



REGIONE DEL VENETO

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

Relazione sull'attività svolta nell'anno 2019

(Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 3 marzo 2020)

ESU VENEZIA
Azienda regionale per il Diritto allo Studio Universitario
Dorsoduro 3439/A - 30123 Venezia
P. IVA 01740230279

Coordinamento ed elaborazione editoriale a cura dell'Ufficio Comunicazione-Segreteria

© ESU Venezia - 2020

Dorsoduro 3439/a, 30123, Venezia

segreteria@esuvenezia.it; protocollo.esuvenezia@pecveneto.it

www.esuvenezia.it

Indice generale

Premessa	p. 4
1. ESU di Venezia: <i>mission</i> e organizzazione	
Missione e funzioni istituzionali	p. 6
Valori e principi	p. 8
Organi di governo e struttura organizzativa	p. 10
Stakeholder ESU Venezia	p. 13
Alta marea eccezionale del 12 novembre 2019	p. 13
2. Relazione sull'attività svolta nel 2019	
Parte prima: attività di supporto	
Piano della Performance – Obiettivi 2019	p. 15
Risorse umane	p. 40
Comunicazione e informazione	p. 49
Innovazione tecnologica	p. 52
Gestione del patrimonio	p. 58
Ambiente e sostenibilità	p. 63
Archivio aziendale e gestione documentale	p. 64
Risorse economiche e finanziarie	p. 66
Parte seconda: attività strategica	
Introduzione	p. 85
Borse di studio	p. 86
Servizi abitativi	p. 91
Servizio ristorazione	p. 100
Orientamento, supporto allo studio e consulenza psicologica	p. 106
Attività culturali, sportive e ricreative	p. 111
Prospettiva Europa	p. 115
Altri servizi (spazio lavoro, disabilità)	p. 119
Mobilità internazionale	p. 120
Tutorato informativo per studenti Accademia di Belle Arti	p. 123
3. Programma di Lavoro per l'anno 2020	p. 124

Premessa

L'ESU di Venezia, in ottemperanza all'art. 8 (Relazione sull'attività) della Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53 "Disciplina dell'attività di vigilanza e di controllo sugli enti amministrativi regionali", è tenuto a trasmettere alla Giunta regionale e al Consiglio regionale, entro il mese di febbraio di ogni anno, **una relazione motivata e documentata sull'attività svolta nell'anno precedente nella quale, in particolare, devono essere raffrontati i risultati conseguiti con il programma di attività deliberato all'inizio dell'anno.** Tale disposizione va letta in combinato disposto con l'art. 14 (Direttore dell'Azienda), comma 6 della Legge regionale 7 aprile 1998 n. 8 "Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario", a norma del quale il Direttore dell'Azienda presenta al Consiglio di Amministrazione **una relazione sull'attività svolta, con allegate le relazioni dei singoli responsabili dei servizi, e un programma di lavoro per l'anno successivo.**

Il presente documento è stato elaborato con l'intento di perseguire un duplice obiettivo:

- consentire una verifica effettiva da parte dell'Organo consiliare regionale del perseguimento e del livello di raggiungimento degli obiettivi declamati in fase di programmazione, sulla base di parametri e di fattori di misurazione qualitativa e quantitativa oggettivi e preordinati, che trovano riscontro nel Bilancio previsionale, nel Piano delle performance, nella Relazione sulle performance, nel Conto consuntivo e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione;
- rendere più evidenti e intellegibili le azioni dell'Azienda nei confronti dei portatori d'interesse, gli stakeholder, soprattutto l'utenza studentesca, nell'ambito di un processo di partecipazione valutativa dei cittadini all'azione amministrativa.

Guida alla lettura

La rendicontazione delle attività è impostata in maniera schematica, con l'uso frequente di tabelle e grafici, anche comparativi con i dati degli anni precedenti, per rendere comprensibile la lettura e offrire un quadro più preciso sull'evoluzione dell'attività aziendale.

Tutte le informazioni e i dati esposti provengono da documenti amministrativi dell'Azienda, in particolare dalle relazioni redatte dalle Macrofunzioni e singoli Uffici per l'anno 2019.

Il presente documento è suddiviso, sulla scorta di quanto sopra premesso, in tre sezioni:

1. ESU di Venezia: *mission* e organizzazione

L'organizzazione dell'Azienda, i valori e la sua missione istituzionale.

2. Relazione sull'attività svolta nel 2019

Suddivisa nelle seguenti sottosezioni:

“Attività di supporto”: Servizi istituzionali e generali; Risorse umane; Gestione patrimonio; Gestione economico finanziaria.

“Attività strategiche”: Servizi abitativi; Servizio di ristorazione; Benefici economici; Altri servizi agli studenti.

3. Programma di lavoro per l'anno 2020.

1. ESU di Venezia: *mission* e organizzazione

Missione e funzioni istituzionali

L'attività dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (ESU) di Venezia è disciplinata dalla Legge Regionale n° 8 del 7 aprile 1998 la quale – in attuazione degli articoli 3 e 34 della Costituzione ed in conformità ai principi dettati dalla Legge 2 dicembre 1991 n. 390 – istituisce in ogni provincia, sede di Università, un'Azienda Regionale per il diritto allo studio, denominata ESU, con il compito di promuovere, in collaborazione con le Università e Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale, delle iniziative che possono facilitare lo studio e la frequenza. In particolare l'attività dell'ESU di Venezia consiste nella produzione e nell'erogazione di servizi essenziali per garantire le pari opportunità nell'accesso agli studi e quindi una maggiore equità sociale.

La *Vision* dell'Azienda è quella di fornire un sistema completo ed integrato di servizi di sostegno al diritto allo studio universitario, rivolto agli studenti, con priorità ai capaci e meritevoli, gestito secondo una rigorosa logica di efficacia ed efficienza nell'allocazione ed utilizzazione delle risorse disponibili.

In particolare le funzioni istituzionali dell'ESU consistono nei seguenti interventi:

- **Sostegno finanziario** agli studenti universitari attraverso l'erogazione di borse

di studio, sussidi straordinari e prestiti d'onore.

- **Servizi** agli studenti universitari: ristorazione, alloggi, orientamento al lavoro, servizi alla persona e promozione di attività sportive e culturali.
- **Interventi** inerenti o collaterali al Diritto allo Studio del Sistema Scolastico e Formativo.

All'ESU – che è un ente dotato di autonomia amministrativa, gestionale e patrimoniale – è stato affidato il compito istituzionale di assicurare l'accesso allo studio universitario a studenti capaci e meritevoli nonché privi di mezzi attuando interventi individuali tramite procedure concorsuali (borse di studio e servizio abitativo), erogando anche servizi a favore della generalità degli studenti (servizio ristorazione, orientamento agli studi e al lavoro, sussidi straordinari, consulenza psicologica, attività culturali e ricreative).

Quadro normativo di riferimento statale per le attività di ESU è il Decreto Legislativo 29 marzo 2012, n. 68 che, in attuazione della delega sancita dall'art. 5, comma 1, lettere a) secondo periodo e d) della Legge 30 dicembre 2010, n. 240, revisiona la normativa di principio in materia di diritto allo studio universitario, abrogando la Legge 2 dicembre 1991, n. 390. La mancata adozione dei Decreti attuativi

comporta, però, il fatto che gli interventi per il diritto allo studio universitario sono ancora posti in essere secondo le disposizioni di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 aprile 2001.

Al di là dei compiti e delle funzioni attribuite dalle disposizioni di legge, l'ESU di Venezia ha declinato la propria missione in funzione del contesto in cui opera: essere un'amministrazione pubblica al servizio di tutta la popolazione studentesca universitaria,

promuovendo la centralità della relazione con l'utenza.

Anche in considerazione del contenimento della contribuzione regionale, l'ESU di Venezia ha cercato di ottimizzare le risorse economiche ed umane per mantenere ed offrire al meglio i propri servizi. Infatti, anche per l'anno 2019, questi ultimi sono stati garantiti a prezzi contenuti a tutti gli studenti universitari anche non vincitori di borsa di studio sia per la ristorazione, sia per gli alloggi e altri ambiti di intervento.

Normativa di riferimento

Gli interventi dell'ESU di Venezia, finalizzati alla promozione ed alla attuazione del diritto allo studio universitario, sono realizzati nell'ambito e secondo gli indirizzi dei seguenti presupposti normativi:

- Costituzione Repubblica Italiana, artt. 3, 34.
- Legge 2 dicembre 1991, n. 390 – “Norme sul diritto agli studi universitari”.
- Legge 28 dicembre 1995, n. 549 – “Misure di razionalizzazione della finanza pubblica” – art. 3, commi 20, 21, 22, 23 (introduzione della tassa regionale per il diritto allo studio).
- Legge 23 dicembre 1996, n. 662 – “Misure di razionalizzazione della finanza pubblica” – art. 1, comma 89 (destinazione del Fondo statale integrativo, originariamente previsto solamente per la concessione dei prestiti d'onore, anche all'erogazione di borse di studio).
- Legge Regionale 7 aprile 1998, n. 8 – “Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario”.
- Legge 14 novembre 2000, n. 338 – “Disposizioni in materia di alloggi e residenze per studenti universitari”.
- DPCM 9 aprile 2001 “Disposizioni per l'uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, a norma dell'articolo 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390”.
- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 – “Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario”, artt. 1, 4 (Fondo per il merito) e 5.
- Legge 28 marzo 2012, n. 68 – “Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'articolo 5, comma 1, lettere a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicem-

bre 2010, n. 240, e secondo i principi e i criteri direttivi stabiliti al comma 3, lettera f), e al comma 6”.

Valori e principi

I valori e i principi ai quali si ispira l'attività dell'ESU di Venezia sono contenuti nella Carta dei Servizi e nel principale documento programmatico della Regione del Veneto per quanto riguarda il Diritto allo Studio universitario: il Piano annuale degli interventi regionali per il Diritto allo Studio Universitario anno accademico 2019/2020 approvato dalla Giunta della Regione Veneto con Deliberazione n° 671 del 4 giugno 2019.

L'Azienda si propone il rispetto dei seguenti principi fondamentali espressi nella propria Carta dei Servizi:

- **Uguaglianza:** l'ESU si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei benefici e servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni discriminazione.
- **Imparzialità:** l'ESU si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.
- **Continuità:** l'ESU 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'ESU si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.
- **Partecipazione:** l'ESU si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dello studente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete e aggiornate sulle attività e i servizi dell'Azienda, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.
- **Efficacia ed efficienza:** nel limite delle disponibilità previste annualmente nel proprio Bilancio, l'ESU 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 e ricercando in modo costante il conseguimento dei propri ri-

sultati, valutando accuratamente il rapporto tra i costi dei servizi e delle prestazioni erogati ed i benefici ottenuti dagli utenti.

L'Azienda, inoltre, svolge la sua attività adottando i seguenti valori strategici:

- **Sostenibilità** > l'intervento è rivolto alla generalità degli studenti;
- **Efficacia** > il servizio mira alla creazione di valore aggiunto, gestito sotto condizione di efficacia ed efficienza;
- **Solidarietà** > una particolare attenzione va alla tutela degli studenti in condizioni di particolare disagio;
- **Meritocrazia** > il sistema è orientato al merito, prima che al reddito;
- **Sussidiarietà** > Il sistema valorizza le esperienze presenti nel territorio;
- **Internazionalizzazione** > è favorita la mobilità internazionale degli studenti.

Organi di governo e struttura organizzativa

L'ESU di Venezia ha sede in Dorsoduro 3439/a, 30123, Venezia
 segreteria@esuvenezia.it; protocollo.esuvenezia@pecveneto.it; <http://www.esuvenezia.it>

Gli organi dell'Azienda sono:

- Il **Presidente**: è nominato dal Consiglio Regionale su proposta della Giunta regionale, d'intesa con il Rettore delle Università (Iuav e Ca' Foscari). Il Presidente rappresenta l'Azienda, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione.
- Il **Consiglio di Amministrazione**: è nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale ed è composto dal Presidente, da due rappresentanti designati dalla Regione, da due rappresentanti delle Università di cui uno eletto dalla componente studentesca. Il CdA ha poteri di indirizzo e di controllo.
- Il **Direttore**: è nominato dal Consiglio di Amministrazione. È responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'Amministrazione all'esterno.
- Il **Collegio dei Revisori dei Conti**: è composto di tre membri effettivi, è nominato dal Consiglio Regionale ed esercita il controllo sulla gestione contabile e finanziaria dell'Azienda.

Con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 114 del 14 agosto 2019 (trasmissione nomina prot. n. 451678 del 21 ottobre 2019) è stato nominato il Consiglio di Amministrazione dell'ESU di Venezia. Con Delibera del CdA n. 2 dell'11 dicembre 2019 è stato eletto Vice Presidente del CdA il Consigliere Vittorio De Battisti Besi.

L'Organo risulta così composto:

Il Consiglio di Amministrazione

PRESIDENTE

Bruno BERNARDI

CONSIGLIERI

Matteo BAROGLIO

Vittorio DE BATTISTI BESI (Vice Presidente)

Stefano MUNARIN

Tobia RONCO

Con Decreto del Presidente del Consiglio Regionale n. 13 del 6 febbraio 2016 sono stati nominati i componenti del Collegio dei Revisori dei Conti.

L'Organo risulta così composto:

Il Consiglio dei Revisori dei conti

PRESIDENTE

Marco BRIDA

MEMBRI EFFETTIVI

Pamela PARISOTTO

Sara FIOR

Il Direttore dell'ESU di Venezia è il **Dr. Daniele Lazzarini** è stato nominato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 3 dell'11 dicembre 2019.

L'attività deliberativa (Decreti del Commissario Straordinario, Delibere del Consiglio di Amministrazione e Decreti del Direttore) dell'ESU di Venezia, nell'esercizio 2019, ha visto l'adozione di:

- n. 22 Decreti del Commissario Straordinario
- n. 10 Delibere del Consiglio di Amministrazione
- n. 407 Decreti del Direttore

Uffici amministrativi

Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono divisi in:

Uffici di line, che gestiscono i vari servizi rivolti al pubblico.

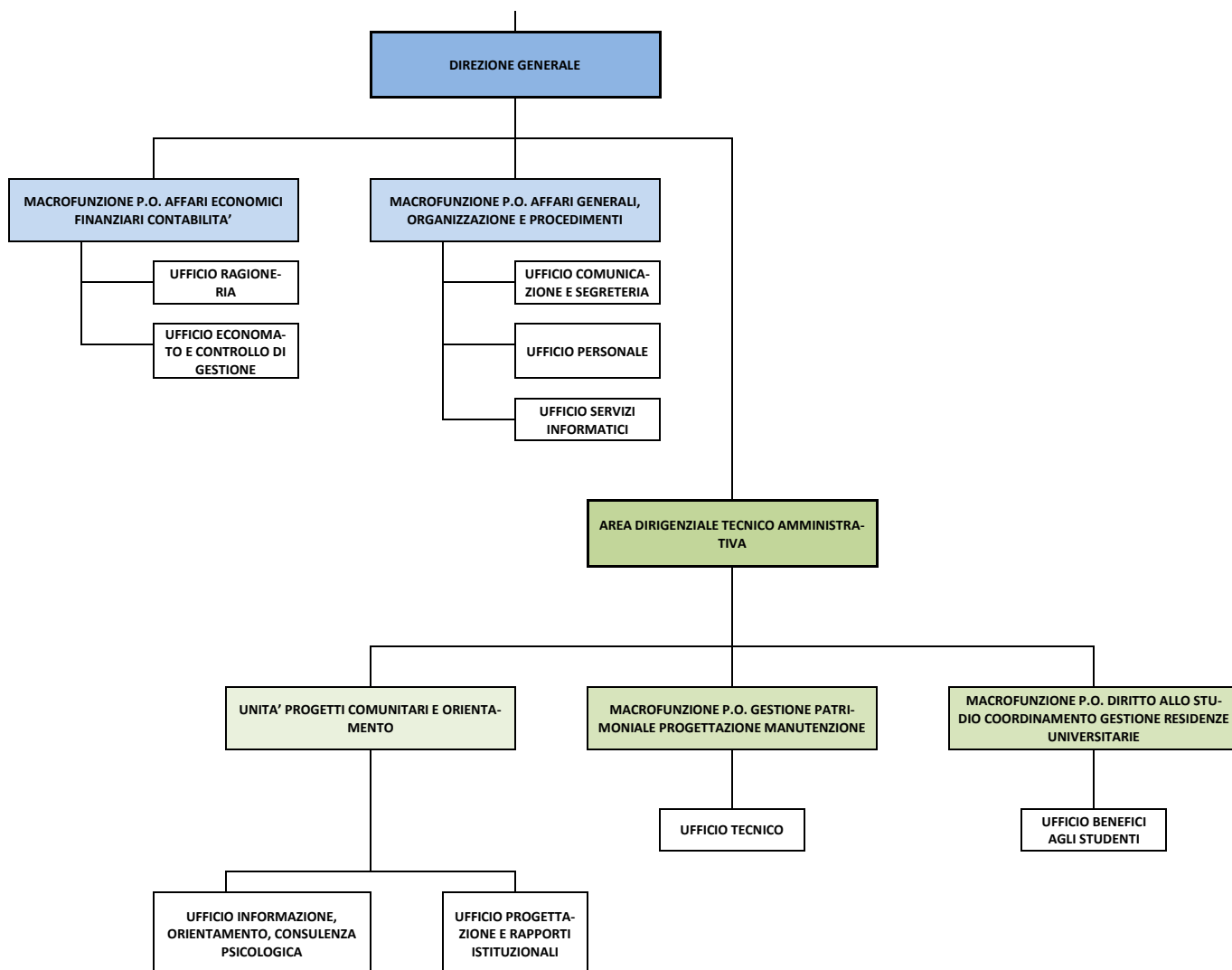
1. Ufficio Comunicazione-Segreteria
2. Ufficio Benefici agli Studenti
3. Ufficio Informazione, Orientamento e Consulenza Psicologica
4. Ufficio Tecnico

Uffici di staff, a supporto del buon funzionamento dell'Amministrazione.

1. Ufficio Comunicazione-Segreteria
2. Ufficio Progettazione e Rapporti Istituzionali
3. Ufficio Personale
4. Ufficio Ragioneria
5. Ufficio Economato e Controllo di Gestione
6. Ufficio Servizi Informatici

Organigramma funzionale A.R.D.S.U. – ESU di Venezia

Delibera CdA n. 31/2015



Stakeholder ESU Venezia



Alta marea eccezionale del 12 novembre 2019

La sera del 12 novembre 2019, a seguito di una serie di eventi meteorologici straordinari, la città di Venezia e tutto l'estuario sono stati investiti da una marea eccezionale che ha registrato una punta massima di cm. 187, seconda solo a quella del 2 novembre 1966.

L'alta marea, associata a un fortissimo vento, ha causato ingenti danni paralizzando la città per alcuni giorni, anche per il susseguirsi, in particolare il 15 e 17 novembre, di ulteriori maree straordinarie.

Anche diversi immobili dell'ESU di Venezia hanno sofferto la furia dell'acqua che è entrata nelle residenze universitarie Maria Ausiliatrice, San Tomà, Abazia e nelle sedi ESU Badoer e negli uffici CED di Rio Novo. **L'Azienda, attraverso l'Ufficio Tecnico e l'Ufficio Benefici con l'ausilio dei Tutor si è immediatamente organizzata capillarmente per mettere in sicurezza innanzitutto l'utenza studentesca, alloggiandola ai piani alti.**

Nella residenza Abazia, interessata nell'aprile 2016 da un'importante ristrutturazione per la creazione di una vasca di contenimento che permette l'isolamento della struttura in caso di alta marea, **l'impianto ha funzionato egregiamente ed ha evitato l'allagamento** delle tre camere da letto e degli spazi comuni siti al piano terra, giungendo solo alcuni centimetri.

La struttura più colpita invece è stata la Residenza Maria Ausiliatrice di Castello, dove l'utenza ha subito i maggiori disagi anche per l'interruzione della corrente elettrica in tutto il sestiere.

Superato il momento critico, sono stati raccolti tutti i dati e le spese sostenute per la ripresa dell'attività ricettiva e, ottenute le Deleghe da parte di tutti i proprietari degli immobili concessi in uso ad ESU Venezia, si è provveduto a presentare istanza di risarcimento al Commissario Delegato per la gestione dell'Acqua Alta.

2. Relazione sull'attività svolta nel 2019

Parte prima: attività di supporto

Piano della Performance – Obiettivi 2019

A livello di programmazione e monitoraggio, l'attività di ESU Venezia trova sancite le linee direttive e gli indirizzi operativi nel **Piano della performance**, documento programmatico adottato ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs. n.150/2009, che individua gli obiettivi strategici e operativi in coerenza con le risorse disponibili, gli indicatori ed i risultati attesi (target), su cui si baserà la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance organizzativa ed individuale.

Il Piano della performance di ESU vede coinvolti nella fase di progettazione, redazione e monitoraggio, oltre i vertici dell'Amministrazione stessa, e in collaborazione con essa, anche la Regione Veneto e l'Organismo Indipendente di Valutazione. Infatti gli obiettivi strategici, in una logica di programmazione partecipata e unitaria, sono preliminarmente condivisi fra i tre ESU del Veneto e sottoposti al vaglio della Direzione regionale di riferimento, identificata nell'Area Capitale Umano e cultura – Direzione Istruzione e formazione, e quindi sottoposti al parere vincolante dell'Organismo Indipendente di Valutazione, che annualmente verifica il rispetto della metodologia di valutazione, la coerenza, la significatività degli obiettivi individuati e la loro misurabilità.

Con il Piano della performance, e in virtù dei principi di trasparenza dell'azione amministrativa, l'Ente rappresenta e comunica agli stakeholder di riferimento gli obiettivi che si impegna a perseguire, le strategie utilizzate e le risorse disponibili, individuando gli elementi in merito ai quali verranno svolte le attività di misurazione e valutazione del livello di raggiungimento delle performance attese e garantendo trasparenza e conoscibilità ai suoi interlocutori.

Per l'anno 2019, il Piano della Performance è stato adottato con Delibera del Commissario Straordinario n. 3 dell'06/02/2019 con conseguente assegnazione degli obiettivi individuali al personale dirigenziale ed al personale dipendente.

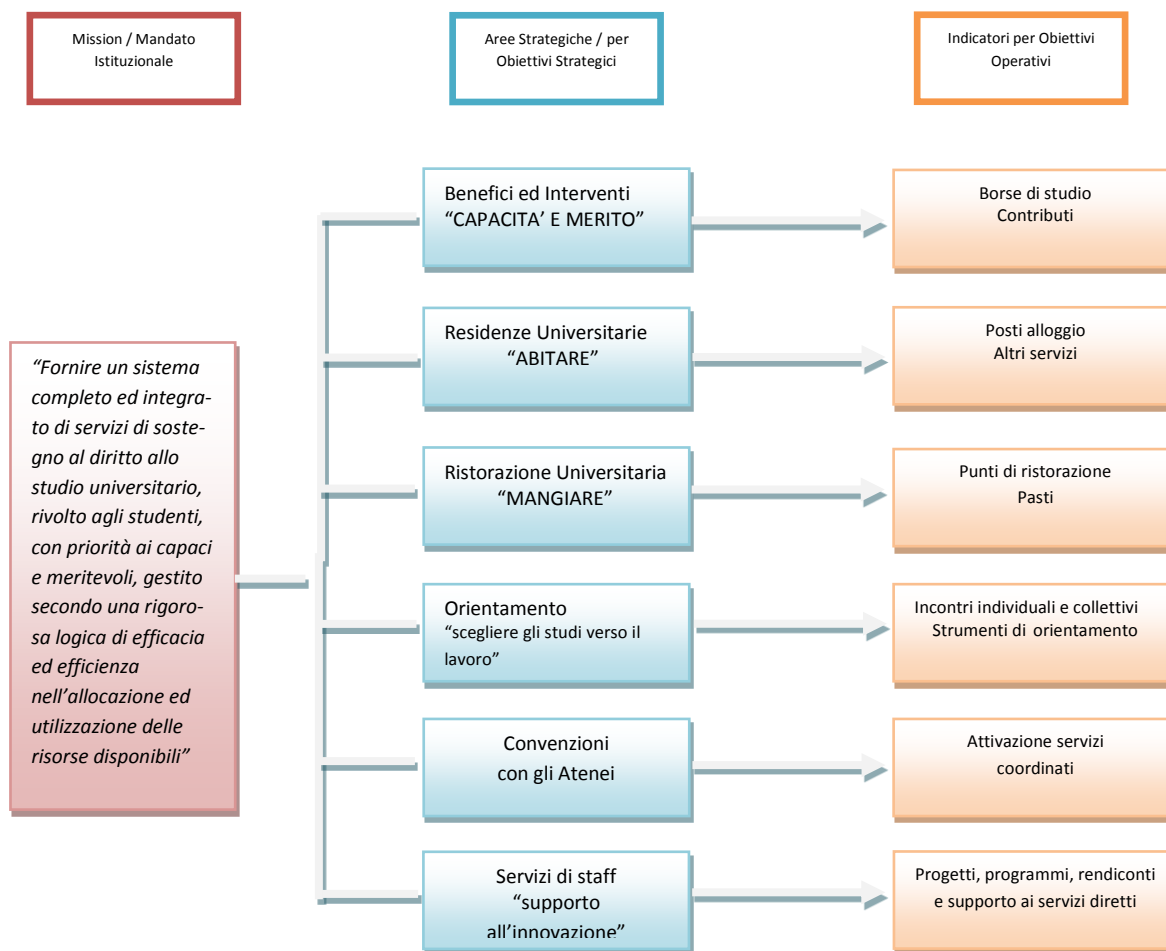
Il Piano della Performance e i suoi aggiornamenti diventano **i documenti fondamentali** che informano e disciplinano tutta l'azione aziendale ed a cui, prioritariamente, questa relazione si richiama nell'illustrare e analizzare le attività svolte durante il 2019.

Di seguito sono pubblicati l'Albero della performance, gli obiettivi strategici 2018-2020 e i progetti operativi aziendali per l'anno 2019.

Albero della performance

Nella logica dell'“Albero della performance” (Delibera Civit n. 112/2010), il “Mandato istituzionale” e la “Missione” dell'Amministrazione sono articolati in “aree strategiche”.

In particolare, le aree strategiche costituiscono i principali “campi” di azione entro cui l'Amministrazione intende muoversi nella prospettiva di realizzare il proprio “Mandato istituzionale” e la propria “Missione”.



Nella logica dell'Albero della performance, ciascuna area strategica contiene uno o più obiettivi strategici, funzionali al conseguimento delle linee di mandato dell'Organo di Governo.

Ciò che caratterizza un obiettivo strategico è il fatto che richiede, di norma, un orizzonte temporale di medio termine (almeno due/tre anni).

Da ogni obiettivo strategico discendono uno o più obiettivi “operativi”.

Obiettivi strategici 2018-2020 – Aggiornamento anno 2019

PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI

- **APPLICAZIONE**, per l'anno 2019, **DELLA METODOLOGIA** usata dalla Regione nella **declinazione della L. 190/2012** "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della **corruzione** e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", in attuazione al D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, **trasparenza** e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e al D. Lgs. 39/2013 "Disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di **incarichi** presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico".
- **ALLINEAMENTO METODOLOGICO del SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE** già adottato al sistema di misurazione e valutazione della performance regionale per garantire la produzione di un flusso informativo "di sistema" idoneo a valorizzare l'unitarietà dei dati a livello regionale nell'ottica di agevolare il processo di consolidamento dei dati di bilancio.
- **ADEGUAMENTO** della struttura organizzativa privacy al **Regolamento Generale sulla protezione dei dati n. 2016/679** (General Data Protection Regulation) e al D.lgs. 101/2018 prevedendo l'implementazione di misure adeguate all'applicazione delle innovazioni introdotte in tema di privacy.

PROSPETTIVA ECONOMICA-FINANZIARIA

- Avvio dell'attività diretta a sviluppare un **SISTEMA INFORMATIVO UNITARIO** degli ESU del Veneto che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università, dei Conservatori di musica e delle Accademie delle Belle Arti dedicato alla gestione e alla rendicontazione della **Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario** in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26/08/2016, n. 174 - Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale.

PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE

- Avvio dell'attività diretta ad introdurre un **MODELLO INTEGRATO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ** per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di *customer satisfaction* **nei servizi alloggio e ristorativo** degli ESU del Veneto.

PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

- Interventi sul patrimonio edilizio.

Prospettiva dei PROCESSI INTERNI

Obiettivo strategico n. 1

Applicazione, per l'anno 2019, **della metodologia usata dalla Regione nella declinazione della L. 190/2012** *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”*, in attuazione al D. Lgs. 33/2013 *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* e al D.Lgs 39/2013 *“Disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico”*

La metodologia usata dalla Regione si declina:

- nella **mappatura dei processi**, nell’attività di **analisi del rischio** così come definito dal Piano Nazionale Anticorruzione e dai Piani della prevenzione della corruzione di ciascun Ente strumentale;
- nel **monitoraggio** sull’attuazione delle misure di prevenzione individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.

La legge 190/2012 impone l’approvazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) entro il 31 gennaio di ogni anno.

Così come già fatto per gli anni 2017 e 2018, la definizione delle priorità strategiche nel 2019 da parte dell’Amministrazione ESU anche in fase di aggiornamento, è stata pienamente ed effettivamente condivisa tra il RPCT e gli organi di indirizzo politico, per determinare un’impostazione efficace della strategia di prevenzione; inoltre ha tenuto necessariamente conto del quadro normativo di riferimento della materia, che individua i principi e fondamenti del sistema di prevenzione della corruzione, e del quadro regolatorio rappresentato principalmente dagli atti predisposti dall’Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) (Aggiornamento 2018 al Piano nazionale anticorruzione, adottato dall’ANAC con deliberazione n. 1074 del 21.11.2018) che forniscono linee di indirizzo e indicazioni metodologiche e applicative ai soggetti destinatari della normativa anticorruzione.

Principali attività svolte

1. Attività di programmazione partecipata e unitaria: incontri del 12.12.2018 e 09.01.2019 con la Direzione Formazione e Istruzione della Regione Veneto e gli ESU di Padova e di Verona per la definizione di obiettivi strategici generali di performance organizzativa e di obiettivi specifici comuni ai tre ESU del Veneto.

2. Approvazione del Piano PTPCT 2019-2021 in linea con il PNA dell'ANAC (Decreto Commissario straordinario n. 1 del 31.01.2019), notificato a tutti i dipendenti con circolare di trasmissione PTPC 2019-2021 e relativi allegati (nota ns. prot. 622 del 15.03.2019).
3. In relazione ai processi mappati risultati rilevanti ai fini del rischio corruzione, si è provveduto all'inserimento nel Piano della Performance 2019-2021 (Aggiornamento 2019) degli obiettivi anticorruzione individuati nel PTPCT (misure anticorruzione) e loro assegnazione ai vari referenti anticorruzione individuati con D.D. n.97 del 15.05.2015, attraverso la predisposizione di apposita scheda individuale di assegnazione delle misure specifiche di prevenzione definite dal Piano PTPC per quanto di propria competenza.
4. L'Ente ha promosso, in materia, la formazione del personale, come indicato:
 - Partecipazione a corsi formativi di Valore PA, "Gli strumenti per l'Anticorruzione e la trasparenza nella P.A.(mesi da marzo a giugno).
 - Partecipazione a n. due incontri formativi organizzati da Regione Veneto finalizzati al coordinamento delle azioni in materia di privacy, trasparenza, anticorruzione e antiriciclaggio :
 - *primo incontro* formativo del 31.05.2019: "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management";
 - *secondo incontro* formativo del 27.09.2019: "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management";
 - Formazione specialistica, esteso a tutto il personale apicale, a cura dello Studio Avvocato Dalla Rosa (D.D. 382/2018) in materia di prevenzione della corruzione (mese di gennaio).
 - Partecipazione a Corsi formativi della Fondazione Gazzetta Amministrativa (4.11 Privacy e FOIA/11.11 L'attività contrattuale della Pubblica Amministrazione e il ruolo del RUP in relazione alla normativa sullo "Sblocca Cantieri"/9.12 il D.lgs. 118/2011 e il testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica.
 - Partecipazione alla "Giornata della trasparenza" dell'11.10.2019 a cura della Regione Veneto.
 - Partecipazione al Convegno del 18.10.19 a Padova "Sviluppo economico e contrasto alla criminalità organizzata: ruolo e responsabilità delle istituzioni territoriali" a cura della Regione Veneto all'interno della programmazione regionale.

- Partecipazione al Seminario della Regione Veneto “Ciclo performance Anticorruzione e Trasparenza, Privacy” (12.12.2019).
5. In particolare, rientra nell’attività di prevenzione del rischio da parte dell’ESU l’Adesione al Protocollo di legalità tra Regione del Veneto, Uffici territoriali del Governo del Veneto, ANCI e UPI ai fini della prevenzione dei tentativi d’infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, sottoscritto in data 17 settembre 2019 (giusto Decreto Commissario Straordinario n. 22 del 27.09.2019). Conseguentemente l’Amministrazione, recependo quanto disposto dal citato protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione, ha disposto che gli uffici interessati provvedano all’inserimento del Protocollo di legalità negli atti amministrativi di indizione delle gare d’appalto da far sottoscrivere alle Ditte partecipanti alle procedure di affidamento aziendali prevedendo l’inserimento di clausole di salvaguardia al fine di procedere automaticamente alla eventuale risoluzione del vincolo contrattuale.
- Inoltre, sempre con il medesimo Decreto n. 22 del 27.09.2019 l’Ente ESU ha nominato il gestore delle segnalazioni antiriciclaggio in attuazione del D.lgs. 231/2017, individuato nella figura del Direttore che è tenuto a comunicare all’UIF della Banca d’Italia, dati e informazioni concernenti le operazioni sospette.
6. In previsione della stesura del PTPCT 2020-2022, incontri congiunti tra gli ESU del Veneto per analisi del vigente PTPCT della Regione Veneto, della metodologia in uso e verifica in relazione ai rispettivi contesti.

Obiettivo strategico n. 2

Allineamento metodologico del sistema di misurazione e valutazione della performance già adottato, al sistema di misurazione e valutazione della performance regionale per garantire la produzione di un flusso informativo “di sistema” idoneo a valorizzare l’unitarietà dei dati a livello regionale nell’ottica di agevolare il processo di consolidamento dei dati di bilancio.

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, così come modificato e integrato dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74, ha introdotto disposizioni volte a rimodulare il sistema di valutazione delle strutture, nonché dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche, con la finalità di assicurare più elevati standard qualitativi ed economici del servizio, tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa e individuale. Nel rispetto degli indirizzi prescritti dal legislatore la misurazione e la valutazione della performance dovranno, pertanto, essere volte al miglioramento della quali-

tà dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento. In particolare, l'articolo 7, comma 1, del decreto legislativo n.150/2009 prescrive alle amministrazioni pubbliche l'obbligo di adottare e aggiornare annualmente un Sistema di misurazione e valutazione idoneo a rilevare la performance organizzativa e quella individuale dei dipendenti, chiarendo che il Sistema costituisce lo strumento attraverso il quale è disciplinato il ciclo della performance, che viene integrato nel quadro più ampio delle attività di pianificazione, programmazione e rendicontazione, dando origine a una stretta connessione tra programmazione, obiettivi, risorse, attività e risultati dell'Amministrazione. In applicazione della disciplina contenuta nel citato articolo 7, l'obiettivo di miglioramento dei risultati ottenuti dall'Amministrazione, in termini di efficienza, efficacia e di creazione di valore pubblico utile al miglioramento del livello di benessere dei destinatari delle politiche e dei servizi, presuppone il corretto svolgimento delle funzioni di programmazione, misurazione, valutazione e rendicontazione, dove per "misurazione" si intende l'attività di quantificazione e parametrizzazione del risultato al target prefissato, e per "valutazione" l'attività di analisi e interpretazione dei valori misurati, avuto riguardo anche ai fattori endogeni e esogeni che possono avere determinato lo scostamento rispetto al risultato programmato.

Ciò premesso, sulla base del decreto legislativo n. 150/2009 Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente, con Delibera n. 7 del 24/09/2012, adottava il Piano della Performance, quale documento programmatico di definizione degli indirizzi e obiettivi strategici ed operativi, con individuazione dei relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire, definendo contestualmente il *"Sistema di misurazione e valutazione della performance"*, quale modello complessivo di funzionamento del proprio ciclo della performance, integrandolo nel quadro più ampio delle attività di pianificazione, programmazione e rendicontazione.

Il ciclo della gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

- a. *pianificazione e programmazione*, nella quale vengono individuate le prioritarie linee strategiche da perseguire in una prospettiva di medio/lungo periodo e in cui sono definiti e assegnati, ai vari livelli ed in funzione delle risorse presumibilmente disponibili, gli obiettivi che si intendono conseguire, nel quadro degli indirizzi strategici e delle missioni istituzionali di riferimento,

- b. *misurazione della performance*, consistente nell'attività di quantificazione, attraverso l'azione di monitoraggio, del livello di raggiungimento dei risultati e degli impatti da questi prodotti su utenti e stakeholder, attraverso il ricorso a indicatori;
- c. *valutazione della performance*, consistente nell'attività di analisi e interpretazione dei valori misurati, che tiene conto dei fattori di contesto che possono avere determinato l'allineamento o lo scostamento rispetto a un valore di riferimento;
- d. *rendicontazione dei risultati* al vertice politico dell'Amministrazione, agli Organi istituzionali di controllo, nonché ad altri soggetti pubblici o privati a qualsiasi titolo interessati.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato ha ad oggetto sia la misurazione e la valutazione della performance organizzativa, sia la misurazione e la valutazione della performance individuale, con specifico riferimento:

- ai dirigenti preposti alla direzione delle aree;
- alle posizioni organizzative;
- al personale non dirigente.

con individuazione delle fasi che lo compongono (Assegnazione degli obiettivi- Monitoraggio e verifiche intermedie e finali- Valutazione finale) i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance.

Dal 2018, ha avuto avvio un processo partecipativo e condiviso afferente al ciclo di gestione della performance dell'Ente, che vede coinvolti nella fase di progettazione, redazione e monitoraggio, oltre i vertici dell'Amministrazione stessa e l'OIV Unico regionale, e in collaborazione con essi, anche Regione Veneto (Direzione regionale di riferimento _ Area Capitale Umano e cultura _ Direzione Istruzione e Formazione) per garantire il pieno raccordo tra le linee guida e gli obiettivi definiti da Regione Veneto e quelli degli enti regionali, per una maggior omogeneità dei sistemi performanti adottati dai componenti il Gruppo Regione Veneto, ai fini del Bilancio consolidato (D. Lgs. n. 118/2001).

Principali attività svolte

1. In tale contesto, proprio al fine di realizzare una programmazione delle attività condivisa e unitaria, ESU Venezia ha partecipato con ESU Padova e ESU Verona ad una serie di incontri tenutosi presso la Direzione Formazione e Istruzione della Regione Veneto (il 12.12.2018 e il 09.01.2019) finalizzati alla definizione condivisa e partecipata di obiettivi strategici generali di performance organizzativa e di obiettivi specifici comuni ai tre ESU del Veneto.

2. Gli obiettivi di performance organizzativa così condivisi venivano sanciti in dettaglio nel documento di programmazione (Piano della Performance) e sottoposti al parere vincolante dell'Organismo Indipendente di Valutazione Unico di Regione Veneto e Enti regionali, preposto alla verifica del rispetto della metodologia di valutazione, coerenza, significatività degli obiettivi individuati e loro misurabilità.
3. Il Piano della Performance per l'anno 2019 veniva adottato dall'Amministrazione con Decreto del Commissario Straordinario n. 3 del 06/02/2019, con l'espressa previsione degli obiettivi di performance condivisi e loro assegnazione, ivi compreso l'obiettivo in parola di adeguamento del sistema di valutazione e misurazione della performance degli ESU a quello regionale, tenuto conto delle indicazioni dell'OIV unico regionale e di quanto previsto dal vigente CCNL di comparto.
4. Per quanto concerne il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* originariamente adottato dall'Ente con Delibera n. 7 del 24/09/2012, oltre alla fondamentale innovazione rappresentata dalla partecipazione di Regione Veneto nella fase di programmazione delle attività performanti (con condivisione anche con gli altri ESU veneti) e di monitoraggio, si evidenzia che l'Ente ha provveduto all'elaborazione di nuove schede individuali di valutazione del personale dipendente, modulandole con le integrazioni necessarie ad adeguarle al sistema di misurazione e valutazione della performance adottato da Regione Veneto accogliendo le indicazioni dell'OIV Unico.

In particolare, nella sezione relativa agli obiettivi, è stata prevista un'incidenza del 50% sia di quelli strategici di performance organizzativa (almeno tre), sia degli obiettivi gestionali di performance individuale (per la Dirigenza nel numero di tre).

Nella sezione relativa ai fattori professionali e comportamentali è stata introdotta una distinzione tra il personale dirigenziale e quello di comparto per quanto concerne la consistenza e la tipologia di fattori da valutarsi.

Tale percorso di adeguamento metodologico prosegue anche nella successiva annualità.

5. Analisi del sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dalla Regione Veneto nel corso di incontri congiunti tra gli ESU del Veneto: analisi dei rispettivi contesti e accertamento della presenza di eventuali difformità metodologiche.
6. A seguito della sottoscrizione, in data 21 maggio 2018, del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale del comparto Funzioni Locali, veniva avviata la contrattazione tra la delegazione di parte pubblica e le rappresentanze sindacali, conclusasi con la sottoscrizione definitiva del Contratto Collettivo Decentrato Integrativo per il triennio 2019 – 2021, che consta di una

parte normativa e di una parte economica relativa all'utilizzo delle risorse destinate al finanziamento del trattamento accessorio nell'anno 2019.

In particolare venivano recepite le disposizioni dettate dal CCNL in tema di sviluppo e incentivazione del merito dei dipendenti di comparto, in coerenza con l'attuale sistema di misurazione e valutazione della performance, prevedendo:

- la ripartizione delle risorse economiche destinate ad incentivare il merito, la produttività ed il miglioramento dei servizi (premi correlati alla performance), con destinazione alla performance organizzativa del 40% delle risorse e alla performance individuale del restante 60%;
- il riconoscimento, al fine di valorizzare il personale con performance significative, di una maggiorazione pari al 30% del valore medio pro-capite dei premi attribuiti al personale valutato positivamente, a favore del 20% dei dipendenti che conseguono le valutazioni più elevate nell'ambito della performance individuale.

Obiettivo strategico n. 3

Adeguamento della struttura organizzativa privacy al Regolamento Generale sulla protezione dei dati n. 2016/679 (*General Data Protection Regulation*) e al D.lgs. 101/2018 prevedendo l'implementazione di misure adeguate all'applicazione delle innovazioni introdotte in tema di privacy.

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati personali (Regolamento UE 679/2016 - di seguito indicato "GDPR") è un atto con il quale la Commissione europea ha inteso rafforzare e rendere più omogenea la protezione dei dati personali dei cittadini, sia all'interno che all'esterno dei confini dell'Unione europea. Il testo, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 4 maggio 2016, è divenuto definitivamente applicabile in via diretta in tutti i Paesi UE a partire **dal 25 maggio 2018**.

Il GDPR si propone di armonizzare le previsioni in materia di privacy a livello europeo, abrogando la Direttiva 95/46/CE, recepita nel nostro ordinamento dal Decreto Legislativo n.196/2003 (Codice della Privacy).

Con Decreto del Commissario Straordinario n. 11 del 23 maggio 2018 sono state adottate le nuove Disposizioni per la protezione dei dati personali in attuazione del Regolamento UE GDPR 2016/679.

Per effetto di tale normativa europea, la protezione dei dati personali è cambiata profondamente e numerosi sono gli adempimenti necessari affinché l'Amministrazione possa considerarsi adempiente ai nuovi obblighi. Tra le novità più rilevanti introdotte dal GDPR, si segnalano :

- l'istituzione di un registro delle attività di trattamento e la sua costante implementazione (art. 30);
- l'analisi dei rischi che incombono sui dati ;
- la valutazione di impatto privacy(art. 35) ;
- la notificazione delle violazioni /incidenti (art. 33 e 34);
- la tenuta di un registro degli incidenti (art .33 par. 5)
- la designazione del responsabile per la protezione dei dati (art. 37)

La principale novità introdotta dal GDPR però è il principio della responsabilizzazione (*accountability*) che attribuisce al titolare del trattamento dati, il compito di mettere in atto “misure tecniche e organizzative adeguate per garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento è effettuato conformemente al Regolamento.

Con decreto del Direttore n. 191 dell'11 luglio 2019 si è provveduto ad affidare il servizio del “Data Protection Officer” (DPO), previsto dall'art.37 del GDPR 2016/679 allo Studio Associato Servizi Professionali Integrati (FIELD FISHER-S.A.S.P.I.), figura obbligatoria indipendente e autonoma trattandosi di trattamento effettuato da una pubblica amministrazione.

Tra gli strumenti operativi per la gestione degli aspetti privacy dell'Ente, ESU si è dotata di una applicazione “BOXAPPS” la quale oltre a mantenere il registro dei trattamenti, consente di svolgere la DPIA.

Ai fini dell'applicazione del GDPR, ESU è Titolare dei Dati trattati nello svolgimento delle proprie attività e contenuti nelle relative banche dati, sia su supporto elettronico che cartaceo; la novità introdotta dal principio di accountability attribuisce al Titolare il compito di decidere autonomamente le modalità, le garanzie e i limiti del Trattamento nel rispetto della Normativa vigente determinandone le finalità e i mezzi.

Per questo motivo, in considerazione del crescente numero di obblighi e adempimenti da rispettare, nonché dell'importanza assunta dai profili privacy in relazione alle attività, dimensioni e complessità dell'Azienda, il Direttore dell'Azienda con decreto del Commissario Straordinario n. 18 del 17 settembre 2019 è stato delegato di poteri e funzioni in materia di privacy, ivi compresa la cura di tutti gli obblighi previsti dalla Normativa applicabile in ambito privacy.

In tale contesto si richiama il Decreto del Commissario Straordinario n. 26 del 6.11.2018 con il quale l'Amministrazione dell'ESU ha adottato il Regolamento 2016/679 per la protezione dei dati personali, con relativi allegati:

- il registro delle attività di trattamento
- il Data Protection Master Policy

- i Modelli di informazione
- la procedura relativa ai Data breach
- le autorizzazioni dell'Ente al Referente Privacy HR e alle persone autorizzate al trattamento dati
- il modello di contratto per la nomina a responsabile esterno di tutti quei soggetti giuridici che trattano dati personali per conto dell'Azienda nell'ambito di rapporti contrattuali.

Trasparenza, prevenzione della corruzione, Privacy, queste alcune delle sfide importanti che ogni Pubblica Amministrazione è chiamata a prendere in esame.

Il GDPR è basato sul principio di *accountability* in virtù del quale il titolare del trattamento dati adotta politiche e attua misure adeguate per garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento dei dati personali effettuato è conforme al GDPR (art. 5, par. 2).

È quindi importante comprendere che i processi innescati non esauriscono gli sforzi delle amministrazioni, ma rappresentano solo un'attività preparatoria a quanto gli enti hanno posto in essere proprio a partire dalla data di piena applicabilità del GDPR (25.05.2018) .

A tal proposito l'Ente ESU ha costantemente garantito la conformità di tutte le proprie attività alle regole europee, tuttavia, l'insediamento del Consiglio di Amministrazione il 25.11.2019 comporterà necessarie verifiche e adeguamenti.

Principali attività svolte

1.) Implementazione misure organizzative e documentali privacy- Definizione organigramma privacy: a) Gruppo di lavoro GDPR; b) Referente privacy HR; c) Autorizzati al trattamento; d) Responsabili esterni del trattamento.

Attribuzione degli incarichi secondo l'Organigramma Privacy, adottato con DD n. 26 del 6.11.2018 che individua il soggetto referente privacy HR nella persona del Direttore e i soggetti autorizzati al Trattamento.

Incontri operativi di monitoraggio del Gruppo di Lavoro GDPR (24.09.2018 / 14.01 / 11.02 / 20.09.2019) con la partecipazione del DPO (data Protection Officer).

A seguito di quanto verificato nel corso degli incontri è stata aggiornata l'attività di completamento del processo di nomina degli autorizzati al trattamento dei dati.

In ragione della nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione (CDA) a fine 2019, il DPO si riserva di verificare il nuovo organigramma Privacy.

2) L'Ente ha promosso la formazione specialistica in materia di Privacy ai dipendenti dell'Ente:

- Percorso formativo a cura dello Studio Avvocato Dalla Rosa (D.D. 382/2018);
- Formazione rivolta a tutto il personale, in data 10.01.2019, relatrice la Referente Servizi IT in materia di:
 - organigramma privacy aziendale;
 - regolamento sull'utilizzo degli strumenti aziendali di natura informatica/telematica in particolare per l'aspetto del corretto trattamento dei dati personali;
 - informative privacy e autorizzazioni al trattamento.
- Attività di formazione organizzata dalla Regione Veneto per gli enti strumentali presso AVEPA in data 27/09/2019, in particolare :

- *primo incontro* formativo del 31.05.2019: "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management";
- *secondo incontro* formativo del 27.09.2019: "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management.

- Partecipazione del Direttore dell'Azienda al Corso di formazione "Il Data Protection Officer e la protezione dei dati personali nella P.A. e nella sanità" (32 ore) dal 22/10 al 19/11 organizzato dall'Università Ca' Foscari di Venezia.

3) L'amministrazione ha provveduto alla consegna al personale interessato delle *informative privacy* e al loro inserimento nei fascicoli personali dei dipendenti (a cura dell'Ufficio Personale) e successiva archiviazione digitale del fascicolo;

4) L'amministrazione, in ottemperanza ai principi del GDPR n.2016/679, ha proceduto alla diffusione ad utenti, fornitori e terzi interessati dell'Informativa Privacy, anche tramite modalità on line.

Inoltre ha provveduto alla nomina dei Responsabili esterni, individuati in tutti quei soggetti giuridici che trattano dati sensibili per conto dell'Azienda nell'ambito di rapporti contrattuali in essere o di contratti/convenzioni oggetto di stipulazione secondo le specificità delle singole attività affidate in outsourcing e alla consegna del *Data Processing Agreement*.

5) Attività di monitoraggio dello stato di implementazione delle misure organizzative, secondo il cronoprogramma previsto nel Piano della Performance:

Incontri operativi di monitoraggio del Gruppo di Lavoro GDPR (24.09.2018 / 14.01 / 11.02 / 20.09.2019) con la partecipazione del DPO (Data Protection Officer).

A seguito di quanto verificato nel corso degli incontri è stata aggiornata l'attività di completamento del processo di nomina degli autorizzati al trattamento dei dati.

In ragione della nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione (CDA) a fine 2019, il DPO si riserva di verificare il nuovo organigramma Privacy.

6) Con Decreto Commissario straordinario n. 18 del 17.09.2019, l'Amministrazione ha conferito poteri e funzioni al Direttore dell'Ente in materia di Privacy, considerato che ai fini dell'applicazione del GDPR 2016/679, la novità introdotta dal principio di *accountability* comporta ampi poteri decisionali e la cura di tutti gli obblighi previsti dalla normativa applicabile in ambito di Privacy.

7) Riscontro delle criticità e loro risoluzione

Nel corso dell'anno si è proceduto, con l'ausilio del DPO, all'aggiornamento del documento di *Data Breach*. Nel 2019 non sono state riscontrate criticità e gravità di impatto tali da comportare una segnalazione al Garante della Privacy.

Per quanto riguarda tutti quegli applicativi attualmente in Cloud e la categoria *"trasmissioni di dati in maniera non sicura / intercettazione dati in rete"*, connessi all'utilizzo di specifici software, ESU non può oggettivamente esercitare alcun controllo, tranne a livello contrattuale.

Si può osservare che la maggior parte dei rischi è connessa a condotte umane, come tali necessariamente imprevedibili e non paiono razionalmente eliminabili.

8) Aggiornamento del registro delle attività di trattamento dati dell'Azienda:

Come concordato con il DPO è in fase di aggiornamento il modello di registro predisposto sulla base di un format elaborato dal fornitore Boxapps (giusto D.D. 3 del 9.01.2019 affidamento manutenzione piattaforma privacy "X-GDPR" per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2020) per porlo in linea con l'art. 30 del GDPR, con particolare riferimento all'individuazione dei responsabili del trattamento.

9) È incorso di elaborazione e verifica il documento di risk assessment e di gap analysis.

10) organizzazione della Giornata della Trasparenza 2019 dell'ESU:

Rientra tra gli obblighi di ogni amministrazione pubblica adottare il *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità* che definisce le misure, i modi e le iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente.

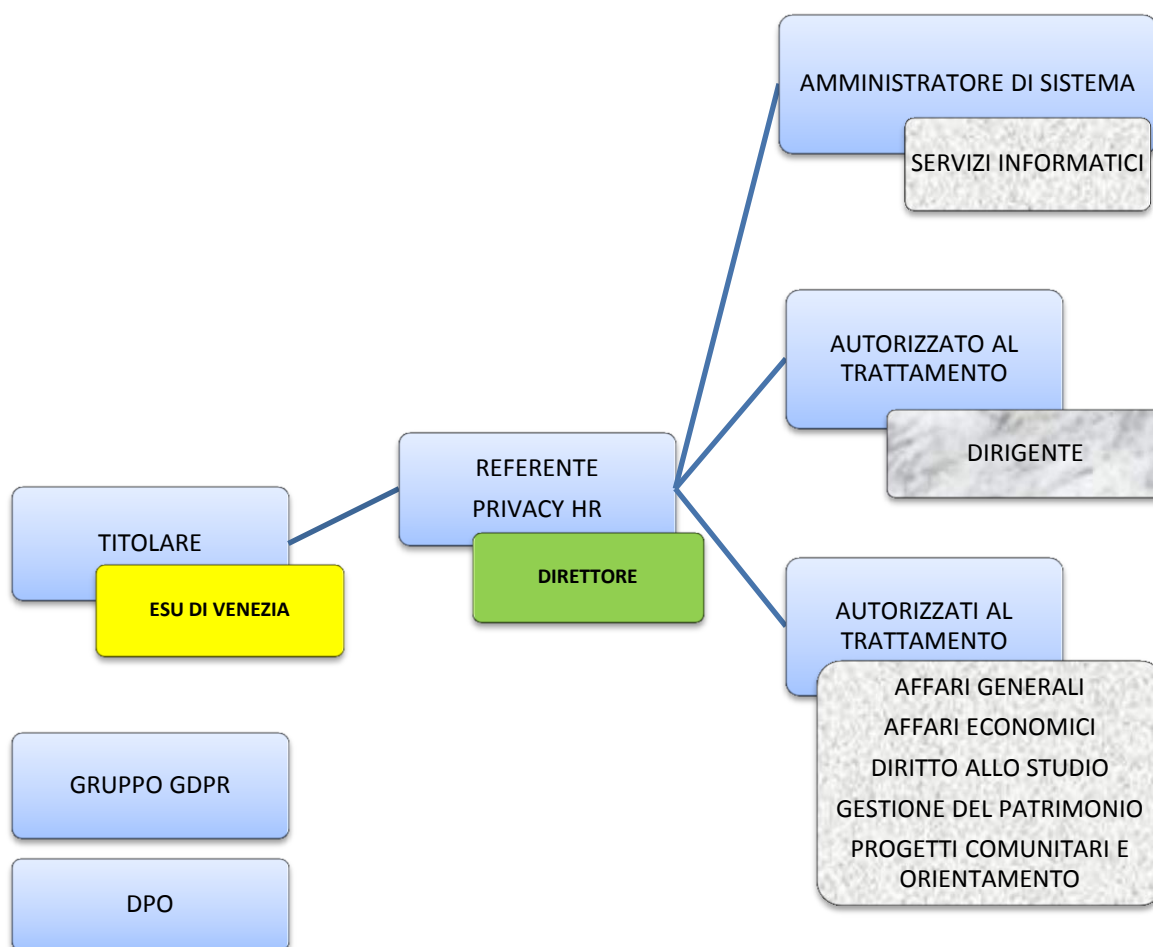
L'ESU di Venezia, allo scopo di avvicinare gli studenti (principali stakeholder) alle dinamiche dell'Ente, nella giornata dedicata alla Trasparenza del 9.12.2019, ha incontrato una rappresentanza degli studenti.

Il 9 dicembre coincide proprio con la Giornata Internazionale contro la Corruzione voluta dalle Nazioni Unite per **riflettere sulle conseguenze** del fenomeno.

Nell'ottica dell'attenzione alla qualità dei servizi offerti dall'Ente ESU, l'attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti non rappresenta infatti solo un momento di valutazione, ma si pone quale strumento per guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti.

1.) Implementazione misure organizzative e documentali privacy - Definizione organigramma privacy: a) Gruppo di lavoro GDPR; b) Referente privacy HR; c) Autorizzati al trattamento; d) Responsabili esterni del trattamento.

Organigramma privacy ESU Venezia



2.) Attribuzione degli incarichi secondo l'Organigramma Privacy, adottato con DD n. 26 del 6.11.2018 che individua il soggetto referente privacy HR nella persona del Direttore e i soggetti autorizzati al Trattamento.

Incontri operativi di monitoraggio del Gruppo di Lavoro GDPR (24.09.2018 / 14.01 / 11.02 / 20.09.2019) con la partecipazione del DPO (Data Protection Officer).

A seguito di quanto verificato nel corso degli incontri è stata aggiornata l'attività di completamento del processo di nomina degli autorizzati al trattamento dei dati.

Prospettiva ECONOMICA FINANZIARIA

Obiettivo strategico n. 4

Sviluppo di un sistema informativo unitario dedicato alla gestione e rendicontazione della Tassa del Diritto allo Studio Universitario in conformità alle disposizioni del D.lgs. 26.08.2016 n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale

L'articolo n. 3 della legge n. 549 del 28 dicembre 1995, commi da 20 a 23, ha istituito la tassa regionale per il diritto allo studio universitario. Sono tenuti a pagarla gli studenti che si iscrivono ai corsi di studio delle università statali e legalmente riconosciute, degli istituti universitari e degli istituti superiori di grado universitario che rilasciano titoli di studio aventi valore legale.

La Giunta regionale del Veneto aggiorna, entro il 30 giugno di ogni anno, l'importo della tassa regionale per il DSU, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della L.R. 18/06/1996, n. 15, il cui gettito è destinato all'erogazione di **borse di studio regionali**.

In considerazione di tale destinazione le Università e le Aziende per il Diritto allo studio del Veneto provvedono direttamente alla riscossione di tale imposta, per conto della Regione, assumendo le funzioni di Agente contabile.

La qualifica di agente contabile si fonda infatti sul presupposto essenziale della disponibilità materiale (cd. "maneggio") di denaro e beni di pertinenza pubblica. L'agente contabile è sottoposto al controllo giurisdizionale della Corte dei Conti ed è tenuto a rendere annualmente la resa del conto della propria gestione, redatto su modello approvato con D.P.R. 194/1996 (modello 21).

In funzione di tale fondamentale adempimento le tre Aziende per il Diritto allo Studio di Padova, Venezia e Verona, hanno sentito l'esigenza di condividere con la Direzione Formazione e Istruzione la proposta dell'obiettivo strategico sotto riportato

"Sviluppo di un sistema informativo unitario dedicato alla gestione e rendicontazione della Tassa del Diritto allo Studio Universitario in conformità alle disposizioni del Dlgs 26.08.2016 n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale."

È stato previsto il conseguimento di tale obiettivo, a carattere biennale, secondo i sotto indicati step

Task	Note
definizione ambito progettuale	I semestre 2019
definizione gruppo lavoro	I semestre 2019

<i>analisi dei contesti degli ESU</i>	<i>I semestre 2019</i>
<i>studio di fattibilità</i>	<i>I semestre 2019</i>
<i>progettazione preliminare - creazione ambiente beta con modulo in test</i>	<i>II semestre 2019</i>
<i>Avvio fase di sperimentazione e primi feedback</i>	<i>II semestre 2019</i>
<i>Conclusione fase sperimentazione: analisi dei risultati e criticità</i>	<i>I semestre 2020</i>
<i>Presentazione dell'applicazione a Regione Veneto e agli AFAM</i>	<i>I semestre 2020</i>
<i>Progettazione definitiva e rilascio ambiente di produzione per AA. 2020/2021</i>	<i>II Semestre 2020</i>
<i>Formazione degli operatori AFAM del Veneto</i>	<i>II Semestre 2020</i>

La necessità è quella infatti di dotarsi di uno strumento di facile gestione e consultazione per:

- Verificare il pagamento dell'imposta prima del perfezionamento dell'iscrizione accademica, garantendo che tutti gli studenti iscritti abbiano correttamente versato la tassa;
- Verificare l'esatto versamento dell'imposta, in funzione della fascia di appartenenza, legata alla certificazione ISEE ;
- Permettere una precisa rendicontazione in funzione della resa annuale del conto.

Diversamente dalle università che accentrano su se stesse i ruoli di riscossori della tassa e controllori del corretto versamento della stessa ai fini del perfezionamento dell'iscrizione, nel caso degli ESU il sistema progettato deve infatti garantire una fluida e tempestiva comunicazione tra:

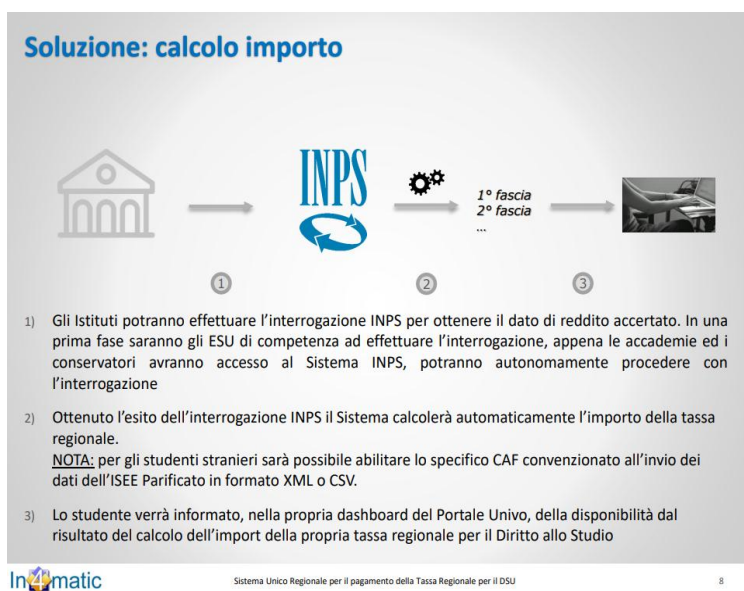
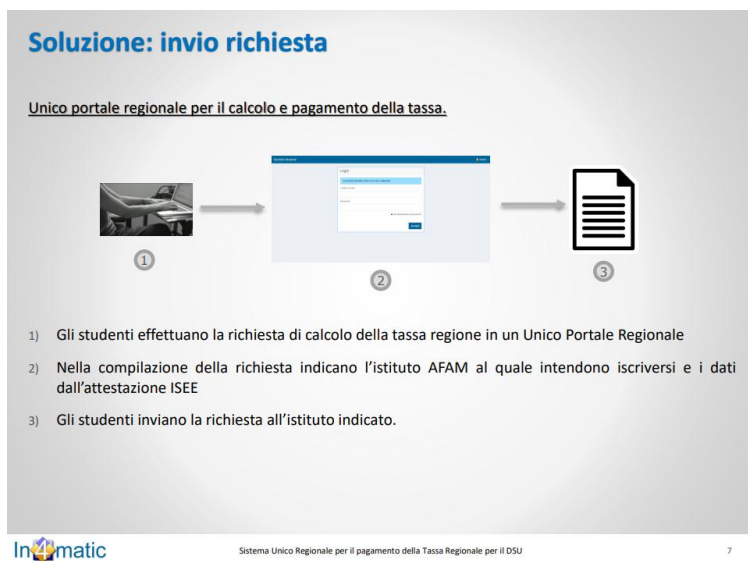
- Il soggetto riscossore della Tassa  gli ESU
- Il soggetto che ne verifica il corretto versamento  gli AFAM

Partendo da queste considerazioni e con questi obiettivi si è costituito un gruppo di lavoro composto da rappresentanti tecnici e amministrativi di tutte e tre le Aziende per il Diritto allo Studio, teso ad analizzare i diversi contesti e a definire l'idea progettuale.

	Numero AFAM per i quali si gestiscono le borse di studio	Numero Studenti Iscritti - anno 2018/19	Importo riscosso come tassa DSU anno 2018
ESU di Venezia	2	1.673	304.693,58

L'analisi dei diversi contesti e dei diversi modelli gestionali, ha trovato una sintesi nel confronto con la società In4matic, che gestisce la gran parte dei servizi software per il diritto allo studio delle tre Aziende.

Da tale confronto e analisi dei bisogni è stato sviluppato un primo Studio di fattibilità del *“Portale Unico Regionale per la gestione della tassa regionale per il DSU”*



Sviluppato e approvato lo studio di fattibilità il gruppo di lavoro ha deciso di dare corso alla fase di *“Progettazione preliminare - creazione ambiente beta con modulo in test”*, avviando successivamente la fase di sperimentazione limitatamente all'ESU di Venezia, che già disponeva in passato di alcune funzionalità inerenti il sistema.

Tale fase di sperimentazione ha permesso di affinare gli iter procedurali che attualmente risulta così articolato:

1. Lo studente accede al portale di Pagamento della tassa DSU identificandosi in maniera completa, rilasciando i propri dati anagrafici, codice fiscale e indicando l'AFAM per il quale intende iscriversi.
2. Se ritiene di avere i requisiti di agevolazione:
 - a. inserisce nel portale gli estremi del numero di attestazione ISEE .
 - b. il sistema raccoglie tali istanze di pagamento agevolato e tramite una funzionalità, al momento attivata da operatori ESU, interroga il data base INPS che verifica la correttezza dell'attestazione
 - c. Lo studente, entro 48 ore, riceve una mail con l'indicazione del corretto importo da versare attraverso il sistema MYPAY
3. Se ritiene di non aver i requisiti di agevolazione procede direttamente al pagamento dell'importo massimo attraverso il sistema MYPAY.

Attualmente i dati di pagamento vengono estratti dal sistema ed esternamente controllati, in attesa dell'imminente messa in produzione, dopo il positivo collaudo da parte della struttura regionale, delle nuove codifiche relative alle varie tipologie di versamento, che permetteranno l'integrazione del sistema Mypay con i vari gestionali aziendali.

Dopo tale integrazione le fasi successive saranno le seguenti:

4. A versamento eseguito i dati ritornano automaticamente nel portale di Pagamento della tassa e sono disponibili agli operatori AFAM per la verifica al momento del perfezionamento dell'iscrizione.
5. Tale verifica, effettuata dagli operatori AFAM, si completa con la conferma a sistema della regolare iscrizione, e l'automatica valorizzazione della lista resa annuale del conto

In questa prima fase di sperimentazione le criticità emerse e condivise in riunioni operative con il gruppo di lavoro, sono state le seguenti:

- Nonostante l'inserimento nel bando DSU e la comunicazione mirata, si rileva che lo strumento non è ancora completamente conosciuto da parte dell'utenza, Permangono sporadici casi di ricorso a forme di pagamento diverse come il bonifico bancario . Necessita quindi un rafforzamento della forma comunicativa con il coinvolgimento diretto degli AFAM.

- L'interfaccia del portale di pagamento necessita di alcuni miglioramenti tesi a garantire una maggiore usabilità, con riduzione di eventuali errori da parte dell'utenza.
- L'applicazione MyPAy di pagamento utilizzabile via smartphone, se da un lato favorisce l'usabilità della stessa, dall'altra, per la sua attuale ridotta visualizzazione, ha generato alcuni errori nella scelta delle causali di pagamento. E' necessario migliorare la visualizzazione nella forma mobile.
- Resta da sviluppare e trovare una soluzione automatizzata per la gestione degli ISEE parificati.

Nel pieno rispetto della pianificazione inizialmente ipotizzata si ritiene ora di procedere nell'anno 2020 con le fasi successive di:

- *Presentazione del Portale Unico Regionale Tassa DSU alla Direzione Istruzione di Regione Veneto e agli AFAM di tutta la Regione*
- *Progettazione definitiva e rilascio ambiente di produzione per aa. 2020/2021*
- *Organizzazione della Formazione degli operatori AFAM del Veneto*

Prospettiva DEL CLIENTE/UTENTE

Obiettivo strategico n. 5

*Avvio dell'attività diretta ad introdurre **un modello integrato di valutazione della qualità** per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di customer satisfaction nei servizi alloggio e ristorativo degli ESU del Veneto.*

Nell'ambito del processo di programmazione partecipata e condivisa delle attività, diretto dalla Direzione regionale di riferimento (Area Capitale umano, cultura e programmazione – Direzione Formazione e Istruzione) che ha coinvolto i tre ESU del Veneto, è stato individuato, quale obiettivo prioritario, specifico e comune agli ESU, quello di implementare un modello integrato di valutazione della qualità dei servizi offerti (di ristorazione e di alloggio), finalizzato ad effettuare periodiche indagini e rilevazioni omogenee. Veniva prevista la predisposizione di un format di questionario di customer unico e comune agli ESU coinvolti, la cui analisi ed elaborazione potrà consentire l'individuazione di eventuali interventi migliorativi da apportare ai servizi sottoposti alla rilevazione di qualità.

Infine, lo strumento operativo così individuato per un dialogo fra gli ESU e i principali *stakeholder* dovrà consentire a questi ultimi di diventare parte attiva del processo di valutazione e quindi di miglioramento.

Questo programma specifico, sancito nel Piano della Performance 2019-2021, si pone in linea con la previsione normativa di cui all'art. 19 – bis, comma 2, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, introdotto dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n.74 (c.d. Riforma Madia) che disciplina la partecipazione dei cittadini al processo di misurazione delle performance organizzative degli enti pubblici.

“Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, ...”

Principali attività svolte

- 1) Gli ESU del Veneto, definito l'ambito progettuale (cirscritto a due servizi essenziali aziendali: ristorazione e alloggio) ha proceduto all'individuazione del gruppo di lavoro, identificandolo nei diversi Responsabili dei servizi agli studenti.
- 2) Nell'ambito di una serie di incontri tenutosi nel corso dell'anno, il gruppo di lavoro ha esaminato i diversi modelli e le peculiari metodologie in uso negli ESU, procedendo alla valutazione delle ipotesi di modello unitario di rilevazione della qualità dei servizi di alloggio e di ristorazione proposto dalla Regione Veneto, con rispettive comunicazioni prot. n. 347293/2018 e prot. n. 28549/2019.
- 3) Gli enti condividevano ed adottavano un format unitario di questionario di *customer* per la rilevazione della qualità nei servizi di ristorazione e di alloggio, volendo avviare un'indagine congiunta di misurazione della soddisfazione dei servizi suddetti entro la fine dell'anno.
- 4) Il modello unitario adottato, per i due servizi in parola, veniva strutturato in diverse sezioni:
 - Questionario residenze
 - Informazioni sull'utente;
 - Modalità di fruizione del servizio;
 - Rilevazione degli interessi: - incidenza fattori di scelta
- rilevanza fattori e servizi nella scelta.
 - Valutazioni espresse in merito a fattori, servizi, manutenzione, gestione, e nel complesso;
 - Osservazioni e suggerimenti.
 - Questionario ristorazione
 - Informazioni sull'utente;
 - Modalità di fruizione del servizio;
 - Rilevazione degli interessi: - incidenza fattori di scelta relativi al pasto e alla struttura
- corrispondenza tipologie pasti ad esigenze personali

- gradimento innovazioni del servizio

- Valutazioni espresse sul pasto, sulla mensa e nel complesso,
- Osservazioni e suggerimenti.

5) Al fine di garantire lo svolgimento dell'indagine di *customer* entro l'anno, gli enti, valutata preliminarmente l'assenza al proprio interno di risorse dotate delle competenze necessarie, procedevano, con propri atti, ad individuare il soggetto terzo cui affidare la realizzazione del servizio di indagine di *customer satisfaction*, comprensiva dell'attività di elaborazione statistica, dell'analisi approfondita dei dati e della presentazione dettagliata dei risultati della rilevazione.

6) ESU di Venezia con Decreto del Direttore n. 387 del 04/12/2018 procedeva ad affidare nel rispetto delle regole del Codice degli appalti (art. 36, c.2, D. Lgs. n.50/2016 – art. 1, c.450, L. n.296/2006 come modificato dalla legge di bilancio 2019, l. n.145/2018.) alla Ditta SDV – Consulenze e ricerche di marketing di Padova, la fornitura del servizio di indagine di *customer satisfaction* nell'ambito dei servizi di ristorazione e residenzialità.

7) Dal 27 dicembre al 10 gennaio è stata condotta, per entrambi i servizi, una ricerca quantitativa CAWI per monitorare la customer satisfaction.

La numerosità campionaria delle unità raccolte consente **valutazioni statisticamente significative e assolutamente attendibili sul campione globale** dei servizi di ESU, mentre la numerosità delle interviste nelle diverse strutture consente delle **valutazioni di massima per ciascuna residenza e per ciascun RistorESU**.

➤ Servizio di Residenzialità

L'indagine ha coinvolto ben **498 persone** alloggiate nelle residenze ESU, invitate alla compilazione del questionario. In totale sono stati ricevuti e considerati ai fini della rielaborazione 135 questionari. Si è, quindi, registrato un **response rate del 27,1%**. I questionari sono stati somministrati online successivamente all'invio di una mail a ciascuno degli utenti da parte dello Studio incaricato per conto di ESU Venezia.

Il campione raccolto mediante le risposte spontanee degli utenti è stato successivamente **ponderato ex post per residenza**, in modo che ogni struttura – nel computo globale - abbia un peso all'interno del campione in linea con il numero dei suoi posti letto.

➤ Servizio di Ristorazione

Nello specifico, **7.216 utilizzatori abituali e saltuari del servizio** ristorazione ESU sono stati invitati alla compilazione del questionario. In totale sono stati ricevuti e considerati ai fini della rielaborazio-

ne **668 questionari**. Si è, quindi, registrato un **response rate del 9,26%**. Il campione raccolto mediante le risposte spontanee degli utenti è stato successivamente **ponderato ex post per RistorESU**, in modo che ogni struttura – nel computo global – abbia un peso all'interno del campione in linea con il numero di pasti erogati nel 2018.

Le principali risultanze sono riportate a pagina 96 e seguenti.

Prospettiva DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

Obiettivo strategico n. 6

Interventi edilizi

Il progetto di recupero della Residenza Universitaria Adriatic di Via F. Bandiera 34 a Marghera parte da alcuni fondamentali premesse in ordine al fabbisogno di residenzialità universitaria esistenti nel contesto di attività dell'Amministrazione:

- il numero complessivo di iscritti alle Università di Venezia. Ca' Foscari, IUAV, Accademia e Conservatorio risulta in complessiva costante crescita con un aumento di oltre il 60% negli ultimi dodici anni.
- Risultano altresì in costante crescita gli studenti "Fuori sede" che, in dodici anni, risultano aumentati di oltre il 135%, quindi in misura più che doppia all'aumento degli iscritti,
- i potenziali studenti interessati ad un servizio residenziale supera le 10.000 unità, oltrepassando il 40% degli iscritti,.
- con i circa 700 posti letto offerti l'ESU riesce a coprire poco più del 6% della richiesta potenziale proveniente dagli studenti fuori sede.
- con la sola struttura di proprietà, di 42 posti letto, la percentuale di soddisfacimento precipita allo 0,435% della potenziale domanda.
- limitando l'analisi ai circa 1.000 (mille) studenti fuori sede idonei alla borsa, **ESU, con l'unica struttura di proprietà, comunque non arriva a coprire il 5% della richiesta.**
- la domanda inevasa di posti alloggio risulta quindi molto elevata, in un contesto cittadino particolarmente difficile dove è nota la propensione dei proprietari di immobili a privilegiare l'offerta turistica, con un inevitabile aumento dei prezzi delle poche soluzioni proposte alla residenzialità universitaria

L'immobile in oggetto adibito a residenza universitaria, denominato "ADRIATIC", sito in viale Fratelli Bandiera, 74 – 30175 Marghera Venezia, è chiusa all'utenza dal 2006 per problemi di messa a norma.

Il lotto ricade in “città giardino” ed è composto di due blocchi: uno datato 1956 e l’altro 1965 in fronte strada provinciale. Il Progetto Esecutivo è stato redatto nel 2017 ed il Quadro Economico dell’opera ammontava a complessivi € 5.600.00. L’ESU di Venezia ha partecipato al **IV° bando per la concessione dei finanziamenti di cui alla legge 14 novembre 2000, n. 338**, finalizzato al recupero della suddetta Residenza Universitaria, prevedendo lo sviluppo di scelte progettuali, da sviluppare internamente ove possibile, tali da assicurare la ristrutturazione dell’immobile ed il mantenimento del suo valore intero come quota di cofinanziamento dell’Ente. L’Azienda ha partecipato al Bando Nazionale **consegnando tutta la documentazione entro i termini previsti (10 maggio 2017)**, con il codice d’intervento **E7SHE8K/01**

La Responsabile dell’Ufficio Tecnico è stata individuata come capo team di Progettazione Esecutiva per la Pratica edilizia di Permesso di Costruire, riguardante il Recupero della R.U., inclusa la pratica di Autorizzazione Paesaggistica, fino al rilascio degli atti autorizzativi. Durante l’anno **è continuato l’iter di perfezionamento e integrazione del progetto**, secondo le indicazioni e prescrizioni fornite dall’Autorità competenti. **Nel 2019 si sono ottenuti tutti i permessi**, incluso quelli di conferma cofinanziamento MIUR. La Commissione Valutazione VAS VINCA NUVV, ha ricevuto la documentazione richiesta relativa al progetto, con ns. Prot. Gen. n. 0001723 del 02/07/2019 (Trasmissione Questionario per la valutazione dei lavori pubblici da inserire nel Programma Triennale 2019/2021 e nell’Elenco Annuale 2019 (art. 4-5 della L.R. 27/2003). A luglio 2019, però, si è reso necessario un aggiornamento completo del progetto Esecutivo, vista l’esigenza di recepire tutti i CAM-progettazione, ed essere validato così da un organismo accreditato: il rapporto finale di verifica è stato emesso dalla BUREAU VERITAS s.p.a., acquisito al ns. Prot. Gen. n. 0002641 del 22/10/2019.

Il Report di validazione del RUP è stato registrato al ns Prot.Gen.n.0002703 del 28/10/2019.

Carattere e sostenibilità sociale dell’intervento

L’intervento si prefigge di garantire agli studenti le necessarie condizioni di permanenza, sia per quanto concerne le funzioni residenziali che le funzioni di supporto ad esse connesse, comprese quelle culturali e ricreative, favorendo l’integrazione sociale e culturale sia tra gli studenti che tra questi e la comunità cittadina. Tutti gli spazi collettivi sono stati pensati per essere versatili, nell’ottica che l’edificio possa soddisfare, anche in futuro, alle necessità d’utilizzo che le diverse comunità di residenti esprimeranno nel tempo.

Si è inoltre ricorso alla domotica, alle automazioni ed ai controlli remoti per ridurre al minimo i costi della gestione di sorveglianza dell’immobile e favorirne la sostenibilità di gestione. Si è perseguito

l'efficientamento energetico e l'autoproduzione di energia elettrica e termica per garantire buoni livelli di sostenibilità. Si è operato il recupero delle acque piovane per ridurre i consumi idrici.

In particolare si è operato nella direzione di:

- rendere riconoscibile l'intervento pubblico rispetto al contesto privato circostante, in un'ottica, però, di forte integrazione con il contesto urbano circostante;
- offrire all'opera, pur nella limitatezza delle dimensioni complessive, caratteristiche di moderata monumentalità, che almeno nei prospetti esterni e nelle aree d'utilizzo collettivo del piano terreno potessero qualificare l'intervento quale "presidio" attivo, di un Ente pubblico socio-culturale in un'area urbana in declino sociale;
- favorire, attraverso la qualità dell'intervento, lo sviluppo di un senso del Bene comune quale valore anche proprio;
- di operare una efficace integrazione tra gli spazi abitativi privati delle residenze e spazi condivisi delle aree di utilizzo pubblico, rendendo questi ultimi spazi sociali di incontro, confronto e convivenza pacifica;
- stimolare, nella creazione delle migliori condizioni di benessere residenziale, il senso (e la sede materiale) di una identità comune, mai in conflitto con l'identità sociale e culturale di provenienza;
- di ampliare le potenzialità di utilizzo degli spazi collettivi al fine di incentivare la nascita di iniziative a carattere sociale;
- di predisporre gli spazi collettivi per loro possibile utilizzo anche culturale, per eventi ed esposizioni, al fine di stimolare una integrazione trasversale tra gli studenti (non solo ospiti delle residenze universitarie) e tra gli studenti e la società urbana ospitante.

Risorse umane

Le principali attività

- Le Politiche del Personale -

L'Ufficio del Personale dell'ESU di Venezia, incardinato nella Macrofunzione "Affari Generali, Organizzazione e Procedimenti", per quanto di competenza, ha partecipato alla programmazione delle attività aziendali, con attività di studio e di istruzione procedimentale, ed in particolare alla definizione e attuazione delle politiche del personale, volte a supportare l'attuazione del programma di lavoro approvato ai sensi della legge regionale n.8/1998 (Decreto del Commissario Straordinario n. 4 del 28 febbraio 2019) nonché il raggiungimento degli obiettivi aziendali definiti nel Piano della Performance per il triennio 2019-2020-2021 (Decreto del Commissario Straordinario n.3 del 6 febbraio 2019).

Rientrano in tale ambito le seguenti principali attività, svolte a supporto della Direzione dell'ente:

1) Predisposizione del Piano della Performance per il triennio 2019-2021 e gestione del sistema di valutazione del personale di qualifica dirigenziale e di comparto, in un processo di condivisione con ESU Padova e Verona, Regione Veneto (Direzione Istruzione) e con la collaborazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione – OIV - Unico della Regione Veneto, degli enti strumentali, delle agenzie e aziende,

istituito con Legge regionale 17 maggio 2016, n.14;

2) Redazione e aggiornamento del piano triennale (2019-2020-2021) delle assunzioni di personale in relazione ai fabbisogni, alle facoltà assunzionali e ai vincoli normativi della spesa di personale.

La programmazione del fabbisogno di personale è stata predisposta, premessa l'assenza di eccedenze e situazioni di sovrannumerarietà, considerando i profili necessari allo svolgimento dei compiti istituzionali delle diverse strutture aziendali e nel rispetto della sostenibilità finanziaria e dei vincoli posti in materia di assunzioni, di limitazione delle facoltà assunzionali e di contenimento delle spese di personale.

Le politiche e le azioni di reclutamento delle risorse umane, sintetizzate nel Piano delle assunzioni per l'anno 2019, sono state definite con Decreto del Commissario Straordinario n. 19 del 20 settembre 2019.

Nell'anno di riferimento, a fronte di 5 cessazioni del personale dipendente (per dispensa dal servizio, dimissioni volontarie o trasferimento presso altre P.A.), è stata realizzata l'acquisizione di un'unità (cat. D3) tramite mobilità volontaria e di un'unità (cat. D) in comando

parziale, entrambi profili amministrativi-contabili;

Si è proceduto, con esito negativo, all'indizione di due selezioni con avviso pubblico di mobilità esterna, ex art. 30 del D.Lgs. n. 165/2001, prioritariamente tramite mobilità tra enti strumentali della Regione Veneto aventi lo stesso contratto collettivo nazionale di lavoro ed in subordine tramite mobilità ordinaria con altri comparti pubblici, al fine di acquisire n. 1 cat. D - specialista amministrativo contabile e n. 1 cat. C - assistente amministrativo contabile;

3) Predisposizione e gestione del Bilancio, con previsione della spesa/entrata di competenza, in conformità alla programmazione del fabbisogno di personale, ai fini della corretta imputazione e del costante monitoraggio dei costi del personale;

4) Costituzione dei Fondi per il trattamento accessorio del personale di comparto e del Fondo per il finanziamento della retribuzione di posizione e di risultato del personale di qualifica dirigenziale; verifica sull'utilizzo delle risorse con monitoraggio periodico delle liquidazioni;

5) Partecipazione all'attività del gruppo di lavoro GDPR, istituito per concorrere alla definizione e adozione delle misure organizzative, documentali e tecniche in esecuzione al Regolamento UE n. 2016/679, Regolamento Generale sulla protezione dei dati (General Data Protection Regulation) e al D.Lgs. n. 101/2018;

6) Partecipazione all'attività di aggiornamento dei processi di competenza per implementazione mappatura;

- La gestione del fattore "risorse umane"-

Rientrano in tale ambito le seguenti principali attività:

1) Relazioni sindacali: supporto alla Direzione nella predisposizione della documentazione da trasmettere ai soggetti sindacali nelle materie oggetto d'informazione e confronto; partecipazione alle attività della Delegazione trattante di parte pubblica in sede di Contrattazione decentrata integrativa;

2) Predisposizione atti di individuazione, sulla base della Delibera del Consiglio di Amministrazione del 24 settembre 2015 n. 31, delle Posizioni Organizzative e loro pesatura e conferimento degli incarichi sulla base degli esiti delle selezioni; nonché degli incarichi per specifiche responsabilità;

3) Gestione giuridica ed economica del personale dipendente;

4) Produzione di dati e rendicontazioni riguardanti il personale finalizzate all'attività istituzionale: archivi informatici gestionali e informazione anche verso enti ed istituzioni esterne; rilevazione dati di organico e di spesa, registrati nel sistema SiCo ai sensi del titolo V del D.Lgs. n. 165/2001; sistema di reporting gestionale (modello "cruscotto") per il monitoraggio gestionale

degli enti regionali ex art. 2 L.R. 53/1993 come previsto da D.G.R. 1772/2016;

5) Gestione del protocollo sanitario: attività di raccordo col medico competente, gestione visite mediche soggette alla sorveglianza sanitaria, visite di idoneità alle mansioni e di dispensa per inabilità;

6) Gestione della sicurezza dei lavoratori: attività di raccordo col Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, gestione sopralluoghi; gestione corsi di formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, con coinvolgimento anche degli studenti residenti nelle residenze universitarie;

7) Gestione pratiche pensionistiche e previdenziali dei dipendenti e provvedimenti di cessazione del rapporto di lavoro: accertamento delle posizioni contributive e ricostruzione retributiva, adozione dei provvedimenti riguardanti la cessazione del rapporto di lavoro, pratiche per la liquidazione INPS della pensione e del trattamento di fine rapporto;

8) Istruzione procedura selettiva, riservata al personale dipendente, per il riconoscimento per l'anno 2019, dopo il trattamento tabellare iniziale, delle progressioni economiche quale acquisizione in sequenza di successivi incrementi retributivi corrispondenti ai valori delle diverse posizioni economiche contrattualmente previste (D.Lgs. 27 ottobre 2009, n.150 – D. Lgs. 30

marzo 2001, n.165 – art. 16 CCNL Funzioni Locali 2016-2018 – art.18 CCDI ESU di Venezia);

9) Acquisizione, personalizzazione e attivazione del nuovo portale del personale per la rilevazione delle presenze del personale e la gestione delle richieste relative alle assenze dal servizio.

Progetto E-learning

L'ESU ha aderito al progetto della Regione Veneto che si propone di favorire lo sviluppo dell'e-learning e della *Distance Education* poiché è consapevole che sia la formazione a distanza del cittadino ma, soprattutto la formazione e l'aggiornamento continuo dei propri dipendenti, di quelli degli Enti del comparto e delle Istituzioni presenti nel territorio regionale e nazionale, siano scelte strategiche per il futuro dei percorsi dello sviluppo della conoscenza.

Le finalità che la Regione del Veneto si propone nell'utilizzo dello strumento di e-learning sono:

- promuovere e incoraggiare esperienze di insegnamento e apprendimento online anche tramite l'organizzazione di corsi e altre modalità di informazione/formazione;
- proporsi come punto formativo di tutte le strutture ed enti regionali e degli enti locali e istituzioni in generale;
- favorire l'adozione delle Best Practises sviluppate dalla collaborazione tra alcuni Enti Locali nazionali, gruppo denominato RITEF, come elemento di partenza per la

creazione di moduli formativi anche in
modalità cooperativa.

Assegnazione del personale alle strutture aziendali

DIRETTORE GENERALE			1
Macrofunzione Affari economico finanziari contabilità			
Responsabile macrofunzione PO	D3	esperto amm.vo contabile	1
<u>Ufficio Ragioneria</u>			
	C	assistente amm.vo contabile	2
	D1	specialista amm.vo contabile in comando parziale	1
<u>Ufficio economato e controllo di gestione</u>			
	D3	esperto amm.vo contabile	1
	B1	collaboratore amm.vo	1
			6
Macrofunzione Affari Generali Organizzazione e Procedimenti			
Responsabile macrofunzione	D3	esperto amm.vo contabile	1
<u>Ufficio Personale</u>			
	D1	specialista amm.vo contabile	1
	B1	collaboratore amm.vo	1
<u>Ufficio Comunicazione e Segreteria</u>			
	D3	esperto amm.vo contabile	1
	C	assistente culturale	1
	B3	collaboratore amm.vo	1

ESU Venezia - Relazione attività 2019

<u>Ufficio Servizi Informatici</u>			
	C	assistente informatico	1
			7
AREA DIRIGENZIALE TECNICO AMMINISTRATIVA			
Macrofunzione Gestione patrimoniale progettazione, manutenzione			
Responsabile macrofunzione	D3	Esperto tecnico	1
<u>Ufficio Tecnico</u>			
	C	Assistente tecnico	2
	B3	Collaboratore professionale	5
			8
Macrofunzione Diritto allo Studio, coordinamento gestione RR.UU.			
Responsabile macrofunzione	D1	Specialista amm.vo contabile	1
<u>Ufficio Benefici agli Studenti</u>			
	D1	Specialista sociale culturale	1
	C	Assistente amm.vo contabile	3
	B	Collaboratore prof.le	4
			9
Unità Progetti Comunitarie e Orientamento (Counselling, progetti europei, tutorato e disabilità)			
	D1	specialista sociale culturale	2
	C	assistente culturale	1
	B3	Collaboratore professionale	1
			4
Totale personale in servizio al 01.01.2020 (compreso il Direttore)			35

Assegnazione del personale alle aree d'intervento

Area STRATEGICA		Area DI SUPPORTO	
RISTORAZIONE	3 responsabili 18 collaboratori	AMMINISTRAZIONE	2 responsabili 11 collaboratori
RESIDENZIALITA'		INFORMATIZZAZIONE	
BENFICI		PROGETTAZIONE	
ORIENTAMENTO	21 persone impegnate		13 persone impegnate
MANUTENZIONI			

Dotazione organica programmata (Piano fabbisogni 2019-2021) e consistenza del personale al 01/01/2020

Categoria	31/12/2019 <i>Personale in dotazione organica secondo piano assunzionale</i>	01/01/2020 <i>Personale in servizio</i>	01/01/2020 <i>Unità di personale mancante</i>	Note
Dirigenti	1 (*)	0	- 1	(*) Dirigente in aspettativa senza assegni per incarico triennio 2020-2022 in Regione Veneto
D	14 (**)	11	- 3	Di cui 1 unità in comando parziale in entrata. (**) 1 unità in aspettativa senza assegni
C	13	10	- 3	
B	13	13	0	
A	0	0	0	
Totale	41	34	- 7	

Direttore	1	1	0	
Totale	42	35	- 7	

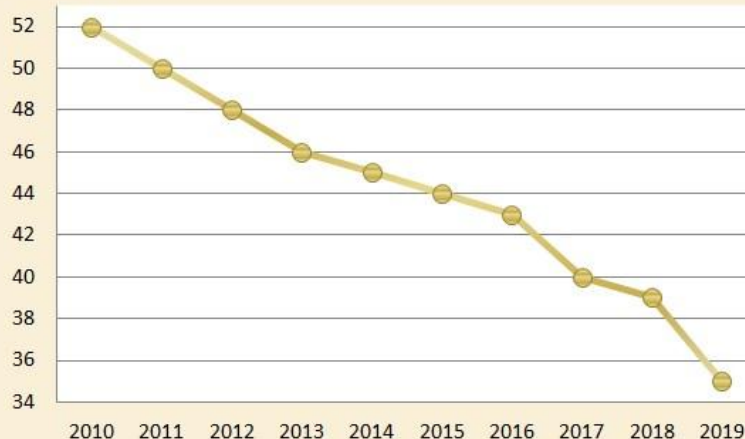
Si evidenzia la mancanza di ben sette unità, di diversi profili professionali, rispetto alla programmazione del fabbisogno di personale per il 2019.

La contrazione delle risorse umane che riguarda tutti i settori aziendali ha comportato una difficile riorganizzazione dei carichi di lavoro per garantire l'operatività aziendale, almeno in via temporanea.

Risorse umane 2019 - Tabelle riepilogative

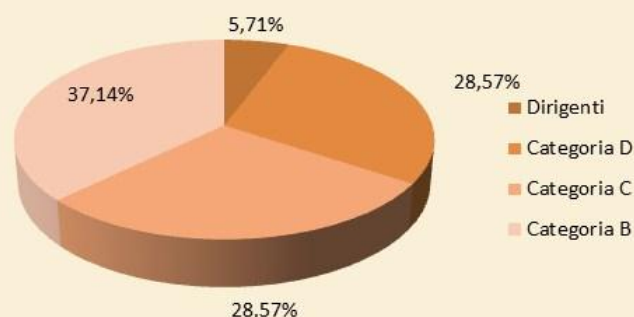
Numero dipendenti in servizio al 31/12/2019

ANNO	DIPENDENTI	VARIAZIONE %
2010	52	
2011	50	-3,85%
2012	48	-4,00%
2013	46	-4,17%
2014	45	-2,17%
2015	44	-2,22%
2016	43	-2,27%
2017	40	-6,98%
2018	39	-2,50%
2019	35	-10,26%



Distribuzione del personale per categoria giuridica

Dirigenti	5,71%	2
Categoria D	28,57%	10
Categoria C	28,57%	10
Categoria B	37,14%	13
TOTALE	100,00%	35



Personale FT e PT in servizio al 31/12/2018

QUALIFICA	FULL TIME		PART TIME 50%		PART TIME 66%		PART TIME 80%		PART TIME 83%	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Direttore	1									
Dirigenti	1									
Categoria D P.O.		4								
Categoria D	1	4							1	
Categoria C	3	5				1				1
Categoria B	6	5		1					1	
TOTALE	12	18	0	1	0	1	0		3	

Personale dipendente suddivisione per titolo di studio al 31/12/2019

QUALIFICA	SCUOLA OBBLIGO		MEDIA SUPERIORE		LAUREA O PIU'	
	U	D	U	D	U	D
Direttore					1	
Dirigenti					1	
Categoria D P.O.				2		2
Categoria D			1		1	4
Categoria C			2		1	7
Categoria B	6	2	1	4		
TOTALE	6	2	4	6	4	13

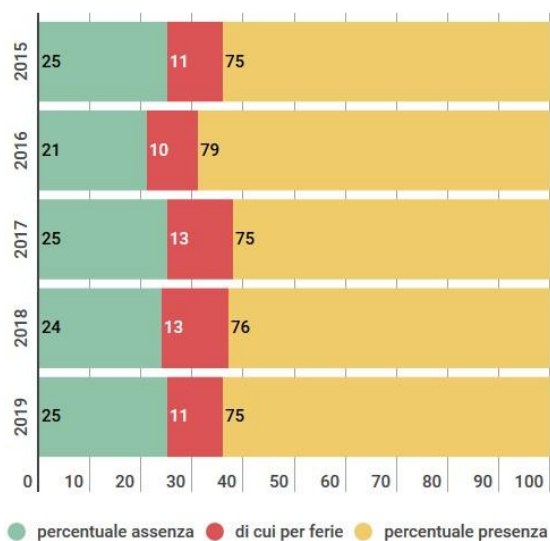
Personale dipendente suddivisione per anzianità di servizio al 31/12/2019

QUALIFICA	0/5 ANNI		6/10 ANNI		11/15 ANNI		16/20 ANNI		21/25 ANNI		26/30 ANNI		31/35 ANNI		36/40 ANNI		TOTALE	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Direttore							1										1	0
Dirigenti					1												1	0
Categoria D P.O.				1				1				1				1	0	4
Categoria D		1					1		1			1			1	1	2	4
Categoria C	1			3	1	3		1			1						3	7
Categoria B				1	1	2			1			2		2		4	7	6
TOTALE	1	1	1	4	3	5	2	2	1	1	1	4	0	2	5	2	14	21

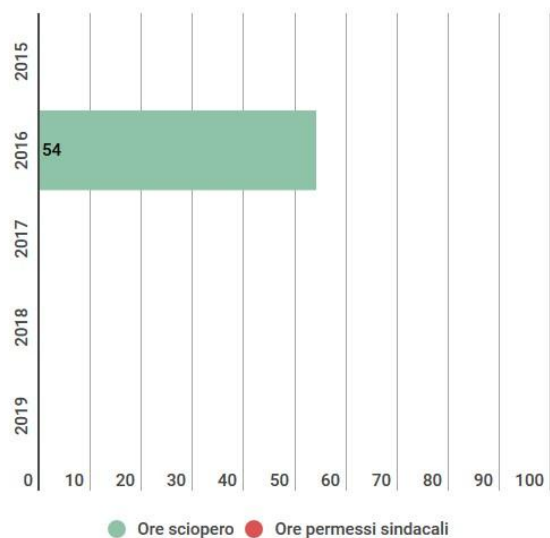
Personale dipendente suddivisione per età al 31/12/2019

QUALIFICA	20/24 ANNI		25/29 ANNI		30/34 ANNI		35/39 ANNI		40/44 ANNI		45/49 ANNI		50/54 ANNI		55/59 ANNI		60/64 ANNI		65 E OLTRE	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Direttore													1							
Dirigenti													1							
Categoria D P.O.											2		1							1
Categoria D									1						1	1	1	2		
Categoria C							1	2		3		2	2							
Categoria B									1	1					5	3		2	1	
TOTALE	0	0	0	0	0	0	1	2	0	5	1	4	4	1	6	4	1	4	1	1

Tassi assenza / presenza personale in servizio



Ore sciopero / permessi sindacali



Corsi di formazione e aggiornamento rivolti al personale (anno 2019)

N. dipendenti coinvolti in attività formative e di aggiornamento (dato aggregato)	85	
N. corsi effettuati	30	
N. ore complessive di formazione erogate	616	
Spesa sostenuta	€ 930,25	
DESCRIZIONE DEI CORSI EFFETTUATI	DURATA ORE	PARTECIPANTI N.
Valore P.A.	40	8
- Gli strumenti per l'anticorruzione e la trasparenza nelle P.A.		
- Conoscere e gestire il bilancio: corso avanzato di contabilità e bilancio - 2° livello		
- Le pensioni nel pubblico impiego		
- Il processo di innovazione tecnologica, digitalizzazione ed Egovernment delle P.A.		
- Produzione, gestione e conservazione dei documenti digitali e/o digitalizzati		
- La contrattazione, le nuove regole che presidono alla gestione del rapporto di lavoro nelle P.A.		
Il data protection officer per la protezione dei dati personali nella P.A. e nella sanità	32	1
Corso RSL	32	1
L'Uso del corpo in adolescenza (convegno)	8	1
La persona al centro: quarant'anni dall'approccio Centrato sulla Persona in Italia (Convegno)	8	2
Corso 24h: risk assessment & sicurezza informatica	8	1
Gli impianti di rilevazione ed allarme incendio (Irai) alla luce del codice prevenzione incendi	8	1
L'affidamento dei servizi legali alla luce delle linee-guida ANAC n. 12 del 24 ottobre 2018	8	1
Progetto PerSona - e le libere improvvisazioni (Convegno)	8	1
Seminario sui "controlli dei redditi dichiarati dagli studenti internazionali"	7,5	1
Affidamenti diretti e procedure negoziate sotto soglia del codice dei contratti pubblici: strumenti, limiti e responsabilità	7	3
Corso di formazione anticorruzione e trasparenza	6	12
Le nuove funzionalità del portale Acquistinretepa.it - Adesione alle convenzioni Consip ed Acquisti sul MePa	6	3
Privacy. Trasparenza ed Anticorruzione	6	2
La programmazione dei lavori pubblici e la programmazione biennale degli acquisti di forniture e servizi	6	1
Utilizzare in modo efficace il MePA	6	1
Applicazione negli adolescenti el manuale diagnostico e psicodinamico PDM-2 (Convegno)	5	1
Corso primo soccorso	4	12
L'impatto sui bilanci degli Enti locali delle novità approvate con la legge di bilancio 2019	4	2
Applicazione negli adolescenti el manuale diagnostico e psicodinamico PDM-2 (Convegno)	4	2
I bandi tipo per l'affidamento dei Servizi di Architettura e Ingegneria (SAI) e per i concorsi di progettazione	4	1
La Cybersecurity - gestione del rischio informatico	3	1
EDucaZIONE: i disturbi alimentari	3	1
Giornata della Trasparenza 2019	2	7
Corruzione e anticorruzione	2	1
Webinar "Buone pratiche per la conservazione digitale dei documenti i poli di conservazione, l'esperienza di Parer"	1,5	1
Appalti innovativi: la piattaforma per l'incontro di domanda e offerta di soluzioni innovative nella P.A.	1,5	1
Webinar "documento amministrativo informatico"	1,5	1
Videoconferenza Amministrazione digitale	1	11
Webinar Nuovo equilibrio tra privacy e trasparenza	1	1
Webinar "Consultazione pubblica su Trasparenza e anti-corruzione"	1	1
Webinar I Social media come mezzo di trasparenza di fatto e in tempo reale	1	1

Comunicazione e informazione

Comunicare e informare puntualmente l'utenza sui servizi erogati è una delle priorità strategiche dell'Azienda. Anche nel 2019 l'ESU ha cercato, attraverso molteplici forme di comunicazione istituzionale, di consolidare questo orientamento che persegue alcune azioni e finalità:

- Informare gli studenti/utenti.
- Far conoscere l'Azienda e promuoverne i servizi.
- Attivare servizi di sportello informativo, sia materiale che virtuale.
- Migliorare la trasparenza amministrativa e stimolare l'accesso alle informazioni.
- Promuovere processi di semplificazione e organizzazione.
- Attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi.
- Promuovere e realizzare un *Customer Satisfaction Management*.

Nel 2019 si è completata la riorganizzazione complessiva dei punti informativi front-office; presso la sede centrale di Rio Novo (Dorsoduro 3439/a) si è stabilizzata la nuova formula organizzativa collocando lo Sportello Infostudenti – gestito dal personale dell'Ufficio Benefici – organizzato su aree tematico/settoriali.

L'ufficio Benefici nel corso dell'anno 2019 ha attivato anche altre modalità informative per gli studenti:

- Sportello "ESU per Te" presso il ristorante universitario di Rio Novo (aperto in occasione dei cambi della fascia mensa).

L'articolazione di tali sportelli è mirata ad agevolare gli studenti a ricevere un'accoglienza, le informazioni e i servizi necessari, in orari e nei luoghi più accessibili.

Recarsi presso la mensa e trovare lo sportello che rilascia il QR code o modifica la fascia di accesso è risultato un servizio molto gradito ed utilizzato registrando **nr. 10.390 contatti**.

Lo Sportello Infostudenti, aperto tutto l'anno e collocato presso la sede centrale, nel corso del 2019 ha registrato **nr. 12.558 contatti**, somministrando prevalentemente informazioni sui servizi aziendali (bando di concorso, servizio abitativo, ristorazione, servizi alla persona) ma anche informazioni sulla vita universitaria, su attività sportive, aggregative e giovanili, manifestazioni cittadine e servizi vari tra cui l'attivazione del Qr code per l'accesso al servizio di ristorazione. Assieme allo Sportello Infostudenti l'Azienda dispone anche di un altro servizio informativo aperto al pubblico: quello collocato presso la sede Badoer, gestito dal CUORI che ha registrato **nr. 7.330 contatti** (esclusi quelli di natura specialistica – supporto allo studio e consulenza psicologica – segnalati alla pagina 109).

Specificatamente riservato agli studenti iscritti all'Accademia di Belle Arti è il servizio di tutorato studentesco gestito dall'ESU. I tutor offrono informazioni e assistenza sulle pratiche amministrative, sui servizi dell'ESU, sui piani di studio e

sui programmi di mobilità, sulle offerte di lavoro, sulle iniziative culturali, sui concorsi artistici; nel corso del 2019 complessivamente il tutorato ha registrato **nr. 1.507 contatti** studenteschi.

Nell'ambito di questa riorganizzazione, considerando la sempre più diffusa internazionalizzazione dell'utenza universitaria e, soprattutto, il deciso consolidamento della presenza nelle strutture dell'ESU di Venezia di studenti in mobilità internazionale (per il 2019 complessivamente **nr. 287**) sono stati istituiti degli specifici servizi informativi rivolti in particolare agli studenti stranieri ospiti nelle residenze dell'ESU.

Tramite *Facebook*, social network tra i più frequentati e utilizzati da giovani e studenti, si è attivata una nuova e più dinamica forma di comunicazione conseguendo risultati positivi: nel 2019 è aumentato il numero dei contatti di quasi il 10% rispetto al 2018 (al 31 dicembre si registrano **nr. 3.268 "like"**) e, soprattutto, il contenuto e la frequenza della corrispondenza con l'utenza studentesca. Anche il profilo su *Twitter* (attivato più recentemente rispetto a Facebook) ha registrato un interessante e positivo incremento di *followers* (**nr. 336** al 31 dicembre). A questi due principali canali social si affiancano i profili pubblicati su altre *reti sociali* (come *Issue* e *Slideshare*) capaci di condividere più rapidamente, e con maggior efficacia, materiali illustrativi e divulgativi (pubblicazioni, brochure, relazioni, video, presentazioni interattive, ecc.). L'Azienda dispone anche di un canale

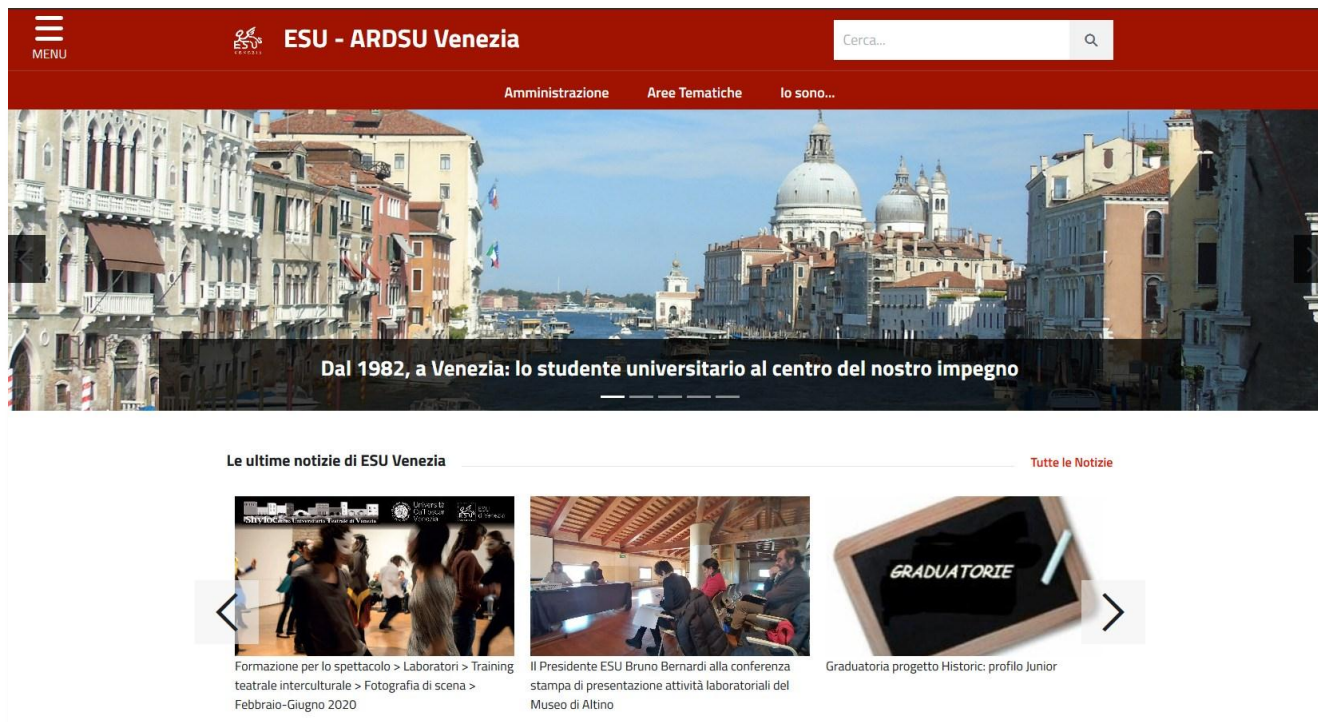
You Tube dove sono stati pubblicati alcuni video divulgativi sui servizi e le strutture aziendali (trasmessi in loop anche sui monitor nel centro di ristorazione "Rio Novo"). L'Azienda è consapevole che tutti questi strumenti, oltre a irrobustire gli aspetti informativi sull'attività istituzionale, rappresentano un sensibile e irrinunciabile avvicinamento ai linguaggi e alle forme comunicative delle giovani generazioni.

A fine ottobre è stata pubblicata la nuova versione del sito web aziendale, che si appoggia al sistema informativo MyPortal 3 della Regione del Veneto, sensibilmente migliorato dal punto di vista grafico e delle applicazioni. Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019 il sito web ha registrato complessivamente **nr. 114.206** accessi, **nr. 355.706** visualizzazioni di pagina; per un totale complessivo di **nr. 46.234** utenti di **nr. 127** diverse nazionalità [fonte Google Analytics], incrementando di circa il 5% il flusso complessivo rispetto al 2018.

Contatti presso Servizi ed Uffici aperti al pubblico - anno 2019

Contatti tutorato per l'Accademia BB.AA.	1.507
Contatti Sportello Info Studenti	12.558
Contatti all'Ufficio Orientamento	7.330
Contatti "ESU per Te"	10.390
TOTALE	31.785

Homepage nuovo sito web



Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Traduzione in più lingue del sito e materiali illustrativi

Considerato il numero crescente di studenti in mobilità internazionale ospitati presso le residenze dell'ESU di Venezia, si evidenzia la necessità di una comunicazione aziendale attenta a questa parte della popolazione studentesca. La lingua inglese è certamente lingua veicolare internazionale e quindi imprescindibile; tuttavia non è sufficiente, considerato il fatto che da una parte molti studenti stranieri non parlano correttamente l'inglese, dall'altra la spiccata vocazione della Città di Venezia all'internazionalità e alla interculturalità.

Innovazione tecnologica

In ambito informatico sono state gestite varie tipologie di azioni, alcune “ordinarie” necessarie a garantire i necessari livelli di efficienza nei servizi erogati agli utenti interni ed esterni, alcune “straordinarie” finalizzate a creare i presupposti per le innovazioni richieste alla Pubblica Amministrazione dalla rapida evoluzione normativa dettata dall’agenda digitale..

Attività ordinarie

È stato realizzato

- l’helpdesk di primo livello sugli applicativi in hosting ed i nuovi acquistati;
- l’helpdesk di primo e secondo livello sugli applicativi sviluppati in azienda;
- il supporto alla gestione del pacchetto software in outsourcing per il diritto allo studio;
- il supporto alla gestione del pacchetto software in outsourcing per la gestione documentale e finanziario;
- la gestione software sistema di gestione delle fasce e casse mensa (che permette agli studenti di accedere al servizio tramite la carta multiservizio del loro ateneo);
- il supporto alla gestione delle internet key offerte dall’ESU ai propri utenti alloggiati;
- il supporto ai gestori della mensa nella gestione delle casse mensa.

Attività straordinarie

Si tratta di attività tese ad accompagnare il processo di innovazione richiesto alla PA, in-

novazione intesa non solo come fatto tecnologico, ma anche e specialmente come processo culturale, che deve seguire linee, tempi e politiche dettate dal legislatore, dalle autorità preposte e dagli Organi aziendali. In questo ambito, è stato seguito quanto indicato nel Piano Triennale 2019-2021 per l’informatica nella Pubblica Amministrazione, in base ad alcuni principi:

- *Digital by Default* (digitale per definizione), si devono fornire servizi digitali come opzione predefinita;
- *Once Only*, evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite ad altre PA;
- *Digital Identify Only*, adottare SPID
- *Cloud First*;
- *Inclusività e accessibilità*, i servizi devono essere inclusivi e andare incontro alle esigenze delle diverse persone;
- *Inclusività territoriale*, i servizi devono includere anche le minoranze linguistiche presenti nel territorio;
- *Trasparenza*, si deve garantire apertura e trasparenza nei processi amministrativi;
- *Interoperabilità* per definizione;
- *Sicurezza*, i servizi devono essere integrati con profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica;
- *Economicità e riutilizzo* degli applicativi in uso presso altre Amministrazioni;

- *Standardizzazione*, affinché i dati possano essere interscambiabili..

Durante il 2019, ESU ha continuato il lavoro avviato negli anni precedenti, arricchendo e consolidando le applicazioni finalizzate a ottimizzare, razionalizzare e migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa nei seguenti ambiti:

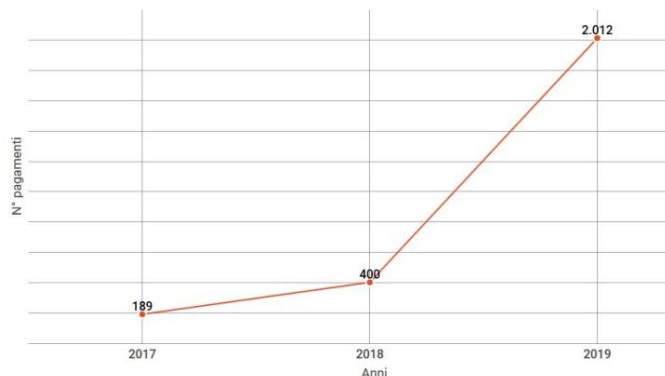
- 1) Pagamenti
- 2) Infrastrutture (PSN e *Cloud Computing*)
- 3) Dematerializzazione
- 4) Acquisizione e riuso dei software
- 5) Interoperabilità
- 6) Servizi al cittadino
- 7) Sicurezza.

Pagamenti

ESU è stata tra i primi enti del Veneto ad aderire al Nodo dei Pagamenti Nazionale (PagoPA), attraverso le piattaforme **MyPay** e **MyPivot** della Regione Veneto.

La tabella sotto riportata evidenzia come negli anni le transizioni siano aumentate in modo esponenziale.

ANNO	N° Pagamenti	Pagati	Rendicontati
2017	189	€ 34.657,55	€ 30.216,14
2018	400	€ 73.599,1	€ 72.488,07
2019	2.012	€ 341.885,84	€ 341.715,84



Come stabilito dall'articolo 65, comma 2, del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, modificato dall'art. 8 comma 4 del D.L. 14/12/2018, n. 135 (il cosiddetto decreto Semplificazioni) e prorogato fino al 30 Giugno 2020, i pagamenti alle Pubbliche amministrazioni possono essere effettuati dai prestatori di servizi di pagamento esclusivamente attraverso la piattaforma PagoPA.

Nel 2019 è stata effettuata l'analisi della fattibilità affinché il pagamento possa essere integrato all'interno del Gestionale dei Benefici nel seguente modo:

- l'operatore inserisce il dovuto nella scheda contabile dello studente debitore;
- lo studente visualizza quando dovrà versare e potrà utilizzare direttamente il sistema MyPay per effettuare il versamento;
- l'operatore potrà visualizzare lo stato del debito e in caso sollecitare il pagamento.

Infrastrutture

ESU Venezia ha cercato sempre di utilizzare i nuovi strumenti digitali, seguendo le direttive

del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione e i suoi principi.

Infatti, dal 2011 ha iniziato il processo che ha portato l'Azienda a mettere in primo piano il principio di *Cloud First*, in prospettiva anche di una diminuzione del personale tecnico informatico.

Questo dato è stato confermato anche dal *Censimento del Patrimonio ICT della PA* condotto da AgID, sulla base della Circolare n. 1/2019, dal quale risulta che ESU non dispone di nessuna infrastruttura (la cosiddetta sala server) di proprietà.

Per tale motivo, ESU nel 2019 ha avviato un'analisi per effettuare la razionalizzazione dei server presenti in *Cloud*.

Un primo passo è stato effettuato acquisendo il servizio Antivirus in *SaaS*, che permette di installare il solo software in tutti i dispositivi, anche mobili, e di utilizzare la console di gestione, presente in *Cloud*. Questo ha comportato una riduzione dei costi legati alle risorse dedicate al server e alla manutenzione dello stesso.

Inoltre, ha migliorato le prestazioni legate al monitoraggio, come indicato nelle *“Misure adeguate per la sicurezza informatica” Punto 8.2.1: Tutti gli strumenti di cui in ABSC_8.1 sono monitorati e gestiti centralmente. Non è consentito agli utenti alterarne la configurazione.”*

Acquisizione e riuso del software

Il Codice dell'Amministrazione digitale, introduce importanti novità relative agli acquisti e al riuso del software, art. 68 *“Analisi comparativa delle soluzioni”* e art. 69 *“Riuso¹ delle soluzioni e standard aperti”*.

Le Pubbliche Amministrazioni sono indirizzate ad acquistare software facendo una valutazione comparativa tecnico economica, privilegiando le soluzioni open source, soprattutto quelle messe a disposizione da altre amministrazioni.

▪ Whistleblowing

La legge n. 179/2017 disciplina il *whistleblowing* in Italia, ossia quando una persona comunica informazioni su attività illecite, quali corruzione, molestie sessuali e altro, in modo anonimo, senza avere nessuna ripercussione.

Inoltre, ha introdotto alcuni obblighi per le Pubbliche Amministrazioni, tra cui l'utilizzo di modalità informatiche e di strumenti di crittografia per garantire la riservatezza dell'identità del segnalante e per il contenuto delle segnalazioni e della relativa documentazione.

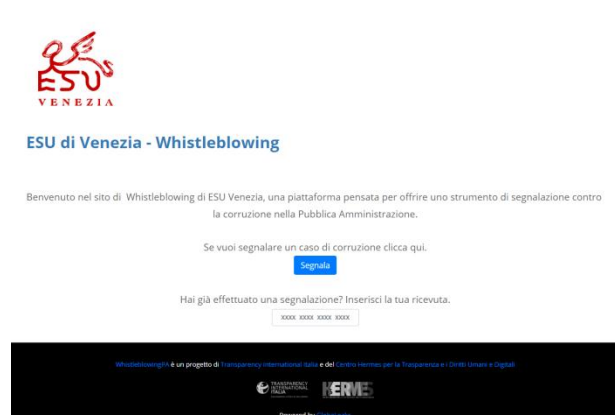
¹ Per «riuso» di un software si intende il complesso di attività svolte per poterlo utilizzare in un contesto diverso da quello per il quale è stato originariamente realizzato, al fine di soddisfare esigenze simili a quelle che portarono al suo primo sviluppo. Il prodotto originario viene «trasportato» nel nuovo contesto arricchendolo, se necessario, di ulteriori funzionalità e caratteristiche tecniche che possono rappresentare un «valore aggiunto» per i suoi utilizzatori.

Tratto dal sito: docs.italia.it - <https://docs.italia.it/italia/developers-italia/ig-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs/it/stabile/premessa/riuso-del-software.html>

ESU Venezia seguendo il principio di *economicità e riutilizzo degli applicativi*, ha aderito al progetto di **WhistleblowingPA**, che offre a tutte le Pubbliche Amministrazioni una piattaforma informatica gratuita per dialogare con i segnalanti, grazie a delle modalità che garantiscono l'anonimato.

Il link del sito è:

<https://esuvenezia.whistleblowing.it/>



Operatori Economici e Gare di Appalto

Il 18 ottobre 2018 è entrato in vigore l'obbligo di utilizzo dei mezzi di comunicazione elettronici e delle procedure elettroniche nelle gare d'appalto, come dalla direttiva comunitaria 2014/24/EU.

Le amministrazioni aggiudicatrici *«garantiscono che l'integrità dei dati e la riservatezza delle offerte e delle domande di partecipazione siano mantenute. Esse esaminano il contenuto delle offerte e delle domande di partecipazione soltanto dopo la scadenza del termine stabilito per la loro presentazione»* (art. 22, co. 3).

ESU nell'ambito delle implementazioni degli strumenti di *e-procurement* e nell'intento di

gestire l'elenco degli operatori economici con maggiore efficienza e trasparenza ha aderito alla **piattaforma SINTEL** gestita da ARCA - Azienda Regionale Centrale Acquisti S.p.A. società interamente partecipata da Regione Lombardia.

Operatori Economici e Gare di Appalto

L'interoperabilità² è un obiettivo importante dell'attuazione del Piano Triennale Informatico 2019-2021, che permette la collaborazione tra Pubbliche Amministrazioni, favorendo il principio *once only*³.

ESU ha sempre collaborato sia con le università veneziane che con i diversi enti nella gestione condivisa dei dati, integrandoli nei propri gestionali.

Attualmente sono attivi i seguenti tracciati, che interagiscono in modo automatico, ma anche manuale, con il Gestionale dei Benefici agli Studenti:

² L'interoperabilità è definita come la capacità di un prodotto o di un sistema informatico - la cui interfaccia è completamente dichiarata, quindi senza parti di codice celato - di interagire e funzionare con altri prodotti o sistemi, esistenti o ancora in divenire, senza alcuna restrizione per l'accesso o le implementazioni.

Tratto dal sito: AFUL Interoperability Working Group
<http://definition-interoperabilite.info/it/>
<http://aful.org/gdt/interop>.

³ (Strategia n° 6 delle Linee guida). Evitare che i cittadini debbano fornire le stesse informazioni più di una volta. Ogni processo deve essere pensato per essere quanto più semplice e usabile possibile, sostituendo le vecchie procedure quando necessario.

Tratto dal sito: docs.italia.it - https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2017-2019/doc/13_principi-per-lo-sviluppo-di-progetti-digitali.html

- dati ISEE degli studenti - INPS
- iscritti Università Ca' Foscari
- iscritti Università IUAV
- borsisti e idonei Ca' Foscari
- borsisti e idonei IUAV

L'interazione con il portale INPS è stata implementata anche con il nuovo portale per il Calcolo della Tassa Regionale per gli studenti di Accademia e Conservatorio di Venezia.

I dati vengono trasmessi con modalità che rispettano le misure di sicurezza adeguate aggiornate alla luce del GDPR.

Nel 2019 ESU ha effettuato un'analisi sulla fattibilità tecnologica ed economica, per integrare il tracciato risultante dal sistema My Pivot (sistema pagamento PagoPA della Regione del Veneto) all'interno del gestionale finanziario, in modo da velocizzare e minimizzare l'attività manuale dei versamenti effettuati da parte dell'utenza.

Servizi al Cittadino

Gli stakeholder principali di ESU sono gli studenti universitari e, per tale motivo, a fine 2017 è stata indetta la gara per il nuovo software di gestione dei benefici erogati dall'Azienda.

L'applicativo si basa sui principi del "Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019" e quelli della "User Interface" delle "Linee guida di design per i

servizi web della PA", favorendo il "Data & Analytics Framework (DAF)".

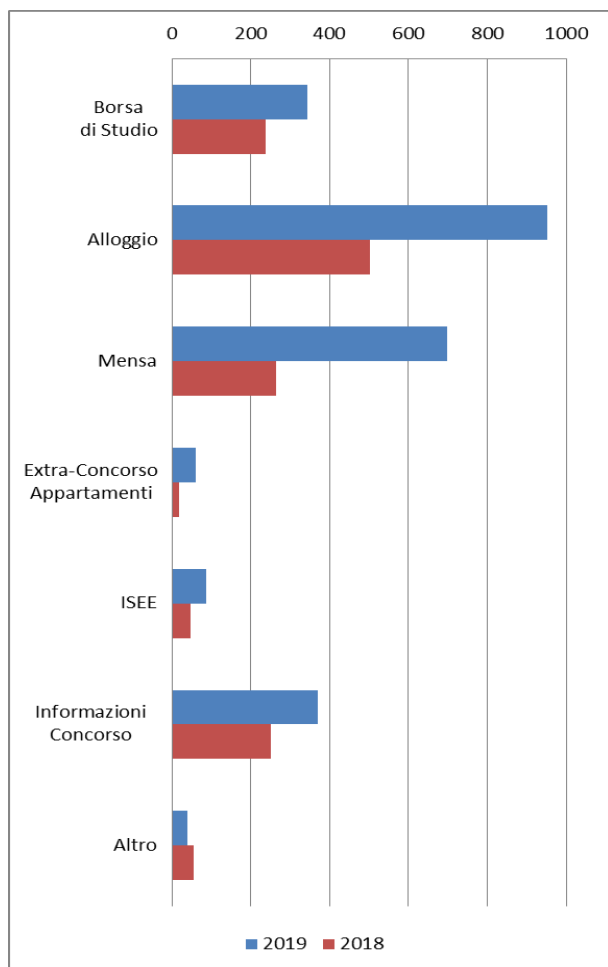
La messa in produzione del nuovo sistema è iniziata ai primi mesi del 2018 e l'obiettivo è stato quello di progettare e implementare la centralizzazione di tutte le richieste per l'erogazione dei servizi e le comunicazioni con gli interessati, per avere un unico punto di accesso.

Al suo interno si possono attualmente trovare i seguenti moduli:

- richiesta Borsa di Studio
- richiesta Alloggio per concorso
- richiesta Alloggio Extra-concorso
- richiesta accesso al servizio ristorazione e/o aggiornamento
- Area Download
- Area caricamento dati ISEE

Area Ticket, permette allo studente di effettuare una richiesta e/o una comunicazione, controllando lo stato di avanzamento. La seguente tabella riporta il numero totale per anno:

ANNO	N° Ticket
2018	1374
2019	2549



Di seguito viene proposta la visualizzazione in modalità *mobile* dello sportello.

TICKET
Visualizza i tuoi ticket

ANAGRAFICA
Modifica i tuoi dati anagrafici

FASCICOLO ELETTRONICO
Accedi al tuo fascicolo

IBAN
Inserisci il Codice Iban

2019/2020

2018/2019

Richiesta Benefici
Modulo di richiesta benefici 2019/2020

Completamento dati di reddito
2019/2020
Completa le informazioni relative ai tuoi redditi e dati dell'attestazione INPS

Ricevute domande 2019/2020
Visualizza le ricevute delle domande 2019/2020

Carica documenti Richieste Benefici
Carica i documenti della Richiesta Benefici per l'a.a. 2019/2020

Accettazione Alloggio
Accettazione Alloggio 2019/2020

Alloggio Extra Concorso
Alloggio Extra Concorso 2019/2020

Richiesta Mensa
Modulo di richiesta mensa 2019/2020

Generatore QRCode
Generatore di QRCode 2019/2020

Esito Graduatorie
Controlla l'esito delle graduatorie

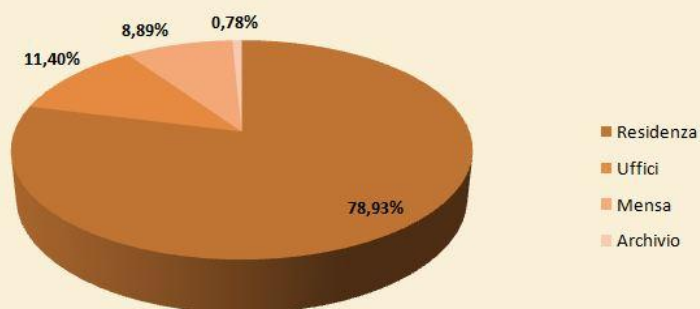
Gestione del patrimonio

Nella seguente tabella il patrimonio immobiliare di ESU Venezia al 31 dicembre 2019

Patrimonio immobiliare				SUPERFICIE (MQ)		
IMMOBILE	DESTINAZIONE D'USO	TITOLO DI POSSESSO		Complessiva lorda	Aree pertinenziali	Totale (int. e est.)
Abazia	Residenza	Proprietà		980,88	386,15	1.367,03
Rio Novo	Uffici	Proprietà		764,00	32,73	796,73
Rio Novo	Mensa	Proprietà		736,00	305,44	1.041,44
Adriatic	Ex residenza	Proprietà		1.652,50	607,00	2.259,50
Crociferi	Residenza	Diritto d'uso (Regione Veneto)		601,00		601,00
Badoer	Mensa/uffici	Conc. gratuita (Regione Veneto)		777,00	342,00	1.119,00
Ca' della Zorza	Archivio	Conc. gratuita (Regione Veneto)		132,68	31,20	163,88
Palach	Residenza	Conc. gratuita (IUAV)		1.424,00	43,00	1.467,00
Ragusei	Residenza	Conc. gratuita (IUAV)		488,00	39,00	527,00
S. Tomà	Residenza/uffici	Conc. gratuita (Ca' Foscari)		1.164,00	25,00	1.189,00
Ausiliatrice	Residenza	Conc. onerosa (Comune di Ve)		1.600,00	325,00	1.925,00
Junghans	Residenza	Conc. onerosa (Comune di Ve)		5.944,00	1.774,58	7.718,58
Ater Ve	Appartamenti	Conc. Onerosa (ATER Ve)		822,98		822,98
Ater Tv	Appartamenti	Conc. Onerosa (ATER Tv)		131,64		131,64
Via Fagarè	Appartamento	Conc. Onerosa (privato)		107,20		107,20
TOTALE				17.325,88	3.911,10	21.236,98

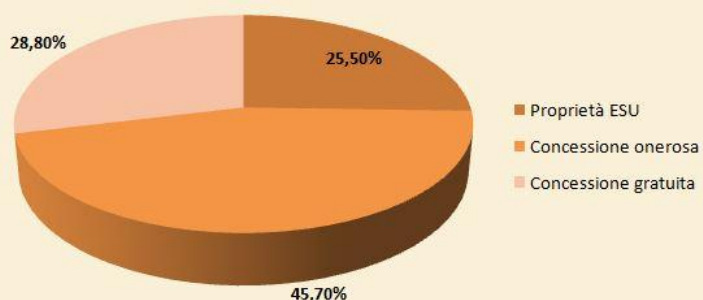
Destinazione d'uso immobili

Residenza universitaria	78,93%
Uffici	11,40%
Mensa	8,89%
Archivio	0,78%



Titolo di possesso immobili

Proprietà ESU	25,50%
Concessione onerosa	45,70%
Concessione gratuita	28,80%



Particolarmente impegnativa ed onerosa è stata l'opera svolta dal personale della Macrofunzione Gestione del Patrimonio Progettazione e Manutenzioni, per la gestione e la necessaria manutenzione del patrimonio immobiliare, al fine di garantire la migliore funzionalità ed efficienza delle strutture, soprattutto quelle adibite a residenze universitarie; un'attività molto articolata ed impegnativa, che richiederebbe l'impiego di considerevoli risorse – sotto il profilo umano, logistico ed economico – e che, invece, è stata affrontata con un ristretto numero di tecnici impiegati nell'Area Tecnica.

Contribuiscono a rendere tutto più impegnativo le difficoltà dovute allo specifico e particolare contesto urbano veneziano, come testimoniano i seguenti diagrammi sugli interventi manutentivi (gestione diretta ed esternalizzati) e le sempre più ristrette risorse economiche aziendali.

Nello specifico, durante il 2019, si sono registrati numerosi interventi di manutenzione diretta, tra i principali (esclusi quelli straordinari effettuati a seguito dell'evento eccezionale del 12 novembre, indicati nella specifica sezione di questa relazione), per le residenze universitarie e altri immobili, si ricordano:

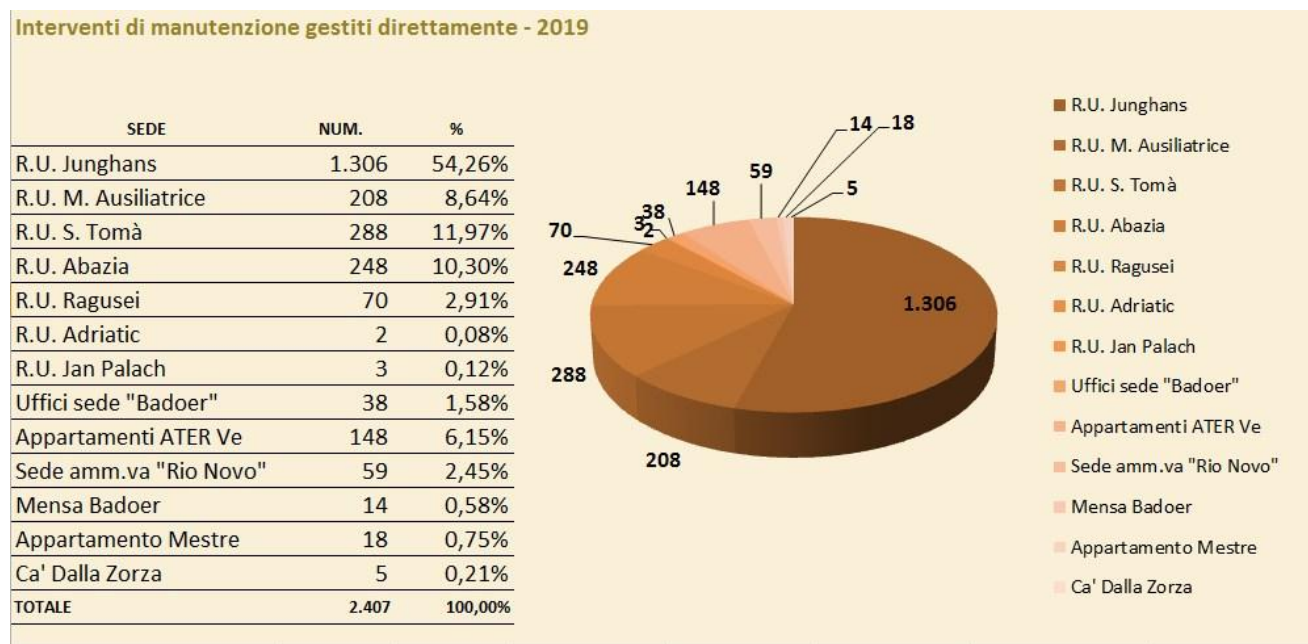
- Verifica periodica biennale obbligatoria degli impianti di messa a terra delle RR.UU. Ragusei, San Tomà, Maria Ausiliatrice, Junghans, nelle sedi amministrative e mense di Rio Novo e Palazzo Badoer.
- Campionamento e analisi batteriologiche, previste nei DVR e piani di gestione legionella, negli immobili destinati a residenze e luoghi di lavoro di competenza di ESU Venezia - novembre 2019.
- Prelievo di campioni e la consegna degli stessi presso laboratori accreditati per analisi acque depuratore Palazzo Badoer, richiesta dal Ministero Infrastrutture e Trasporti Ufficio Antinquinamento della Laguna di Venezia - M.I.T., ai sensi della L. n.206/95 e dell'art.36 del Piano di Tutela delle Acque.
- Intervento straordinario per verifica e ripristino del collegamento telefonico tra il centro di supervisione e l'impianto di depurazione e smontaggio dell'aeratore guasto da portare in officina, del depuratore della Mensa Badoer.
- Lavori necessari ed indifferibili per rottura tubo di adduzione acqua al contatore presso la Mensa di Rio Novo.
- Interventi indifferibili per sistemazioni anomalie di funzionamento dei sistemi antincendio presenti presso le RR.UU. Abazia - San Tomà e Junghans rilevate a seguito di interruzioni corrente elettrica (blackout).
- Intervento di straordinaria manutenzione di verifica e ripristino funzionamento impianto di depurazione presso Palazzo Badoer.
Residenza Junghans: lavori di falegnameria urgenti ai serramenti di evacuazione, blocchi A1, C1b e C2.
- Residenza Junghans: intervento manutenzione straordinaria di smontaggio e sostituzione apparecchiature usurate e non riparabili negli impianti ascensori.
- Residenza Junghans: intervento extra-canone per tagliando motore Diesel della motopompa.

- Residenza Junghans: intervento extra-canone per verifica guasto segnalato nella centralina antincendio (blocco A1).
- Residenza Junghans: fornitura integrativa di copie di n. 111 chiavi per cilindri porte tagliafuoco, blocchi A1, C1b, C2.
- Residenza San Tomà: è stato allestito un cantiere di lavori edili ed impianti per il rifacimento del pavimento e piatto doccia, con sostituzione dei sanitari, del bagno in comune alle stanze 21 e 22 del 2° piano, che hanno permesso di risanare la stanza sottostante n. 2, di riallestirla ed assegnarla il 06/01/2019 (è rimasta inagibile da giugno 2018 a dicembre 2018).
- Residenza Abazia: intervento extra-canone su chiamata del 30/01/2019 di ripristino guasto alimentatore della centralina antincendio.
- Residenza Abazia: interventi extra-canone per sostituzione sensore ad alta sensibilità della zona sottotetto guasto, presso le R.U. Abazia.

Manutenzioni particolari

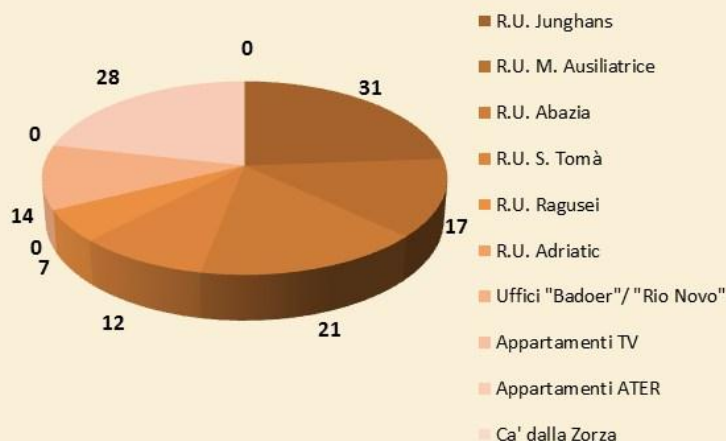
L'ufficio Tecnico è impegnato quotidianamente nel ripristinare lo stato degli impianti elettrici, idrici e fognari compromessi dall'allestimento improprio all'interno degli alloggi di postazioni per la cottura di alimenti con utilizzo degli scarichi per lo smaltimento dei residui alimentari.

Riepiloghi interventi manutenzioni 2019



Interventi di manutenzione esternalizzati a ditte specializzate - 2019

SEDE	NUM.	%
R.U. Junghans	31	23,85%
R.U. M. Ausiliatrice	17	13,08%
R.U. Abazia	21	16,15%
R.U. S. Tomà	12	9,23%
R.U. Ragusei	7	5,38%
R.U. Adriatic	0	0,00%
Uffici "Badoer" / "Rio Novo"	14	10,77%
Appartamenti TV	0	0,00%
Appartamenti ATER	28	21,54%
Ca' dalla Zorza	0	0,00%
Mensa Rio Novo	0	0,00%
TOTALE	130	100,00%



Offerta abitativa - n. posti complessivi

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	243	32,23%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	153	20,29%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	62	8,22%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	51	6,76%
Abazia	Proprietà	46	6,10%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	46	6,10%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	2,65%
Appartamenti Venezia	Locazione da Ente Pubblico	77	10,21%
Appartamenti Treviso	Locazione da Ente Pubblico	8	1,06%
Appartamento Mestre	Locazione da privati	4	0,53%
Posti in strutture convenzionate	Convenzioni non onerose	44	5,84%
TOTALE		754	100,00%

Aumento dell'offerta residenziale: appartamenti

A seguito della sottoscrizione di specifica "Convenzione per la locazione di alloggi di proprietà esclusiva dell'ATER di Venezia e l'ESU-ARDSU di Venezia - Protocollo d'Intesa", e nell'ottica di una sinergia d'azione tesa all'ottimizzazione e razionalizzazione del patrimonio stesso, l'ATER. ha conferito all'ESU-ARDSU la **locazione di n° 11 alloggi** situati in centro storico a Venezia.

L'Amministrazione ha assegnato un obiettivo che nel concreto intendeva una complessa ed articolata attività tecnica di procedure amministrative, contabili, organizzative, gestionali, di coordinamento, verifica, accertamento, rilievo, progettazione tutto fino alla messa a regime degli alloggi.

Miglioramento della qualità del servizio abitativo

L'Area Tecnica nel corso del 2019 ha subito un notevole aumento del carico di lavoro, rispetto gli anni passati, per rendere di nuovo agibili gli impianti fognari, di smaltimento acque bianche, gli impianti di termoidraulica, riscaldamento, antincendio ed il ripristino dei locali da muffa, sporcizia e scarse

condizioni igieniche, oltre all'abbattimento della proliferazione di cimici da letto, insetti, formiche, larve sui telai dei serramenti, ratti, batteri della legionella.

Molte ditte esterne sono state incaricate di agire tempestivamente (per non dover far chiudere stanze e ripercuotersi sull'attività dell'Ufficio Benefici che assegna gli alloggi) ed una massiccia campagna acquisti (per i beni di consumo) è stata eseguita per conto dell'Ufficio Economato, fino alla liquidazione delle prestazioni. Parallelamente all'attività manutentiva suddetta, sono triplicate le istruttorie di rendicontazione dei danni ai vari interlocutori e la contabilità per l'Ufficio Ragioneria.

L'Ufficio Tecnico ha attuato le procedure e contestualmente ha fatto eseguire costanti interventi manutentivi per ripristinare le condizioni igieniche e di sicurezza con regolare funzionalità degli impianti, dei locali.

Relativamente al **progetto di ristrutturazione della Residenza Adriatic** si rinvia a quanto in precedenza esposto a pagina 37.

Adempimenti informativi portali ministeriali e regionali

Particolarmente impegnativa si rileva anche l'attività, gestita dall'Ufficio Tecnico, di informazione/rendicontazione delle attività di settore nei portali ministeriali e regionali, nei termini fissati dalla normativa.

- In merito agli adempimenti di cui all'art.20 del D.Lgs.175/2016- **Razionalizzazione delle partecipazioni pubbliche**, è stata garantita la comunicazione e trasmissione della documentazione attestante la NON detenzione di alcuna partecipazione e della conseguente NON adozione di alcun piano di razionalizzazione da parte di ESU Venezia.
- La struttura ha predisposto il programma ed elenco annuale dei Lavori pubblici, approvati dal Consiglio di Amministrazione con Delibera N° 9 del 11/12/2019. Il **Programma triennale delle opere pubbliche 2020/2022, Elenco Annuale 2020** di ESU VENEZIA, prevede un'unica opera, identificata con CUP_H76C19000290006 avente titolo "Ristrutturazione ed ampliamento Piano casa LR 32/13 della R.U. ADRIATIC, in via F.lli Bandiera 74, 30175 Marghera Venezia";
- Rispetto gli adempimenti normativi, entro il 30/01/2020, sono stati caricati tutti i dati riguardanti il progetto per la realizzazione dell'Opera cofinanziata dal MIUR , sul **portale BDAP, Banca Dati Amministrazioni Pubbliche**.

Ambiente e sostenibilità

Nel corso del 2019 è continuato il percorso di attenzione alla sostenibilità ambientale e di impulso a misure in grado, al contempo, di diminuire l'impatto ecologico e aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'azione aziendale nel campo della sostenibilità

Interventi presso il Ristorante Universitario Rio Novo

Verso la fine dell'anno nel centro di ristorazione "Rio Novo" è iniziata la progressiva sostituzione di bicchieri di plastica monouso con bicchieri lavabili, per il 2020 è prevista la sostituzione totale.

Adesione al Protocollo d'intesa Regionale per lo Sviluppo SOSTENIBILE del Veneto

L'ESU di Venezia con Deliberazione del CDA n. 8 dell'11.12.2019 ha aderito al protocollo di Intesa per lo sviluppo sostenibile del Veneto.

L'iniziativa nasce sulla scorta dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, che comprende gli aspetti sociali, ambientali ed economici. La Regione Veneto ha promosso

l'iniziativa sollecitando gli Enti ad aderire. Il protocollo riunisce i principali attori dello sviluppo del nostro territorio che si impegnano a partecipare al percorso di definizione della Strategia regionale per lo sviluppo sostenibile.

I tavoli provinciali hanno visto la partecipazione di diversi Enti.

il Protocollo di intesa costituisce il fondamento per l'elaborazione e la condivisione di strumenti e misure politiche e amministrative capaci di interfacciarsi con il cambiamento per consentire la transizione verso nuove forme di modelli di crescita.

L'Azienda ha accolto la valenza del percorso intrapreso dalla Regione e le modalità di raccordo con le istituzioni coinvolte ai fini della promozione dello sviluppo sostenibile del Veneto.

Archivio aziendale e gestione documentale

Scarto di materiale documentale

Nel 2019 sono state avviate le procedure per la terza fase dello scarto della documentazione cartacea conservata nell'archivio documentario dell'ESU di Venezia. Dopo la redazione di un elenco di scarto – approvato dal competente ufficio della Regione Veneto il 28 agosto 2019 (prot. 2109) – la Soprintendenza Archivistica del Veneto, in data 26 settembre 19 (prot 2347) ha dato la definitiva approvazione per l'eliminazione del materiale. Le vicende della marea eccezionale del 12 novembre 2019 hanno determinato uno spostamento delle procedure dello smaltimento e triturazione della documentazione nella primavera 2020.

La Conservazione digitale a cura di ESU Venezia

Le progettualità individuate dall' Accordo territoriale per l'adesione ai servizi del Centro Archivistico Regionale del Veneto e Enti pubblici veneti aderenti.

Il servizio di conservazione dell'ESU è subordinato all'accesso al portale XDESK. A fine 2019 l'Azienda ha proceduto all'invio in Conservazione automatizzata dei protocolli prenotati. Tale procedura di automatizzazione permette la conservazione a norma del documento in formato XML entro la giornata successiva. L'Homepage del portale è dotata di un grafico atto a monitorare lo spazio annuale messo a disposizione dal Conservatore accreditato dall'AGID infocert spa, che attraverso la procedura informatica permette di conservare tutti i documenti selezionati dall'Ente nell'arco dell'anno.

Dal portale della Conservazione a norma dei documenti digitali è possibile monitorare la situazione della macroarea alla quale sono associate le relative classi documentali suddivise per aree di competenza.

- Il grafico viene aggiornato periodicamente sulla base dei dati inviati da Infocert.
- Il sistema di memorizzazione utilizzato garantisce l'immodificabilità e la reperibilità del sistema di quanto conservato, ai fini della corretta esibizione.
- Il sistema di conservazione Infocert e il processo da questi implementato rispondono interamente alle norme di legge che regolano la materia.

Con DGR n. 1478 del 15 febbraio 2019 la Regione ha approvato lo schema di Convenzione per l'adesione ai servizi del Centro Archivistico Regionale tra Regione e Enti pubblici veneti aderenti. Si tratta di un patto territoriale di collaborazione, frutto di un lungo percorso di concertazione tecni-

ca con AGID e l'Agenzia per la Coesione Territoriale, che individua una serie di interventi, volti a favorire i processi di trasformazione digitale dell'Amministrazione regionale, rispondendo alle specifiche caratteristiche del territorio veneto, dei suoi cittadini e delle imprese. Tale patto individua, quindi, una serie di progetti condivisi tra le azioni dell'Agenda Digitale del Veneto 2020, strettamente correlate al Piano triennale Nazionale 2019-2021.

Le progettualità individuate dal predetto Accordo territoriale includono anche la realizzazione del Centro Archivistico Regionale del Veneto, il quale si prefigge di realizzare un Sistema di Interscambio che consenta e agevoli le attività di invio in conservazione della propria documentazione da parte di tutti gli Enti del territorio veneto. Con questo progetto la Regione del Veneto si prefigge l'obiettivo di dare risposta alle principali problematiche legate alla gestione della conservazione da parte delle Amministrazioni Pubbliche, la quale richiede interventi particolarmente complessi sotto il profilo infrastrutturale, tecnologico e professionale, oltre che impegnativi dal punto di vista economico/organizzativo.

Il 4 dicembre 2019 la Regione Veneto ha presentato il Centro Archivistico regionale invitando le pubbliche Amministrazioni ad un convegno per l'approfondimento tematico.

L'obiettivo è stato quello di illustrare il modello regionale per condividere l'approccio alla conservazione omogeneo, organizzato ed interoperabile, presentando i servizi offerti dal Centro regionale che mirano ad agevolare e a standardizzare le attività di invio in conservazione della documentazione digitale.

L'ESU di Venezia ha partecipato all'incontro condividendo il percorso avviato dalla Regione sul tema della dematerializzazione con l'intento di aderire alla Convenzione che definisce meglio le modalità tecnico-operative del Sistema di Interscambio e il perimetro di competenza delle Parti.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Completamento dell'opera di scarto**

Per l'inizio del 2020 è previsto il definitivo smaltimento del materiale documentario aziendale per il quale si hanno già avute le necessarie autorizzazioni.

Risorse economiche e finanziarie

Premessa

Le funzioni e obiettivi dell'Area Economica Finanziaria e Contabilità presentano sia elementi di continuità con quelli dei precedenti anni, sia elementi che tengono conto dei nuovi adempimenti legislativi con conseguenti carichi lavorativi a fronte di una sempre più significativa carenza di personale, già palesata nei precedenti esercizi finanziari.

Equilibrio finanziario e attività svolte

Da una prima disamina delle risultanze contabili finali dell'esercizio finanziario 2019 si rileva una condizione di equilibrio finanziario di competenza e da una plausibile certezza di aver acquisito risorse necessarie per poter far fronte:

- a. ad eventuali maggior oneri per investimenti correlati al cofinanziamento L. 338/2000 per il recupero della Residenza Adriatic;
- b. a spese per rinnovare gli arredi presso alcune residenze universitarie;
- c. a spese per il rinnovo parziale delle dotazioni Hardware e software degli Uffici;
- d. ed altre spese varie.

Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari dell'anno 2019 è stato svolto costantemente con cadenza periodica, ma soprattutto al verificarsi di fatti e situazioni che potevano causare un discostamento rilevante rispetto le relative previsioni e reputati tali da pregiudicare gli equilibri finanziari stessi.

A tal fine è stato controllato costantemente:

- a. **l'andamento della gestione di competenza (accertamenti/impegni):** l'aspetto che viene maggiormente e costantemente monitorato riguarda l'accertamento e di conseguenza l'esazione dei proventi derivanti dal versamento della dalla tassa DSU, dalla gestione della foresteria studentesca estiva, dei contributi mensa ed alloggi che gli Atenei riversano a ESU rispetto alle Borse di Studio erogate agli studenti, ed altre varie quali ad esempio la gestione dell'imposta di soggiorno iniziata proprio nell'anno 2019. Per quanto riguarda gli incassi degli studenti per corrispettivi mensa ed alloggio, l'adesione al portale My Pay della Regione Veneto ha permesso l'offerta di uno strumento digitale in grado di semplificare e standardizzare le modalità di pagamento riducendo i tempi e gli errori di accertamento. A fine 2019 è iniziata l'ulteriore miglioria dell'infrastruttura contabile per i pagamenti elettronici che dovrebbe concludersi entro i primi mesi dell'anno 2020;

- b. **l'andamento della gestione dei residui attivi e passivi:** continuità della periodica verifica circa la sussistenza del titolo giuridico del credito/debito.

L'attenzione è rivolta, in particolare, alla verifica dei residui attivi ossia sull'effettiva riscuotibilità del credito e delle ragioni per le quali lo stesso non era stato riscosso in precedenza;

Nel corso degli anni sono state attivate tutte le azioni amministrative interne per il recupero di crediti che ESU vanta nei confronti di diversi soggetti.

Successivamente, ci si è avvalsi di una società esterna, in particolare per quei crediti di anni pregressi.

Alcune di queste azioni hanno avuto esito positivo, altre sono ancora senza risoluzione nonostante la società incaricata abbia attivato tutte le procedure per il recupero dei crediti.

La società dopo aver effettuato accertamenti patrimoniali – economici specifici nei confronti dei soggetti debitori, ha potuto riscontrarne, di fatto, lo stato di insolvenza, ma allo stesso tempo l'impossibilità a pianificare la procedura più consona per poter procedere ed eventualmente proporre un piano di rientro con i debitori interessati che, in taluni casi, hanno dimostrato un approccio superficiale solo per prendere tempo senza in realtà concretizzarne la volontà di adempiere spontaneamente. Con nota del 27.01.2020 la società ha comunicato, pertanto, quali erano i crediti da "stralciare" e quelli per i quali ritiene opportuno il mantenimento per ulteriori accertamenti in merito.

La principale partita monitorata con attenzione, riferita ai crediti di ESU, riguarda, in particolare, il contenzioso, seguito, in questo caso, dall'Avvocatura Regionale, in essere con la Società che ha gestito, in anni precedenti, la "foresteria studentesca estiva". Il credito si è ridotto sensibilmente, ma l'attività della stessa Avvocatura continua per addivenire al completo recupero del credito.

Il presidio dell'esigibilità dei crediti è ulteriormente potenziato dato l'obbligo di revisione del "**fondo crediti di dubbia esigibilità**" in occasione della redazione dei bilanci aziendali. Dal calcolo presunto desunto dal preconsuntivo 2019 alla data odierna ammonta ad euro 337.359,51 contro euro 375.217,47 quantificato in sede di stesura del bilancio di previsione 2020-2021-2022.

c. l'andamento della gestione di cassa:

l'acquisizione di incassi di crediti pregressi, già da alcuni anni ha comportato e comporta tutt'ora effetti diretti e positivi sulla liquidità dell'Ente, consentendo il puntuale pagamento dei debiti.

Di seguito si rappresentano i dati trimestrali:

Periodo	Giacenza cassa
al 01.01.2019	4.973.856,60
al 29.03.2019	6.102.319,21
al 28.06.2019	5.121.795,35
al 30.09.2019	6.500.097,31
al 31.12.2019	5.775.393,78

Il saldo al 31/12/2019 trova precisa corrispondenza con quelli del Tesoriere.

d. l'andamento dell'utilizzo degli stanziamenti destinati ad investimenti

Nell'anno 2019 la situazione afferente la spesa destinata ad investimenti è la seguente:

**Per l'intervento di recupero e riqualificazione della
residenza universitaria "Adriatic" a Marghera**

1. Stanziamento di euro 3.048.086,00 derivante dal Cofinanziamento Legge 338/2000 destinato per l'intervento di recupero e riqualificazione della residenza universitaria "Adriatic" a Marghera in applicazione dei criteri di ammissibilità fissati dal Legge 338/2000 ed in particolare dal decreto ministeriale n. 937/2016 relativo al IV Bando.
2. Stanziamento di euro 2.551.914,00 derivante da quota parte dell'avanzo di amministrazione di ESU Venezia determinato con il rendiconto 2018.

Di seguito si rappresenta la tabella con le movimentazioni 2019

PDCF	PDCF Descrizione	Cap	Art	stanziamento	impegni	mandati	Residui	Descrizione capitolo
2.02.01.09.00 2	Fabbricati ad uso commerciale	783	2	2.123.786,00	-	-	-	sistemazione immobile residenza universitaria adriatic quota vincolato al cofinanziamento IV bando L. 338/2000
2.02.01.03.00 2	Mobili e arredi per alloggi e pertinenze	783	4	208.800,00	-	-	-	acquisto mobili e arredi per residenza universitaria adriatic quota vincolato al cofinanziamento IV bando L. 338/2000
2.02.01.04.00 2	Impianti	783	6	715.500,00	-	-	-	acquisto impianti per residenza universitaria adriatic quota vincolato al cofinanziamento IV bando L. 338/2000
totale cofinanziamento L. 338/200 destinate al recupero della residenza Adriatic				3.048.086,00	-	-	-	

PDCF	PDCF Descrizione	Cap	Art	stanziamento	impegni	mandati	Residui	Descrizione capitolo
2.02.01.09.00 2	Fabbricati ad uso commerciale	785	2	1.766.914,00	26.241,63	26.241,63	-	sistemazione immobile residenza universitaria adriatic quota con economie dell'azienda ad integrazione cofinanziamento IV bando L. 338/2000
2.02.01.05.99 9	Attrezzature n.a.c.	785	4	25.000,00	-	-	-	acquisto attrezzature per residenza universitaria adriatic quota con economie dell'azienda ad integrazione cofinanziamento IV bando L. 338/2000
2.02.01.03.00 2	Mobili e arredi per alloggi e pertinenze	785	6	200.000,00	-	-	-	acquisto mobili e arredi per residenza universitaria adriatic quota con economie dell'azienda ad integrazione cofinanziamento IV bando L. 338/2000
2.02.01.04.00 2	Impianti	785	8	560.000,00	-	-	-	acquisto impianti per residenza universitaria adriatic quota con economie dell'azienda ad integrazione cofinanziamento IV bando L. 338/2000
2.02.01.07.99 9	Hardware n.a.c.	785	10	-	-	-	-	acquisto hardware e software per residenza universitaria adriatic quota con economie dell'azienda ad integrazione cofinanziamento IV bando L. 338/2000
Totale stanziamento economie ESU Ve destinate al recupero della Residenza Adriatic				2.551.914,00	26.241,63	26.241,63	-	

TOTALE COMPLESSIVO				5.600.000,00	26.241,63	26.241,63	-	
---------------------------	--	--	--	---------------------	------------------	------------------	----------	--

Stanziamiento derivante da proprie economie destinate ad altri interventi ammontano ad euro 88.627,08 al quale si sommano euro 18.866,10 derivanti dai FPV

Di seguito si rappresenta la tabella con le movimentazioni 2019.

PDCF	PDCF Descrizione	Cap	Art	Competenza	impegni	mandati	Residui	Desc. capitolo
2.02.01.09.002	Fabbricati ad uso commerciale	651	2	-	-	-	-	acquisto, costruzione, sistemazione immobili per i servizi istituzionali e generali con economie dell'azienda
2.02.01.05.999	Attrezzature n.a.c.	661	2	1.000,00	-	-	-	acquisti attrezzature per i servizi istituzionali e generali con economie dell'azienda
2.02.01.03.001	Mobili e arredi per ufficio	661	4	1.000,00	-	-	-	acquisti mobili per i servizi istituzionali e generali con economie dell'azienda
2.02.01.04.002	Impianti	661	6	4.000,00	-	-	-	acquisti impianti per i servizi istituzionali e generali con economie dell'azienda
2.02.01.07.999	Hardware n.a.c.	661	8	15.000,00	833,26	833,26	1.415,20	spese per acquisti hardware e software per i servizi istituzionali e generali con economie dell'azienda
2.02.01.09.002	Fabbricati ad uso commerciale	691	2	10.000,00	3.715,58	-	-	acquisto, costruzione e sistemazione immobili per i servizi abitativi con economie dell'azienda
2.02.01.05.999	Attrezzature n.a.c.	701	2	5.000,00	890,90	890,90	-	acquisti attrezzature per i servizi abitativi con economie dell'azienda
2.02.01.03.002	Mobili e arredi per alloggi e pertinenze	701	4	40.493,18	18.866,08	18.866,08	-	acquisti mobili per i servizi abitativi con economie dell'azienda
2.02.01.04.002	Impianti	701	6	10.000,00	5.978,00	-	-	acquisti impianti per i servizi abitativi con economie dell'azienda
2.02.01.07.999	Hardware n.a.c.	701	8	-	-	-	-	spese per acquisti hardware e software per i servizi abitativi con economie dell'azienda
2.02.01.09.002	Fabbricati ad uso commerciale	731	2	-	-	-	-	acquisto, costruzione e sistemazione immobili per i servizi di ristorazione con economie dell'azienda
2.02.01.05.999	Attrezzature n.a.c.	741	2	-	-	-	-	acquisti attrezzature per i servizi di ristorazione con economie dell'azienda
2.02.01.03.999	Mobili e arredi n.a.c.	741	4	-	-	-	-	acquisti mobili per i servizi di ristorazione con economie dell'azienda
2.02.01.04.002	Impianti	741	6	-	-	-	-	acquisti impianti per i servizi di ristorazione con economie dell'azienda
2.02.01.07.999	Hardware n.a.c.	741	8	-	-	-	-	spese per acquisti hardware e software per i servizi di ristorazione con economie dell'azienda
2.02.01.09.002	Fabbricati ad uso commerciale	771	2	-	-	-	-	acquisto, costruzione e sistemazione immobili per i servizi benefici agli studenti, orientamento, consulenza psicologica, attività culturali, ricreative e turistiche con economie dell'azienda
2.02.01.05.999	Attrezzature n.a.c.	781	2	1.000,00	364,78	364,78	-	acquisti attrezzature per i servizi benefici agli studenti, orientamento, consulenza psicologica, attività culturali, ricreative e turistiche con economie dell'azienda

ESU Venezia - Relazione attività 2019

PDCF	PDCF Descrizione	Cap	Art	Competenza	impegni	mandati	Residui	Desc.capitolo
2.02.01.03.001	Mobili e arredi per ufficio	781	4	-	-	-	-	acquisti mobili per i servizi benefici agli studenti, orientamento, consulenza psicologica, attività culturali, ricreative e turistiche con economie dell'azienda
2.02.01.04.002	Impianti	781	6	5.000,00	-	-	-	acquisti impianti per i servizi benefici agli studenti, orientamento, consulenza psicologica, attività culturali, ricreative e turistiche con economie dell'azienda
2.02.01.07.999	Hardware n.a.c.	781	8	15.000,00	-	-	-	spese per acquisti hardware e software per i servizi benefici agli studenti, orientamento, consulenza psicologica, attività culturali, ricreative e turistiche con economie dell'azienda
TOTALE ECONOMIE DESTINATE AD INVESTIMENTI				107.493,18	30.648,60	20.955,02	1.415,20	
<i>di cui derivanti da fpv</i>				<i>18.866,10</i>	<i>18.866,10</i>			

Altri adempimenti soggetti a monitoraggio

L'introduzione del decreto 33/2013, che ha disposto l'obbligo il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ha ulteriormente intensificato, non solo il *range* di controlli preventivi da perfezionare secondo precedente normativa, ma anche tutti gli adempimenti relativi al trattamento dei dati richiesti ai fini della trasparenza sull'attività dell'Azienda.

a. Il rispetto di tutti adempimenti legati alla "amministrazione trasparente" (D.lgs. 33/2013)

Questa attività, per gli aspetti di propria competenza, continua ad essere un'attività impegnativa per l'Area Finanziaria, tenuta ad elaborare, ai fini della pubblicazione nel sito istituzionale, a cadenza trimestrale:

- **L'indicatore di tempestività dei pagamenti** relativi agli acquisti di beni, servizi, prestazioni professionali e forniture (articolo 33 del medesimo decreto). L'indice, che invero fornisce la rappresentazione del ritardo medio dei pagamenti pubblici rispetto alla scadenza.

Per quanto riguarda l'indicatore di tempestività pagamenti, (articolo 8, comma 3-bis, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89), per l'anno 2019 è stato determinato in - 24 contro i -2.78 dell'anno 2018.

Il dato calcolato viene estratto dalla piattaforma dei crediti commerciali.

- **L'ammontare complessivo dei debiti e il numero delle imprese creditrici.** L'ente deve rendere disponibile, nella sotto-sezione di secondo livello oltre all'«Indicatore di tempestività dei pagamenti anche l'ammontare complessivo dei debiti maturati dall'amministrazione e il numero delle imprese creditrici, fra le quali, secondo un'interpretazione coerente delle disposizioni dell'articolo 33, sono da intendersi ricompresi tutti i soggetti che vantano crediti nei confronti delle pubbliche amministrazioni, inclusi i singoli professionisti. Entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento si devono pubblicare i dati aggregati a livello annuale.

Dall'elaborazione della piattaforma, l'ammontare dello stock del debito è pari ad euro 103.081,11 di cui euro 593,23 per fatture emesse nell'anno 2019.

La composizione dello stock del debito nel dettaglio è il seguente:

- Euro 95.666,71 ammontare relativo a sospeso contenziosi.
- Euro 11.787,41 ammontare relativo a debiti dichiarati insussistenti quale saldo non liquidabile.
- Euro - 4.373,01 ammontare da detrarre agli importi precedenti come **somma algebrica** di documenti non correttamente elaborati in PCC (di cui euro 593,23 relativi al 2019 e la restante parte ad anni precedenti) di prossima sistemazione.

b. Il rispetto di tutti adempimenti legati ad obblighi di legge (tracciabilità, durc, equitalia, ecc.)

Costante verifica e aggiornamento di tutti gli atti propedeutici agli affidamenti, liquidazioni, pagamenti.

c. Il rispetto di tutti adempimenti legati ad obblighi di legge di cui al D.L. 78/2010

L'art. 6 del Decreto Legge n. 78 del 31/05/2010 convertito con la legge 30 luglio 2010, n. 122, recante "Misure urgenti in materia di stabilizzazione e di competitività economica" dispone anche per l'anno 2019 quanto segue:

- la riduzione del 80% della spesa annua sostenuta nel 2009 per studi ed incarichi di consulenza;
- la riduzione del 50% della spesa annua sostenuta nel 2009 per missioni;
- la riduzione di spesa del 50% della spesa annua sostenuta nel 2009 per l'attività di formazione.

I limiti e relativi costi sono di seguito rappresentati:

TIPOLOGIA DI SPESA	LIMITE 2019	Stanziam. 2019	Impegni di competenza 2019 Rilevanti ai fini del ri- spetto dei limiti
Per studi ed incarichi di consulenza	12.913,55	7.748,13	0,00
Per missioni	1.733,26	1.733,26	510,06
Per attività di formazione	1.888,00	1.888,00	1.213,01
Totali ai fini del rispetto dei limiti	16.534,81	11.369,39	1.723,07

Pertanto si evidenzia il rispetto del limite fissato dalla normativa in oggetto.

d. Ottimizzazione e razionalizzazione dei costi di funzionamento in chiave di sostenibilità finanziaria.

Periodico e capillare controllo di tutti i costi di gestione. L'analisi verte principalmente sul controllo di merito (rispetto degli impegni qualitativi e quantitativi come da contratto) e sull'adeguatezza dei costi di funzionamento al livello dei consumi.

e. BDAP – Banca Dati delle Amministrazioni Pubbliche.

In attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 13 della legge n. 196 del 2009 e agli articoli 4 e 18 del D.lgs 118/2011, il 12 maggio 2016 è stato emanato il Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze che ha definito le modalità di trasmissione alla BDAP dei bilanci e dei dati contabili delle Regioni, delle Province autonome di Trento e di Bolzano, degli enti locali e dei loro enti ed organismi strumentali.

Nel 2017 si sono superate le difficoltà di dialogo tra il sistema Ascot e il sistema di ricezione della Banca Dati, permettendo l'invio dei documenti contabili entro i tempi stabiliti dalla normativa, permane tuttavia una certa onerosità nel conformare gli schemi di bilancio al tipo di rielaborazione

richiesta della BDPA per garantire il superamento dei controlli di adeguatezza posti in essere dalla stessa BDPA.

f. SIOPE.

ESU di Venezia, già assoggettato a SIOPE, rientrava tra gli enti il cui avvio a regime della rilevazione SIOPE + decorreva dal 1 gennaio 2019.

Infatti l'art. 1, comma 533, della legge 11 dicembre 2016 (legge di bilancio 2017), ha previsto l'evoluzione della rilevazione SIOPE in SIOPE+, al fine di migliorare il monitoraggio dei tempi di pagamento dei debiti commerciali delle amministrazioni pubbliche attraverso l'integrazione delle informazioni rilevate da SIOPE con quelle delle fatture passive registrate dalla Piattaforma elettronica (PCC) e, in prospettiva, di seguire l'intero ciclo delle entrate e delle spese.

L'avvio a regime è stato preceduto da una fase transitoria di collaudo.

Dal 1° novembre 2018 era disponibile un ambiente di collaudo delle procedure di SIOPE +, secondo le modalità tecniche previste dal documento "piano di collaudo per l'avvio di SIOPE +" per il colloquio telematico di amministrazioni pubbliche e tesorieri con SIOPE +.

Con decreto n. 241 del 26/09/2018 si era provveduto alla nomina del referente SIOPE + nella Responsabile del Servizio Economico Patrimoniale contabilità che avrebbe provveduto ad eseguire i test di collaudo, e successivamente a garantire l'avvio a regime della rilevazione SIOPE + decorrere dal 1 gennaio 2019.

La fase di collaudo e l'avvio dell'operatività del SIOPE + si è concluso positivamente con piena funzionalità.

g. Piattaforma PagoPA

Per tutte le Pubbliche Amministrazioni vi è l'obbligo di adesione ed utilizzo della piattaforma PagoPA per tutti gli incassi, (con qualche esclusione). L'adesione al Sistema PagoPA garantisce il pieno rispetto della direttiva europea, come recepita a livello nazionale.

Le scadenze, inizialmente fissate, riguardavano l'anno 2019. Ora il termine ultimo è stato fissato per il 30 giugno 2020.

Nell'ultimo trimestre dell'anno 2019 sono state avviate tutte le azioni propedeutiche per adempiere a ciò, ma anche ottimizzare e innovare i processi di incasso e la riconciliazione finanziaria con l'utilizzo delle funzionalità del PagoPa messe a disposizione da MyPay.

Verifica, analisi, contrattazione e acquisti

L'Ufficio Economato e C.D.G. nell'anno 2019 ha realizzato le attività di competenza con particolare attenzione agli obiettivi assegnati e nel rispetto delle scadenze previste e secondo le priorità indicate dalla Direzione.

Anche nell'anno 2019 la razionalizzazione della spesa ha avuto un ruolo fondamentale. Questa si è concretizzata principalmente attraverso l'attuazione di gare ad ampia concorrenza, l'adesione a

Convenzioni Consip. Di seguito si elencano i procedimenti di particolare rilevanza condotti nell'anno 2019:

- Affidamento e stipula del contratto dei servizi integrati di presidio, vigilanza e sicurezza delle rr.uu. e altre sedi aziendali (valore € 2.733.131,72 + IVA) per la durata di 8 anni;
- affidamento e stipula del contratto di concessione del servizio di gestione della r.u. Jan Palach per gli anni accademici 2019/20 – 2026/27)
- affidamento e stipula del contratto di concessione del servizio di locazione turistica studentesca durante il periodo estivo presso le rr.uu. per il triennio 2019/2021 (gara deserta);
- adesione alla Convenzione Consip del contratto di telefonia fissa per tutte le strutture dell'ente;
- adesione alla Convenzione Consip del contratto di fornitura di buoni pasto elettronici per il triennio 2019-2021;
- adesione alla Convenzione Consip dei contratti di fornitura di Gas e Energia Elettrica per il 2020.

La gestione della spesa annuale economale per il 2019 è stata attuata mediante n. 215 operazioni di cassa per complessivi Euro 8.104,75. Il ricorso alla cassa economale è sempre meno rilevante in conseguenza di una maggiore programmazione della spesa e ricorso alle procedure ordinarie di acquisto, salvo per quegli acquisti urgenti necessari e improcrastinabili.

Quadro finanziario 2019

Il quadro finanziario risultante dall'elaborazione di un pre-consuntivo palesa sicuramente una situazione finanziaria in equilibrio.

Di seguito si riportano le tabelle dimostrative che rappresentano **le risultanze rilevate ad oggi**:

Tab. 1 CONTO DEL BILANCIO gestione delle ENTRATE 2019

Tab. 2 CONTO DEL BILANCIO gestione delle SPESE 2019

Tab. 3 Andamento delle principali entrate

da cui si evidenziano le seguenti entrate:

- **Contributi Regionali di funzionamento**
- **Proventi alloggi**
- **Proventi mensa**

Tab. 4 Principali Indicatori di Bilancio

Tab. 5 Tassa Regionale

Tab. 1 CONTO DEL BILANCIO gestione delle ENTRATE 2019

Titolo	descrizione Tipologia	attività	Competenza 2019	Cassa 2019	accertamenti competenza 2019	reversali in c/competenza 2019	Residui anno in corso al 31/12/2019	accertamenti Residui anni pre- cedenti	reversali in c/Residui	residui anni pre- cedenti al 31/12/2019
FONDO CASSA INIZIALE				4.973.852,60						
FPV. VINC. PER SPESE CORRENTI			5.745,58							
FPV PER SPESE IN CONTO CAPITALE			18.866,10							
UTILIZZO AVANZO DI AMMINISTRAZIONE			3.735.008,84							
TITOLO 2 TIPOLOGIA 101	TRASFERIMENTI CORRENTI DA AM- MINSITRAZIONE PUBBLICA	ATTIVITA' PROMISCUA	1.732.116,44	1.911.001,44	1.718.933,42	1.718.933,42	-	178.885,00	178.885,00	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	191.514,55	191.514,55	191.514,55	191.514,55	-			-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	191.514,55	191.514,55	191.514,55	191.514,55	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	927.125,06	945.724,08	850.201,83	796.448,72	53.753,11	18.599,02	18.599,02	-
		totale		3.042.270,60	3.239.754,62	2.952.164,35	2.898.411,24	53.753,11	197.484,02	197.484,02
TITOLO 2 TIPOLOGIA 105	TRASFERIMENTI CORRENTI DALL'UNIONE EU- ROPEA E DAL RESTO DEL MONDO	ATTIVITA' PROMISCUA	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	176.808,60	176.808,60	57.772,72	-	57.772,72	-	-	-
		totale		176.808,60	176.808,60	57.772,72	-	57.772,72	-	-
TITOLO 3 TIPOOLOGIA 100	VENDITA DI BENI E SERVIZI DERIVANTI DA GESTIONE BENI	ATTIVITA' PROMISCUA	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	1.122.100,00	1.516.408,03	1.488.024,48	1.386.857,91	101.166,57	365.189,52	174.166,01	191.023,51
		ATTIVITA' RISTORAZ.	1.512.250,00	1.740.389,16	1.477.063,82	1.222.361,24	254.702,58	202.377,42	167.205,55	35.171,87
		ATTIVITA' ISTITUZ.	2.000,00	2.270,00	3.151,56	1.601,56	1.550,00	270,00	270,00	-
		Totale		2.636.350,00	3.259.067,19	2.968.239,86	2.610.820,71	357.419,15	567.836,94	341.641,56

Tab. 1 CONTO DEL BILANCIO gestione delle ENTRATE 2019

Titolo	descrizione Tipologia	attività	Competenza 2019	Cassa 2019	accertamenti competenza 2019	reversali in c/competenza 2019	Residui anno in corso al 31/12/2019	accertamenti Residui anni pre- cedenti	reversali in c/Residui	residui anni pre- cedenti al 31/12/2019
TITOLO 3 TIPOLOGIA 300	INTERESSI ATTIVI	ATTIVITA' PROMISCUA	13,20	13,20	144,74	144,74	-	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	-	-	-	-	-	-	-	-
	Totale		13,20	13,20	144,74	144,74	-	-	-	-
TITOLO 3 TIPOLOGIA 500	RIMBORSI ED ALTRE ENTRATE CORRENTI	ATTIVITA' PROMISCUA	165.000,00	491.330,95	57.238,41	10.589,17	46.649,24	326.330,95	29.740,65	296.590,30
		ATTIVITA' ALLOGGI	163.000,00	191.820,43	166.464,18	158.054,83	8.409,35	28.820,43	26.574,48	2.245,95
		ATTIVITA' RISTORAZ.	14.000,00	30.873,50	10.447,85	10.447,56	0,29	16.873,50	14.847,00	2.026,50
		ATTIVITA' ISTITUZ.	10.000,00	38.485,01	2.087,18	2.087,18	-	26.743,51	1.699,17	25.044,34
	Totale		352.000,00	752.509,89	236.237,62	181.178,74	55.058,88	398.768,39	72.861,30	325.907,09
TOTALE			6.207.442,40	7.428.153,50	6.214.559,29	5.690.555,43	524.003,86	1.164.089,35	611.986,88	552.102,47
TITOLO 4	ENTRATE IN C/ CAPITALE		3.300.180,37	3.300.180,37	-	-	-	-	-	-
TITOLO 6	ACCENSIONE PRE- STITI		-	-	-	-	-	-	-	-
TITOLO 7	ANTICIPAZIONI DA TESORIERE		-	-	-	-	-	-	-	-
TITOLO 9	ENTRATE PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO		2.220.200,00	2.355.133,59	1.387.105,23	1.231.103,99	156.001,24	134.933,59	11.794,66	123.138,93
TOTALE GENERALE DELLA SPESA			15.487.443,29	18.057.320,06	7.601.664,52	6.921.659,42	680.005,10	1.299.022,94	623.781,54	675.241,40

Tab. 2 CONTO DEL BILANCIO gestione delle SPESE 2019

MISSIONE 4 PROGR. 7	descrizione MACROAGG.	attività	Competenza 2019	Cassa 2019	impegni compe- tenza 2019	mandati in c/competenza 2019	Residui anno in corso al 31/12/2019	Impegni Residui anni pre- cedenti	Mandati in c/ Residui	residui anni pre- cedenti al 31/12/2019
TITOLO 1 MACROAGG. 1	REDDITI DI LAVORO DIPEND.	ATTIVITA' PROMISCUA	1.509.222,73	1.624.185,60	1.281.025,03	1.281.025,03	-	6.541,85	6.541,85	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	83.504,82	97.730,15	80.501,09	70.349,21	10.151,88	2.648,48	2.648,48	-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	46.130,83	49.989,78	41.465,57	41.465,57	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	168.257,50	183.693,30	163.785,12	161.248,87	2.536,25	-	-	-
	totale		1.807.115,88	1.955.598,83	1.566.776,81	1.554.088,68	12.688,13	9.190,33	9.190,33	-
TITOLO 1 MACROAGG. 2	IMPOSTE / TASSE A CARICO ENTE	ATTIVITA' PROMISCUA	127.961,38	128.449,33	91.491,12	90.493,40	997,72	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	164.654,00	169.758,65	146.302,26	143.974,45	2.327,81	4.157,01	2.322,01	1.835,00
		ATTIVITA' RISTORAZ.	27.866,00	27.866,00	23.651,20	23.651,20	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	19.326,00	19.353,40	16.327,79	15.690,28	637,51	-	-	-
	Totale		339.807,38	345.427,38	277.772,37	273.809,33	3.963,04	4.157,01	2.322,01	1.835,00
TITOLO 1 MACROAGGR. 3	ACQUISTI DI BENI E SERVIZI	ATTIVITA' PROMISCUA	427.660,00	550.236,56	318.714,26	256.102,52	62.611,74	105.772,06	95.544,65	10.227,41
		ATTIVITA' ALLOGGI	1.319.973,97	2.357.026,27	1.203.302,35	634.535,10	568.767,25	984.142,73	203.351,00	780.791,73
		ATTIVITA' RISTORAZ.	986.564,79	1.211.020,64	947.203,26	820.863,96	126.339,30	214.737,73	77.752,77	136.984,96
		ATTIVITA' ISTITUZ.	211.303,99	234.364,25	91.164,43	67.247,92	23.916,51	18.273,55	15.798,55	2.475,00
	Totale		2.945.502,75	4.352.647,72	2.560.384,30	1.778.749,50	781.634,80	1.322.926,07	392.446,97	930.479,10
TITOLO 1 MACROAGGR. 4	TRASFERIMENTI CORRENTI	ATTIVITA' PROMISCUA	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	908.988,54	1.415.402,29	827.443,83	435.449,77	391.994,06	506.413,75	491.636,06	14.777,69
	Totale		908.988,54	1.415.402,29	827.443,83	435.449,77	391.994,06	506.413,75	491.636,06	14.777,69

Tab. 2 CONTO DEL BILANCIO gestione delle SPESE 2019

MISSIONE 4 PROGR. 7	descrizione MACROAGG.	attività	Competenza 2019	Cassa 2019	impegni compe- tenza 2019	mandati in c/competenza 2019	Residui anno in corso al 31/12/2019	Impegni Residui anni pre- cedenti	Mandati in c/ Residui	residui anni pre- cedenti al 31/12/2019
TITOLO 1 MACROAGGR. 5	TRASFERIMENTI DI TRIBUTI	ATTIVITA' PROMISCUA	3.781,00	3.781,00	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	-	-	-	-	-	-	-	-
		Totale	3.781,00	3.781,00	-	-	-	-	-	-
TITOLO 1 MACROAGGR. 7	INTERESSI PASSIVI	ATTIVITA' PROMISCUA	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	-	-	-	-	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	-	-	-	-	-	-	-	-
		Totale	-	-	-	-	-	-	-	-
TITOLO 1 MACROAGGR. 9	RIMBORSI E POSTE CORRETT DELLE ENTRATE	ATTIVITA' PROMISCUA	17.001,50	17.001,50	16.587,26	16.587,26	-	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	13.930,06	13.930,06	12.434,50	12.426,50	8,00	-	-	-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	7.481,44	7.481,44	6.481,44	6.481,44	-	-	-	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	46.000,00	93.755,10	36.000,00	451,89	35.548,11	47.755,10	30.230,03	17.525,07
		Totale	84.413,00	132.168,10	71.503,20	35.947,09	35.556,11	47.755,10	30.230,03	17.525,07
TITOLO 1 MACROAGGR.10 PARZIALE	ALTRE SPESE COR- RENTI N.A.C.	ATTIVITA' PROMISCUA	9.907,00	9.907,00	8.566,00	8.566,00	-	-	-	-
		ATTIVITA' ALLOGGI	226.693,00	232.970,73	168.573,64	162.555,30	6.018,34	6.277,73	6.277,73	-
		ATTIVITA' RISTORAZ.	114.167,00	116.674,15	102.432,31	93.995,75	8.436,56	2.507,15	2.507,15	-
		ATTIVITA' ISTITUZ.	10.000,00	10.000,00	-	-	-	-	-	-
		Totale	360.767,00	369.551,88	279.571,95	265.117,05	14.454,90	8.784,88	8.784,88	-

Tab. 2 CONTO DEL BILANCIO gestione delle SPESE 2019

MISSIONE 4 PROGR. 7	descrizione MACROAGG.	attività	Competenza 2019	Cassa 2019	impegni compe- tenza 2019	mandati in c/competenza 2019	Residui anno in corso al 31/12/2019	Impegni Residui anni pre- cedenti	Mandati in c/ Residui	residui anni pre- cedenti al 31/12/2019
TITOLO 1 MACROAGGR.10 PARZIALE	totale fondi pluriennali a seguito riaccertamento ordinario 2019		148.514,00	-	-	-	-	-	-	-
							-			
TOTALE			6.598.889,55	8.574.577,20	5.583.452,46	4.343.161,42	1.240.291,04	1.899.227,14	934.610,28	964.616,86
MISSIONE 4 TITOLO 2	Spese in conto capi- tale		5.959.587,55	5.961.002,75	56.890,23	47.196,65	9.693,58	1.415,20	1.415,20	-
MISSIONE 20	fondi ed accanto- namenti		708.766,19	708.766,19	-	-	-	-	-	-
MISSIONE 60	anticipazioni finan- ziarie		-	-	-	-	-	-	-	-
MISSIONE 99	servizi per c/ terzi		2.220.200,00	2.812.977,92	1.387.105,23	1.085.033,66	302.071,57	590.215,08	332.486,57	257.728,51
TOTALE GENERALE DELLA SPESA			15.487.443,29	18.057.324,06	7.027.447,92	5.475.391,73	1.552.056,19	2.490.857,42	1.268.512,05	1.222.345,37

I due grafici rappresentati di seguito riproducono le **percentuali per ciascuna tipologia delle ENTRATE e delle SPESE** sopra elencate:

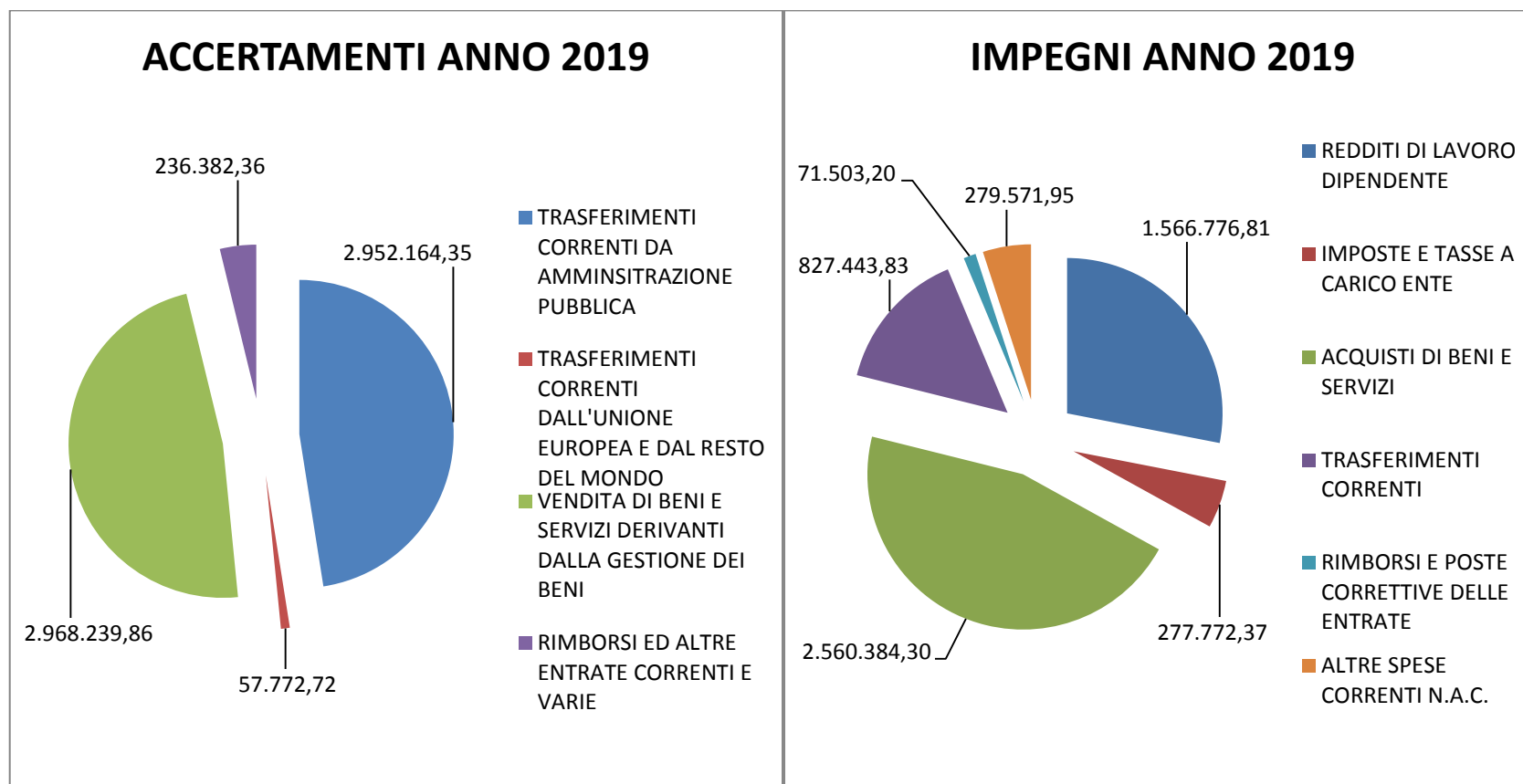


Tabella 3 Andamento delle principali entrate

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Contributo ordinario regionale	2.423.086,22	2.298.572,85	2.371.778,88	1.924.692,69	2.105.902,00	2.105.902,00	2.105.902,00	2.078.350,21	2.105.902,00	1.905.165,74	1.768.979,84	1.915.145,54
Contributo straordinario regionale	269.231,80	255.396,98	263.530,99	213.854,75	233.989,11	233.989,11	233.989,11	230.927,80	234.440,40	165.782,00	178.885,00	186.816,97
Proventi pasti	806.314,10	668.052,61	820.715,81	598.384,71	502.998,48	354.218,65	731.096,14	852.415,46	1.389.308,52	973.018,75	1.251.280,75	1.403.145,11
Proventi alloggi	1.114.376,86	811.249,99	1.061.260,25	914.541,96	977.852,00	1.172.808,69	1.062.141,32	1.033.298,77	1.156.062,94	860.190,97	960.970,37	1.158.069,33

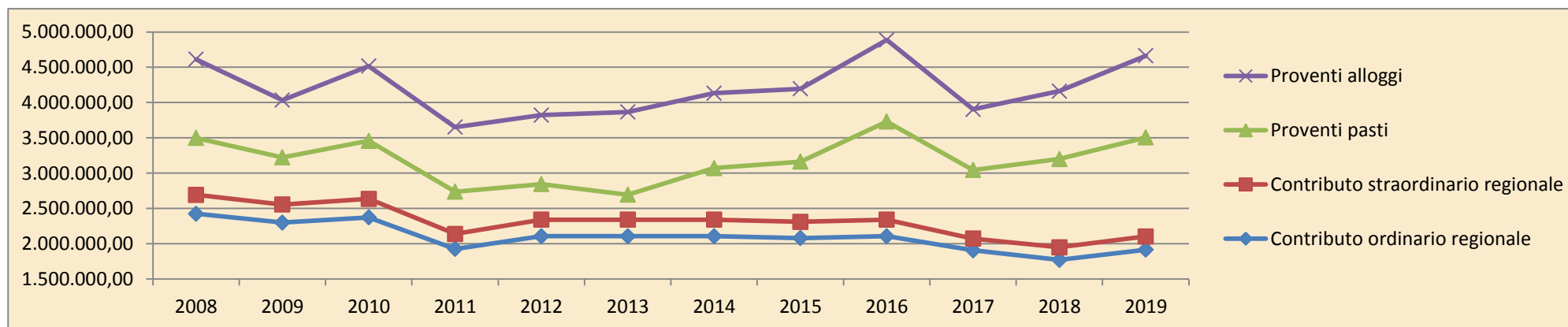


Tabella 4 **Principali Indicatori di Bilancio**

INDICATORI RENDICONTO 2019 NON ANCORA DEFINITIVO

Indicatore	Formula	Dati Finanziari	Risultato %
Autonomia Finanziaria	Entrate proprie correnti	3.204.622,22	51,57
	Totale entrate correnti	6.214.559,29	
Dipendenza da trasferimenti pubbliche amministrazioni	Entrate correnti da trasferimenti Amministrazioni pubbliche	2.952.164,35	47,50
	Totale entrate correnti	6.214.559,29	
Dipendenza da trasferimenti regionali per il funzionamento	Entrate correnti da trasferimenti regionali di funzionamento	2.101.962,51	33,82
	Totale entrate correnti	6.214.559,29	

Tabella 5

Tassa Regionale. Il gettito della tassa Regionale nell'anno finanziario 2019

TOTALE MOVIMENTAZIONE DELL'ANNO 2019

ENTRATA competenza 2019	IMPORTO	Cap. di imputazione e descrizione	SPESA competenza 2019	IMPORTO	Cap. di imputazione e descrizione
Importo accertato da parte degli studenti versanti	275.649,73	CAP. 228/0 – Partite di giro Riscossione di imposte di natura corrente per conto di terzi - Tassa regionale	Importo Impegnato a favore Regione	275.649,73	CAP 849/0 Partite di giro Versamenti di imposte e tasse di natura corrente riscosse per conto di terzi – Tassa regionale
Importo riscosso dagli studenti	275.649,73		Importo pagato alla Regione	242.091,80	
Rimasto da riscuotere da studenti	0,00		Rimasto da pagare alla Regione	33.557,93	

ENTRATA competenza 2019	IMPORTO	Cap. di imputazione e descrizione
Importo accertato da parte per riversamento tassa da parte della Regione	275.649,73	CAP. 120/12 – trasferimenti correnti da Regione (tassa regionale) destinati a borse di studio e all'eventuale restituzione della tassa agli studenti aventi diritto
Totale a riscontro con la spesa	275.649,73	
Importo riscosso da Regione	242.091,80	
Rimasto da riscuotere da Regione	33.557,93	

RESIDUI ATTIVI ANNO 2019 - RICONCILIAZIONE DEBITI – CREDITI ESU DI VENEZIA - REGIONE VENETO

PDCF Descrizione	cap	art	Oggetto capitolo	Oggetto Accertamento	E.P.F.	Acc.	Data	Ragione sociale, cognome	RESIDUI AL 31/12/2019	NOTE
2.01.01.02.001 Trasferimenti correnti da Regioni e province autonome	120	12	Trasferimenti correnti da regione(tassa regionale) destinati a borse di studio e all'eventuale restituzione della tassa agli studenti aventi diritto	decreto tassa regionale 2019 - novembre	2019	2997	12-dic-19	regione veneto - direzione regionale ragioneria e tributi	25.243,41	vedi quanto evidenziato nel riquadro sottostante relativamente alla tassa regionale totale € 33.557,93
2.01.01.02.001 Trasferimenti correnti da Regioni e province autonome	120	12	Trasferimenti correnti da regione(tassa regionale) destinati a borse di studio e all'eventuale restituzione della tassa agli studenti aventi diritto	presa d'atto gettito tassa regionale per il diritto allo studio universitario - dicembre 2019	2019	3194	31-dic-19	regione veneto - direzione regionale ragioneria e tributi	8.314,52	
TOTALE									33.557,93	AVERE DA REGIONE

RESIDUI PASSIVI ANNO 2019 - RICONCILIAZIONE DEBITI – CREDITI ESU DI VENEZIA - REGIONE VENETO

PDCF Descrizione	cap	art	Oggetto capitolo	Oggetto Accertamento	E.P.F.	Imp.	Data	Ragione sociale, cognome	RESIDUI AL 31/12/2019	NOTE
7.02.05.01.001 Versamenti di imposte e tasse di natura corrente riscosse per conto terzi	849	0	Versamenti di imposte e tasse di natura corrente riscosse per conto di terzi - Tassa regionale	decreto tassa regionale 2019 - novembre	2019	1598	12-dic-19	regione veneto - direzione regionale ragioneria e tributi	25.243,41	TASSA REGIONALE nell'anno 2019 esu di venezia ha regolato, con emissioni di reversali di incasso, <u>provvisori di entrata</u> per complessivi € 275,649,73 (partite di giro cap. 228/0) Lo stesso importo e' stato impegnato nel capitolo 849 (sempre partite di giro) per il riversamento a fav. Regione. Le scritture afferenti la tassa regionale sono state evase da esu entro il 31/12/2019 con eccezione degli incassi del mese di novembre e dicembre 2019 che ammontano ad € 33.557,93
7.02.05.01.001 Versamenti di imposte e tasse di natura corrente riscosse per conto terzi	849	0	Versamenti di imposte e tasse di natura corrente riscosse per conto di terzi - Tassa regionale	presa d'atto gettito tassa regionale per il diritto allo studio universitario - dicembre 2019	2019	1767	31-dic-19	regione veneto - direzione regionale ragioneria e tributi	8.314,52	
TOTALE									33.557,93	DARE A REGIONE

2. Relazione sull'attività svolta nel 2019

Parte seconda: attività strategica

Introduzione

Gli studenti universitari sono i principali *stakeholder* dell'Azienda, poiché rappresentano i fruitori degli interventi e dei servizi. ESU Venezia prevede interventi di sostegno non destinati alla generalità degli studenti per consentire ai capaci e meritevoli, ma privi di mezzi, di raggiungere i più alti gradi degli studi:

1. **borse di studio** (solo studenti iscritti all'Accademia di Belle Arti e Conservatorio Musicale)
2. **servizio abitativo** per studenti fuori sede e pendolari e per studenti iscritti a programmi di mobilità internazionale presso gli atenei veneziani
3. **contributi a favore** di studenti con disabilità

Inoltre provvede ai seguenti servizi destinati alla generalità degli studenti:

1. **servizio di ristorazione**
2. **aule studio e sale informatiche**
3. **altri interventi** previsti dalla Legge Regionale (orientamento alla scelta degli studi superiori e al lavoro, consulenza psicologica e per l'efficacia nello studio, progetti per inserimento studenti con disabilità, agevolare la ricerca di alloggio presso privati)
4. **interventi e sostegno** per la promozione di attività culturali, ricreative, sportive e il sostegno dell'associazionismo studentesco; supporto agli studenti in mobilità internazionale

Borse di studio

La borsa di studio costituisce l'intervento diretto fondamentale del Diritto allo Studio Universitario e viene attribuita mediante concorso pubblico in base alla valutazione dei requisiti economici e di merito (DPCM 9 aprile 2001).

L'ESU di Venezia ha il compito di gestire le borse di studio per gli studenti dell'Accademia di Belle Arti di Venezia e del Conservatorio di musica "Benedetto Marcello", mentre la Regione Veneto affida annualmente e direttamente a Ca' Foscari e IUAV la gestione delle borse di studio per i rispettivi studenti.

La borsa di studio prevede i seguenti benefici economici:

- l'esonero dalle tasse universitarie e dalla tassa regionale per il diritto allo studio universitario;
- l'erogazione di un importo monetario variabile se in possesso del requisito del reddito individuato tramite l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), e della tipologia dello studente (in sede, pendolare e fuori sede);
- la fruizione dei servizi di ristorazione e alloggio secondo le modalità previste dall'annuale bando di concorso.

Integrazioni/maggiorazioni della borsa di studio sono previste per gli studenti borsisti la cui situazione economica sia peggiorata rispetto

alla dichiarazione presentata al momento della consegna della domanda di borsa di studio.

Le borse di studio degli aventi diritto per l'a.a. 2018/2019 complessivamente erogate sono **state nr. 203** per un valore complessivo di **€ 634.993,26**. Per il concorso 2018/2019 viene registrato il **grado di soddisfazione tra studenti idonei e percettori di borsa** al 100% degli aventi diritto.

Per quanto riguarda il concorso a.a. 2019/2020 chiuso nel mese di novembre 2019 vede 354 domande di borsa di studio, un incremento di 33 domande rispetto all'a.a. 2018/2019, da sottolineare che si registra un aumento malgrado la criticità della chiusura anticipata del concorso, successivamente prorogata al 30/09/2020

Per l'a.a. 2019/2020 in applicazione dell'articolo 10 del Decreto legislativo 147 del 2017 sono state infatti fissate le scadenze dei concorsi DSU entro il 31 agosto. L'anticipazione della scadenza abituale del concorso e la successiva proroga sono state ampiamente pubblicizzate all'utenza; nonostante ciò si sono registrati comunque dei disagi tra i richiedenti.

Delle **354** domande **277** studenti sono iscritti presso l'**Accademia di Belle Arti** pari al **78% di cui il 65% sono donne**. Dei **77** studenti iscritti al Conservatorio invece **il 54% sono maschi**. Delle **354** domande **70% sono donne**,

L'81,92% sono studenti Europei e il **18,79%** sono extraeuropei. Dei 290 europei, 281 sono italiani pari al 96,89%. Delle 354 domande **l'84,75 %** sono di **studenti italiani** a seguire con **8.19% cinesi**.

Dei **281 italiani** il **61,2%** sono veneti e a seguire con **12,52 %** del **Friuli Venezia Giulia**.

Dei **172** studenti veneti il **30,16%** provengono dalla Provincia di **Treviso** e a seguire con il **27,81%** dalla provincia di **Venezia**.

Nuovo portale – Versamento tassa regionale

Si rinvia alla descrizione dell'obiettivo riportata a pagina 30.

Sussidi straordinari

L'Azienda, oltre alle borse di studio ed ai servizi connessi (ristorazione e alloggio), interviene a favore degli studenti con **l'erogazione di sus-**

sidi straordinari destinati a porre rimedio a situazioni di improvviso e particolare disagio economico e/o familiare, tali da ostacolare o compromettere la prosecuzione degli studi. Tale contributo è concesso agli studenti che non siano beneficiari di altre provvidenze monetarie, ed è erogabile fino al raggiungimento del primo anno fuori corso; nel corso del 2019 non è stato concesso nessun sussidio straordinario. Un altro particolare sostegno di natura economica indiretta consiste nel prestito fiduciario, nel corso del 2019 nessun prestito fiduciario è stato erogato in quanto la Regione del Veneto non ha ancora attivato la nuova convenzione con un Istituto di Credito. Nel 2019 sono stati erogati **nr. 7 contributi per la mobilità internazionale** per un totale di € 8.043,80 di cui 6 studenti iscritti presso l'Accademia di Belle Arti ed uno studente del Conservatorio di Musica.

Numero borse di studio erogate

ANNO ACCADEMICO	NUM. BORSE	NUM. IDONEI	% SODDISFAZIONE
2014-2015	187	192	97,40%
2015-2016	147	150	98,00%
2016-2017	165	165	100,00%
2017-2018	190	190	100,00%
2018-2019	203	203	100,00%



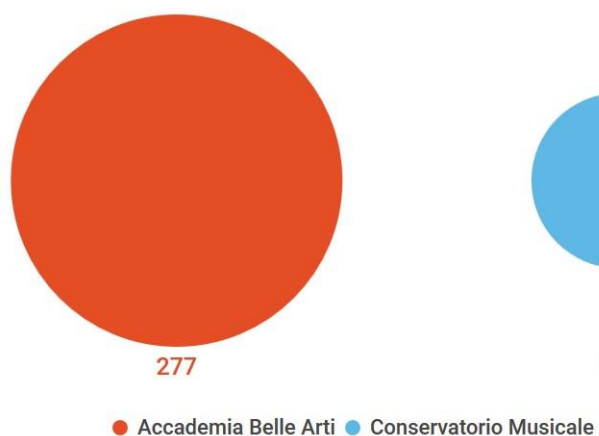
Tipologia benefici

TIPOLOGIA BENEFICI	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
N. Borse di studio assegnate (idonei)	192	150	165	190	203
N. Borse di studio effettivamente erogate	187	147	165	190	203
N. Idonei borsa di studio non beneficiari	5	3	0	0	0
N. Borse Progetto "Historic"	0	0	0	0	7
N. Contributi mobilità internazionale	5	1	0	5	2
N. Interventi studenti con disabilità	7	7	9	8	13
N. Sussidi straordinari	0	0	0	0	0
N. Prestiti fiduciari	0	0	0	0	0
N. Contributi collaborazioni studentesche	5	5	6	6	6

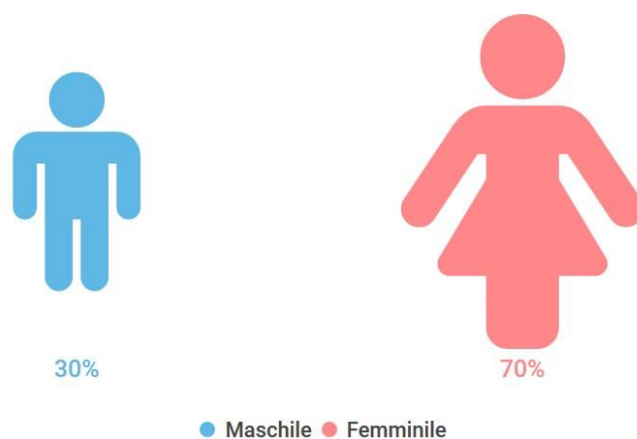
Tipologia di beneficiari di borsa di studio

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
In Sede	11	14	15	14	13
Pendolari	97	61	83	103	108
Fuori Sede	79	72	67	73	82
TOTALE	187	187	165	190	203

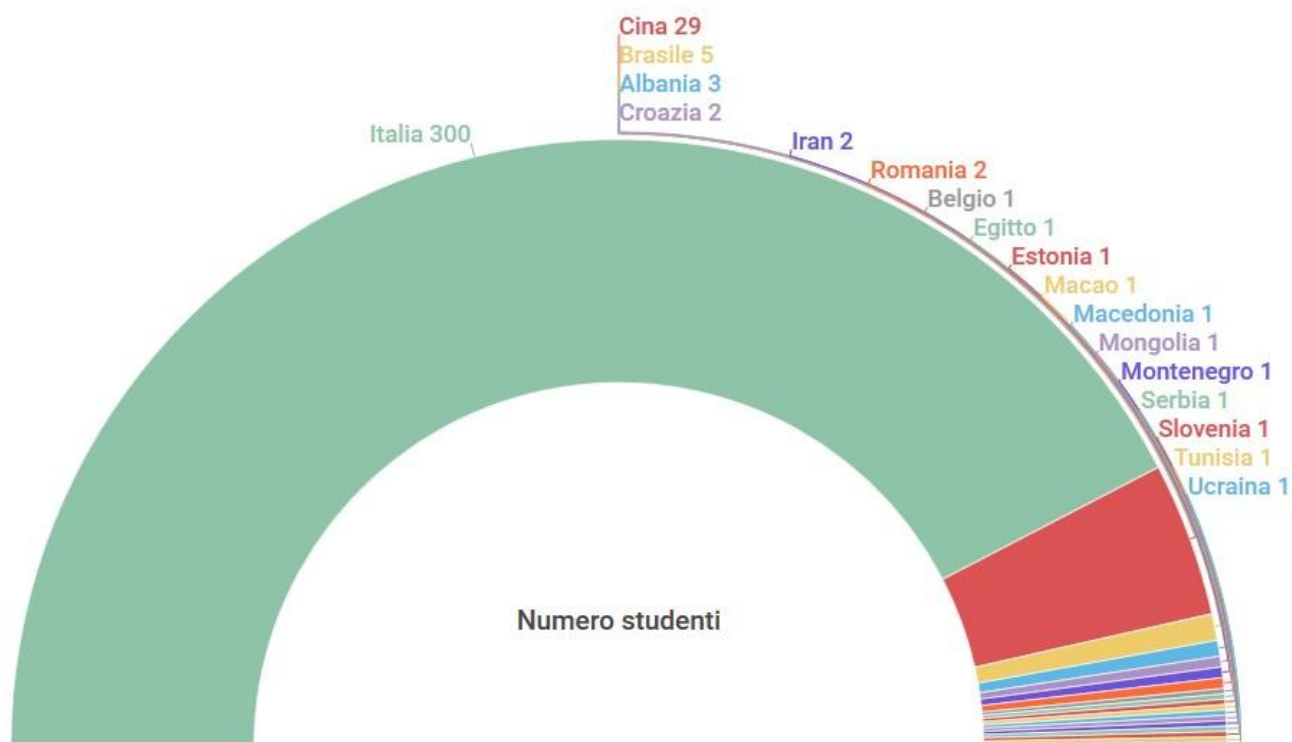
Provenienza domande concorso borse di studio 2019/2020



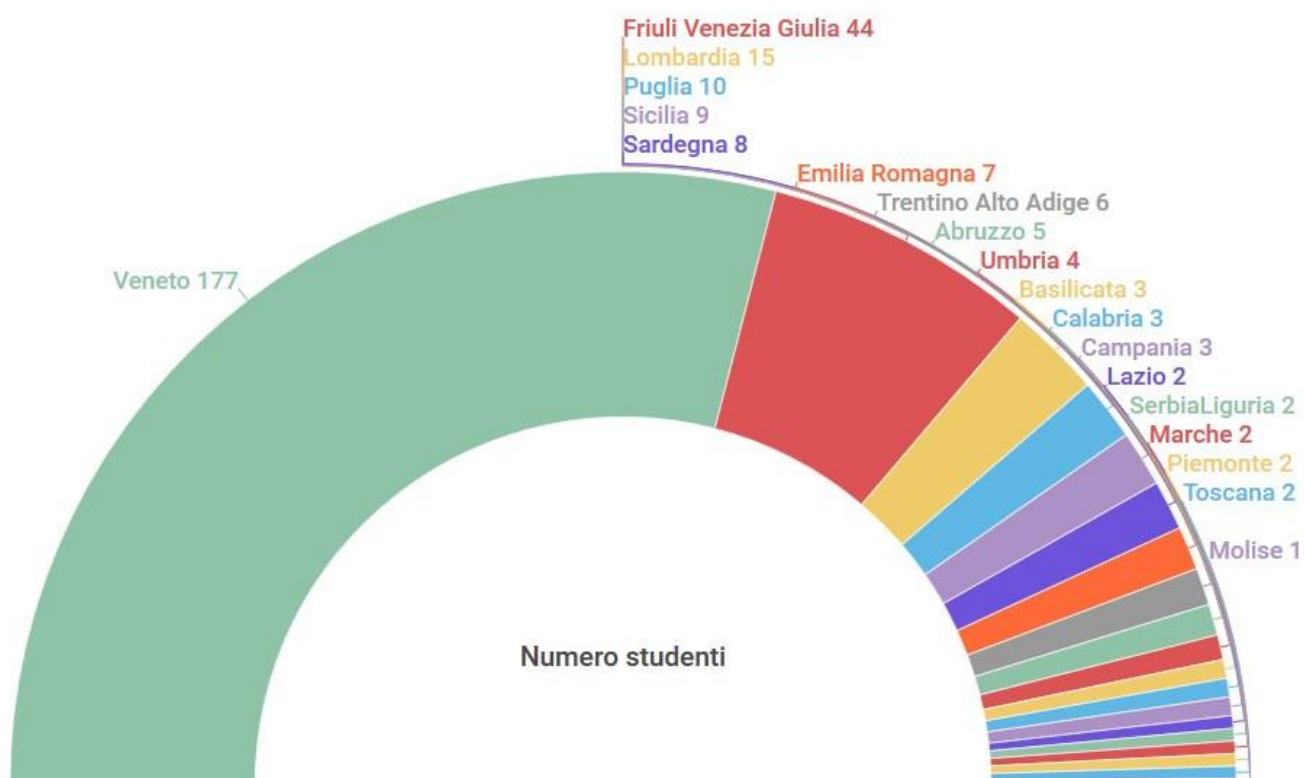
Genere partecipanti concorso borse di studio 2019/2020



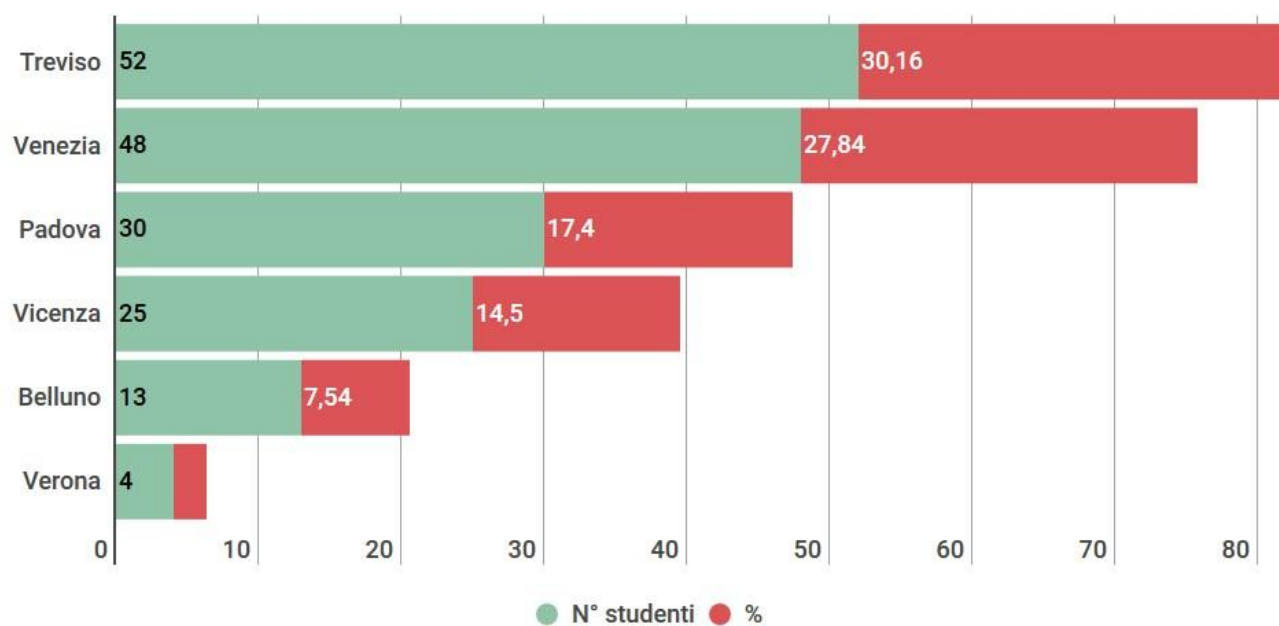
Nazionalità partecipanti concorso borse di studio 2019/2020



Provenienza regionale studenti idonei concorso borse di studio 2019/2020



Provenienza province venete studenti domande concorso borse di studio 2019/2020



Servizi abitativi

L'Azienda eroga il servizio abitativo agli studenti italiani, europei ed extraeuropei in possesso dei requisiti richiesti dal bando di concorso, ai sensi della Legge 390/91 "Norme sul diritto degli studi universitari" e del DCPM attuativo del 2 aprile 2001, nonché del Piano Annuale degli Interventi per il Diritto allo Studio Universitario predisposto dalla Regione del Veneto.

Il servizio abitativo erogato dall'Azienda, nell'esercizio del diritto all'istruzione universitaria, mira ad attenuare il disagio socio-economico determinato dalla distanza tra il Comune di residenza dello studente e la sede universitaria, mediante l'assegnazione di un posto alloggio. Nel 2019 l'Azienda ha messo a disposizione **nr. 824 posti letto** (nr. 812 a Venezia, nr. 4 a Mestre e nr. 8 a Treviso), di cui **nr. 660** riservati agli studenti con i requisiti previsti dalla normativa sul Diritto allo Studio.

Concorso alloggio esiti

IL DL 28 gennaio 2019 n. 4 (art. 11 comma 2 lett. d punto 3) ha introdotto modifiche al D.lgs. 147/2017 prevedendo che le Attestazioni ISEE rilasciate dal 1° gennaio al 31 agosto 2019 (con redditi di riferimento 2017) saranno valide fino al 31 dicembre 2019, mentre quelle rilasciate dal 1° settembre 2019 al 31/12/2019 (con redditi di riferimento 2018) avranno scadenza 31 agosto 2020.

A regime il periodo di validità dell'ISEE sarà dal 1° settembre dell'anno di sottoscrizione della dichiarazione sostitutiva unica al 31 agosto dell'anno successivo e i redditi considerati saranno quelli dell'anno precedente e non più di due anni precedenti.

Queste disposizioni hanno **impattato sulle scadenze dei bandi dei benefici DSU**, a livello nazionale.

Per l'a.a. 2019/2020 in applicazione dell'articolo 10 del Decreto legislativo 147 del 2017 sono state fissate le scadenze dei concorsi DSU entro il 31 agosto.

L'anticipazione della chiusura dei concorsi che ha avuto effetto nella scadenza per i primi anni, che di norma era fissata attorno il 10 ottobre, si rileva un lieve aumento di domande presentate di sole 7 unità, tra gli aa.aa. 2018/2019 e 2019/2020, a fronte però di nr. 54 domande in meno di iscritti al primo anno.

Come disposto dal DPCM 2001 sono da prevedere scadenze distinte per i primi anni per acconsentire che accedano alle iscrizioni, spesso tramite i test di accesso. L'aver anticipato la scadenza rispetto agli anni precedenti che era fissata attorno al 10 ottobre, ha sicuramente occluso la possibilità a molti di accedere alla domanda, per decorrenza termini, non in linea con i loro tempi di iscrizione all'ateneo.

Lo scorso anno accademico 2018/2019 si registrarono nr domande in aumento rispetto al

2017/2018. I 525 studenti aventi i requisiti sono stati assegnati secondo le date da loro indicate nel modulo di accettazione online. Una parte dell'utenza ha preso un'assegnazione provvisoria in attesa dell'apertura della nuova residenza.

Assegnazioni ai beneficiari concorso regionale

Il bando di concorso prevede delle scadenze diversificate di assegnazioni degli alloggi, in armonia con i singoli calendari didattici dei quattro atenei veneziani, che diversificano considerevolmente.

Ca' Foscari fine agosto-giugno

IUAV ottobre-luglio

Accademia e Conservatorio novembre – giugno e il mese di settembre come fine anno accademico.

Il Servizio viene garantito dalla fine del mese di agosto, per i primi appelli d'esame, fino alla fine del mese di luglio, per le ultime sessioni di laurea e il Work shop dello IUAV.

Per l'avvio dell'anno accademico 2019/2020, gli studenti vincitori del concorso, sono stati accolti **dal 27 agosto 2019**. Dall'8 settembre sono iniziate le assegnazioni in tutte le residenze gestite da ESU e nr 20 studenti sono stati assegnati presso la residenza "Ai Crociferi" per poi procedere all'assegnazione a scaglioni fino alla totalità dei posti riservati presso tale struttura: 153.

Ai vincitori è stato garantito il posto letto, entro quindici giorni dalla pubblicazione delle graduatorie, a tutti i vincitori del concorso con lo status di Fuori Sede. Sono state rinviate le assegnazioni agli studenti con lo status di Pendolari.

Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica di ogni singolo ateneo, è stata garantita **l'ospitalità agli studenti che necessitano di rimanere durante le vacanze natalizie o estive**.

Si rileva che dalle prenotazioni ricevute alle conferme della permanenza si registra un discostamento davvero rilevante, perché gli studenti fino all'ultimo cambiano in corsa la loro programmazione. Per tali motivi negli anni si è giunti alla decisione di chiudere le residenze, per contenere i costi ed evitare degli sprechi.

Nuova residenza - 82 posti

L'Università Ca' Foscari ha aperto la nuova struttura CAMPLUS presso il Polo Universitario Santa Marta di cui 82 posti letto sono riservati agli aventi diritto come da graduatoria del servizio alloggio regionale.

La nuova struttura è stata aperta il 15 ottobre 2019 e gradatamente sono stati inseriti gli 82 studenti in 10 stanze singole e 36 stanze doppie.

Ospiti mobilità internazionale

Una quota dei posti letto a disposizione di ESU è riservata agli studenti **partecipanti ad un programma di mobilità internazionale** presso

gli atenei veneziani. La gestione di tale utenza richiede una professionalità dedicata per le comunicazioni in lingua per la gestione delle informazioni, rilascio delle dichiarazioni di ospitalità sia per i visti di ingresso sia per i permessi di soggiorno. Nell'anno 2019 sono stati ospitati **nr. 287 studenti stranieri di 50 diverse nazionalità**; in fase di accordo con gli atenei sono stati ridotti i numeri di posti letto riservati agli studenti iscritti ad un programma di mobilità internazionale, in previsione dell'aumento degli aventi diritto al servizio alloggio regionale da concorso.

Per l'assistenza agli studenti iscritti ad un programma di mobilità internazionale, l'Azienda ha potuto contare nella collaborazione di alcuni tirocinanti, impiegati soprattutto nella gestione della comunicazione via mail, riducendo i tempi di attesa delle risposte.

Controlli-monitoraggio camere e spazi comuni

Durante l'anno sono stati effettuati numerosi controlli delle stanze, almeno una volta al mese (per monitorare lo stato manutentivo e di utilizzo da parte dell'utenza) e delle strutture ai fini della sicurezza. La presenza di utenti che permangono per pochi mesi e con culture diverse, porta sicuramente un arricchimento culturale ed un accrescimento personale dell'utenza, ma causa anche un aggravio nella gestione sia burocratica sia di controllo e contenimento di comportamenti poco rispettosi ai

fini della sicurezza e della pulizia degli spazi assegnati (camera e bagno) e in generale degli spazi comuni delle strutture.

Gestione apertura e chiusura strutture

Durante il periodo natalizio ed estivo le strutture vengono chiuse. Queste attività risultano particolarmente impegnative, in particolar modo nel mese di luglio ove devono essere svuotate tutte le camere.

Per ottimizzare il servizio in fase di assegnazione si cerca di destinare l'utenza che permane durante il periodo natalizio presso le strutture Crociferi - Combo e Santa Marta - Camplus.

Wifi – Internet Key

È stato garantito a tutti i fruitori dell'alloggio **un servizio di noleggio internet Key a costi agevolati e un servizio Wi-Fi presso la ru Abazia**. La gestione prevede l'utilizzo di un database, online, ove gli utenti interessati possono presentare la richiesta e ricevere la internet Key, nel caso della residenza Abazia invece gli studenti ricevono via mail il codice per utilizzare wifi, al loro arrivo.

Collaborazioni – Tutor degli studenti

Stante il particolare successo degli anni precedenti, anche per l'anno 2019 sono stati consolidati i rapporti di collaborazione con le figure di **studenti-tutor nelle singole residenze**. Sono state seguite le varie fasi di reclutamento delle figure: modulistica, candidatura, colloqui, inca-

ricchi, incontri, relazioni e riconoscimento finale con attestato e breve cerimonia.

Durante l'anno si è confermato davvero prezioso il contributo che offrono tali studenti, che operano con un'empatia con l'Azienda davvero unica, figure riconosciute dagli alloggiati come strategiche, come rappresentanza di fruitori dei loro interessi, in armonia con ESU: gli uffici e la direzione.

Gestione incassi importi dovuti dagli utenti

È stato disposto l'incremento all'uso del pagamento elettronico, tramite PAGO PA – MY PAY.

Sono state seguite tutte le fasi di entrate delle quote a favore del servizio abitativo e dei servizi aggiuntivi (internet key, fornitura biancheria, pulizie camere, sanzioni, manutenzioni, danni): depositi cauzionali: registrazione e rilascio.

Le modalità garantite di liquidazione delle quote dovute sono diversificate, per status, per periodi. La gestione delle entrate si dimostra particolarmente impegnativa sia in fase di comunicazione, incasso, registrazione e controllo morosità con invio di mail di sollecito, nonché dell'accoglienza in ufficio per le richieste di proroghe, dilazioni o chiarimenti e della consegna del riepilogo dei costi imputati.

Gestione servizi in appalto

Pulizie delle residenze

Particolarmente impegnativa la gestione di controllo e monitoraggio del servizio di pulizia.

L'attività prevede l'utilizzo di un portale ove caricare i ticket per ogni singola richiesta di intervento in una stanza o spazio comune da pulire. Giornalmente due operatori dell'Ufficio Benefici, controllano le residenze e lo stato di pulizia e segnalano eventuali criticità.

Mensilmente viene anche eseguito un controllo congiunto di ogni singola residenza con i referenti della Ditta incaricata e un operatore ESU, tali incontri permettono di far intervenire laddove vengono rilevate delle criticità.

Sistema di videosorveglianza e Portineria Residenza Junghans

L'Azienda è impegnata nel monitorare il **sistema di videosorveglianza** integrato per il controllo accessi, in stretta collaborazione con la **control room** in appalto ad una Società di Vigilanza, e l'adozione di un software gestionale "Tornado".

Nel corso del 2019 si è vissuto il passaggio di incarico dalla Ditta Serenissima alla Società CIVIS, per effetto dell'aggiudicazione della nuova gara d'Appalto.

Dal mese di ottobre il **servizio di control room** delle Residenze San Tomà, Ragusei, Ausiliatrice e Abazia e il servizio di portineria della Residenza Junghans sono passate ad un unico operatore economico che ha vinto l'appalto: la Società CIVIS.

Tassa di Soggiorno

Il decreto legislativo 14 marzo 2011 n. 23 ha dato facoltà ai Comuni di istituire l'Imposta di soggiorno il cui gettito è destinato a finanziare interventi in materia di turismo, interventi di manutenzione, fruizione e recupero dei beni culturali ed ambientali locali, nonché dei relativi servizi pubblici locali.

Il Comune di Venezia, con delibera del C.C. n. 83 del 23-24 Giugno 2011, ha introdotto l'Imposta di soggiorno con decorrenza 24 agosto 2011.

Con successiva delibera il Consiglio Comunale ha modificato il Regolamento dell'Imposta di Soggiorno, con decorrenza 1 gennaio 2019, provvedendo alla riformulazione di alcune esenzioni previste all'art. 4 che, in sede di successiva interpretazione con gli uffici comunali, **hanno confermato l'assoggettabilità all'imposta da parte degli studenti universitari alloggiati** presso le strutture gestite dall'Amministrazione.

L'imposta prevede alcuni obblighi per il gestore della struttura ricettiva, quali la riscossione dal turista dell'imposta e il successivo riversamento nelle casse comunali. Il gestore della struttura ricettiva ha anche l'obbligo di dichiarare i pernottamenti imponibili ai fini dell'Imposta con cadenza trimestrale, utilizzando il collegamento web messo a disposizio-

ne dall'Amministrazione Comunale sul Portale dei Servizi.

Con Decreto del Direttore n. 305 del 21/10/2019 si è proceduto ad adempiere a quanto richiesto dal Regolamento Comunale in tema di " Obblighi del gestore della struttura ricettiva" (art 6) e " Versamenti (art. 7), nonché ad accertare il primo gettito relativo alle quote introitate nel 3° trimestre 2019 riversate successivamente al Comune stesso. Con successivo Decreto del Direttore si è provveduto ad accertare il gettito relativo alle quote introitate nel 4° trimestre 2019 riversate successivamente all'Amministrazione Comunale.

In capo al gestore vi è anche **l'obbligo annuale di rendere il conto della propria gestione** mediante l'utilizzo di un apposito modello (mod.21) approvato con D.P.R. 194/1996.

Customer satisfaction

Dall'indagine di **customer satisfaction** condotta alla fine dell'anno 2019 emerge la seguente **rap-presentazione del servizio**, con individuazione delle **possibili aree di miglioramento delle residen-ze ESU**.

Profilo degli utenti



Sistemazione



Cosa ha inciso nella scelta della residenza

Il **prezzo** è il **principale motivo di scelta della residenza** (3,95 su una scala da 1 a 5*), seguono **la vicinanza agli istituti** (3,10) e **la sicurezza** (3,03).

(*dove 1=incidenza minima e 5=incidenza massima)

Cosa interessa agli utenti in una residenza

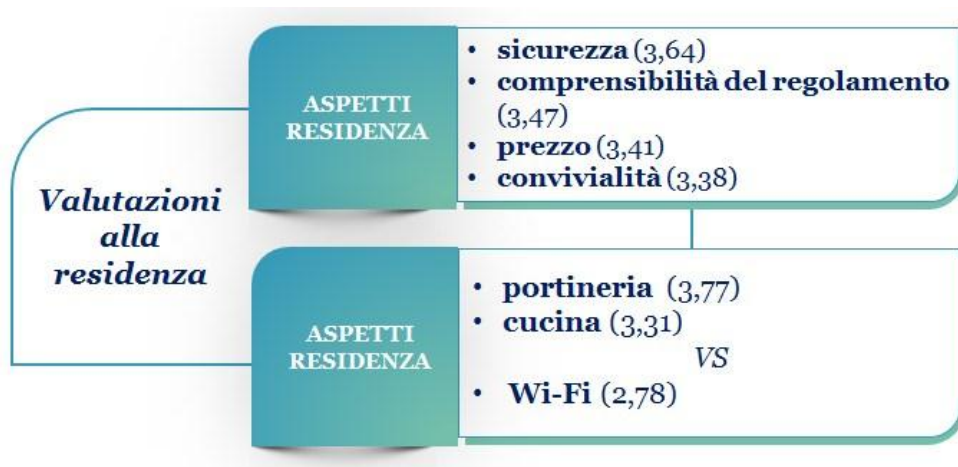
Tutti i fattori relativi alla residenza presentano un valore superiore alla sufficienza a testimonianza che tutti sono di interesse per gli utenti. In ogni caso, **sono richiesti in primis pulizia (4,39), un prezzo adeguato (4,31), sicurezza (4,25), ma anche spazi adeguati (4,09).**

[scala di valutazione da 1 a 5: dove 1=interesse minimo e 5=interesse massimo]

Per quanto riguarda i servizi, **prima di tutto Wi-Fi (4,78), poi lavanderia (4,16) e cucina (4,11).**

[scala di valutazione da 1 a 5: dove 1=interesse minimo e 5=interesse massimo]

Valutazioni della propria residenza



Servizi abitativi - Tabelle riepilogative

Offerta abitativa complessiva

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI
2015-2016	650
2016-2017	651
2017-2018	729
2018-2019	754
2019-2020	824



Numero di posti alloggio destinati studenti assistiti

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI	NUM. DOMANDE
2014-2015	514	514
2015-2016	531	507
2016-2017	531	536
2017-2018	578	511
2018-2019	578	795
2019-2020	660	691



Nr. studenti idonei concorso alloggio

ANNO ACCADEMICO	NUM. STUDENTI
2015-2016	329
2016-2017	366
2017-2018	417
2018-2019	516
2019-2020	525



Offerta abitativa - n. posti complessivi

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	243	29,49%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	153	18,57%
S. Marta	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	82	9,95%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	62	7,52%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	51	6,19%
Abazia	Proprietà	46	5,58%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	46	5,58%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	2,43%
Appartamenti Venezia	Locazione da Ente Pubblico	77	9,34%
Appartamenti Treviso	Locazione da Ente Pubblico	8	0,97%
Appartamento Mestre	Locazione da privati	4	0,49%
Posti in strutture convenzionate	Convenzioni non onerose	32	3,88%
TOTALE		824	100,00%

Offerta abitativa - caratteristiche									
RESIDENZA	RECEPTION H/24	VIDEOSORV.	ASCENSORE	WI FI	NOLEGGIO IKEY	SALE STUDIO	SALE RICREATIVE	LAVANDERIA	RISTORAZIONE
Junghans	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ausiliatrice	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Palach	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Abazia	●	●	●	●	●	●	●	●	●
S. Tomà	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ragusei	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ai Crociferi	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Aumento del grado di soddisfazione del servizio abitativo

Partendo dalle risultanze delle *customer satisfaction*, ai colloqui con i tutor, agli incontri serali con gli alloggiati, dove si raccolgono le proposte, criticità e gli scambi di idee.

- Coinvolgimento di tutti gli alloggiati ai corsi sull'antincendio.
- Sostituzione delle lavatrici ed essiccatori.

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione si rivolge alla generalità degli studenti delle Università di Venezia (Iuav e Ca' Foscari), agli iscritti alle Accademie di Alta Formazione Artistica e Musicale e a chi frequenta corsi di specializzazione, master e dottorati di ricerca.

Possono usufruire del servizio anche gli studenti universitari di passaggio a vario titolo presso l'Ateneo e gli studenti che partecipano a programmi di mobilità internazionale, sempre più numerosi in questi ultimi anni.

Nel corso dell'anno il servizio è stato garantito presso le seguenti sedi.

1 Rist. Univ Rio Novo	Venezia
2 Food&Art Giudecca	Venezia - Giudecca
3 San Servolo	Venezia Isola S. Servolo
4 Open Venezia	Mestre
5 Donazzon Vega	Mestre
6 Da Pasqualino	Treviso
7 Piola Treviso	Treviso
8 Celtic Pub	Treviso

L'86,10% dei pasti viene erogati presso la sede di Venezia – Rio Novo.

Rist. Univ Rio Novo	174.275	86,14	%
Food&Art Giudecca	5528	2,73	%
San Servolo	4252	2,10	%
Open Venezia	7768	3,84	%
Donazzon Vega	8738	4,32	%
Da Pasqualino	1227	0,61	%
Piola Treviso	477	0,24	%
Celtic (attivo dal dicembre 2019)	57	0,03	%
	202.322		

Nel corso del 2019 si è consolidato **l'utilizzo di un QR Code personalizzato** che rileva automaticamente la fascia tariffaria dello studente sostituendo, in tutte le funzioni, le tessere ESU e le tessere multiservizi precedentemente utilizzate. Un aggiornamento tecnologico innovativo, programmato e condiviso con il gestore del Ristorante Universitario Rio Novo, che ha reso più veloce, efficace e smart l'intero servizio, ad iniziare dalla riduzione dei tempi di attesa; al 31 dicembre 2019 **i Qr Code attivati sono stati nr. 2.135**. L'utilizzo del Qr Code richiede costanti controlli, essendo un mezzo facilmente trasmissibile.

Presso il Rist. Univ. Di Rio Novo è stato attivato anche il servizio di prenotazione online take away. Lo studente prenota, con almeno un giorno di anticipo, il proprio pasto e lo ritira, mediante la lettura del proprio Qr Code. Lo studente può scegliere tra quattro menù e viene garantito il servizio anche per i celiaci.

Lo studente può consultare il menù nel sito www.esuvenezia.it con tutte le specifiche degli ingredienti, intolleranze.

Nel corso del 2019 sono stati forniti complessivamente **nr. 202.322 pasti** – nr. 132.908 pasti interi pari al 65,69% e nr. 69.414 pasti ridotti pari al 34,30% – **con un incremento del 1.3%** rispetto al 2018 (pari a nr. 3.207 pasti). Dei 28.170 studenti iscritti alle Università veneziane

ne (il dato si riferisce all'a.a. 2018/2019) **nr. 10.000** circa hanno usufruito almeno una volta del servizio di ristorazione dell'ESU di Venezia; la percentuale dei pasti erogati gratuitamente agli studenti vincitori/idonei di borsa di studio è stata complessivamente **del 53%**.

Gli studenti **“assistiti”** (che usufruiscono cioè di un beneficio dall'Azienda: dalla gratuità all'abbattimento della tariffa) **rappresentano circa l'85%** degli utenti complessivi, il restante 15% sono studenti con altre fasce tariffarie (senza il concorso dell'Azienda) o utenti convenzionati.

Durante l'anno continua e rigorosa è stata **l'attività di controllo nei punti di ristorazione**.

A partire dal mese di luglio è stato affidato tramite gara il servizio di audit periodico, analisi microbiologica e chimica del servizio di ristorazione collettiva presso il ristorante universitario “Rio Novo” a Venezia e i centri di ristorazione di Mestre e Treviso. La ditta aggiudica è l'ISTIB - Istituto Italiano di Bromatologia, riconosciuta dall'Ente italiano di accreditamento Accredia al n° 0342, come laboratorio operante in conformità alla norma Uni cei en iso/iec 17025:2005 per prove nel settore

agroalimentare e ambientale ed è inserita dal 1995 nell'elenco del Ministero della Sanità e successivamente registrato al n° 15 dell'elenco della Regione Veneto dei laboratori che effettuano analisi in ambito di autocontrollo (decreto n° 71 del 30/07/2014).

Si è pertanto elevato il livello di sicurezza del servizio e della qualità, offrendo all'utenza maggiori garanzie.

Customer satisfaction

Dall'**indagine di customer satisfaction** condotta alla fine dell'anno 2019 emerge la seguente **rap-presentazione del servizio**, con individuazione delle **possibili aree di miglioramento**.

Di seguito i principali indicatori emersi dalla rilevazione

Profilo degli utenti



Gli iscritti all'**Accademia o al Conservatorio** rappresentano una percentuale non irrilevante (**6,2%**).

Frequenza e tempi



Cosa interessa agli utenti



Tipo di pasto preferito e innovazioni gradite



Valutazioni del proprio RistorESU



Servizio Ristorazione - Tabelle riepilogative

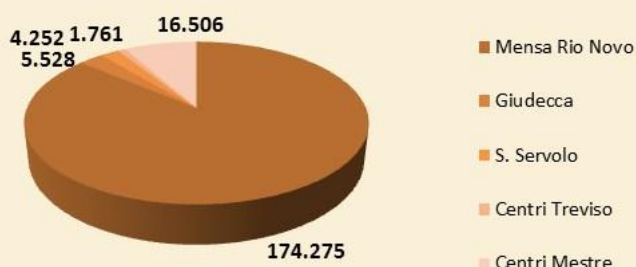
Totale pasti erogati

ANNO	NUM. PASTI	VARIAZIONE %
2015	222.584	
2016	215.753	-3,07%
2017	193.743	-10,20%
2018	200.115	3,29%
2019	202.322	1,14%



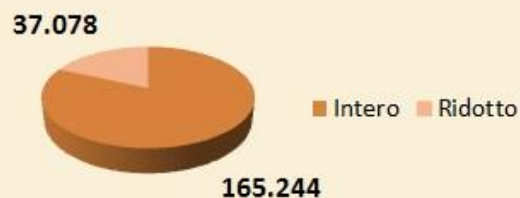
Distribuzione pasti

SEDE	NUM.	%
Mensa Rio Novo	174.275	86,14%
Giudecca	5.528	2,73%
S. Servolo	4.252	2,10%
Centri Treviso	1.761	0,87%
Centri Mestre	16.506	8,16%
TOTALE	202.322	100,00%



Tipologia pasto

SEDE	NUM.	%
Intero	165.244	81,67%
Ridotto	37.078	18,33%
TOTALE	202.322	100,00%



Pasti erogati per punto di ristorazione

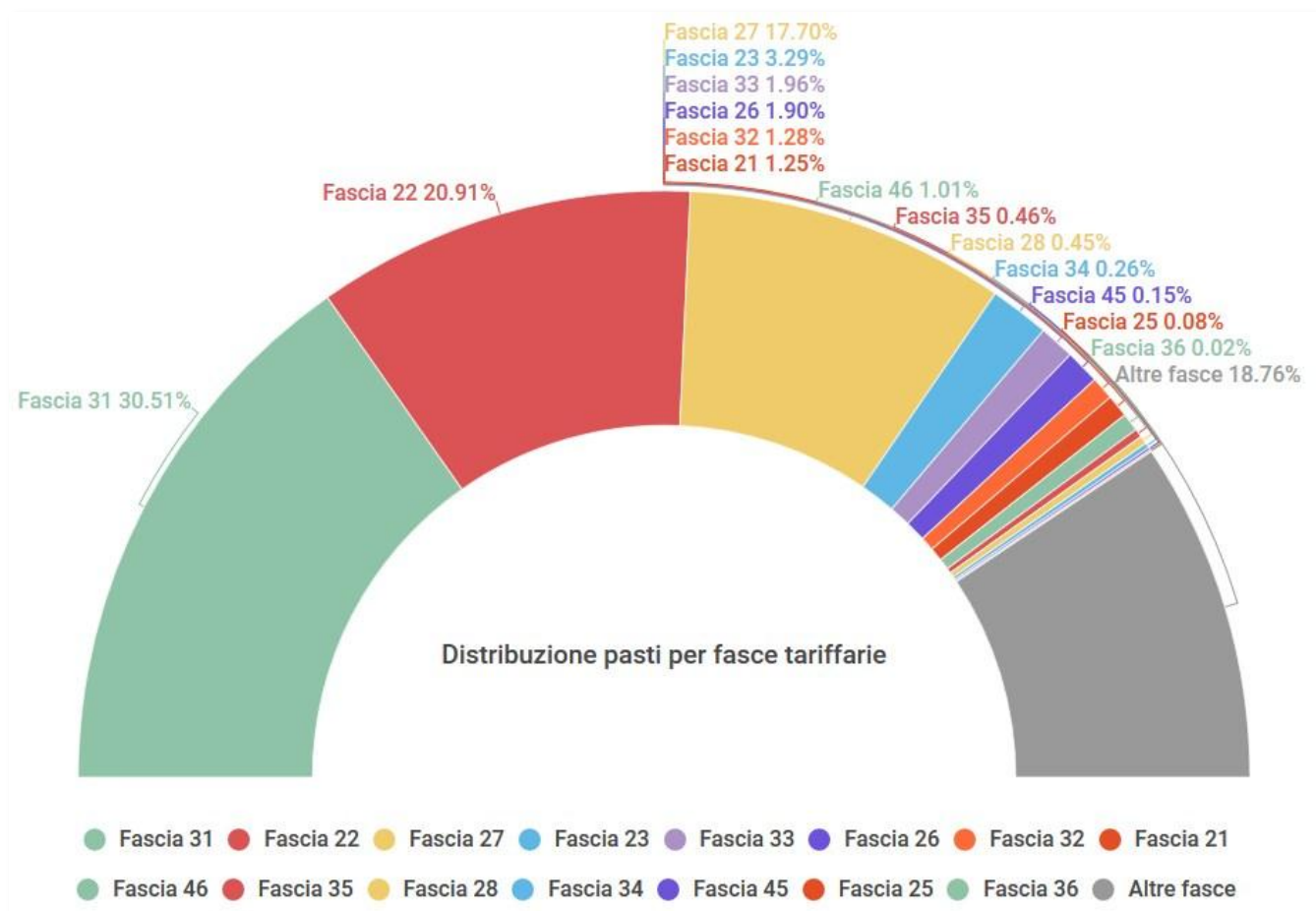
	GESTIONE	2015	2016	2017	2018	2019
RIO NOVO	appalto	192.152	183.481	171.772	175.831	174.275
DONAZZON VEGA (1)	convenzione				5.214	8.738
PIOLA (TV) (2)	convenzione					477
CELTIC (TV) (3)	convenzione					57
S. SERVOLO	convenzione	2.532	3.801	4.624	6.394	4.252
OPEN - Via Torino	convenzione	3.372	9.629			7.768
GIUDECCA	convenzione	12.980	9.671	5.733	5.564	5.528
DA PASQUALINO - TV (4)	convenzione	3.839	4.450	2.811	2.370	1.227
UNICO/AE OCHE - via Torino	convenzione	3.352	4.721	8.803	4.742	
COCO - via Torino	convenzione	4.357				
TOTALE		222.584	215.753	193.743	200.115	202.322
Variazione %			-3,07%	-10,20%	3,29%	1,10%

(1): servizio iniziato da gennaio 2018

(2): servizio effettuato fino al novembre 2019

(3): servizio iniziato da dicembre 2019

(4): servizio effettuato fino al maggio 2019



Orientamento, supporto allo studio e consulenza psicologica

L'ESU di Venezia, attraverso il Centro di Orientamento e Consulenza psicologica - CUORI, si occupa della progettazione, programmazione e gestione dei servizi previsti agli artt. 20 e 21 della L.R. 8/1998 (Servizio di Informazione e Orientamento al lavoro e Servizio di Consulenza psicologica).

Nel 2019 è proseguito il progetto "Scenari", consolidata **attività di orientamento scolastico-professionale di gruppo e di counselling individuale**, rivolta agli studenti delle ultime classi delle scuole medie superiori del territorio metropolitano di Venezia. Le attività sul campo si articolano tra gennaio e giugno dell'anno scolastico.

Il progetto ha coinvolto nel 2019 **istituti scolastici** di Venezia e Mestre: a tutti è stata inviata una lettera di invito a partecipare all'iniziativa, in forma gratuita. Hanno aderito **7 istituti**, con la partecipazione complessiva di **n. 792 studenti**.

Il percorso orientativo, in tre fasi, alle quali ogni istituto può aderire interamente o in parte, può essere così descritto:

- incontro collettivo iniziale, "Panoramica" condotto nell'istituto da un orientatore per informare gli studenti relativamente ai possibili percorsi di studio e di lavoro dopo la scuola superiore (compresi i percorsi ITS di istruzione

tecnica superiore) nonché sui servizi per il Diritto allo Studio;

- una batteria di questionari di orientamento, inerenti le scelte future, gli interessi, le attitudini e gli stili personali di motivazione e presa di decisioni – in modalità online;
- counselling individuale, in sede scolastica, in cui, lungo la discussione con lo studente dei risultati, viene promossa la riflessione sulle aspirazioni per il futuro e vengono forniti strumenti e criteri per la scelta.

Ad ogni scuola, nel mese di giugno, al termine del progetto, viene consegnata una relazione sulla soddisfazione degli studenti e sui dati complessivi inerenti le intenzioni di scelta nel post-diploma. L'attività è **svolta nel rispetto della privacy e con il coinvolgimento informato delle famiglie**. È l'unico progetto che consente una **consulenza personalizzata, e che ha coinvolto negli anni anche un elevato numero di studenti dei percorsi tecnici e professionali**, in vista del lavoro o del *life long learning*, sia come promozione sia del diritto allo studio, che della conoscenza del mondo della formazione superiore non solo universitaria.

Da notare infatti come gli studenti, per il 63,2% ragazze e 36,8% maschi, indichino solo in minima misura, al 4%, l'intenzione verso un corso di formazione post-diploma.

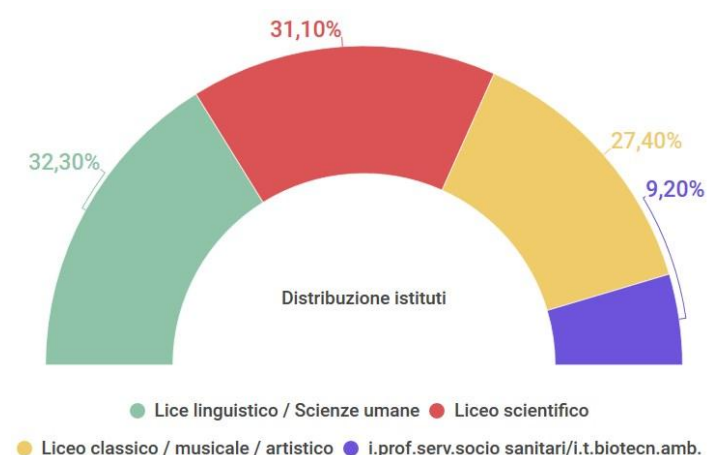
Tipologia di scuola: quest'anno si rileva una netta prevalente adesione da parte dei licei (90,8%), ben rappresentati nelle diverse componenti, rispetto agli istituti tecnici e professionali.

In ogni modo, il progetto *Scenari* dell'ESU da anni raggiunge un'area della popolazione studentesca – quella rappresentata dagli istituti tecnici e professionali – di fatto di sovente non toccata dalle iniziative di orientamento attuate dalle Università, poiché ritenuta una fascia maggiormente indirizzata verso il lavoro. In realtà, le statistiche sulla provenienza delle immatricolazioni dimostrano come proprio da questo gruppo di studenti di ambito tecnico-professionale provenga una quota importante, sia pure in diminuzione, del numero di iscritti all'Università.⁴

Inoltre, il panorama dell'offerta formativa superiore comprende anche la formazione artistica e gli ITS Academy⁵. Il Progetto di orientamento dell'ESU, in questo contesto spesso l'unico a raggiungere tale tipologia di istituti, acquista una particolare rilevanza anche ai fini della **promozione degli studi superiori e del Diritto allo Studio stesso, in una**

visione di *long life learning*, e dell'apertura a prospettive professionali, con una valenza soprattutto di orientamento alla scelta: e diviene un raccordo per la prevenzione dei NEET, i giovani che né lavorano né studiano.⁶

Va ricordato che si tratta di interventi mirati, e 'scelti' dai singoli istituti scolastici. Ad esempio quest'anno una grande scuola tecnica ha



preferito spostare l'intervento sulle quinte del prossimo anno.

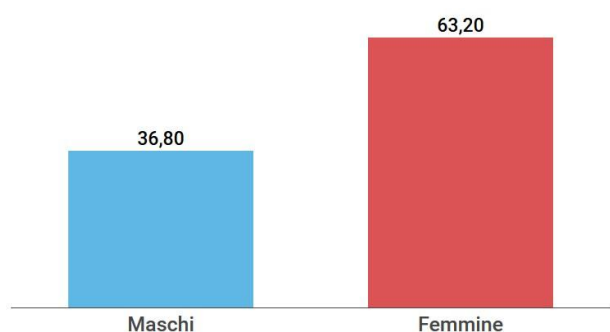
Il Progetto viene inoltre presentato alla più vasta platea, anche direttamente degli alunni e dei genitori, nell'appuntamento di novembre della Fiera dell'orientamento 'Fuori di banco', che ci vede sin dalla prima edizione collaborare al tavolo per l'orientamento promosso già dalla Provincia – settore Istruzione, ora Città metropolitana.

⁴ Tra le matricole, secondo i dati più recenti disponibili, il 20,9 risulta provenire dai tecnici, ed il 3,8 dai professionali (dati Focus 'Gli immatricolati nell'a.a. 2016/2017 il passaggio dalla scuola all'università dei diplomati nel 2016' – dove mancano però i dati AFAM).

⁵ Sappiamo infatti dal MIUR - Monitoraggio nazionale 2018 sul Sistema ITS: l'82,5% dei diplomati negli ITS nel corso del 2016 ha trovato lavoro entro un anno dal diploma.

⁶ Il fenomeno NEET – Not in education, employment or training, è indagato ogni anno da Eurostat, e vede regolarmente l'Italia tra le ultime posizioni.

Grafico 1: Distribuzione studenti per genere



Rispetto al gruppo di studenti che ha usufruito del colloquio, **l'intenzione maggiormente dichiarata è stata per la prosecuzione degli studi.**

Grafico 2: Intenzione post diploma



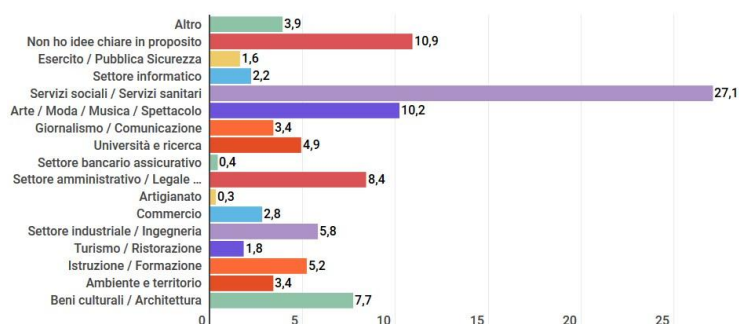
Da notare come sia ancora residuale l'indicazione per un corso alternativo di formazione superiore. Il livello di sicurezza nella scelta, sia essa lavorativa o di prosecuzione degli studi, è attendibile per un 50%.

Le aree disciplinari che hanno ricevuto maggior interesse sono le scientifiche biologiche (che comprendono l'area sanitaria), al 23,2 %, seguite dalle aree educativo/psicologiche e da quelle tecniche (con le ingegnerie) e da quelle artistico-musicali. **Più difficile la rappresentazione di sé nei settori professionali**, con una

percentuale di risposte, al 10,9 %, è relativa all'ammissione di non avere idee chiare in proposito⁷. Ininfluente la risposta nel settore informatico.

Grafico 3: settori lavorativi desiderati

Dopo il colloquio individuale **la percezione di utilità**, da parte degli studenti partecipanti, **risulta elevata** (assolutamente utile + molto utile 86,3%) **e così la soddisfazione** (assolutamente soddisfatto + molto soddisfatto al 86,5 %).



Si mantiene elevatissimo, all'87%, l'interesse per il colloquio, evidente espressione della **necessità e dell'importanza di un counselling individualizzato**, in cui è offerta l'opportunità per il giovane di confrontarsi con un esperto psicologo-orientatore. Ciò conferma l'efficacia di un intervento orientativo, quale quello dell'ESU, che risulta in linea con una tendenza portata avanti in parte da alcuni istituti scolastici aderenti al progetto Alma diploma.

⁷ È nella consulenza di orientamento che poi si lavora sulle aspettative e sul rafforzare il passaggio a rappresentazioni più analitiche e personali – vd ad es. Guichard, J. "Rappresentarsi il lavoro. Un omaggio a Maria Luisa Pombeni", in *Prospettive per l'orientamento*, a cura di D. Guglielmi e M.G. D'Angelo, Carocci, Roma, 2011

Servizio di consulenza psicologica e per l'efficacia nello studio

La consulenza psicologica, come da art. 21 della LR 8/98, è rivolta soprattutto alla prevenzione degli abbandoni universitari e del disagio studentesco (le linee dell'intervento sono sul sito, alla pagina consulenza psicologica e studio efficace). L'ESU mediante il Centro CUORI offre dunque **servizi mirati alla prevenzione della dispersione**.

I colloqui si sono tenuti in italiano o anche in inglese, sono gratuiti, riservati, ed accessibili in modo diretto tramite mail dedicata, per via telefonica o di persona; si tratta di incontri, finalizzati al rafforzamento delle capacità di riflessione e al rafforzamento. Una seconda modalità offre un counselling per incrementare la motivazione e gli strumenti per lo studio efficace.

Gli utenti sono in crescita rispetto agli anni precedenti (come da tabella a fine sezione), con sempre maggiori richieste di colloqui in lingua inglese.

A cura del centro CUORI vengono poi proposti seminari di gruppo; nel 2019 sono state attivate cinque edizioni del laboratorio su "Ansia e vita universitaria: capire e gestire la tensione". Nel 2019 **nr. 333 studenti** degli atenei veneziani, per complessivi **nr. 1.074 colloqui individuali**, hanno usufruito di questo servizio, rivolto alla prevenzione degli abbandoni universita-

ri e del disagio studentesco. I colloqui, mirati quali interventi sulla crisi e per il sostegno negli studi, sono sottoposti a verifica di Customer Satisfaction (e indicati come 'molto utili' per il 81% degli utenti - vedi sezione *Customer*).

Nel 2019 è proseguita la collaborazione con l'Università Ca' Foscari per il **contrasto alla dispersione universitaria**, con la formazione ai tutor didattici e per le disabilità/DSA, i laboratori di gruppo (n. 5 edizioni del laboratorio "Ansia e vita universitaria: capire e gestire la tensione", in maggio e ottobre, in modalità attiva, con esercitazioni e discussioni di gruppo). L'analisi dei problemi e dei bisogni espressi dagli studenti in consulenza è stata oggetto di una Relazione, condivisa con i referenti dei servizi di ateneo.

È proseguita la collaborazione, disciplinata da apposita Convenzione con l'Azienda sanitaria veneziana, per lo sviluppo di sinergie e buone pratiche a favore degli studenti, ma anche per un confronto ed eventuale invio a strutture psichiatriche.

Nel 2019, a seguito adesione al bando del servizio civile nazionale, è proseguito il progetto "Formarsi alla consulenza psicologica, disabilità, orientamento: volontari SCN nei servizi per studenti e giovani", sino a dicembre, con la collaborazione di tre volontarie.

A dicembre 2019 è partito il progetto successivo, su analoghi ambiti, con altri tre operatori volontari.

Il CUORI, oltre alla progettazione, cura l'attività di formazione generale, la formazione specifica, la gestione del progetto.

Nel corso del 2019 il CUORI, come partner della rete per la Fiera dell'Orientamento "Fuori di Banco", promossa dalla Città Metropolitana di Venezia, ha partecipato con un proprio stand informativo (contatti nelle due giornate **n. 1.000**) e con due incontri: "Come superare gli esami ed essere felici" per il rafforzamento delle competenze di studio negli studenti degli istituti superiori che intendano iscriversi alle

università (**n. 20**) e il seminario "E dopo il diploma? Mari di possibilità... come scegliere!" per orientarsi dopo la scuola superiore (**n. 40**). Il CUORI ha partecipato inoltre con uno stand a Porte Aperte dell'Università IUAV – la giornata dedicata all'orientamento per le superiori – registrando **nr. 933 contatti** con gli studenti, al fine di illustrare i servizi e gli interventi per il diritto allo studio.

Attività di orientamento e consulenza psicologica

ATTIVITA'	2015	2016	2017	2018	2019
Progetto "Scenari":					
- n. Scuole partecipanti	7	14	10	10	7
- presenze agli incontri di gruppo	1.036	1.686	827	887	792
Consulenza psicologica e efficacia nello studio:					
- numero colloqui individuali	893	793	835	1.195	1.074
- numero utenti	175	196	252	330	333

Attività culturali, sportive e ricreative

L'ESU di Venezia ha sempre riservato una forte e continua attenzione anche a tutti quei servizi e attività che contribuiscono a migliorare la permanenza e la qualità della vita universitaria, stimolare forme di aggregazione giovanile, rafforzare il processo di integrazione tra mondo studentesco universitario e il tessuto economico e sociale cittadino.

Anche il 2019 è stato, sotto questo profilo, un anno molto importante per la quantità e la qualità delle iniziative proposte e realizzate, grazie anche al decisivo impulso degli Organi di governo.

12/11 18:30 Roberto Ellero Nostra signora degli schermi. Note delle di cinema a Venezia 2019	19/11 18:30 Antonio Scurati M. Il figlio del secolo 2018	26/11 18:00 Marco Malvaldi Vento in scatola 2019	03/12 18:30 Alessandro Marzo Magno La splendida Venezia 1499-1509 2019
			
Ristorante Universitario Rio Novo Fondamenta del Rio Novo 3647 30123 Dorsoduro, Venezia  Rio Novo On Stage INGRESSO LIBERO			

Dall'ottobre al dicembre 2019, presso il Ristorante Universitario Rio Novo è continuata l'originale rassegna **"Rio Novo on stage"**. Rispetto al 2018 l'edizione del 2019 ha privilegiato un taglio più letterario; grazie alla collaborazione con la Libreria La Toletta di Venezia si sono organizzati quattro incontri con autori di alto profilo e spessore, purtroppo l'incontro con Marco Scurati, vincitore del Premio Strega, è stato annullato a causa della marea eccezionale del 12 novembre. La manifestazione, co-

munque, è riuscita a coinvolgere un considerevole pubblico con una significativa presenza anche del tessuto cittadino. Un "esperimento" riuscito grazie alla collaborazione con il gestore del Ristorante Universitario "Rio Novo", che ha aperto nuove e interessanti prospettive sull'utilizzo di locali un tempo dedicati esclusivamente alla somministrazione gastronomica.

Nel corso dell'anno, sempre presso i rinnovati spazi del Ristorante Universitario "Rio Novo", sono stati organizzati altri appuntamenti rivolti al mondo giovanile e studentesco universitario. Il 20 marzo 2019, grazie ad un accordo quadro sottoscritto con TGS Eurogroup, si è tenuta, presso il Ristorante Universitario "Rio Novo", la **presentazione della Passeggiata di solidarietà "Su e Zo per i Ponti di Venezia"**.



L'8 maggio 2019, in collaborazione con Europe Direct, il Centro Cuori dell'ESU ha organizzato, assieme al Centro Universitario Teatrale Shylock, un evento in occasione della giornata dell'Europa: **European Lunch Time Happening**

– “Storie di studenti in Mobilità europea. Reading comunitario ‘degustato’ tra atmosfere di viaggio, scambi interculturali e suggestioni musicali” – 7 performers hanno animato l’iniziativa con il coinvolgimento di circa **nr.**



500 partecipanti. Durante l’iniziativa è stato attivato uno Stand informativo Europe Direct (che organizza e sostiene l’happening) e il coinvolgimento dei gestori della mensa per la composizione del “piatto europeo”. Dato il successo dell’iniziativa, è già pervenuto l’invito a riproporre l’evento per il 2020.

Altro importante settore è quello dell’associazionismo studentesco e culturale: sono proseguiti nel 2019 presso il Cuori nella sede di Palazzo Badoer incontri e iniziative teatrali, sportelli informativi, in collaborazione con Shylock - Centro Universitario Teatrale di Venezia. Complessivamente nel 2019 si sono tenuti **8 tra laboratori e stage/workshop** (teatrali, dizione, fonetica, fotografia) ed alcuni incontri preparatori che hanno coinvolto attivamente 91 studenti universitari.

L’Azienda come nelle precedenti edizioni ha aderito alle **“Giornate Europee del Patrimonio”**, promosse dal Consiglio d’Europa, aprendo, il 22 settembre 2019, la Residenza Jungmans per una visita guidata dal tutor studentesco nell’ambito della passeggiata patrimoniale “Dopo le fabbriche. Passeggiata nei luoghi postindustriali della Giudecca”.

Nel corso del 2019 è continuata la proficua **collaborazione con il Teatro Stabile del Veneto** al fine di agevolare l’accesso degli spettacoli teatrali agli studenti universitari attraverso una convenzione sottoscritta tra la Regione del Veneto, gli ESU del Veneto e l’associazione Teatro Stabile del Veneto Carlo Goldoni per la **realizzazione dell’iniziativa “ESU a Teatro”**.



Nel 2019 complessivamente circa **nr. 1.200 studenti universitari** hanno assistito alle rappresentazioni teatrali.

Sempre in ambito teatrale si ricorda anche la collaborazione e l’importante sostegno alla manifestazione *Venice Open Stage*, Festival di Teatro universitario Internazionale, che si è tenuto a Venezia dal 3 al 14 luglio 2019 nello

suggestivo scenario del Campazzo San Sebastiano.

Un altro importante risultato conseguito nel 2019 è stata la partecipazione alla manifestazione **“Art Night, l’arte libera la notte”**. Per la seconda volta ESU ha presentato un progetto artistico “dal basso” che è stato ammesso nella prestigiosa rassegna organizzata dall’Università Ca’ Foscari. Il 22 giugno 2019 nella cornice del trecentesco ex convento di “Santa Maria Ausiliatrice” – ora Residenza Universitaria gestita dall’ESU di Venezia – 10 giovani studenti dell’Accademia di Belle Arti di Venezia (ospiti nella medesima residenza) hanno esposto alcune delle loro opere (dipinti, fotografie, videoinstallazioni). Un’esposizione originale e un percorso sperimentale delle nuove generazioni e avanguardie artistiche che ha raccolto un notevole interesse da parte del pubblico.

Durante l’anno è continuata la collaborazione con la Fondazione “La Biennale” di Venezia sottoscritta da un apposito accordo quadro. Tra le prime intese operative, finalizzate al perseguimento di tali obiettivi, immediata rilevanza ha assunto la collaborazione in occasione della 76° edizione della Mostra internazionale dell’arte cinematografica di Venezia, dove l’ESU e la Biennale di Venezia hanno potuto garantire al mondo giovanile e studentesco un’irripetibile occasione per partecipare a tale evento culturale attraverso l’ospitalità nelle strutture ESU a tariffe vantaggiose. Complessivamente i posti letto **riservati a giovani studenti sono stati oltre 300**.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

▪ Agevolazioni e sconti per studenti

Con sempre maggior frequenza da parte dell’utenza studentesca giungono richieste per conoscere le agevolazioni e facilitazioni previste per gli studenti e la possibilità di accedere a prezzi agevolati a strutture sportive, museali, culturali ma anche usufruire sconti per l’acquisto di beni e prodotti vari. L’Azienda, quindi, ha ritenuto opportuno aderire alla proposta avanzata da Idea Link srl – con la quale c’è già da tempo un rapporto di collaborazione – per la creazione di un servizio gratuito di erogazione di convenzioni, agevolazioni e sconti rivolto agli studenti, attraverso l’utilizzo di una specifica piattaforma informatica. Si prevede tale piattaforma possa essere attivata entro il mese di febbraio 2020.

▪ Valorizzazione degli spazi aziendali per attività culturali e aggregative

Per il 2020 l’Azienda intende continuare nell’organizzazione di alcune iniziative e manifestazioni per valorizzare ulteriormente alcuni spazi aziendali, in particolare il rinnovato Centro di ristorazione Rio Novo, aprendoli anche per attività di carattere culturale e aggregativo con il coinvolgimento diretto del mon-

do studentesco veneziano. In quest'ottica si inserisce anche per il 2020 l'adesione alla rassegna "Art Night - L'arte libera la notte", promossa dall'Università Ca' Foscari, che si terrà nel mese di giugno, e la partnership con altre istituzioni culturali e associative del territorio.

Prospettiva Europa

Il Progetto INTERREG ITALIA CROAZIA “HISTORIC: Heritage for Innovative and Sustainable TOurist Regions in Italy and Croatia”

ESU di Venezia aderisce con proprio Decreto del Commissario Straordinario n. 27 del 17/12/2018 in qualità di partner al progetto **“Historic Heritage for Innovative and Sustainable Tourist Regions in Italy and Croatia” (2014-2020), che fa parte dell’Asse Prioritario 3 del Programma Transfrontaliero**, dedicato alla promozione e valorizzazione del patrimonio naturale e culturale dell’area, anche attraverso le tecnologie dell’informazione e della comunicazione. Le attività previste hanno l’obiettivo di conservare, proteggere, promuovere, sviluppare e valorizzare antichi paesaggi culturali, rotte commerciali e relazioni marittime/terrestri all’interno e attraverso il mare Adriatico; promuovere in modo sostenibile le potenzialità locali in termini di offerte turistiche, crescita economica e sviluppo rapido.

Il progetto è composto in Italia dal partner capofila Sistemi territoriali SpA di Padova e dagli altri partner Comune di Rovigo, Università di Padova ed ESU di Venezia; in Croazia dal Comune di Medulin e dal Comune di Morter – Kornati.

I siti pilota del progetto sono in Italia il Museo di Altino e il Museo di Torcello con le loro aree archeologiche e il Museo dei Grandi Fiumi a Rovigo; in Croazia il Parco di Banjole (Comune di Medulin) e il Parco di Nadin-Gradina con il Progetto “Archeological Park of Colentum” (Comune di Murter Kornati).

Il progetto promuove azioni mirate a incoraggiare lo sviluppo e la diversificazione economica dell’economia locale attraverso il turismo sostenibile e le attività connesse alla protezione e promozione del patrimonio naturale e culturale mediante:

- l’attivazione di reti di luoghi e beni della cultura (musei, aree archeologiche e naturalistiche, luoghi della storia e della tradizione locale, luoghi dell’istruzione) nelle aree coinvolte, come strumento preferenziale di promozione;
- l’innovazione delle forme e degli allestimenti espositivi;
- l’utilizzo di nuove tecnologie per una migliore divulgazione;
- la realizzazione di strumenti innovativi per **sviluppare anche le opportunità di lavoro**;
- gli strumenti multimediali **per favorire la comprensione del patrimonio culturale da parte degli utenti con bisogni speciali**.

In particolare questo punto **è voluto e curato dall'ESU di Venezia** per suo statuto, vocazione e preparazione specifica.

Si evidenzia che due siti individuati : il Museo di Torcello e il Museo di Altino con le loro aree archeologiche - posseggono senz'altro aspetti peculiari molto diversi, sia per l'ambiente cui appartengono, sia per la qualità e ricchezza delle raccolte presenti. Il progetto si propone di intervenire con un approccio attento sia ai luoghi storici sia a quelli naturali in cui essi sono inseriti. In entrambi i siti un'attenzione particolare è destinata ai visitatori con disabilità, con la sperimentazione di nuove forme di fruizione e interazione con i reperti, con l'ambiente e con il passato.

ESU di Venezia, quindi, per lo svolgimento delle attività di propria competenza, coordina una rete costituita dai seguenti Enti affiliati attraverso apposite Convenzioni stipulate all'avvio formale del progetto: Accademia di Belle Arti di Venezia, Polo Museale Veneto, Soprintendenza Archeologia, Belle arti e Paesaggio per il Comune di Venezia e Laguna, Città Metropolitana di Venezia.

Le attività previste dal Programma hanno, testualmente, il seguente obiettivo:

“Conserving, protecting, promoting, developing and enhancing ancient cultural landscapes, trade routes and maritime/terrestrial relationship within and across the Adriatic sea; en-

hancing and sustainably promoting local potentialities in terms of tourist offers, economic growth and smart development” (trad. Conservare, proteggere, promuovere, sviluppare e valorizzare antichi paesaggi culturali, rotte commerciali e relazioni marittime/terrestri all'interno e attraverso il mare Adriatico; promuovere in modo sostenibile le potenzialità locali in termini di offerte turistiche, crescita economica e sviluppo rapido).

Il budget dell'intero progetto che ammonta ad € 2.432.995,75 prevede una ripartizione tra i Partner; **per ESU il contributo previsto è di € 363.062,56.**

Si evidenzia che nel contesto di tale progetto ESU di Venezia assume sia il ruolo di coordinamento del Work Package n. 2, relativo alla Comunicazione, sia di sostegno amministrativo finanziario per tutte le attività previste di “Tutela e valorizzazione delle risorse archeologiche e ambientali delle aree di Altino e di Torcello al fine di articolare i flussi turistici sul territorio e nell'area di programma”.

Tale ruolo coinvolgerà tutte le parti interessate, allo scopo di assicurare la necessaria visibilità delle attività del progetto, la diffusione di progetti, risultati, la capitalizzazione di buone pratiche sperimentate, l'organizzazione di attività promozionali, eventi e seminari per coinvolgere le comunità locali e operatori del settore.

Le BORSE “HISTORIC” Per diplomandi e diplomati dell’Accademia di Belle Arti di Venezia

La *mission* specifica di ESU si esprime in particolare nell’erogazione di **incentivi a sostegno della partecipazione operativa di iscritti e diplomati di Atenei**. All’interno del progetto sono state quindi previste 37 borse per studenti e diplomati dell’Accademia di Belle Arti di Venezia, per l’ammontare di € 77.750,00, suddivise nel seguente modo: 7 Borse per il Profilo Senior (diplomati) di € 4.500 ciascuna; 30 Borse per il Profilo Junior (studenti) di € 1.500 ciascuna.

I primi 7 borsisti, che hanno firmato l’accettazione della Borsa il 5 novembre 2019, sono stati selezionati nelle discipline legate alle sperimentazioni antropologiche e tecnologiche dei media digitali e alla comunicazione integrata e strategica, nonché alla grafica d’arte e al design. Saranno impegnati presso i siti archeologici pilota in attività laboratoriali, didattiche, interventi artistici e di comunicazione innovativi diretti alle comunità locali, ai giovani, alle scuole e ai turisti, anche a favore dell’inclusione di persone e gruppi svantaggiati.

Formeranno una task force di specialisti e saranno coordinati dai tre docenti tutor dell’Accademia di Belle Arti di Venezia designati tramite procedura di valutazione comparativa, e a cui ESU di Venezia ha conferito inca-

ricchi di lavoro autonomo (Decreto n. 183 del 25 giugno 2019).

Accordo di collaborazione ESU di Venezia - Regione Veneto per la gestione delle Borse di studio dell’ammontare di € 10.000 per la frequenza di Master per Giovani Oriundi Veneti

Nell’**anno accademico 2018/19** si è concluso positivamente con la discussione della tesi finale il Master universitario di primo livello in “ReADs Retail Architecture and Design for Social and Commercial Purposes” dell’Università IUAV di Venezia, frequentato dall’Architetta B. C. P. (Brasile), selezionata. L’ESU di Venezia aderiva all’Accordo di Collaborazione con la Regione del Veneto per la gestione della borsa e ne approvava l’avvio con il Decreto del Commissario straordinario n. 10 del 9 maggio 2018.

Successivamente per **l’anno accademico 2019-2020**, la Regione Veneto autorizzava con proprio Decreto della Direzione Servizi Sociali n. 250 dell’8 marzo 2019 la stipula dell’accordo di collaborazione relativo all’anno Accademico 2019-2020 che prevedeva un massimale pari a € 10.000 per ciascuna borsa.

L’ESU di Venezia aderiva all’Accordo di Collaborazione con la Regione del Veneto e ne approvava l’avvio con Decreto del Commissario straordinario n. 10 del 7 giugno 2019.

In relazione a ciò, la Regione Veneto, in data 5 dicembre 2019, ha comunicato ad ESU di Ve-

nezia che era stata finanziata la richiesta di beneficio relativa a C. F. A.B. (Argentina), Architetto, selezionata, che ha presentato domanda per la frequenza del Master universitario di primo livello in "Photography" dell'Università IUAV di Venezia.

La borsista, una volta ammessa, frequenterà il corso dal mese di gennaio 2020 al mese di giugno e concluderà con l'esame finale.

ERASMUS Plus - Consorzio BYTE

Accademia di Belle Arti di Venezia

ESU di Venezia aderisce al Consorzio BYTE Action: Higher education student and staff mobility within programme countries (KA103) (Submission ID 1507828 del 31/01/2019), per il tirocinio all'estero di diplomandi dell'Accademia di Belle arti di Venezia, con capofila l'Università IUAV.

Altri servizi

Il CUORI offre consulenze individuali, che vertono sulla stesura di un curriculum vitae e sull'analisi delle possibilità di inserimento professionale e dei mercati del lavoro, regionale, nazionale ed europeo, sull'identificazione di progetti a finanziamento europeo. Il Centro è infatti **partner della rete Europe Direct**, quale punto informativo sulle attività e i progetti dell'Unione Europea, e dal 2015 aderisce alla rete europea **Euro Guidance**, in rete con le strutture di orientamento.

Sul sito www.esuvenezia.it alla voce Orientamento sono disponibili numerosi **link a banche dati e siti per l'orientamento, la ricerca del lavoro, le prospettive di formazione e lavoro anche in sede europea**.

Questi link sono sottoposti annualmente ad aggiornamento.

Il CUORI dell'ESU di Venezia risulta accreditato per l'orientamento presso la Direzione regionale Formazione, (cod. A0145) nella sede al Palazzo Badoer, in zona Frari. L'ultimo audit del 2018 si è concluso positivamente.

Nello spazio **InfoPoint Europa** l'utente può navigare tra i link ed i materiali messi a disposizione, tra cui le guide per lo stagista messe a punto dal CUORI. In sede, vengono proposte consulenze per studiare e vivere in Europa, in particolare per studenti delle superiori e per gli studenti dell'Accademia di

Belle Arti e del Conservatorio (poiché gli studenti di IUAV e Ca' Foscari possono contare su propri servizi). È punto di distribuzione della guida gratuita di job Advisor "Career Directory".

Disabilità e DSA

Sul fronte dell'inclusione agli studenti con disabilità/DSA, l'Azienda ha offerto supporto nel 2019 a **nr. 13 studenti con invalidità pari o superiore al 66% o con Disturbi specifici dell'Apprendimento (DSA)** dell'Accademia delle Belle Arti.

Dal 1999 infatti l'ESU, tramite il Centro CUORI, si fa carico delle situazioni di studenti con disabilità che, in quanto iscritti ai corsi AFAM, non vedono riconosciuto il loro diritto di partecipare a parità di condizioni ai corsi universitari (in quanto per AFAM non sono previsti i finanziamenti della L. 17/99 sull'integrazione universitaria).

Per ogni studente viene predisposto un progetto di inserimento e facilitazione alla frequenza individualizzato, d'accordo con il soggetto e con la famiglia. Come da Regolamento dell'Azienda, rinnovato nel 2018, può impiegare studenti "150 ore" (n. 2 nel 2019) e volontari in SCN come tutor 'alla pari' appositamente selezionati e formati, specialisti, propri operatori. Le linee di intervento nel 2019 hanno riguardato **l'accompagnamento, il tutorato**

specialistico, il supporto alla frequenza, il supporto allo studio per dislessia o per disabilità sensoriale, l'orientamento al lavoro.

L'interpretariato nella Lingua dei segni non è stato richiesto.

Nel corso del 2019 il Centro CUORI ha inoltre proseguito l'opera di sensibilizzazione a favore del diritto allo studio **per studenti con disabilità degli AFAM** (Accademie e Conservatori), che a tutt'oggi sono esclusi dai finanziamenti per l'integrazione universitaria L. 17/99.

Sono proseguiti anche quest'anno incontri con il gruppo di lavoro con Accademie Venezia, Milano Brera, Firenze, Bologna e con i Conserva-

tori e i contatti con la CNUDD, Conferenza nazionale delegati disabilità, che prosegue l'attività di appoggio alla richiesta di finanziamenti.

Grazie a questi sforzi, si è pervenuti per la prima volta ad **un riconoscimento del tema e di fondi dedicati**, inserito in Legge di Bilancio 2019: la legge del 30.12.2018 n. 145, articolo 1 comma 742 riconosce risorse per iniziative a favore degli studenti con disabilità o con DSA nelle istituzioni AFAM (0,5 mln annui per tre anni).

Mobilità Internazionale

Per gli aa.aa. 2018/2019 e 2019/2018 sono stati siglati i consueti accordi con l'Università di Ca' Foscari per l'ospitalità agli studenti iscritti ad un programma di mobilità internazionale, rispetto agli accordi precedenti è stato mantenuto un numero di posti a disposizione ridotta a 100 studenti rispetto ai 180 dei precedenti anni accademici, la riduzione è stata presa stante l'aumento di studenti vincitori concorso, per i quali vige la priorità di accesso al servizio.

Nel corso del 2019 è proseguito il Servizio di Mobilità Internazionale aziendale (International Mobility Service); il servizio si è articolato in attività interne, rivolte agli studenti stranieri residenti presso le residenze universitarie dell'ESU di Venezia

Nello specifico, le attività interne sono state le seguenti:

- ricevimento in situ presso la Residenza universitaria Junghans;
- ricevimento in situ presso la Residenza universitaria San Tomà ;
- accoglienza degli studenti stranieri al loro arrivo a Venezia ad inizio semestre (febbraio e settembre 2019);
- incontri serali con gli studenti stranieri al loro arrivo a Venezia ad inizio semestre (settembre 2019).

Tutte le comunicazioni e avvisi **sono stati tradotti in lingua inglese**: contestualmente si sono presi contatti e attivati rapporti di collaborazione, anche attraverso visite istituzionali, con gli Uffici

dell'Università Ca' Foscari, dell'Università IUAV e dell'Accademia di Belle Arti. Complessivamente sono stati ospitati **281** studenti **provenienti da 50 nazionalità diverse**.

In percentuale le maggiori presenze provengono dalla Corea del Sud (17%), Cina, Russia, Giappone, Iran e Ucraina.

La maggior parte degli studenti vengono ospitati presso la ru Junghans dove è possibile garantire un servizio portierato h 24 e la presenza di due tutor degli studenti, si riesce in tal modo ad offrire una continua assistenza.

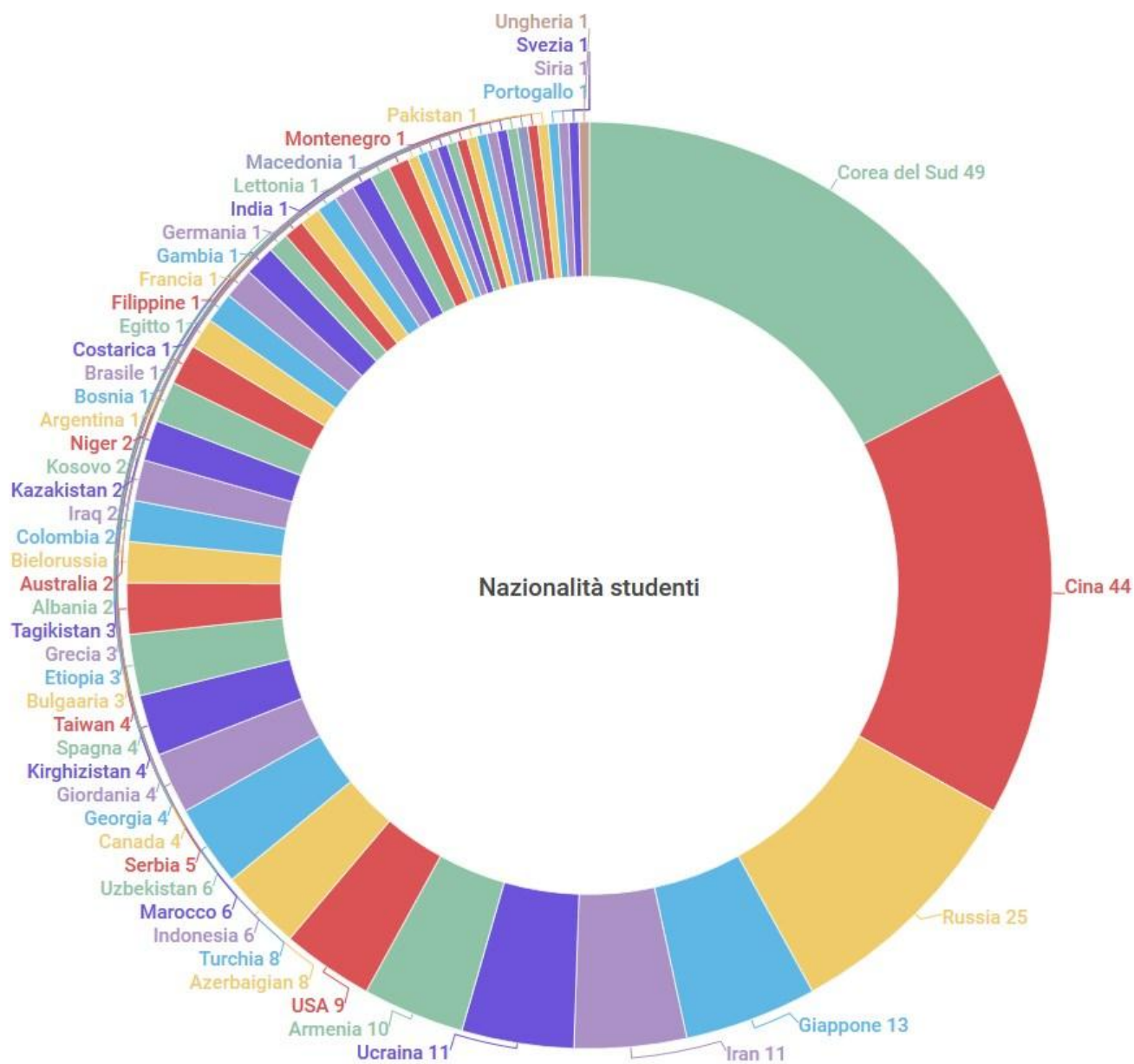
La ricchezza che porta a livello umano e culturale la presenza di varie nazionalità, usi e costumi, comporta anche la capacità comunicativa da parte dell'azienda e la comprensione da parte dell'utenza di quelle che sono le regole di convivenza, in particolar modo la pulizia degli spazi in uso.

I tutor organizzano degli incontri di *benvenuto* e di informazioni generiche sulla struttura, il regolamento, l'università e la città.

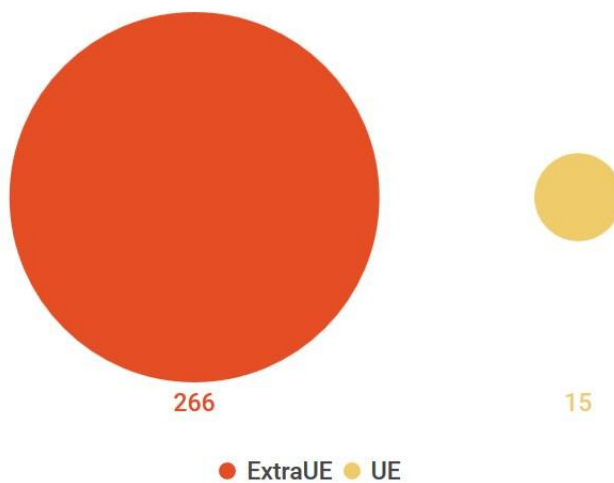
Da sottolineare l'importanza di far convivere nella stessa struttura studenti provenienti da paesi esteri e studenti che studiano le lingue straniere: l'incontro e lo scambio sono davvero una ricchezza e una risorsa per tutti.

Le nazionalità degli studenti in mobilità internazionale ospitati nel corso dell'anno 2019 sono segnalate nell'infografica pubblicata nella pagina successiva, assieme alla suddivisione tra studenti provenienti dall'Unione Europea e da ExtraUe e alla suddivisione per i diversi continenti.

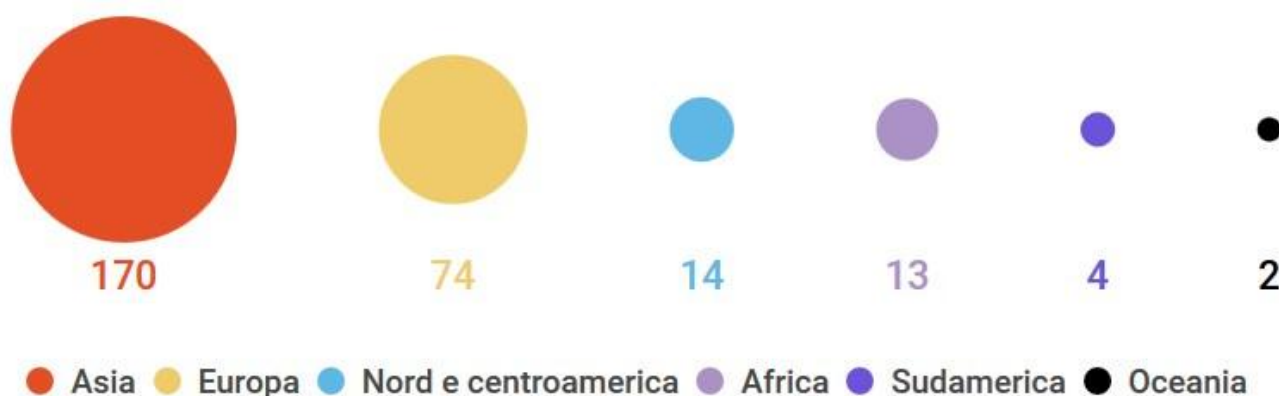
Nazionalità studenti mobilità internazionale 2019



Provenienza UE / ExtraUE



Provenienza per continente



Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Approfondimento della conoscenza tra studenti e regole di buona convivenza

Per il 2020 sono in programma varie attività, anche in collaborazione con gli Uffici della Mobilità Internazionale che mirino a far convivere delle esperienze che portino all'approfondimento della conoscenza tra studenti, lo scambio in lingua e cultura.

Si punta ad incontrare maggiormente gli studenti per sensibilizzarli a tutte le regole di buona convivenza e rispetto dei locali in uso: camere, bagni e spazi comuni.

Tutorato informativo per studenti Accademia di Belle Arti

Nel 2019 è proseguita l'attività di tutorato presso la sede dell'Accademia. Sono stati selezionati e formati **nr. 4 tutor studenti** in collaborazione "150 ore" per lo svolgimento dell'attività a favore dei compagni. In sede Accademia di BBAA di Venezia, i collaboratori studenti/tutor, selezionati e gestiti dal Cuori (formazione iniziale, monitoraggio costante)

assicurano l'apertura dello sportello sui servizi ESU e per il diritto allo studio, per le visite guidate per studenti delle superiori, per l'accoglienza alle matricole e il tutorato agli studenti, per la ricerca e messa a disposizione di informazioni su concorsi e opportunità di lavoro nel mondo dell'arte. Sono **n. 1.507 gli utenti** che hanno usufruito di tale servizio nel corso dell'anno.

3. Programma di Lavoro per l'anno 2020

Il programma di lavoro per l'anno 2020 discende principalmente dalla programmazione, partecipata e condivisa con Regione Veneto e gli ESU di Padova e Verona, in termini di obiettivi strategici generali e specifici degli ESU del Veneto, sanciti nel Piano della performance per il triennio 2020-2022 adottato con Decreto del Presidente n. 2 del 31.01.2020.

L'attività programmata si sviluppa secondo le seguenti prospettive d'intervento:

PROSPETTIVA ECONOMICA-FINANZIARIA

- Contribuire allo sviluppo della **PRODUZIONE AGROALIMENTARE LOCALE** (regionale), incentivando il consumo di prodotti agroalimentari a km 0 da parte dei fruitori dei servizi ristorativi di ESU, garantendo una presenza adeguata di tali prodotti nei propri centri di ristorazione e pubblicizzandone l'offerta nei propri menù.

PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE

- Contribuire alla realizzazione della **VALUTAZIONE PARTECIPATIVA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**, favorendo la partecipazione dei cittadini ed utenti al processo di valutazione della performance organizzativa di ESU.

PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI

TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE:

Attivare nei processi aziendali strumenti e misure volti a prevenire fenomeni di corruzione.

- **APPLICAZIONE**, per l'anno 2020, **DELLA METODOLOGIA** usata dalla Regione in attuazione della Legge 06/11/2012 n.190, che si declina:
 - Nella **mappatura dei processi**, nell'attività di analisi del rischio così come definito dal Piano Nazionale Anticorruzione e dai Piani della Prevenzione della Corruzione di ciascun Ente strumentale;
 - Nel **monitoraggio sull'attuazione delle misure di prevenzione** individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.

PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE

DEMATERIALIZZAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI:

- Trasferimento dei processi aziendali su piattaforma digitale, in sinergia con la Regione Veneto e con gli altri ESU Veneti.
- Sviluppo di un **SISTEMA INFORMATIVO UNITARIO** degli ESU del Veneto che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università, dei Conservatori di musica e delle Accademie delle Belle Arti dedicato alla gestione e alla rendicontazione della **Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario** in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26/08/2016, n. 174 - Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale.
- Acquisizione e trattamento dati su modulo digitale, in sinergia con INPS, CAF e con gli altri ESU Veneti.
- Sviluppo di un **SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO** degli ESU del Veneto che consenta l'acquisizione diretta dei **dati ISEE** trattati da INPS e CAF, al fine di realizzare un sistema unitario ed efficace dei controlli sulle attestazioni ISEE presentate dagli studenti in sede di concorsi alloggi e borse di studio regionali.

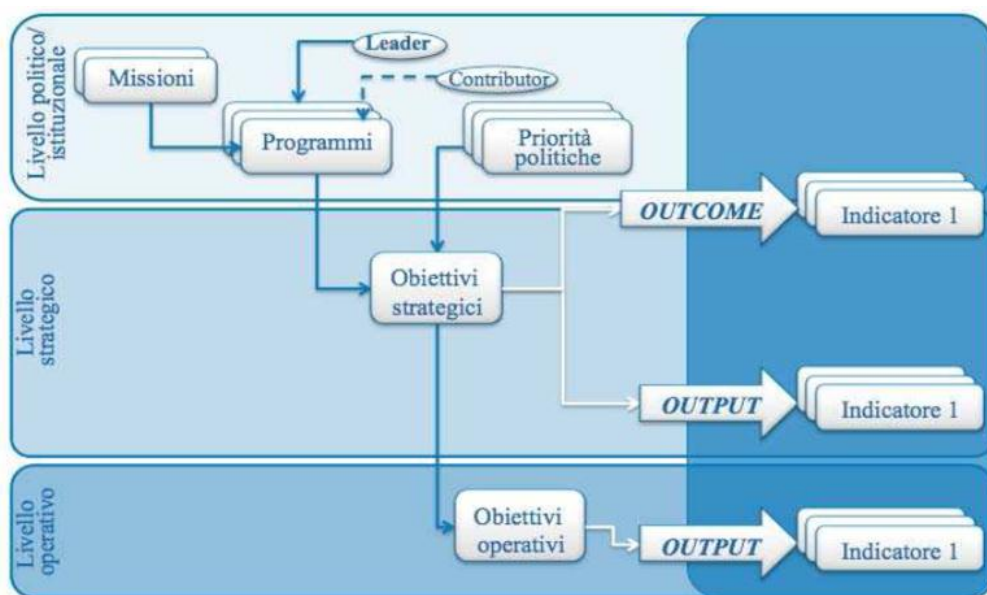
PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

▪ **Interventi sul patrimonio edilizio.**

Progetto di **recupero e riqualificazione della Residenza Universitaria sita a Marghera**, ammesso al finanziamento di cui al IV° bando triennale (triennio 2016-2018) ai sensi della Legge 14 novembre 2000, n. 338.

In particolare per l'anno 2020 l'amministrazione mira al perseguimento di una serie di **Obiettivi Strategici**.

La formazione degli obiettivi strategici dell'Ente e la **declinazione in obiettivi operativi** alla struttura amministrativa verrà quindi a definirsi secondo lo schema sottoriportato



Il raccordo tra la programmazione strategica e la programmazione operativa per l'anno 2020 viene rappresentato nel seguente prospetto "Raccordo tra obiettivi strategici e obiettivi operativi - Piano performance 2020 - 2022 – Gennaio 2020"

Aree strategiche	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Settori	Indicatori e Target 2020
1. Prospettiva economica finanziaria	Contribuire allo sviluppo della PRODUZIONE AGROALIMENTARE LOCALE (regionale) - Favorire la presenza nelle ristorazioni degli ESU del Veneto di prodotti agroalimentari di origine locale: in particolare aumentare il consumo di prodotti agroalimentari a KM 0, ossia di prodotti provenienti da realtà di produzione appartenenti all'ambito regionale e al contempo di qualità, ossia risultato di un processo produttivo tradizionale e rispettoso dell'ambiente; - Informare e sensibilizzare gli utenti del servizio di ristorazione per renderli consapevoli dei principi che sono alla base di una sana ed equilibrata alimentazione, dell'importanza della stagionalità dei prodotti e del legame che unisce i prodotti dell'agricoltura locale all'offerta giornaliera dei menù del servizio di ristorazione degli ESU, dando loro adeguata informazione anche sui prodotti utilizzati nella preparazione dei pasti.	1.) Valutazione circa la possibilità di implementare e/o aumentare la presenza di prodotti agroalimentari a KM 0 nei capitolati di appalto per l'affidamento di forniture alimentari e/o di servizi di ristorazione afferenti gli ESU del Veneto; 2.) Controllo in fase di esecuzione dei contratti: sui DDT, sulle fatture, controlli a campione per verifica dell'origine, natura, qualità e quantità dei prodotti acquistati; controlli in loco nei servizi di ristorazione affidati a terzi; 3.) Progettazione di eventi a tema per diffondere tra gli studenti la conoscenza dei prodotti/dei piatti tipici della tradizione veneta, da organizzare all'interno delle strutture di ristorazione	Direzione Affari economici Diritto allo Studio	1) Indicatore: utilizzo di prodotti a KM 0; Target: (%) Prodotti a KM 0 utilizzati/Tot. Prodotti forniti 2020 ≥ 5%; 2021 ≥ 10%; 2022 ≥ 15% ; 2) Indicatore: Controllo dei contratti di fornitura e/o di servizio di ristorazione a terzi sui prodotti dichiarati a Km 0; Target: n. 1 controllo ogni sei mesi ≥ 50% dei prodotti forniti; 3) Indicatore: Creazione di eventi a tema; Target: (n.) 1 evento l'anno.
2. Prospettiva del cliente utente	Contribuire alla realizzazione della VALUTAZIONE PARTECIPATIVA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - Favorire la partecipazione di cittadini ed utenti alla valutazione della performance organizzativa dell'ente, attraverso un percorso di armonizzazione con gli indirizzi metodologici forniti dalle Linee guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche, adottate dal Dipartimento della Funzione Pubblica (n. 4 - Novembre 2019) in attuazione di quanto previsto dagli artt. 7 e 19 bis del d.lgs. 150/2009, modificato dal d. lgs. 74/2017. <i>Processo avente valenza triennale.</i>	1.) Definizione del gruppo di lavoro per avviare la mappatura degli stakeholder (esterni/interni) dell'amministrazione. 2.) Selezione dei servizi e delle attività oggetto di valutazione e delle corrispondenti modalità e strumenti di coinvolgimento. 3.) Selezione dei cittadini e/o degli utenti	Direzione Affari generali Diritto allo Studio Orientamento	Indicatore: Attuazione del piano d'azione nel rispetto del crono programma. Target: ON/OFF (Raggiunto; Non raggiunto)

Aree strategiche	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Settori	Indicatori e Target 2020
3. Prospettiva dei processi interni	TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE: Attivare nei processi aziendali strumenti e misure volti a prevenire fenomeni di corruzione. Applicazione, per l'anno 2020, della metodologia usata dalla Regione nella declinazione della L. 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della <u>corruzione</u> e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", in attuazione al D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, <u>trasparenza</u> e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e al D. Lgs. 39/2013 "Disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di <u>incarichi</u> presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico". La metodologia usata dalla Regione si declina: - nella Mappatura dei processi, attività di analisi del rischio così come definito dal PNA e dai Piani della prevenzione. - nel Monitoraggio sull'attuazione delle misure di prevenzione individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.	1.) Analisi dei rischi dei principali processi di competenza aziendale, identificazione e applicazione delle misure di prevenzione afferenti alle varie fasi dei processi (periodicità annuale); 2.) Revisione e monitoraggio delle misure di prevenzione con periodicità annuale e loro collegamento al Piano della Performance; 3.) Elaborazione e trasmissione di dati e informazioni in adempimento agli obblighi di trasparenza con aggiornamento periodico e tempestivo del contenuto e della rispondenza delle informazioni destinate alla pubblicazione nel rispetto della normativa vigente in tema di trasparenza (secondo tempistica prevista dalla tabella del programma di pubblicazione allegata al PTCPT).	Direttore Affari generali Affari economici Diritto allo Studio Gestione patrimoniale Orientamento	Indicatore: Realizzazione delle azioni nei termini definiti dal cronoprogramma; Target: ON/OFF (Raggiunto; Non raggiunto)

Aree strategiche	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Settori	Indicatori e Target 2020
3. Prospettiva dei processi interni	DEMATERIALIZZAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI: Trasferimento dei processi aziendali su piattaforma digitale, in sinergia con la Regione Veneto e con gli altri ESU Veneti. Nel 2020 prosecuzione dell'attività avviata nel 2019, diretta alla realizzazione di un sistema informativo unitario degli ESU che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università dedicato alla gestione e alla rendicontazione della Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26/08/2016, n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale.	Conclusione fase sperimentazione: analisi dei risultati e criticità Presentazione dell'applicazione a Regione Veneto e agli AFAM Formazione degli operatori AFAM Rilascio ambiente di produzione per A.A. 2020/2021	Direttore Diritto allo Studio Affari Generali (Servizi Informatici) Affari economici	Indicatore: Attuazione del piano d'azione nel rispetto del crono programma. Target: ON/OFF (Raggiunto; Non raggiunto)
3. Prospettiva dei processi interni	DEMATERIALIZZAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI: Acquisizione e trattamento dati su modulo digitale, in sinergia con INPS, CAF e con gli altri ESU Veneti. Avvio di processo di armonizzazione del sistema dei controlli sulle attestazioni ISEE nell'ambito dei procedimenti concorso alloggi e borse di studio regionali	Studio di fattibilità: Analisi SWOT rispetto al contesto Definizione di un modulo per scambio dati con INPS e CAF per acquisire in modo diretto i dati ISEE degli studenti che hanno presentato istanza di beneficio. Implementazione del modulo in produzione Riscontro eventuali criticità e proposte di miglioramento	Direttore Diritto allo Studio Affari Generali (Servizi Informatici) Affari economici	Indicatore: 1) Attuazione del piano d'azione nel rispetto del crono programma; 2) Processo di controllo preventivo sul 100% dei richiedenti i benefici Target: 1) ON/OFF (Raggiunto; Non raggiunto); 2) Controlli: = 100%

Aree strategiche	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Settori	Indicatori e Target 2020
4. Prospettiva sviluppo e crescita	RECUPERARE E RIQUALIFICARE IL PATRIMONIO IMMOBILIARE , con la realizzazione dell' INTERVENTO sulla Residenza Universitaria sita a Marghera , ammesso al finanziamento pubblico di cui al IV° bando triennale (triennio 2016-2018) ai sensi della Legge 14 novembre 2000, n. 338.	Predisposizione atti di gara per l'affidamento dell'appalto pubblico dei lavori.	Direttore Gestione patrimoniale Ragioneria	Indicatore: Realizzazione delle attività/procedimenti nei termini previsti Target: ON/OFF (Raggiunto; Non raggiunto)

Daniele Lazzarini
Direttore ESU Venezia

Bruno Bernardi
Presidente ESU Venezia