via P. Fanfani 2
  tel. 055 2261400
  95 posti letto in appartamenti
  Lavanderia; Sala Studio; Sala TV

- Firenze - Residenza Luzi
  Piazza L. Dallapiccola 6
  tel. 055 3245386
  222 posti letto in appartamenti
  Sala Studio

- Firenze - Residenza Modou e Mor
  Via del Mezzetta 9
  82 posti letto in camere
  Cucine condivise; Lavanderia; Palestra; Sala
  Computer; Sala Studio; Sala TV

- Firenze - Residenza Salvemini
  Piazza Indipendenza 15
  tel. 055 2261370
  107 posti letto in camere
  Cucine condivise; Lavanderia; Sale Studio; Sala TV

- Firenze - Residenza San Gallo
  Via San Gallo 58
  tel. 055 2261410
  45 posti letto in appartamenti
  Lavanderia

- Firenze - Residenza Varlungo
  Via di Varlungo 8
  tel. 055 2261380
  98 posti letto in appartamenti
  Giardino; Lavanderia; Sala Studio; Sala TV

- Firenze - Residenza Via Romana
  Via Romana 7-13
  54 posti letto in appartamenti
  Lavanderia; Sala Computer; Sala Studio; Sala TV

- Firenze - Villino Bianca
  Via Pisana 165
  tel. 055 705868
  9 posti letto in appartamento
  Lavanderia

- Monteriggioni (SI) - Residenza Peppino Impastato
  Via Don Minzoni 2 (località Uopini)
  tel. 0577 762000
  230 posti letto in camere doppie e singole
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili
  229 posti letto
  Lavanderia; Parcheggio; Sale Studio

- Monteriggioni (SI) - Residenza Tognazza
  Via F. Ferrini 43
  tel. 0577 761400
  113 posti letto in camere e appartamenti
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili
  25 posti letto
  Lavanderia; Sale Studio

- Sesto Fiorentino (FI) - Residenza G. e T. Mattei
  Via M. Lazzerini 210 (località Val di Rose)
  tel. 055 5074400
  91 posti letto in appartamenti
  Lavanderia; Sala Computer; Sala Studio; Sala TV



- Pisa - Appartamento Gambacorti
  Lungarno Gambacorti 6
  6 posti letto in appartamento (l'alloggio non è dotato di servizio internet fornito dall'Azienda)

- Pisa - Residenza Don Bosco
  Via Don Bosco 3
  tel. 050 567700
  145 posti letto in appartamenti.
  Lavanderia; Sala Computer; Sale Studio (aperte h24 con accesso riservato agli alloggiati); Sala TV

- Pisa - Residenza Fascetti
  Piazza dei Cavalieri 6
  tel. 050 567358
  170 posti letto in monolocali con punto cottura
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili
  25 posti letto
  Lavanderia; Sale Studio (aperte h24 con accesso riservato agli alloggiati); Sala Video; Zona a Traffico Limitato

- Pisa - Residenza Francesco da Buti
  Via A. Vespucci 14C
  24 posti letto in camere
  Lavanderia; Sala Studio (aperta h24 con accesso riservato agli alloggiati)

- Pisa - Residenza Garibaldi
  Via G. Garibaldi 64
  48 posti letto in appartamenti
  Lavanderia; Sala Studio (aperta h24 con accesso riservato agli alloggiati)

ALLOGGI per fuorisede

- Pisa - Residenza Mariscoglio
  Via Venezia Giulia 2
  tel. 050 567000
  114 posti letto in appartamenti
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili 25 posti letto
  Lavanderia; Parcheggio; Sala Studio (aperta h24 con accesso riservato agli alloggiati)

- Pisa - Residenza Nettuno
  Lungarno A. Pacinotti 33
  tel. 050 567596
  100 posti letto in camere singole o bilocali con punto cottura
  Lavanderia; Sale Studio (aperte h24 con accesso riservato agli alloggiati)

- Pisa - Residenza Rosellini
  Via I. Rosellini 6
  tel. 050 567060
  81 posti letto in appartamenti
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili 25 posti letto
  Lavanderia; Mensa; Parcheggio; Sala Studio (aperta h24 con accesso riservato agli alloggiati)

- San Giuliano Terme (PI) - Residenza I Praticelli
  Via G. Berchet 40
  tel. 050 87581
  791 posti letto in camere e appartamenti
  Bar; Cucine condivise; Lavanderia; Mensa; Palestra; Parcheggio; Sala Computer; Sala Cinema; Sala Musica; Sale Studio (aperte h24 con accesso riservato agli alloggiati)





- Siena - Residenza Bandini
  Viale Sardegna 33
  tel. 0577 761900
  100 posti letto in appartamenti
  Sale Studio (con accesso riservato agli alloggiati); Sala TV

- Siena - Residenza De Nicola
  Via E. De Nicola 9 (località San Miniato)
  tel. 0577 761600
  376 posti letto in camere e appartamenti
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili 50 posti letto
  Cucine condivise; Lavanderia; Mensa; Palestra; Sale Studio; Sala TV

- Siena - Residenza Fontebranda
  Via di Fontebranda 41
  tel. 0577 760600
  63 posti letto in camere
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili 25 posti letto
  Cucine condivise; Lavanderia; Sale Studio; Sala TV

- Siena - Residenza Mattioli
  Via P.A. Mattioli 8
  tel. 0577 760500
  98 posti letto in camere
  Cucine condivise; Lavanderia; Sale Studio; Sala TV

- Siena - Residenza Piccolomini
  Via A. Piccolomini 61
  tel. 0577 760400
  62 posti letto in camere e appartamenti
  Lavanderia; Sale Studio; Sala TV

- Siena - Residenza San Marco
  Via San Marco 98
  tel. 0577 760700
  51 posti letto in camere
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili 23 posti letto
  Cucine condivise; Lavanderia; Sale Studio (con accesso riservato agli alloggiati); Sala TV

- Siena - Residenza Sperandie
  Via delle Sperandie 33
  tel. 0577 760200
  137 posti letto in camere e appartamenti
  Cucine condivise; Giardino; Lavanderia; Sale Studio; Sala TV

- Siena - Residenza XXIV Maggio
  Viale XXIV Maggio 43
  tel. 0577 761100
  155 posti letto in camere
  Posti: per l'anno accademico 2022/2023 saranno disponibili 25 posti letto
  Cucine condivise; Lavanderia; Sale Studio; Sala TV

# Rispetto per l'ambiente

Le azioni messe in atto dal DSU Toscana per la salvaguardia dell'ambiente hanno l'obiettivo di ridurre le emissioni di $CO_2$ così come richiesto dal piano regionale Toscana Carbon Neutral 2050.

In questa ottica i nuovi edifici del DSU Toscana sono progettati con particolare attenzione sulle prestazioni energetiche delle strutture e degli impianti. Sui vecchi edifici, invece, si interviene con misure di adeguamento e in occasione di progetti di ristrutturazione.

Tra le misure di efficientamento impianti, in diverse residenze e mense è presente un impianto solare termico che permette di immagazzinare l'energia solare ed utilizzarla per produrre l'acqua calda in uso presso le stesse strutture. Con questo meccanismo si ottiene un risparmio complessivo poiché si riduce l'utilizzo delle caldaie e non c'è emissione di $CO_2$ nell'ambiente.

Di seguito sono indicate le strutture con un impianto solare termico:

- Monteriggioni (SI) - Residenza Tognazza
- Pisa - Mensa Cammeo
- Pisa - Mensa Martiri
- Pisa - Residenza Don Bosco

In altre residenze è presente un impianto fotovoltaico costituito da moduli che sfruttano l'energia solare per produrre energia elettrica mediante effetto fotovoltaico. In alcuni casi l'energia è ceduta completamente all'ENEL, in altri casi viene utilizzata prioritariamente per il funzionamento della struttura e l'eccedenza viene ceduta. Queste le strutture con impianto fotovoltaico:

- Monteriggioni (SI) - Residenza Peppino Impastato (potenza 19,78 Kw/h)
- Firenze - Residenza Modou e Mor (potenza 19,92 Kw/h)
- Siena - Residenza De Nicola (potenza 33 Kw/h)

All'interno delle residenze sono inoltre installati dei dispositivi per il controllo dei consumi che consentono un importante risparmio energetico. Ad esempio:

- in molti degli alloggi l'impianto elettrico si attiva solo se il badge personale di accesso è inserito in un apposito dispositivo: al momento in cui si esce dall'alloggio si toglie il badge dal dispositivo e tutto il sistema, a parte il frigo, si

disattiva automaticamente e si riduce al minimo il calore;

- nelle cucine delle residenze universitarie, anche per motivi di sicurezza, si trovano sempre più spesso le piastre elettriche che, per evitare sprechi energetici, sono dotate di un temporizzatore e di sensori di spegnimento automatico;
- in tutte le strutture, quando è necessario, le lampade ad incandescenza sono sostituite con nuove lampade a basso consumo e a LED;
- nella maggior parte delle strutture DSU Toscana la temperatura massima è impostata a 20°C ed il tempo di esercizio degli impianti di riscaldamento è limitato a 12 ore (o comunque al rispetto di quanto previsto dalle ordinanze comunali).

Infine, tutti gli studenti alloggiati vengono sensibilizzati ad effettuare la raccolta differenziata al fine di ridurre l'impatto dei rifiuti sull'ambiente e risparmiare sui costi economici e ambientali dello smaltimento.

Per un quadro completo delle azioni di rispetto dell'ambiente attuate dal DSU Toscana, consultare anche il relativo paragrafo nella sezione Mense e punti ristoro di questa guida, in cui si illustrano le azioni specifiche attivate nelle mense universitarie.

## La sicurezza

Il DSU Toscana si impegna a favorire presso gli studenti la diffusione della cultura della sicurezza, intesa come partecipazione attiva dell'individuo alle politiche di tutela della propria e altrui salute.

Per la gestione di eventi straordinari derivanti da calamità naturali che possono interessare il territorio toscano, vengono periodicamente organizzati, presso ogni sede aziendale, incontri informativi con la partecipazione di esperti delle istituzioni e delle università.

Nelle residenze e nelle mense universitarie sono presenti piani di emergenza e periodicamente vengono effettuate prove di evacuazione, affinché gli studenti possano conoscere le vie di fuga delle varie strutture di servizio ed il comportamento da assumere, così da garantire una corretta evacuazione nel caso in cui si dovessero verificare emergenze.

Inoltre, è previsto un piano di monitoraggio a cadenza semestrale o annuale di tutti gli aspetti relativi a: stabilità dei solai; componenti edili di facciata e copertura; rilevazione di fessurazioni o dissesti; valutazione dell'integrità statica degli edifici anche attraverso verifiche strumentali ed impiantistiche.

Il materiale informativo per la gestione delle emergenze e le indicazioni sui comportamenti virtuosi da assumere all'interno delle strutture DSU Toscana sono liberamente accessibili sul sito dell'Azienda www.dsu.toscana.it.

## Commissioni studentesche

All'interno di ciascuna residenza universitaria è presente una commissione studentesca eletta ogni anno dall'assemblea degli studenti assegnatari.

Le commissioni studentesche sono composte da un minimo di 3 ad un massimo di 10 componenti; si occupano di promuovere iniziative da sviluppare all'interno della residenza universitaria e di formulare pareri e proposte per migliorare la permanenza degli studenti alloggiati.

Le regole di funzionamento delle commissioni studentesche sono consultabili sull'apposito disciplinare presente sul sito www.dsu.toscana.it.

# Cambiare alloggio

Gli studenti alloggiati presso le strutture del DSU Toscana possono, se lo desiderano, cambiare alloggio facendo richiesta di mobilità verso un'altra residenza universitaria tra quelle della propria sede di appartenenza.

La richiesta per il trasferimento in camere singole o doppie si effettua secondo le modalità definite nell'apposito disciplinare reperibile sul sito www.dsu.toscana.it (sezione servizi/residenze/mobilità nelle residenze).

# Contributo affitto

Gli studenti che, a seguito del concorso, risultano vincitori del posto alloggio sono chiamati dall'Azienda per l'assegnazione dei posti nelle residenze universitarie man mano che questi si rendono disponibili.

Per coprire, almeno parzialmente, le spese di affitto che gli studenti vincitori di alloggio si trovano a sostenere per il periodo in cui non possono usufruire del posto letto messo loro a disposizione dal DSU Toscana, è possibile fare richiesta di un contributo affitto.

La richiesta deve essere presentata on line nel periodo stabilito dal bando di concorso.

Per accedere al contributo è necessario produrre copia del contratto di locazione. Il contributo affitto è concesso unicamente per i periodi per i quali è stato presentato un regolare contratto di affitto con le seguenti caratteristiche:

- durata di almeno 6 mesi;
- riferito ad un alloggio ubicato nel Comune (o nei Comuni limitrofi) ove ha sede prevalente il corso di studio frequentato;
- intestato allo studente richiedente;
  - o ad un suo familiare (genitore, fratello/sorella, coniuge);
  - o ad altri con atto di subentro intestato allo studente, regolarmente sottoscritto dalle parti e registrato;
  - oppure intestato ad un altro studente, ma il nominativo del richiedente il contributo affitto deve figurare all'interno del contratto come soggetto titolato ad occupare l'abitazione e a corrispondere la quota parte del canone pattuito.

È ammessa deroga alla presentazione di un contratto regolarmente registrato nel caso di contratto di affittacamere o residenza/collegio della durata di almeno 6 mesi, non soggetto a registrazione, che comunque deve contenere le clausole che disciplinano l'ospitalità e la sottoscrizione delle parti. In tal caso occorre produrre ricevute mensili comprovanti il regolare pagamento dell'affitto.

Il contributo affitto viene erogato fino alla data di convocazione per il posto alloggio presso le strutture dell'Azienda.

Gli studenti beneficiari di contributo affitto che, al momento della convocazione per l'assegnazione del posto alloggio, hanno un contratto di locazione per la cui rescissione è previsto un periodo di preavviso, possono chiedere di rinviare l'assegnazione del posto alloggio per il tempo necessario alla rescissione del contratto.


ALLOGGI per fuorisede

Il contributo affitto è concesso in rapporto al periodo di effettiva indisponibilità del posto alloggio nelle strutture dell'Azienda. Per gli studenti vincitori di borsa di studio e posto alloggio annuale può arrivare massimo a € 3.000; per i vincitori semestrali a € 1.500.

Pur in presenza di disponibilità di posto alloggio nelle strutture DSU Toscana, il contributo affitto viene concesso, a richiesta, alle seguenti categorie di studenti (consultare il bando per i dettagli):

- studenti con disabilità;
- studenti con figli minori conviventi;
- studenti coniugati (o in unione civile o convivenza di fatto) che condividono l'alloggio con il coniuge;
- studenti che frequentano corsi di studio con sede prevalente in un Comune ove non sono presenti strutture abitative dell'Azienda.

## Cercare casa

Gli studenti universitari fuorisede che non alloggiano nelle residenze gestite dal DSU Toscana, si trovano periodicamente ad affrontare la ricerca di una sistemazione nella loro città di studio.

Per aiutare questi studenti nella ricerca di un alloggio adeguato alle loro esigenze, il DSU Toscana ha supportato l'attivazione del portale Cercoalloggio un servizio gratuito accessibile da www.dsu.toscana.it.

La piattaforma digitale Cercoalloggio consente di ricercare una stanza o un intero appartamento tra annunci di case di qualità, in cui la veridicità di quanto dichiarato e le condizioni di abitabilità sono state

ALLOGGI per fuorisede

# SERVIZI GENERALI

Il DSU Toscana realizza, in proprio o in collaborazione con altre realtà del territorio locale, diverse attività e servizi a favore di tutti gli studenti universitari della Toscana.

# Aule studio

Nelle strutture DSU Toscana sono disponibili aule studio ad accesso libero per tutti gli studenti.

Nelle strutture indicate, salvo diversa indicazione, è presente la rete wifi dell'Ateneo di riferimento per territorio o del DSU Toscana.

Le aule sono aperte tutti i giorni dell'anno nell'orario indicato per ciascuna.

Sono previsti periodi di chiusura in concomitanza con la chiusura della residenza universitaria di riferimento.

Anche le sale di consumazione del pasto di alcune delle mense a gestione diretta del DSU Toscana, al di fuori dell'orario di servizio, possono essere utilizzate come aula studio.

Attualmente, a causa dell'emergenza sanitaria in corso, le aule studio del DSU Toscana sono temporaneamente chiuse o aperte ad accesso limitato.

Per aggiornamenti in merito consultare www.dsu.toscana.it o contattare l'Azienda attraverso i canali indicati nella sezione Informazioni e contatti di questa guida.

- Calenzano (FI) - Residenza Margherita Hack
  Via S. Pertini 51
- Firenze - Residenza Calamandrei
  Viale G.B. Morgagni 51
- Firenze - Residenza Caponnetto
  Via G. Miele 3 (2° e 3° piano edificio E2)
- Firenze - Residenza Il Cipressino
  Via P. Fanfani 2
- Firenze - Residenza Modou e Mor
  Via del Mezzetta 9
- Firenze - Residenza Salvemini
  Piazza Indipendenza 15
- Firenze - Residenza Varlungo
  Via di Varlungo 8
- Monteriggioni (SI) - Residenza Peppino Impastato
  Via Don Minzoni 2
- Monteriggioni (SI) - Residenza Tognazza
  Via F. Ferrini 43
- Siena - Residenza De Nicola
  Via E. De Nicola 9
- Siena - Residenza Fontebranda
  Via di Fontebranda 41
- Siena - Residenza Mattioli
  Via P.A. Mattioli 8
- Siena - Residenza Piccolomini
  Via A. Piccolomini 61



servizi generali

- Siena - Residenza Sperandie
  Via delle Sperandie 33

- Siena - Residenza XXIV Maggio
  Viale XXIV Maggio 43

## Mezzi di trasporto

Il DSU Toscana intende favorire l'utilizzo dei mezzi pubblici da parte degli studenti.

A tale scopo vengono stipulati appositi accordi con le società locali di trasporto pubblico al fine di stabilire specifiche agevolazioni sugli abbonamenti per gli universitari.

## Studente della Toscana

Gli studenti iscritti alle Università di Firenze, di Pisa, di Siena e all'Università per Stranieri di Siena riceveranno la Carta Studente della Toscana che consente di accedere ai servizi del DSU Toscana e delle Università indipendentemente dall'ateneo di appartenenza.

Gli studenti in possesso della Carta Studente della Toscana possono:

- accedere a tutte le mense e punti ristoro del DSU Toscana;

- accedere alle biblioteche universitarie e ai relativi servizi (prestito, stampa, fotocopie) in tutta la Regione Toscana;

- accedere alle collezioni, ai musei e alle ville dei sistemi museali degli atenei.

IL
TEMPO
LIBERO

Il DSU Toscana offre diverse opportunità per il tempo libero degli studenti: sono occasioni di socializzazione, di crescita culturale, di interazione con il contesto cittadino e di impegno sociale.

Molte esperienze di "non studio" contribuiscono ad arricchire la vita universitaria di ogni studente e valorizzano ogni percorso formativo aiutando anche nel costruirsi un futuro.

Tra le proposte offerte dal DSU Toscana agli studenti ci sono numerose agevolazioni per la partecipazione ad eventi, la concessione di spazi in uso gratuito e l'erogazione di contributi finanziari per lo svolgimento e la realizzazione delle attività dei gruppi studenteschi.

Inoltre, il DSU Toscana partecipa, in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, alla realizzazione di specifiche iniziative culturali dedicate agli studenti nell'ottica di promuovere una maggiore integrazione fra gli universitari e le città in cui vivono.

A causa dell'emergenza sanitaria, alcuni servizi potrebbero essere temporaneamente sospesi o fruibili ad accesso limitato.

Per aggiornamenti in merito consultare www.dsu.toscana.it o contattare l'Azienda attraverso i canali indicati nella sezione Informazioni e contatti di questa guida.

## Sconti per eventi

A seguito di eventuali accordi stipulati con gli Enti organizzatori, il DSU Toscana offre agli studenti universitari agevolazioni per partecipare ad eventi e spettacoli presenti sul territorio regionale: concerti, festival, mostre, spettacoli di danza, cinema, teatro, eventi sportivi nonché visite guidate alle città e al territorio.

Sono attività per le quali il DSU Toscana mette a disposizione degli studenti un certo numero di ingressi a condizioni agevolate.

Si può accedere al beneficio attraverso un sistema di prenotazione on line dal sito www.dsu.toscana.it dove, nei limiti della disponibilità, può essere opzionato un voucher per spettacolo che dovrà poi essere convertito in biglietto secondo quanto previsto dalle istruzioni relative ad ogni singolo evento.

## Attività sportive

Per favorire la partecipazione degli studenti, in particolare quelli alloggiati presso le residenze universitarie, alle varie discipline sportive, il DSU Toscana può attivare delle collaborazioni, ove possibile, con i Centri Sportivi Universitari (CUS) ed altre Associazioni Sportive per offrire accessi a palestre, piscine, tornei, spazi per allenamenti e corsi a prezzi ridotti.

## Contributi per iniziative

Il DSU Toscana supporta la realizzazione di attività ed iniziative da parte di gruppi ed associazioni di studenti alloggiatinelle residenze universitarie attraverso contributi finanziari concessi tramite un apposito bando.

Gli eventi finanziabili, che possono spaziare tra vari generi e tipologie, devono essere rivolti agli studenti e prevederne la partecipazione a titolo gratuito, nonchè la realizzazione nel limite del possibile all'interno delle residenze universitarie con il coinvolgimento diretto degli alloggiati.

# Spazi in concessione

Gruppi e associazioni studentesche possono concorrere anche al bando per l'assegnazione annuale di spazi e locali in dotazione all'Azienda dove poter svolgere le loro attività.

# Sala musica

Presso la residenza I Praticelli (San Giuliano Terme, Pisa) è disponibile una sala musica adatta per prove e registrazioni.

La sala, dotata di casse, microfoni, mixer e apparecchiatura per la registrazione, è utilizzabile al massimo da 6 musicisti previa prenotazione, con preavviso di almeno 15 giorni, nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì e domenica 17:00-22:00
- sabato e festivi infrasettimanali 10:00-14:00

L'utilizzo della sola sala prove è concesso:

- gratuitamente agli studenti vincitori di borsa di studio e posto alloggio;
- a tariffa di € 5 l'ora per gli altri studenti universitari.

L'utilizzo della sala prove e della strumentazione in dotazione è concesso:

- a tariffa di € 7 l'ora per gli studenti vincitori di borsa di studio e posto alloggio;
- a tariffa di € 10 l'ora per gli altri studenti universitari e per ogni altro soggetto.

# Spazi per eventi

Il DSU Toscana gestisce, all'interno delle proprie strutture, anche sale attrezzate per convegni, incontri, corsi o eventi. Queste le caratteristiche generali:

- Firenze - Auditorium Santa Apollonia e Sala Poccetti
  Via San Gallo 25/A
  Il complesso è situato in pieno centro storico.
  L'Auditorium ha 200 posti a sedere e 9 posti per i relatori più un podio; la Sala Poccetti ha 40 posti a sedere e 3 posti per i relatori.
  In entrambe le sale è presente un sistema professionale audio/video con possibilità di registrazione eventi e collegamenti in streaming o videoconferenze; è inoltre presente uno spazio in cui è possibile effettuare un servizio catering ed una reception con telefono e accesso internet.
  Le sale sono a pagamento.

- Firenze - Sala Cinema Calamandrei
  Viale G.B. Morgagni 51
  Utilizzo gratuito per studenti alloggiati; a pagamento per associazioni studentesche e soggetti esterni secondo tariffe definite con delibera.
  99 posti.

- Pisa - Sala Riunioni
  Piazza dei Cavalieri 6
  Sala al piano 1° rialzato senza ascensore.
  Sede in zona a traffico limitato.

Proiettore e schermo; impianto audio.
70 posti a sedere in poltroncine.

- Pisa - Sala TV Mariscoglio
  Via Venezia Giulia 2
  Sala al piano 3° con ascensore.
  Parcheggio privato.
  TV e lettore dvd; impianto audio.
  30 posti.

- Pisa - Stazione Leopolda
  Piazza F.D. Guerrazzi
  Spazi di varie tipologie e capienza.
  Convenzione DSU Toscana per condizioni agevolate a studenti alloggiati.

- San Giuliano Terme (PI) -
  Cinema e Sala polivalente I Praticelli
  Via G. Berchet 40
  Spazi al piano terra.
  Ampio parcheggio.
  Proiettore e schermo; impianto audio.
  Collegamento alla rete di Ateneo.
  80 posti ciascuna.

- Siena - Sala conferenze Sperandie
  Via delle Sperandie 29
  Sede in zona a traffico limitato.
  Proiettore e schermo; impianto audio.
  70 posti.

Gli spazi possono essere utilizzati sia da associazioni e gruppi studenteschi che da organizzazioni senza finalità di lucro o da soggetti privati per iniziative di interesse pubblico in ambito culturale, sociale, artistico, sportivo.



Per conoscerne in dettaglio caratteristiche, disponibilità e costi di utilizzo è possibile chiedere informazioni attraverso l'apertura di un ticket.

# qualità dei servizi

Il sistema di gestione della qualità del DSU Toscana, certificato dalla Società SGS Italia S.p.A. in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001, si occupa dell'analisi, del controllo e del miglioramento dei processi interni per raggiungere la massima efficienza gestionale senza sottovalutare l'efficacia dei servizi e la soddisfazione degli utenti.

La soddisfazione degli studenti e la qualità delle prestazioni erogate sono rilevate regolarmente attraverso specifiche indagini, questionari periodici e segnalazioni dirette da parte di chi usufruisce dei servizi. Le segnalazioni consentono all'Azienda di migliorarsi, di identificare eventuali criticità da eliminare con l'adozione di azioni correttive o preventive e di dare risposte tempestive e coerenti ai reali bisogni degli studenti.

Le valutazioni sulle segnalazioni ricevute sono effettuate anche in collaborazione con il Consiglio Territoriale degli Studenti. Dettagli sulla composizione ed i contatti di questo organo di rappresentanza studentesca sono indicati nella sezione di questa guida intitolata Il Diritto allo Studio.

## Rispetto degli indicatori

Nell'erogazione dei servizi rivolti agli studenti, il DSU Toscana garantisce il rispetto di standard qualitativi predeterminati.

Il report inerente il monitoraggio degli standard di qualità è aggiornato annualmente ed è consultabile sul sito www.dsu.toscana.it.



Nel caso in cui si riscontrino inadempienze, incongruenze o modalità ritenute non conformi agli standard fissati, gli studenti fruitori del servizio possono effettuare una segnalazione ed eventualmente richiedere all'Azienda un rimborso forfettario.

Sono ammesse al rimborso solo le richieste inviate da studenti effettivamente utenti dei servizi e regolarmente iscritti agli istituti di istruzione universitaria per cui l'Azienda eroga i servizi stessi (ed elencati nella sezione Il Diritto allo Studio di questa guida).

La richiesta deve pervenire entro una settimana dal giorno in cui si verifica il mancato rispetto dello standard e deve essere inviata tramite il form di reclamo presente al link www.dsu.toscana.it/contatta-il-dsu

Nella richiesta, oltre a nome, cognome, recapiti mail e telefonici, deve essere descritto dettagliatamente il mancato rispetto dell'indicatore riscontrato e la data della rilevazione.

Accertato l'accaduto l'Azienda provvede all'eventuale rimborso. Il rimborso riguarda solo il mancato rispetto dello standard specifico e non il danno o il disagio arrecato allo studente.

Il diritto al rimborso decade qualora il rispetto degli standard non possa essere stato garantito per cause di forza maggiore (per esempio a causa di sciopero, eventi naturali, manutenzioni straordinarie, problemi di sicurezza, guasti a macchinari...) le quali, in ogni caso, sono rese note anticipatamente agli utenti.

Di seguito il riepilogo degli standard di qualità soggetti a rimborso suddivisi per servizio:

- Interventi Monetari - Tempestività
  Pubblicazione delle graduatorie definitive dei bandi entro la data indicata sul bando (lo standard è legato alla comunicazione dell'ammontare del fondo disponibile da parte della Regione Toscana).

Entità rimborso: 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti.

- Interventi Monetari - Tempestività
  Tempo massimo di esame dei ricorsi sulle graduatorie provvisorie delle borse di studio, a partire dal giorno successivo alla scadenza dei termini di presentazione fino alla pubblicazione degli elenchi definitivi: 30 giorni lavorativi.

  Entità rimborso: 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti.

- Interventi Monetari - Tempestività
  Erogazione[1] della quota monetaria della borsa di studio per gli studenti iscritti ad anni successivi al 1° entro la data prevista dal bando (lo standard è legato alla disponibilità dei trasferimenti).

  Entità rimborso: 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti.

- Interventi Monetari - Tempestività
  Erogazione[1] della 2° rata della quota monetaria della borsa di studio per gli studenti iscritti al 1° anno entro le scadenze previste dal bando per il raggiungimento del requisito di merito (data ordinativo di pagamento della Tesoreria).

  Entità rimborso: 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti.

- Residenze - Continuità
  Servizio di portierato per le strutture presidiate, eccetto i periodi di chiusura e festività regolarmente segnalati.

[1] Per erogazione si intende la data dell'ordinativo di pagamento della Tesoreria.





Entità rimborso: acquisto di un gioco da tavolo da mettere a disposizione degli studenti alloggiati nella residenza.

- Residenze - Continuità
  Pulizia quotidiana delle aree comuni.

  Entità rimborso: acquisto di un libro da mettere a disposizione degli studenti alloggiati nella residenza.

- Residenze - Tempestività
  Restituzione della cauzione entro 30 giorni dalla richiesta (a seguito della riconsegna del posto alloggio e salvo applicazione addebiti per eventuali danni provocati).

  Entità rimborso: 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti.

- Ristorazione - Continuità
  Erogazione quotidiana del servizio con rispetto degli orari salvo nei periodi di chiusura regolarmente segnalati oltre che per eventi eccezionali e indipendenti dall'Azienda (es. scioperi).

  Entità rimborso: 3 pasti gratuiti o 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti.

- Ristorazione - Equità
  Disponibilità di pasti senza glutine, nelle mense in cui è previsto il servizio, con le modalità indicate sul sito www.dsu.toscana.it.

  Entità rimborso: 3 pasti gratuiti o 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti.

- Ristorazione - Equità
  Disponibilità di pasti latto-ovo-vegetariani negli orari di

apertura del servizio.

Entità rimborso: 3 pasti gratuiti o 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti.

- Cultura - Tempestività
  Esame delle domande entro 30 giorni lavorativi dalle scadenze di presentazione previste dal bando per la concessione di contributi e agevolazioni economiche per le attività studentesche.

  Entità rimborso: 1 ingresso gratuito a spettacoli o palestre convenzionate con l'Azienda.

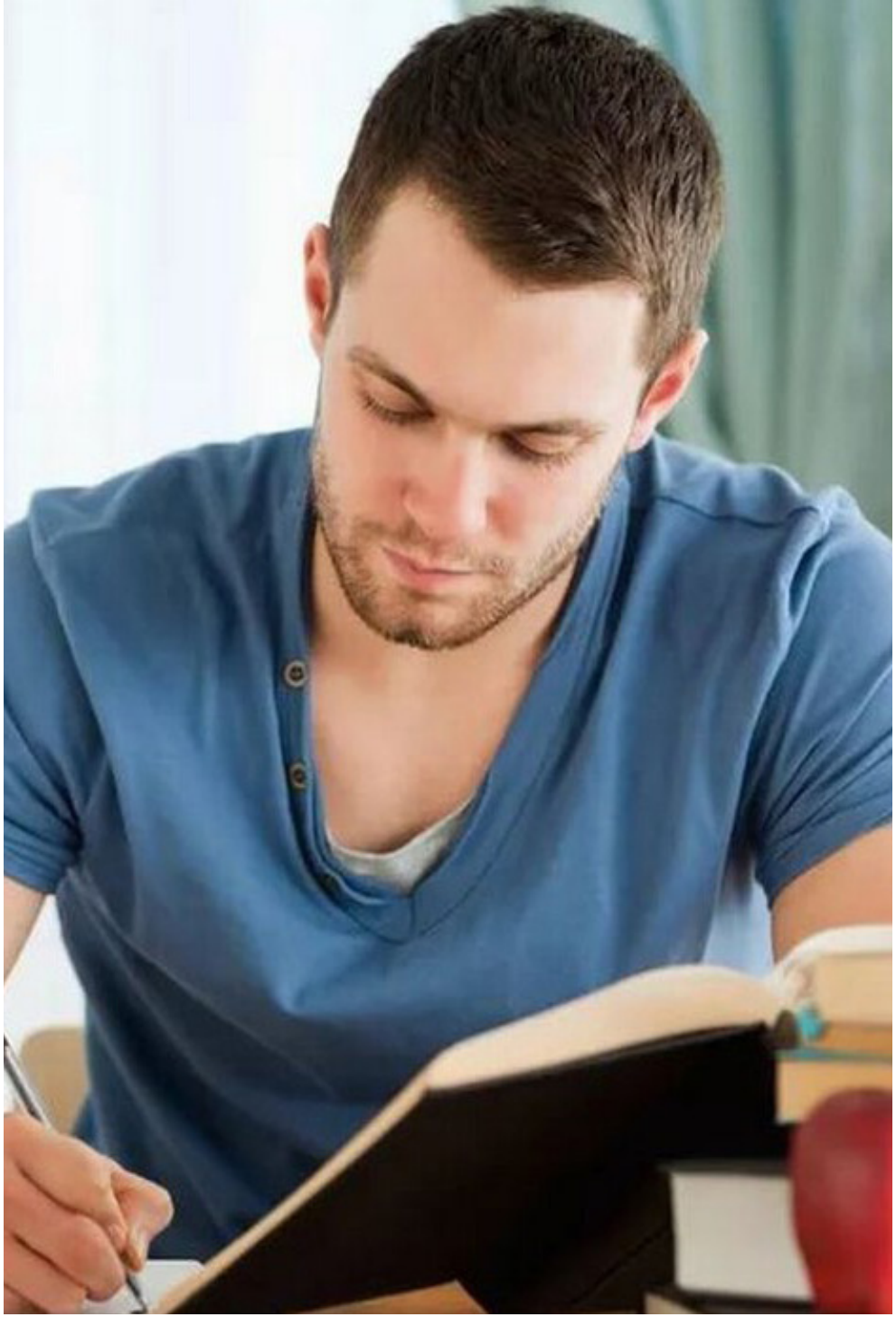
- Cultura - Tempestività
  Assegnazione di spazi ad associazioni e gruppi studenteschi entro 30 giorni lavorativi dalla scadenza di presentazione delle richieste prevista dall'apposito bando (lo standard è legato all'effettiva disponibilità degli spazi).

  Entità rimborso: 1 ingresso gratuito a spettacoli o palestre convenzionate con l'Azienda.

## Ti ascoltiamo

Se vuoi presentare reclami al DSU Toscana utilizza la mail qualita@dsu.toscana.it.

Se la segnalazione non è anonima, riceverai risposta entro 30 giorni dal ricevimento.





QUALITA' dei SERVIZI

Carta dei servizi per studenti universitari 2022-2023
è una pubblicazione DSU Toscana che descrive le attività dell'Azienda Regionale DSU Toscana e fissa gli standard qualitativi che l'ente intende assicurare nell'erogazione dei servizi agli studenti universitari della Toscana.

Redazione e revisione a cura del Servizio Comunicazione Istituzionale - Ufficio Stampa

DSU TOSCANA

www.dsu.toscana.it