



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

# **UNIVERSITÀ CA' FOSCARI VENEZIA**

## **SERVIZIO DISABILITÀ E DSA**

### **CARTA DEI SERVIZI**

## **INDICE**

- 1. La Carta dei Servizi (pag. 3)**
- 2. Il Servizio per studenti con disabilità e con DSA a Ca' Foscari (pag. 4)**
- 3. I servizi offerti agli studenti: (pag. 4)**
- 4. Norme generali: (pag. 11)**
  - 4.1 I diritti degli utenti
  - 4.2 Gli impegni degli utenti
  - 4.3 L'impegno dell'Ateneo nei confronti degli utenti
- 5. Gestione dei reclami, lamentele, suggerimenti (pag. 12)**
- 6. Valutazione dei servizi (pag. 12)**
- 7. Contatti (pag. 13)**

# Servizio per Studenti con disabilità e con DSA

## Carta dei Servizi

### 1. La Carta dei Servizi

**Cos' è** La Carta dei Servizi è il documento che descrive le funzioni e le relative attività svolte nell'ambito del Servizio per studenti con disabilità e con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), gli impegni dell'ateneo e i diritti degli utenti. I principali riferimenti normativi sono:

#### Riferimenti normativi

- Legge 5 febbraio 1992, n. 104: legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate;
- Legge 28 gennaio 1999, n. 17: integrazione e modifica della legge-quadro del 5 febbraio 1992 n. 104, per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate;
- Legge 170 del 2010: riconoscimento e definizione di dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia;
- Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità Legge n. 18 del 3 marzo 2009;
- Linee Guida della Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità (CNUDD);
- ICF: Classificazione Internazionale del Funzionamento, della disabilità e della Salute (Maggio 2001).

**Scopo** instaurare un rapporto trasparente con gli utenti e per facilitare il processo di erogazione dei supporti, che avviene nel rispetto dei principi di continuità, economicità, efficacia, efficienza, eguaglianza, integrazione, inclusione, imparzialità, partecipazione, diritto di scelta.

**A chi si rivolge** E' rivolta agli studenti con disabilità e con DSA iscritti ai corsi di laurea, laurea magistrale, Dottorati di Ricerca e Scuole di specializzazione previsti dall'Offerta Formativa dell'Ateneo con sede amministrativa a Venezia ivi incluse le sedi distaccate.

**Rappresentanze di Ateneo** La rappresentanza e le strutture di ateneo impegnati per azioni a favore di studenti con disabilità e con DSA sono: il Delegato del Rettore per le iniziative

a supporto dell'assistenza, integrazione e benessere delle persone con disabilità, il Servizio per studenti con disabilità e con DSA, i Referenti Dipartimentali per l'accessibilità, la disabilità e l'inclusione e tutte le strutture dell'ateneo preposte alla didattica e ai servizi agli studenti nonché i volontari di servizio civile.

**Periodo di validità** A partire dalla sua pubblicazione l'università si impegna ad aggiornare in caso di modifiche la Carta dei Servizi rispetto alle attività erogate. Copia della Carta dei Servizi è reperibile online sul sito di ateneo e presso: Università Ca' Foscari Venezia – Servizio disabilità e DSA, Dorsoduro 3246, cap. 30123 Venezia

## **2. Il Servizio per studenti con disabilità e con DSA a Ca' Foscari**

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

## **3. I servizi offerti agli studenti**

I Servizi offerti vengono erogati compatibilmente con le risorse messe a disposizione sia sul bilancio dell'ateneo, sia sui fondi destinati dal Ministero, in funzione della loro comprovata utilità, procedendo a questi fini, anche ad eventuali accertamenti. I Servizi inoltre vengono erogati esclusivamente per lo svolgimento delle attività didattiche e istituzionali e nel rispetto degli obiettivi strategici approvati dal Senato Accademico. Il Delegato del Rettore di concerto con i Referenti dipartimentali e il Servizio per studenti con disabilità e con DSA in caso di provate esigenze, possono valutare i singoli casi e disporre gli interventi necessari anche in deroga a quanto previsto. La fruizione dei servizi da parte di studenti con disabilità e con DSA è concessa a tutti gli studenti regolarmente iscritti ai corsi di laurea/laurea magistrale/dottorato di ricerca nel limite di un numero di anni pari al doppio della durata normale dei corsi citati in relazione all'anno di prima iscrizione al corso di riferimento. Non potrà essere erogato lo stesso tipo di servizio negli anni accademici successivi per i corsi già frequentati con il supporto di un tutor, salvo motivate esigenze. Il mancato preavviso della non utilizzazione del servizio richiesto da parte dello studente per più di tre volte, comporterà la sospensione del servizio stesso.

In particolare la fruizione dei servizi di:

- Accompagnamento;
- Assistenza in aula;
- Sostegno allo studio tra cui Servizio di Interpretariato per studenti con disabilità uditive, finalizzati alla frequenza di lezioni, laboratori, seminari, ecc. ;
- Accompagnamento allo studio attraverso azioni di tutorato;

è concessa agli studenti con disabilità certificata non inferiore al 66% e/o in possesso della L.104/92 e con disturbi specifici di apprendimento certificati ai sensi della L. 170/2010, in funzione di criteri temporali e di merito.

Circa la durata, tali studenti con disabilità e con DSA, regolarmente iscritti, possono fruire dei servizi secondo questi termini:

- se iscritti ai corsi di Laurea attivati ai sensi del DM. n. 509/1999 e DM. 270/2004, per dodici semestri con riferimento all'anno di prima iscrizione (ovvero per sei anni);
- se iscritti ai corsi di Laurea specialistica o magistrale attivati ai sensi del D.L. n. 509/1999 e D.M. 270/2004, per otto semestri con riferimento all'anno di prima iscrizione (ovvero per quattro anni);

Con riferimento al merito, possono usufruirne gli studenti che abbiano conseguito al 10 di agosto, di ogni anno, i seguenti CFU con riferimento all'anno di iscrizione:

<b>Corso di laurea di primo livello</b>	<b>Numero di crediti minimi</b>
II anno di iscrizione	12
III anno di iscrizione	25
IV anno di iscrizione	60
V anno di iscrizione	80
VI anno di iscrizione	110
<b>Corso di laurea di secondo livello o magistrale</b>	<b>Numero di crediti (effettivamente conseguiti, esclusi quelli riconosciuti validi per la specialistica o magistrale)</b>
II anno di iscrizione	15
III anno di iscrizione	30
IV anno di iscrizione	60

In caso di rinuncia e successiva iscrizione ad un Corso di Laurea dello stesso livello si calcola il numero di anni d'iscrizione a partire dall'anno di prima immatricolazione al sistema universitario nazionale.

Gli studenti con disabilità e con DSA. possono in ogni caso richiedere al Servizio con disabilità e con DSA di ateneo, l'attivazione d'interventi mirati per l'adozione, in collaborazione con il Presidente del Collegio Didattico del Corso di studio e i docenti di riferimento, di soluzioni didattiche e metodologiche alternative, che possano aiutare lo studente interessato a superare le difficoltà incontrate e continuare il suo percorso di studi. Inoltre non sono soggetti ai sopracitati requisiti di merito gli studenti che hanno terminato gli esami che sono in tesi o che richiedono servizi a supporto diversi da quelli sopracitati (es: esami individualizzati accessibili, tempi aggiuntivi etc.)”

La richiesta dei servizi avviene tramite specifica procedura online. Per garantire il regolare svolgimento degli accompagnamenti e degli esami personalizzati accessibili, la richiesta online deve essere effettuata con congruo anticipo nel rispetto dei tempi organizzativi necessari.

Il Servizio per studenti con disabilità e con DSA offre i seguenti servizi:

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

Il Settore Orientamento, Tutorato e Disabilità offre colloqui individualizzati per favorire la scelta consapevole del proprio percorso universitario. È previsto inoltre un colloquio di accoglienza con lo studente per individuare le tipologie di supporto più adatte alle esigenze, in base alla disabilità o al disturbo specifico di apprendimento.

#### Modalità di accesso

Accesso su appuntamento attraverso apposito form online.

Orario di apertura al pubblico:

martedì 9.30 – 12.30

mercoledì 9.30 – 12.30 e 14.30 -16.30

venerdì 9.30 –12.30

#### Tempi

Durata del colloquio: circa 20 min.

### **Accompagnamento**

Gli studenti con disabilità, aventi diritto, che non sono in grado di muoversi autonomamente possono richiedere il servizio di accompagnamento per frequentare regolarmente le lezioni o per altre attività didattiche e istituzionali. Il servizio è attivo dalle ore 7.30 alle ore 19.30, da lunedì al venerdì: in base alle necessità individuali viene organizzato l'accompagnamento da parte di tutor specificatamente formati. L'accompagnamento può essere effettuato anche mediante mezzi pubblici all'interno della città di Venezia e di Treviso, sedi di Ca' Foscari.

#### Modalità di accesso

Tramite utilizzo esclusivo della piattaforma online.

#### Tempi

Richiesta: la richiesta online va effettuata 5 giorni prima.

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro tramite piattaforma online entro il giorno prima del servizio richiesto.

### **Sostegno allo studio**

#### **- Assistenza in aula**

Gli studenti aventi diritto che, in base alla propria disabilità, non riescono a seguire autonomamente le lezioni possono richiedere il servizio di assistenza in aula

#### Modalità di accesso

Tramite utilizzo esclusivo della piattaforma online.

### Tempi

Richiesta: la richiesta online va effettuata 10 giorni prima.

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro tramite piattaforma online entro 3 giorni.

### **- Ausili didattici tecnologici**

Gli studenti con disabilità e con DSA possono richiedere, specifici strumenti tecnologici per la frequenza delle lezioni e un supporto per lo svolgimento degli esami. Sono a disposizione barra braille, computer portatili, software di ingrandimento, software di sintesi vocale e registratore vocale. Le richieste saranno accolte con riferimento al numero degli strumenti tecnologici disponibili.

### Modalità di accesso

Tramite utilizzo esclusivo della piattaforma online.

### Tempi

Richiesta: la richiesta online va effettuata 10 giorni prima.

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro tramite piattaforma online entro 3 giorni.

### **- Assistenza in caso di partecipazione a programmi di mobilità internazionale**

Il Servizio per studenti con disabilità e con DSA collabora con l'Ufficio Relazioni Internazionali e con il Settore Career Service e Stage Estero per favorire la mobilità per studio e stage e assistere gli studenti con disabilità e con DSA outgoing e incoming che partecipano ai programmi di mobilità estera promossi dall'Ateneo.

### Modalità di accesso

Tramite email.

### Tempi

Richiesta: la richiesta di supporto va effettuata almeno 6 mesi prima della data di partenza o arrivo.

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro entro 15 giorni lavorativi.

### **- Esami accessibili**

Lo studente con specifiche disabilità e/o con DSA può sostenere gli esami, gli OFA e le idoneità in modalità accessibile in base alle sue esigenze, previo accordo con il docente e il Servizio.

### Modalità di accesso

Tramite utilizzo esclusivo della piattaforma online.

#### Tempi

Richiesta: la richiesta online va effettuata 15 giorni prima della data di esame/OFA/idoneità

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro tramite piattaforma online entro 5 giorni.

#### **- Eventi e seminari**

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

#### Modalità di accesso

Si vedano le modalità riportate nella pagina web degli eventi del Servizio per studenti con disabilità e con DSA e via mail.

#### Tempi

Risposta: il Servizio fornisce riscontro tramite mail entro 5 giorni lavorativi.

#### **- Giornata di accoglienza alle matricole**

Il Servizio per studenti con disabilità e con DSA organizza all'inizio di ogni anno accademico una giornata di accoglienza delle matricole per fornire indicazioni utili circa i servizi, i supporti e le attività a favore degli studenti. In tale occasione viene descritto il sistema di richiesta servizi online.

#### Modalità di accesso

Accesso libero.

#### Tempi

Durata media dell'evento: 2 ore.

#### **- Interpretazione LIS**

Il servizio di interpretazione in lingua dei segni italiana (LIS) è offerto agli studenti sordi segnanti per la frequenza delle lezioni e per facilitare la comunicazione con i docenti. Il servizio viene offerto per 1-2 insegnamenti per semestre sulla base delle risorse annualmente disponibili.

#### Modalità di accesso

Tramite utilizzo esclusivo della piattaforma online.

#### Tempi

Richiesta: la richiesta online va effettuata 40 giorni prima dell'inizio del semestre.

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro tramite piattaforma online entro 15 giorni prima dell'inizio del semestre.

#### **- Materiale in formato accessibile**

Lo studente può richiedere i materiali didattici in formato accessibile, in base alle sue esigenze.

I testi non recuperabili presso la Biblioteca Digitale di Ateneo, potranno essere richiesti in formato accessibile alla casa editrice tramite il Servizio per studenti con disabilità e con DSA, previa fornitura del testo originale e prova di acquisto.

#### Modalità di accesso

Tramite utilizzo esclusivo della piattaforma online.

#### Tempi

Richiesta: la richiesta online va effettuata almeno 30 giorni lavorativi prima dell'inizio delle lezioni. Non sarà possibile accogliere richieste aventi carattere d'urgenza.

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro entro 30 giorni lavorativi, tenendo presente che di norma i tempi di fornitura saranno funzionali alla tempestività di risposta delle Case Editrici.

#### **- Orientamento al lavoro**

Il Servizio a favore degli studenti con disabilità e con DSA in collaborazione con il Settore Career Service e Stage Italia, offre un sistema integrato di servizi finalizzato all'accompagnamento nell'analisi delle proprie attitudini, motivazioni e competenze al fine di elaborare un progetto professionale coerente con il proprio percorso di studi e in relazione all'evoluzione del mondo produttivo, al supporto nella ricerca attiva di lavoro e/o nella scelta di proseguire nella formazione post lauream, fornendo strategie operative per consentire loro di concretizzare autonomamente gli obiettivi personali e professionali.

#### Modalità di accesso

Accesso su appuntamento attraverso apposito form online.

#### Tempi

La durata del servizio in media dura 20 minuti.

#### **Accompagnamento allo studio:**

#### **- Recupero appunti**

Lo studente con disabilità o con DSA avente diritto, che non riesce a prendere appunti in modo autonomo può richiederne il recupero tramite l'apposita applicazione online affinché il tutor incaricato

dal Servizio possa farsi da intermediario tra i compagni del corso e il docente titolare. Il recupero mediante l'assistenza del tutor viene garantito per massimo 2 insegnamenti per semestre.

#### Modalità di accesso

Tramite utilizzo esclusivo della piattaforma online.

#### Tempi

Richiesta: la richiesta online va effettuata i primi 15 giorni dell'inizio del semestre e del periodo.

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro tramite piattaforma online entro 10 giorni.

#### **- Riserva di posti a lezione**

Lo studente con disabilità può richiedere al Servizio un posto riservato in base alle necessità specifiche per attività didattiche e istituzionali di ateneo.

#### Modalità di accesso

Tramite utilizzo esclusivo della piattaforma online.

#### Tempi

Richiesta: la richiesta online va effettuata 7 giorni prima.

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro tramite email.

#### **- Tutorato informativo**

Il Servizio per gli studenti con disabilità e con DSA offre ai propri studenti il supporto di tutor il cui obiettivo è quello di rendere progressivamente autonomo lo studente con disabilità e con DSA fornendo di volta in volta informazioni e strategie per risolvere eventuali difficoltà legate alla frequenza universitaria. I tutor svolgono pertanto principalmente attività di accompagnamento, assistenza in aula, intermediazione con le strutture dell'ateneo e il personale docente, supporto nello studio e nell'organizzazione del percorso universitario, recupero di materiale didattico ecc. L'individuazione dei tutor e i relativi tempi di assegnazione del servizio sono subordinati alla disponibilità di studenti tutor idonei inseriti nelle apposite graduatorie.

#### **- Tutorato Specialistico**

Il tutorato specialistico e didattico è un servizio integrativo delle attività didattiche in aree disciplinari nelle quali si registrano particolari esigenze di sostegno delle attività formative erogate (corsi, esercitazioni, seminari, laboratori), nonché servizio di supporto ai fini dell'orientamento.

Gli studenti con disabilità e DSA possono, parimenti a tutti gli studenti cafoscarini, usufruire del servizio di tutorato specialistico attivato e messo a disposizione dai singoli Dipartimenti di Ateneo.

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

È possibile richiedere la mediazione del Servizio disabilità e DSA per gestire eventuali criticità emerse durante il percorso di studio e per rapportarsi con altre strutture dell'ateneo.

#### Modalità di accesso

Tramite appuntamento online o via email.

#### Tempi

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro tramite email entro 5 giorni lavorativi.

#### **Test di accesso**

Gli studenti con disabilità o con DSA – qualora necessitino di ausili, supporti o misure compensative per svolgere le prove di ammissione - possono far presente al Servizio la propria condizione di disabilità o di disturbo specifico dell'apprendimento al fine di richiedere un intervento individualizzato.

#### Modalità di accesso

Per i test di ammissione si vedano le modalità riportate nei bandi di concorso.

#### Tempi

Risposta: Il Servizio fornisce riscontro entro 5 giorni lavorativi prima del test.

## **4. Norme generali**

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

### **4. Gli utenti**

L'utente primario del Servizio per studenti con disabilità e con DSA sono i futuri studenti e gli studenti iscritti all'ateneo con disabilità e/o con DSA certificati.

#### **4.1 I diritti degli utenti**

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

#### **4.2 Gli impegni degli utenti**

L'utente si impegna a:

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

#### **4.3 L'impegno dell'Ateneo nei confronti degli utenti**

Il Servizio per studenti con disabilità e con DSA dell'Università Ca' Foscari Venezia, nell'erogazione dei servizi, si impegna nei confronti di studenti candidati ai test d'accesso, futuri studenti, iscritti e neo-laureati a:

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

## **5. Gestione dei reclami, lamentele, suggerimenti**

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

La risposta perverrà in modo tempestivo dal ricevimento della segnalazione.

## **6. Valutazione dei servizi**

Il Servizio disabilità e DSA effettua periodicamente rilevazioni sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, cercando soluzioni per migliorare i servizi agli utenti.

Il Servizio disabilità e DSA verifica periodicamente il livello di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati, con appositi questionari:

Questionario di Valutazione dei servizi

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo redige annualmente una relazione generale sulla valutazione degli interventi a sostegno della disabilità (L. 17/1999). Gli esiti della valutazione, oltre a essere inviati agli organi competenti, sono resi pubblici.

## **7. Contatti**

Settore Orientamento, Tutorato e Disabilità.  
Università Ca' Foscari Venezia  
Dorsoduro 3246  
30123 Venezia

Orari di apertura al pubblico: martedì 9.30>12.30; mercoledì 9.30>12.30 e 14.30>16.30; venerdì 9.30>12.30  
Accesso su prenotazione online.

T 041 2347961  
F 041 2348210  
disabilita@unive.it