



SERVIZI PER GLI STUDENTI	
Tipo documento	CARTA DEI SERVIZI
Codice documento	CS ASTU
Data inizio validità	02/02/2026
Data prima emissione	02/02/2026
Redatta da	ASTU – DIGE QUAD
Verificata da	
Approvata da	REASTU CSGQ DIGE
Emessa da	DIGE

Scheda di revisione			
Revisione n.	Data	Par.	Descrizione delle modifiche
0	02/02/2026	-	Prima emissione

Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 1 di 18
------------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	-------------------



INDICE

1. RIFERIMENTI.....	3
2. FINALITA' E PRINCIPI GENERALI.....	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	3
4. ORGANIZZAZIONE.....	4
5. SERVIZI OFFERTI.....	6
5.1. SERVIZI PER L'INCLUSIONE.....	6
5.2. TIROCINIO.....	8
5.3 DOPPIA CARRIERA SPORT E STUDIO	9
5.4 TASSE CONTRIBUTI ED ESONERI	11
5.5 MERITO.....	12
5.6 LAVORARE CON UNIUD	13
Collaborazioni studenti.....	13
Tutorato.....	15
5.7 OUTGOING STUDENTS	16
6. VALUTAZIONE EFFICACIA DEL SERVIZIO	18

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 2 di 18
------------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	-------------------



1. RIFERIMENTI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- D. Lgs 33/2013, art. 32
- Piano strategico di Ateneo
- Statuto dell'Università degli studi di Udine
- Regolamento Didattico d'Ateneo
- Codice etico e di comportamento dell'Università degli Studi di Udine in vigore
- Procedure Operative Qualità: ASTU01, ASTU02, ASTU03, ASTU04, ASTU05, ASTU06, ASTU07, ASTU09, ASTU10

2. FINALITA' E PRINCIPI GENERALI

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Area Servizi agli Studenti dell'Università degli studi di Udine (d'ora in poi denominata più semplicemente ASTU) si impegna a fornire informazioni accessibili, tempestive e complete in merito ai servizi erogati all'utente finale, di interesse e di impatto sull'utente stesso, e ai relativi standard adottati dall'Ateneo in termini di tempi e modalità.

Si tratta del documento tramite cui vengono comunicati i livelli qualitativi dei servizi erogati e che integra le informazioni comunque disponibili tramite altri canali informativi, in particolare il sito web di Ateneo alla pagina: <https://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione/astu>, che viene aggiornata periodicamente al fine di renderla aderente alla realtà operativa e al miglioramento dell'erogazione dei servizi.

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno da parte dell'Ateneo ad operare tenendo conto delle aspettative, delle esigenze e dei diritti degli utenti e ad erogare, di conseguenza, servizi al pubblico caratterizzati dai requisiti di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

La finalità dell'ASTU è assicurare la fruizione dei servizi messi a disposizione dall'Ateneo a favore degli studenti e dei laureati in modo coordinato ed efficace.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui si ispira la Carta dei Servizi dell'ASTU sono:

- **Uguaglianza** – l'ASTU si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzioni. Il principio di eguaglianza nell'accesso ai servizi offerti, in particolare, è garantito dall'attività di monitoraggio della relazione tra front office e utente al fine di prevenire anomalie e rispondere con tempestività alle esigenze manifestate dagli utenti;
- **Imparzialità** – l'ASTU si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti;
- **Continuità** – l'ASTU si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi l'ASTU si impegna a comunicare tempestivamente possibili sospensioni e a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Il servizio è sospeso durante i periodi di chiusura dell'Ateneo;

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 3 di 18



- **Partecipazione** – l’ASTU si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell’utente alla prestazione del servizio attraverso l’accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.
- **Efficienza ed Efficacia** – l’ASTU persegue l’obiettivo del miglioramento continuo nell’erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo. L’ASTU si impegna a erogare i servizi secondo i principi di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia, indicando nelle schede di ciascun servizio gli standard minimi e le modalità di rilevazione della soddisfazione dell’utente. Gli utenti possono partecipare all’innovazione e al miglioramento continui dell’Area tramite:
 - le indagini di student satisfaction;
 - segnalazioni dirette al responsabile dell’Area servizi agli studenti;
 - rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi erogati acquisite tramite il Sistema Sysaid Ticketing.
- **Validità e Reperibilità** - La Carta dei Servizi dell’ASTU ha validità dal momento della sua emissione. È pubblicata alla pagina web <https://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione/astu>, unitamente allo storico delle valutazioni rilevate (v. voce “Indicatori”)

I servizi dell’ASTU sono rivolti agli studenti e ai laureati dell’Ateneo. Il personale dell’Area si impegna ad erogare i servizi nel rispetto dell’uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo quanto previsto dai principi e dai valori fondamentali del Codice etico, del Codice di comportamento del personale dell’Ateneo e della normativa vigente.

I valori fondanti dell’Ateneo che emergono dallo Statuto, dal Codice etico e dal Piano Strategico di Ateneo, in merito alle pari opportunità, possono essere così esplicitati:

- l’Ateneo garantisce il rispetto del principio delle pari opportunità e della parità di trattamento tra donne e uomini nell’accesso al lavoro, agli uffici pubblici e alle cariche accademiche, nonché nella stessa attività lavorativa;
- il rifiuto di ogni ingiusta discriminazione si concretizza anche nell’affermazione della laicità, intesa come imparzialità razionale rispetto a tutte le prospettive culturali, religiose, politiche e scientifiche compatibili con i principi enunciati nel preambolo dello Statuto dell’Ateneo;
- l’Università di Udine assume l’impegno di affermare e praticare quotidianamente la pari dignità di ogni persona e di accogliere e valorizzare le diversità;
- l’affermazione e la pratica dell’imparzialità sono una derivazione del rifiuto di ogni ingiusta discriminazione: la concessione di privilegi o la negazione di pari dignità, uguaglianza e possibilità costituiscono offesa a quell’etica universale a cui l’Università si ispira.

Presso l’Ateneo è istituito il «Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni» nella comunità universitaria.

4. ORGANIZZAZIONE

L’ASTU è gestita da un Responsabile di Area e si articola nei seguenti uffici:

- Diritto allo studio e servizi integrati
- Orientamento e tutorato
- Mobilità e relazioni internazionali

L’Ufficio “Diritto allo studio e servizi integrati” si occupa di:

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 4 di 18



- tasse, merito e diritto allo studio;
- esami di stato per l'abilitazione alle professioni;
- rilascio pergamene;
- collaborazioni studenti;
- servizio numero verde d'Ateneo 800241433;
- lauree honoris causa;
- premi di laurea.

L'Ufficio "Orientamento e tutorato" si occupa di:

- predisposizione del Piano generale di orientamento e tutorato, dove vengono sintetizzate le azioni programmate sull'anno accademico e il monitoraggio delle iniziative svolte;
- orientamento in ingresso;
- rapporti con il Sistema scolastico;
- tutorato;
- doppia carriera Sport e Studio
- tirocini
- inclusione
- associazionismo studentesco;
- consulenza psicologica.

L'ufficio "Mobilità e relazioni internazionali" si occupa di:

- promozione e gestione dei rapporti con università, enti ed istituzioni internazionali;
- progetti di mobilità internazionale finalizzati alla formazione e al post-laurea;
- sviluppo dei percorsi di internazionalizzazione dei corsi di studio, di collaborazione sovranazionale e di mobilità internazionale;
- Erasmus+ studio e tirocini;
- convenzioni bilaterali per mobilità studenti e docenti;
- summer school e corso intensivo di lingua e cultura italiana;
- accoglienza "incoming students";
- reclutamento e accoglienza studenti internazionali;
- procedure di equipollenza e verifiche titoli esteri;
- relazioni internazionali.

Le informazioni aggiornate sulla struttura organizzativa sono pubblicate su sito web di Ateneo, all'indirizzo <https://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione/astu> dove sono disponibili anche i recapiti telefonici e gli indirizzi di posta elettronica dedicati al contatto con gli utenti.

La Carta fa riferimento ai servizi descritti tramite le procedure operative di qualità interne, indicate al punto 1, redatte ai fini dell'implementazione del Sistema di gestione per la qualità ai sensi della norma ISO9001 attuata dall'Università degli studi di Udine (Certificazione qualità ISO9001).

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 5 di 18



5. SERVIZI OFFERTI

L'ASTU cura i servizi dedicati agli studenti, da quando si immatricolano (orientamento in ingresso e diritto allo studio), alla vita universitaria (borse di studio, inclusione, associazioni studentesche, tutorato, mobilità internazionale, sport&studio), fino alla fine del percorso (Sistema premiale, alumni, Esami di Stato).

Particolare attenzione viene posta al benessere durante tutta la vita universitaria con i servizi di consulenza psicologica e i progetti legati alla customer satisfaction degli studenti.

La presente Carta dei servizi riguarda, in particolare, i servizi per i quali è stato attivato il sistema di richiesta on line (servizio di ticketing), raggiungibile al link <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> – riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it).

Gli altri servizi, indicati al punto 4, sono comunque disponibili tramite altri canali informativi e fruibili tramite le modalità specificate sul sito di Ateneo nelle pagine dedicate ai singoli servizi. Per ulteriori dettagli si rimanda alla pagina <https://www.uniud.it/it/landing-astu/pacchetto-studenti>.

I servizi ricompresi nella carta sono quindi:

- Servizi per l'inclusione;
- Tirocinio;
- Doppia carriera sport e studio;
- Tasse, contributi ed esoneri;
- Merito;
- Lavorare con UNIUD;
- Outgoing student.

5.1. SERVIZI PER L'INCLUSIONE

L'Ufficio inclusione dell'Università di Udine eroga i **servizi atti a promuovere la piena partecipazione della persona con disabilità e/o DSA alla vita universitaria.**

Alla pagina <https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/diritto-allo-studio/servizi-per-linclusione>, sono dettagliati i servizi offerti, le modalità e i requisiti necessari per poterne usufruire. Rientrano in tale ambito:

- servizio di trasporto;
- prove di ingresso individualizzate e adattamenti per lo svolgimento della prova (tempo aggiuntivo e ausili);
- strumenti compensativi e misure dispensative per lo svolgimento degli esami di profitto;
- divulgazione delle informazioni relative all'accessibilità delle sedi con la possibile fornitura di guide illustrate;
- agevolazioni in tema di tasse universitarie
- contributi integrativi per gli studenti con disabilità nell'ambito dei programmi Erasmus+ Studio e tirocini
- intermediazione tra studenti, docenti e referenti per l'organizzazione di prove d'esame equipollenti in relazione al tipo di handicap;
- supporto allo studio individuale per studenti ipovedenti;

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 6 di 18
------------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	-------------------



- prestito di pc portatili con installazione, su richiesta, di programmi di videolettura;
- messa a disposizione di strumenti e attrezzature per il supporto allo studio;
- reperimento di testi presso le biblioteche d'Ateneo;
- riserva di posti nelle aule sedi di lezioni;
- assistenza, in collaborazione con le strutture competenti di volta in volta coinvolte, per l'evasione delle pratiche burocratiche;
- orientamento specifico finalizzato alla scelta del corso di studi e supporto psicologico, con incontri di consulenza individuali. Il servizio è gratuito e viene erogato su appuntamento (mail: psicologo@uniud.it).

Utenti destinatari

Studenti e studentesse con disabilità e/o con DSA in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it)

Responsabile del servizio

dott.ssa Denise Bruno

Ufficio di riferimento in Area Servizi agli Studenti

Ufficio Orientamento e tutorato – Servizio Inclusione

Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura dell'ufficio, reperibile nel sito web all'indirizzo <https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/diritto-allo-studio/servizi-per-linclusione/includi/sede-e-contatti> in presenza o da remoto.

Modalità di ricevimento della richiesta e di erogazione del servizio

La richiesta viene effettuata:

- tramite il servizio di ticketing, dal portale <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> - riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it);
- tramite prenotazione di appuntamento su portale <https://planner.uniud.it/PortalePlanning/uniud-servizi/> entro le ore 12 del giorno lavorativo precedente a quello di richiesta di appuntamento, nei casi in cui il servizio non sia previsto tra quelli richiedibili tramite ticket (rif. punto precedente)

La richiesta viene evasa:

- tramite risposta attraverso il servizio di ticketing
- on line, telefonicamente o in presenza in caso di prenotazione appuntamento

Tempestività

Gli utenti ricevono un riscontro alla richiesta avanzata entro 48 ore lavorative dall'invio della stessa. Il tempo di evasione della richiesta varia a seconda della tipologia in considerazione della variabilità delle richieste che possono essere presentate.

Trasparenza

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati all'indirizzo e-mail cristina.disint@uniud.it

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 7 di 18



mettendo in conoscenza l'indirizzo sistema.qualita@uniud.it

Efficacia

L'ASTU si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti tramite i questionari di gradimento dei servizi erogati, compilati nell'ambito del Sistema di ticketing, e le indagini annuali di student satisfaction.

Indicatori

Livello medio di soddisfazione rilevato per il servizio, è rilevato su base annuale, tenendo conto della valutazione rilevata tramite il servizio di ticketing (a ogni utente verrà richiesta l'espressione del livello di gradimento del servizio richiesto su una scala di valutazione a tre livelli) e il questionario di *student satisfaction* somministrato annualmente agli studenti, in cui viene richiesta una valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo, su una scala da 1 a 10.

Contatti

La sede è in Via Gemona, 92 - 33100 Udine Piano terra
Tel. 0432 55 6804 / 6833
E-mail: includi@uniud.it

5.2. TIROCINIO

Il tirocinio è uno strumento di formazione e di orientamento finalizzato a fornire competenze ulteriori rispetto a quelle acquisite attraverso le attività didattiche. Esistono varie tipologie di tirocinio:

- tirocinio interno (presso UNIUD) per studenti iscritti;
- tirocinio esterno (presso Ente esterno a UNIUD) per studenti iscritti;
- tirocinio post lauream;
- tirocinio all'estero.

Utenti destinatari

Utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it).

Responsabile del servizio

dott.ssa Denise Bruno

Ufficio di riferimento in Area Servizi agli Studenti

Ufficio Orientamento e tutorato - Servizio Tirocini, che si occupa dell'organizzazione dei tirocini per i corsi di studio delle sedi di Udine, Pordenone e Gemona del Friuli con l'esclusione dei corsi di medicina, professioni sanitarie e formazione primaria.

Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura dell'ufficio, reperibile nel sito web all'indirizzo <https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/tirocini/informazioni-generalisede-e-contatti> in presenza o da remoto.

Modalità di ricevimento della richiesta e di erogazione richiesta

La richiesta viene effettuata:

- tramite il servizio di ticketing, dal portale <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> - riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it);

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 8 di 18



- tramite prenotazione di appuntamento su portale <https://planner.uniud.it/PortalePlanning/uniud-servizi/> entro le ore 12 del giorno lavorativo precedente a quello di richiesta di appuntamento, nei casi in cui il servizio non sia previsto tra quelli richiedibili tramite ticket (rif. punto precedente)

La richiesta viene evasa:

- tramite risposta attraverso il servizio di ticketing
- on line, telefonicamente o in presenza in caso di prenotazione appuntamento

Tempestività

Gli utenti ricevono un riscontro alla richiesta avanzata entro 48 ore lavorative dall'invio della stessa. Il tempo di evasione della richiesta varia a seconda della tipologia coerentemente con quanto definito nelle procedure operative qualità adottate.

Trasparenza

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati all'indirizzo e-mail cristina.disint@uniud.it mettendo in conoscenza l'indirizzo sistema.qualita@uniud.it

Efficacia

L'ASTU si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti tramite i questionari di gradimento dei servizi erogati, compilati nell'ambito del Sistema di ticketing e tramite le indagini annuali di *student satisfaction*

Indicatori

Livello medio di soddisfazione rilevato per il servizio, è rilevato su base annuale, tenendo conto della valutazione rilevata tramite il servizio di ticketing (a ogni utente verrà richiesta l'espressione del livello di gradimento del servizio richiesto su una scala di valutazione a tre livelli) e il questionario di *student satisfaction* somministrato annualmente agli studenti, in cui viene richiesta una valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo, su una scala da 1 a 10.

Contatti

La sede è in Via Gemona, 92 - 33100 Udine
Piano terra
Tel. 0432 55 6723
E-mail: ufficio.tirocini@uniud.it

5.3 DOPPIA CARRIERA SPORT E STUDIO

L'Ateneo prevede che atleti, allenatori e arbitri di alto livello vengano ammessi al Programma "Sport&Studio".

Il programma è volto a supportare il percorso formativo degli studenti-atleti per favorirne il successo negli studi mediante il sostegno alla doppia carriera Sport & Studio, che consente agli studenti atleti di beneficiare delle agevolazioni previste.

Le agevolazioni concesse riguardano:

- la possibilità di fruire dell'assegnazione di un tutor;
- la possibilità di concordare diversa data d'esame nella medesima sessione nel rispetto del principio di parità di trattamento degli studenti e compatibilmente con la natura delle prove di accertamento;
- l'autorizzazione a non conteggiare l'assenza alla frequenza obbligatoria se coincide con una partita o manifestazione Federale;

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 9 di 18



- la certificazione dei meriti sportivi riconosciuti nel Diploma Supplement.

Utenti destinatari

Utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it) che godano della qualifica di studente-atleta.

Responsabile del servizio

dott.ssa Denise Bruno

Ufficio di riferimento in Area Servizi agli Studenti

Ufficio orientamento e tutorato

Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura dell'ufficio, reperibile nel sito web all'indirizzo <https://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione/astu/astu-orientamento-tutorato> in presenza o da remoto.

Modalità di ricevimento della richiesta e di erogazione richiesta

La richiesta viene effettuata:

- tramite il servizio di ticketing, dal portale <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> - riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it);
- tramite prenotazione di appuntamento su portale <https://planner.uniud.it/PortalePlanning/uniud-servizi/> entro le ore 12 del giorno lavorativo precedente a quello di richiesta di appuntamento, nei casi in cui il servizio non sia previsto tra quelli richiedibili tramite ticket (rif. punto precedente)

La richiesta viene evasa:

- tramite risposta attraverso il servizio di ticketing
- on line, telefonicamente o in presenza in caso di prenotazione appuntamento

Tempestività

Gli utenti ricevono un riscontro alla richiesta avanzata entro 48 ore lavorative dall'invio della stessa. Il tempo di evasione della richiesta varia a seconda della tipologia.

Trasparenza

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati all'indirizzo e-mail cristina.disint@uniud.it mettendo in conoscenza l'indirizzo sistema.qualita@uniud.it

Efficacia

L'ASTU si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti tramite i questionari di gradimento dei servizi erogati, compilati nell'ambito del Sistema di ticketing, e le indagini annuali di student satisfaction.

Indicatori

Livello medio di soddisfazione rilevato per il servizio, è rilevato su base annuale, tenendo conto della valutazione rilevata tramite il servizio di ticketing (a ogni utente verrà richiesta l'espressione del livello di gradimento del servizio richiesto su una scala di valutazione a tre livelli) e il

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 10 di 18



questionario di *student satisfaction* somministrato annualmente agli studenti, in cui viene richiesta una valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo, su una scala da 1 a 10.

Contatti

La sede è in Via Gemona, 92 - 33100 Udine
Piano terra
Tel. 0432 556215
E-mail: studenti@uniud.it

5.4 TASSE CONTRIBUTI ED ESONERI

Per sostenere gli esami e utilizzare i servizi dell'Università di Udine è necessario essere in regola con il pagamento delle tasse universitarie.

Il regolamento ufficiale che disciplina la contribuzione studentesca è L'AVVISO AGGIUNTIVO AL MANIFESTO DEGLI STUDI, pubblicato sul sito alla pagina https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/diritto-allo-studio/tasse_merito/tasse-riduzioni-esoneri/info_generali e si deve consultare per maggiori dettagli e informazioni. L'utente è direttamente responsabile dell'inosservanza delle norme in esso contenute.

L'Ufficio Diritto allo studio e Servizi integrati fornisce servizi e informazioni per quanto concerne la contribuzione studentesca, su:

- tasse, contributi ed esoneri;
- iscrizione fuori corso, persone laureande e laureate;
- riscatto degli studi;
- rimborsi;
- corsi singoli;
- interruzione e sospensione degli studi, rinuncia e trasferimento;
- sostegno agli studenti per spese sanitarie e spese di locazione

consultabili alla pagina https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/diritto-allo-studio/tasse_merito

Utenti destinatari

Utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it).

Responsabile del servizio

dott. Mauro Pocosgnich

Ufficio di riferimento in Area Servizi agli Studenti

Ufficio Diritto allo studio e Servizi integrati

Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura dell'ufficio, reperibile nel sito web all'indirizzo https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/diritto-allo-studio/tasse_merito/tasse-riduzioni-esoneri/contatti-1, in presenza o da remoto.

Modalità di ricevimento della richiesta e di erogazione richiesta

La richiesta viene effettuata:

- tramite il servizio di ticketing, dal portale <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> - riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it);

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 11 di 18



- tramite prenotazione di appuntamento su portale <https://planner.uniud.it/PortalePlanning/uniud-servizi/> entro le ore 12 del giorno lavorativo precedente a quello di richiesta di appuntamento, nei casi in cui il servizio non sia previsto tra quelli richiedibili tramite ticket (rif. punto precedente)

La richiesta viene evasa:

- tramite risposta attraverso il servizio di ticketing
- on line, telefonicamente o in presenza in caso di prenotazione appuntamento

Tempestività

Gli utenti ricevono un riscontro alla richiesta avanzata entro 48 ore lavorative dall'invio della stessa. Il tempo di evasione della richiesta varia a seconda della tipologia.

Trasparenza

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati all'indirizzo e-mail cristina.disint@uniud.it mettendo in conoscenza l'indirizzo sistema.qualita@uniud.it

Efficacia

L'ASTU si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti tramite i questionari di gradimento dei servizi erogati, compilati nell'ambito del Sistema di ticketing, e le indagini annuali di student satisfaction.

Indicatori

Livello medio di soddisfazione rilevato per il servizio, è rilevato su base annuale, tenendo conto della valutazione rilevata tramite il servizio di ticketing (a ogni utente verrà richiesta l'espressione del livello di gradimento del servizio richiesto su una scala di valutazione a tre livelli) e il questionario di *student satisfaction* somministrato annualmente agli studenti, in cui viene richiesta una valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo, su una scala da 1 a 10.

Contatti

La sede è in Via Gemona, 92 - 33100 Udine

Tel. 0432 556680

E-mail: dirittoallostudio@uniud.it

5.5 MERITO

L'Ateneo riconosce l'impegno dei migliori laureati attraverso un sistema premiale articolato in misure indicate alla pagina https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/diritto-allo-studio/tasse_merito/merito/merito.

Utenti destinatari

Utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it), in possesso dei requisiti per l'accesso al sistema premiale.

Responsabile del servizio

dott. Mauro Pocosgnich

Ufficio di riferimento in Area Servizi agli Studenti

Ufficio Diritto allo studio e Servizi integrati

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 12 di 18



Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura dell'ufficio, reperibile nel sito web all'indirizzo https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/diritto-allo-studio/tasse_merito, in presenza o da remoto.

Modalità di ricevimento della richiesta e di erogazione richiesta

La richiesta viene effettuata:

- tramite il servizio di ticketing, dal portale <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> - riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it);
- tramite prenotazione di appuntamento su portale <https://planner.uniud.it/PortalePlanning/uniud-servizi/> entro le ore 12 del giorno lavorativo precedente a quello di richiesta di appuntamento, nei casi in cui il servizio non sia previsto tra quelli richiedibili tramite ticket (rif. punto precedente)

La richiesta viene evasa:

- tramite risposta attraverso il servizio di ticketing
- on line, telefonicamente o in presenza in caso di prenotazione appuntamento

Tempestività

Gli utenti ricevono un riscontro alla richiesta avanzata entro 48 ore lavorative dall'invio della stessa. Il tempo di evasione della richiesta varia a seconda della tipologia.

Trasparenza

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati all'indirizzo e-mail cristina.disint@uniud.it mettendo in conoscenza l'indirizzo sistema.qualita@uniud.it

Efficacia

L'ASTU si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti tramite i questionari di gradimento dei servizi erogati, compilati nell'ambito del Sistema di ticketing, e le indagini annuali di student satisfaction.

Indicatori

Livello medio di soddisfazione rilevato per il servizio, è rilevato su base annuale, tenendo conto della valutazione rilevata tramite il servizio di ticketing (a ogni utente verrà richiesta l'espressione del livello di gradimento del servizio richiesto su una scala di valutazione a tre livelli) e il questionario di *student satisfaction* somministrato annualmente agli studenti, in cui viene richiesta una valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo, su una scala da 1 a 10.

Contatti

La sede è in Via Gemona, 92 - 33100 Udine

Tel. 0432 556680.

E-mail: merito_laureati@uniud.it

5.6 LAVORARE CON UNIUD

Collaborazioni studenti

L'Ateneo offre agli studenti, con idonei requisiti di merito ed economici, l'opportunità di svolgere attività di collaborazione retribuita presso le proprie strutture.

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 13 di 18



La collaborazione ha un limite massimo di ore per anno accademico e potrà riguardare le seguenti attività:

- supporto al funzionamento del sistema bibliotecario d'ateneo;
- assistenza nei laboratori didattici, linguistici, nelle aule informatiche e multimediali;
- assistenza nel funzionamento dei servizi agli studenti;
- collaborazione nei progetti di orientamento, tutoraggio e attività dirette alla promozione del diritto allo studio;
- collaborazione nel servizio di accoglienza e assistenza nell'ambito dei programmi di scambio nazionale ed internazionale;
- assistenza alle/agli studentesse/i disabili;
- supporto al funzionamento di altri servizi

La collaborazione deve essere svolta all'interno delle Strutture dell'Università, o altre strutture previste dall'Avviso.

Utenti destinatari

Utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it) e dei requisiti indicati nell'avviso di selezione pubblicato di anno in anno.

Responsabile del servizio

dott. Mauro Pocosgnich

Ufficio di riferimento in Area Servizi agli Studenti

Ufficio Diritto allo studio e Servizi integrati

Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura dell'ufficio, reperibile nel sito web all'indirizzo https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/diritto-allo-studio/tasse_merito, in presenza o da remoto.

Modalità di ricevimento della richiesta e di erogazione richiesta

La richiesta viene effettuata:

- tramite il servizio di ticketing, dal portale <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> - riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it);
- tramite prenotazione di appuntamento su portale <https://planner.uniud.it/PortalePlanning/uniud-servizi/> entro le ore 12 del giorno lavorativo precedente a quello di richiesta di appuntamento, nei casi in cui il servizio non sia previsto tra quelli richiedibili tramite ticket (rif. punto precedente)

La richiesta viene evasa:

- tramite risposta attraverso il servizio di ticketing
- on line, telefonicamente o in presenza in caso di prenotazione appuntamento

Tempestività

Gli utenti ricevono un riscontro alla richiesta avanzata entro 48 ore lavorative dall'invio della stessa. Il tempo di evasione della richiesta varia a seconda della tipologia.

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 14 di 18



Trasparenza

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati all'indirizzo e-mail cristina.disint@uniud.it mettendo in conoscenza l'indirizzo sistema.qualita@uniud.it

Efficacia

L'ASTU si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti tramite i questionari di gradimento dei servizi erogati, compilati nell'ambito del Sistema di ticketing, e le indagini annuali di student satisfaction.

Indicatori

Livello medio di soddisfazione rilevato per il servizio, è rilevato su base annuale, tenendo conto della valutazione rilevata tramite il servizio di ticketing (a ogni utente verrà richiesta l'espressione del livello di gradimento del servizio richiesto su una scala di valutazione a tre livelli) e il questionario di *student satisfaction* somministrato annualmente agli studenti, in cui viene richiesta una valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo, su una scala da 1 a 10.

Contatti

La sede è in Via Gemona, 92 - 33100 Udine
Tel. 0432 556680
E-mail: collaborazionestudenti@uniud.it

Tutorato

L'Ateneo emana avvisi per l'attribuzione di assegni per l'incentivazione dell'attività di tutorato, ai sensi della vigente normativa, a favore degli studenti iscritti a un corso di laurea magistrale, o al quarto anno e successivi di un corso di laurea magistrale a ciclo unico, o a un corso di dottorato di ricerca.

L'attività prevede un monte ore annuale definito nell'avviso. Il concorso si svolge per titoli (profitto negli studi e curriculum vitae) e, in taluni casi, per colloquio.

I tutor favoriscono la migliore programmazione del percorso accademico offrendo supporto nella compilazione dei piani di studio, aiuto in momenti di difficoltà, suggerimenti per l'inserimento nel "sistema università" anche con l'assegnazione di un "docente-tutore", nonché supporto attraverso l'erogazione di servizi di sostegno, recupero e integrazione della didattica.

Utenti destinatari

Utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it) e dei requisiti indicati negli avvisi di selezione pubblicati di anno in anno.

Responsabile del servizio

dott.ssa Denise Bruno

Ufficio di riferimento in Area Servizi agli Studenti

Ufficio Orientamento e Tutorato

Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura dell'ufficio, reperibile nel sito web all'indirizzo <https://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione/astu/astu-orientamento-tutorato> in presenza o da remoto.

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 15 di 18



Modalità di ricevimento della richiesta e di erogazione richiesta

La richiesta viene effettuata:

- tramite il servizio di ticketing, dal portale <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> - riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it);
- tramite prenotazione di appuntamento su portale <https://planner.uniud.it/PortalePlanning/uniud-servizi/> entro le ore 12 del giorno lavorativo precedente a quello di richiesta di appuntamento, nei casi in cui il servizio non sia previsto tra quelli richiedibili tramite ticket (rif. punto precedente)

La richiesta viene evasa:

- tramite risposta attraverso il servizio di ticketing
- on line, telefonicamente o in presenza in caso di prenotazione appuntamento

Tempestività

Gli utenti ricevono un riscontro alla richiesta avanzata entro 48 ore lavorative dall'invio della stessa. Il tempo di evasione della richiesta varia a seconda della tipologia.

Trasparenza

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati all'indirizzo email cristina.disint@uniud.it mettendo in conoscenza l'indirizzo sistema.qualita@uniud.it

Efficacia

L'ASTU si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti tramite i questionari di gradimento dei servizi erogati, compilati nell'ambito del Sistema di ticketing, e le indagini annuali di student satisfaction.

Indicatori

Livello medio di soddisfazione rilevato per il servizio, è rilevato su base annuale, tenendo conto della valutazione rilevata tramite il servizio di ticketing (a ogni utente verrà richiesta l'espressione del livello di gradimento del servizio richiesto su una scala di valutazione a tre livelli) e il questionario di *student satisfaction* somministrato annualmente agli studenti, in cui viene richiesta una valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo, su una scala da 1 a 10.

Contatti

La sede è in Via Gemona, 92 - 33100 Udine

Piano terra

Tel. 0432 55 6723

E-mail: cort@uniud.it

5.7 OUTGOING STUDENTS

L'Università degli Studi di Udine, nell'ambito dei Progetti di Internazionalizzazione d'Ateneo, emana dei bandi di concorso per lo svolgimento di un periodo di mobilità presso Università europee o extra europee in convenzione, quali:

- ERASMUS TIROCINIO (TRAINEESHIP)
- MOBILITA' PER RICERCA TESI (IN EU E EXTRA EU)
- ERASMUS STUDIO EU
- MOBILITA' EXTRA EU e VIAGGI STUDIO

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©

Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 16 di 18
------------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------



L'Ateneo riconosce i periodi di studio, tirocinio, short mobilities (es. Viaggi di studio, Erasmus Blended Intensive Programmes, ecc.) e ricerca per la redazione della tesi/prova finale svolti all'estero dagli studenti dell'Università degli Studi di Udine.

L'Ateneo garantisce allo studente il pieno riconoscimento accademico delle attività formative preventivamente approvate e svolte nei periodi di mobilità all'estero secondo quanto previsto dalle Linee guida pubblicate sul sito dell'Ateneo all'interno delle singole sezioni dedicate alla mobilità internazionale alla pagina <https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/opportunita-alleestero->

È possibile svolgere le attività formative senza dover pagare le tasse d'iscrizione nell'università partner.

Utenti destinatari

Utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it), in possesso dei requisiti per previsti per lo svolgimento delle attività e dettagliati nei singoli bandi pubblicati sul sito di Ateneo.

Responsabile del servizio

dott.ssa Sonia Bosero

Ufficio di riferimento in Area Servizi agli Studenti

Ufficio Mobilità e Relazioni Internazionali

Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura dell'ufficio, reperibile nel sito web all'indirizzo <https://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione/astu/mobilita-internazionale>, in presenza o da remoto.

Modalità di ricevimento della richiesta e di erogazione richiesta

La richiesta viene effettuata tramite il servizio di ticketing, dal portale <https://helpdesk.uniud.it/servicePortal> — riservato agli utenti in possesso delle credenziali istituzionali fornite dall'Ateneo (dominio @spes.it);

La richiesta viene evasa tramite risposta attraverso il servizio di ticketing

Tempestività

Gli utenti ricevono un riscontro alla richiesta avanzata entro 48 ore lavorative dall'invio della stessa. Il tempo di evasione della richiesta varia a seconda della tipologia.

Trasparenza

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati all'indirizzo e-mail cristina.disint@uniud.it mettendo in conoscenza l'indirizzo sistema.qualita@uniud.it

Efficacia

L'ASTU si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti tramite i questionari di gradimento dei servizi erogati, compilati nell'ambito del Sistema di ticketing, e le indagini annuali di student satisfaction.

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 17 di 18



Indicatori

Livello medio di soddisfazione rilevato per il servizio, è rilevato su base annuale, tenendo conto della valutazione rilevata tramite il servizio di ticketing (a ogni utente verrà richiesta l'espressione del livello di gradimento del servizio richiesto su una scala di valutazione a tre livelli) e il questionario di *student satisfaction* somministrato annualmente agli studenti, in cui viene richiesta una valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo, su una scala da 1 a 10.

Contatti

La sede è in Via Gemona, 92 - 33100 Udine
Tel. 0432 556680.

I recapiti telefonici e di posta elettronica sono indicati anche negli avvisi relativi alle singole iniziative di mobilità internazionale <https://www.uniud.it/it/didattica/area-servizi-studenti/servizi-studenti/opportunita-alleestero->

6. VALUTAZIONE EFFICACIA DEL SERVIZIO

La tabella contenente la media delle valutazioni ricevute per i servizi di anno in anno viene pubblicata nelle pagine web dell'ASTU

<https://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione/astu>

unitamente alla presente Carta dei Servizi.

ANNO	anno N			anno N+1		
	Valutazioni servizi erogati tramite sistema di Ticketing		Valutazioni medie conseguite nel questionario erogato alla totalità degli studenti	Valutazioni servizi erogati tramite sistema di Ticketing		Valutazioni medie conseguite nel questionario erogato alla totalità degli studenti
Servizio	% valutazioni espresse su totale servizi richiesti:	media valutazione espressa su 3 livelli	valutazione espressa in decimi	% valutazioni espresse su totale servizi richiesti:	media valutazione espressa su 3 livelli	valutazione espressa in decimi
Servizi per l'inclusione						
Tirocinio						
Doppia carriera sport-studio						
Tasse, contributi, esoneri						
Merito						
Lavorare con Uniud						
Outgoing student						

Università degli Studi di Udine – Uso interno, se non diversamente autorizzato IN FORMA SCRITTA. Per informazioni rivolgersi a Area.qualita@uniud.it – Tutti i diritti riservati ©				
Codice documento: CS ASTU	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. -	Data di emissione: 02/02/2026	Pagina 18 di 18