Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

Relazione sull'attività svolta nell'anno 2013

(approvata con Deliberazione del CdA n. 6/2014)

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 Relazioni con il Pubblico (Urp)

© ESU Venezia - 2014
Dorsoduro 3439/a, 30123, Venezia
segreteria@esuvenezia.it; protocollo@pec.esuvenezia.it
www.esuvenezia.it

Indice generale

Identità e profilo aziendale

Premessa e nota metodologica p. 4
Missione e funzioni istituzionali p. 5
Valori e principi p. 7
Piano della Performance p. 9
Amministrazione Trasparente p. 12
La Carta dei Servizi p. 15
Struttura organizzativa p. 16
Risorse umane p. 19
Comunicazione e informazione p. 25
Innovazione p. 27
Risorse patrimoniali p. 29
Ambiente e sostenibilità p. 33

Risorse economiche e finanziarie

Quadro dell'equilibrio finanziario p. 36
Altri adempimenti soggetti a monitoraggio p. 37
Quadro finanziario p. 38
Decreto Legislativo n. 118/2011 p. 39
Dati contabili 2013 p. 41
Patto di stabilità p. 44

Attività e servizi erogati

Introduzione p. 45
Borse di studio p. 46
Servizi abitativi p. 49
Servizio ristorazione p. 53
Orientamento, supporto allo studio e consulenza psicologica p. 56
Attività culturali, sportive e ricreative p. 58
Altri servizi (spazio lavoro, disabilità, progetti europei) p. 60
Customer Satisfaction p. 62

Conclusioni p. 63

Identità e profilo aziendale

Premessa e nota metodologica

Scopo principale di questa relazione sulle attività 2013 dell'ESU di Venezia è di rendere comprensibile la lettura dei fatti economici descritti sui bilanci di esercizio, dando conto delle risorse utilizzate per la gestione e di quelle restituite all'utenza sotto forma di interventi monetari e di servizi. Altro aspetto importante è che questo documento di rendicontazione delle attività svolte, che sarà reso pubblico nel sito aziendale, si pone come strumento per instaurare, un confronto permanente con tutte le parti interessate consentendo di migliorare sempre più la propria attività istituzionale.

Guida alla lettura

Il documento è suddiviso in tre parti:

- la prima descrive e illustra l'organizzazione interna dell'Azienda, i valori e la sua missione istituzionale;
- la seconda riguarda la sintesi della rendicontazione delle risorse economiche, i cui dati contabili riportati sono tratti dalla contabilità finanziaria dell'ESU di Venezia che applica un sistema di contabilità economico patrimoniale;
- la terza rappresenta gli aspetti principali dell'attività svolta dall'Azienda nel corso dell'anno illustrando i risultati raggiunti, gli obiettivi di sviluppo e miglioramento dei servizi.

La rendicontazione è stata articolata prevalentemente per *stakeholder*, soprattutto l'utenza studentesca, al fine di rendere più evidenti e intellegibili le azioni dell'azienda nei confronti dei portatori d'interesse. La redazione 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 aziendale.

Tutte le informazioni e i dati esposti provengono da documenti amministrativi dell'Amministrazione, in particolare dalle relazioni redatte dai singoli Uffici per l'anno 2013.

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).

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.

La **crisi economica** in cui si trova il nostro Paese ha colpito anche il Diritto allo Studio Universitario sancito dalla Costituzione. Nonostante i progressivi tagli finanziari subiti, 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 2013, 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

- 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 dicembre 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 2013/2014 approvato dalla Giunta della Regione Veneto il 18/06/2013 n. 1011.
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 od 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 ed aggiornate sulle attività ed 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 risultati, 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 esperienza presenti nel territorio;
- **Internazionalizzazione** > è favorita la mobilità internazionale degli studenti.

Piano della Performance

Nel corso del 2012 per la prima volta l'ESU di Venezia ha adottato il Piano delle Performance per gli anni 2012-2014 (Delibera del CdA n. 7 del 24/09/2012). Il documento, previsto dall'art 10 del Dgls n. 150/2009, rappresenta lo strumento fondamentale nella fase di avvio del ciclo di gestione della performance e va a completare il processo di pianificazione, controllo e valutazione avviato nel 2010 con l'adozione del nuovo sistema di valutazione del personale dipendente. Il Piano delle Performance copre un orizzonte temporale annuale, definendo gli **Obiettivi strategici, le Strategie e le relative Azioni da perseguire** per il primo anno. Il passo successivo è rappresentato dalla declinazione delle Azioni strategiche in Obiettivi operativi. Tale è il processo che ha portato alla definizione del Piano delle Performance, all'interno del quale trovano definizione gli obiettivi delle singole Strutture organizzative dell'Amministrazione, i relativi indicatori e, ove possibile, i target di riferimento da raggiungere per ciascun anno.

Nel corso del 2013 il CdA dell'ESU di Venezia ha provveduto ad aggiornare il Piano della Performance (Delibera n. 19 del 10 luglio 2013 e Delibera n. 25 del 12 settembre 2013) assegnando gli obiettivi al personale dirigenziale, al personale titolare di P.O. ed al personale non dirigenziale.

Pertanto 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 2013.

Di seguito si elencano gli obiettivi strategici 2012-2014 e gli obiettivi operativi assegnati al personale dell'ESU per il 2013 segnalando il numero di pagina dove sono illustrati i risultati conseguiti

Obiettivi strategici 2012-2014

Prospettiva economico-finanziaria

- Garanzia dell'equilibrio di bilancio dell'anno di competenza;
- Sostenere principalmente i piani di edilizia universitaria: ex Caserma Manin, Santa Marta, San Giobbe e via Torino, con le Università e gli enti territoriali competenti.

Prospettiva del cliente/utente

- Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria;
- Valutare la possibilità di creare delle sinergie con le Università e gli Enti territoriali competenti per l'implementazione di un sistema informatico integrato e condiviso per l'accesso ai servizi dedicati agli studenti.

Prospettiva dei processi interni

- Sostenibilità ambientale attività aziendale e politiche di risparmio energetico.

Prospettiva dello sviluppo e della crescita

- Attivazione di progetti finanziati dall'Unione Europea o da altre Istituzioni;
- Potenziamento dell'immagine dell'Ente da conseguirsi senza ulteriori spese a carico dell'Ente.

Obiettivi anno 2013 assegnati al personale dirigenziale e titolare di P.O.

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
1 - Garanzia dell'equilibrio di bilancio dell'anno di competenza	▪ Analisi e promozione di una politica tariffaria dei servizi tesa a contribuire alla sostenibilità finanziaria dell'Azienda nel rispetto della normativa nazionale e regionale [36-37] ▪ Prime iniziative per l'implementazione del nuovo sistema contabile previsto dal D.lgs. 118/2011 [pagine 39-40]
2 - Sostenere in via prioritaria i piani di edilizia universitaria – ex Caserma Manin, Santa Marta, San Giobbe e via Torino, con le Università e gli enti territoriali competenti	▪ Ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse per partecipare anche al sostegno dei piani di edilizia residenziale universitaria [pagine 30; 52]
3 - Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria	▪ Verifica, analisi, contrattazione e definizione degli accordi, tesi a indirizzare la struttura amministrativa nelle iniziative volte all'aumento dei servizi in regime di sostenibilità finanziaria [pagine 27; 49-64]
4 - Implementazione di un sistema informatico integrato e condiviso per l'accesso ai servizi dedicati agli studenti in sinergia con Università ed Enti territoriali	▪ Coordinamento con università, enti territoriali e Tesoriere, propedeutico allo sviluppo di un progetto integrato per l'accesso ai servizi universitari [pagina 27]
5 - Interventi sul patrimonio edilizio	1. Piano Triennale 2013-2015. Elenco annuale delle opere 2. Climatizzazione Mensa e Uffici Rio Novo a) Ristrutturazione primo piano palazzo Badoer b) Trasferimento degli uffici sede Dorsoduro 3861 presso secondo piano palazzo Badoer 3. Intervento di impermeabilizzazione della RU Abazia, progettazione preliminare e avvio procedura appalto integrato [pagina 30]
6 - Sostenibilità ambientale attività aziendale e politiche di risparmio energetico	▪ Coinvolgimento e sensibilizzazione della struttura amministrativa all'adozione e promozione di iniziative volte a garantire una sostenibilità ambientale dell'attività dell'azienda e al risparmio energetico [pagine 33-34]
7. Normativa trasparenza e anticorruzione	▪ Adempimenti introdotti dalle nuova normativa in tema di trasparenza e anticorruzione [pagine 11-14]

Obiettivi anno 2013 assegnati al personale non dirigenziale

Obiettivi Strategici	Obiettivi Operativi
1 - Garanzia dell'equilibrio di bilancio dell'anno di competenza	1.1 Programma di acquisti e sostituzioni delle dotazioni delle Residenze universitarie [pagina 52] 1.2 Azioni rivolte alla massimizzazione delle entrate attraverso il pieno sfruttamento delle risorse abitative e ristorative disponibili (gestione estiva) [pagina 54] 1.3 Piano Triennale 2013-2015. Elenco annuale delle opere 1. Climatizzazione Mensa e Uffici Rio Novo 2. a) Ristrutturazione primo piano palazzo Badoer b) Trasferimento degli uffici sede Dorsoduro 3861 presso secondo piano palazzo Badoer 3. Intervento di impermeabilizzazione della RU Abazia, progettazione preliminare e avvio procedura appalto integrato [pagina 30] 1.4 Monitoraggio della spesa per il personale al fine di verificarne il contenimento dei costi [36-37] 1.5 Sviluppo progetti e adozione di misure tese a garantire la sostenibilità ambientale dell'attività aziendale anche perseguendo politiche di risparmio energetico [pagine 33-34]
2 - Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria e trasparenza	2.1 Aumento dell'offerta residenziale di una percentuale pari o superiore al 10% in condizione di sostenibilità finanziaria [pagina 52] 2.2 Mantenimento dell'offerta ristorativa ai livelli dell'anno precedente stante gli stanziamenti di bilancio [pagina 56] 2.3 Avvio, come da accordo operativo, della nuova residenza universitaria "Ai Crociferi" [pagina 52] 2.4 Indagini di *Customer Satisfaction* [pagina 65] 2.5 Attivazione e/o gestione di progetti finanziati con fondi europei o di altre istituzioni [pagina 63] 2.6 Adempimenti introdotti dalle nuova normativa in tema di trasparenza e anticorruzione [pagine 11-14]

Amministrazione Trasparente

Trasparenza

La trasparenza, intesa come accessibilità totale alle informazioni pubbliche, per le quali non esistano specifici limiti previsti dalla legge, è garantita dall'ESU di Venezia attraverso la pubblicazione sul proprio sito istituzionale, delle informazioni relative ad ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, nonché eventuali altre informazioni comunque finalizzate allo scopo di favorire forme diffuse di controllo nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

Viene assicurata la **piena accessibilità**, in particolare, ai dati relativi alle risorse utilizzate dall'amministrazione nell'espletamento delle proprie attività – la cui "buona gestione" dà attuazione al valore costituzionale del buon andamento della pubblica amministrazione – e alle modalità di gestione di tali risorse, a partire da quelle umane. In quest'ottica viene data piena attuazione alla previsione di pubblicazione dei curricula, retribuzioni ed altri dati relativi al personale degli uffici di supporto agli organi di indirizzo politico-amministrativo, di quello dirigenziale e di quello non dirigenziale dell'Azienda.

La trasparenza ha lo scopo di **favorire la partecipazione** degli studenti, e dei cittadini in genere, all'attività dell'Azienda ed è funzionale a tre scopi:

- sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento;
- assicurare la conoscenza, da parte di studenti e cittadini, dei servizi resi dall'Amministrazione, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché delle loro modalità di erogazione;
- prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità.

La trasparenza viene assicurata, non soltanto sotto un profilo "statico", consistente essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati, così come prevista dalla legge, per finalità di controllo sociale, ma sotto un profilo "dinamico" direttamente correlato alla performance. La pubblicità dei dati inerenti all'organizzazione e all'erogazione dei servizi al pubblico, infatti, deve inserirsi strumentalmente nell'ottica di fondo del "miglioramento continuo" dei servizi pubblici erogati dall'Azienda ESU, connaturato al ciclo della performance anche grazie al necessario apporto partecipativo dei portatori di interesse, ossia gli *stakeholder*.

La figura del Responsabile della trasparenza, nonché del Responsabile per la prevenzione della corruzione è stata individuata nel Dott. Daniele Lazzarini, dirigente dell'Area Amministrativo Finanziaria, nominato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 12 del 18/04/2013.

Il Consiglio di Amministrazione con delibera n. 23 del 10 luglio 2013, ha poi approvato il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2013-2015, dando piena attuazione al principio di generale trasparenza, di cui all'articolo 1 del Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33.

Anticorruzione

Nel corso dell'anno 2013 hanno altresì preso avvio le fasi preparatorie e propedeutiche all'adozione del Piano triennale Anticorruzione per il triennio 2014-2016, in conformità alla normativa anticorruzione, Legge 190/2012, recante le disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.

Tale legge pone, infatti, le linee di una politica di contrasto della corruzione che, insieme al rafforzamento delle misure di tipo repressivo, preveda l'introduzione (o il potenziamento ove esistenti) di strumenti di prevenzione volti ad incidere in modo razionale, organico e determinato sulle occasioni e sui fattori che favoriscono la diffusione della corruzione e gli episodi di cattiva amministrazione, che sfuggono alla normativa penale.

Il 16 settembre 2013 la CIVIT (Autorità Nazionale Anticorruzione) ha approvato il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) elaborato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, in base alla Legge 190/2012.

Il Piano Triennale anticorruzione presuppone il coordinamento con quanto previsto nel Codice di Comportamento e nel Programma della Trasparenza, formando con esso un corpus organico di norme interne finalizzate alla **prevenzione delle illegalità nell'azione amministrativa** ed alla diffusione di una cultura improntata sull'etica e sulla trasparenza amministrativa.

Codice di Comportamento

Il Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 ha definito i doveri di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i pubblici dipendenti sono tenuti ad osservare disponendo che ogni pubblica amministrazione deve adottare un codice di comportamento a cui si devono attenere i suoi dipendenti.

La Commissione indipendente per la Valutazione della Trasparenza e dell'Integrità della amministrazioni pubbliche – CIVIT con delibera n. 75/2013 ha approvato le linee – guida in materia di codici di comportamento delle pubbliche amministrazioni precisando i criteri

e i modelli uniformi per singoli settori o tipologie di amministrazione.

Con delibera n. 33 del 19/12/2013 il Consiglio di Amministrazione dell'ESU ha provveduto all'approvazione della bozza del Codice di Comportamento presentata dal Responsabile per la prevenzione della corruzione, avviando la procedura partecipativa di adozione con il coinvolgimento degli *stakeholders*.

Il Codice di Comportamento disciplina infatti le condotte che i pubblici dipendenti devono adottare, richiamando i principi generali di: osservanza della Costituzione, servizio alla Nazione con disciplina e onore, buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa, rispetto della legge, **perseguimento dell'interesse pubblico senza abusare della posizione o dei poteri**.

Il dipendente pubblico è inoltre tenuto a rispettare i principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza e ad agire in posizione di indipendenza e imparzialità, astenendosi dall' usare a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio, ed evitando comportamenti che possano nuocere agli interessi o all'immagine della pubblica amministrazione.

L'azione amministrativa deve infatti essere orientata alla massima economicità, efficienza ed efficacia, in una logica di contenimento dei costi che non pregiudichi la qualità dei risultati; nei rapporti con i destinatari dell'azione amministrativa, il dipendente assicura la piena parità di trattamento a parità di condizioni, astenendosi da azioni arbitrarie che comportino discriminazioni di qualsiasi tipo.

La Carta dei Servizi

Dall'autunno 2011 l'Azienda ha provveduto alla redazione della Carta dei Servizi dell'ESU di Venezia, nella quale vengono descritti e illustrati i **criteri, le modalità e i tempi per l'accesso ai servizi dell'Azienda**. La Carta dei Servizi è pubblicata in edizione cartacea e distribuita gratuitamente presso le strutture aziendali aperte al pubblico e sul sito internet www.esuvenezia.it > L'Azienda > Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione, sintetica, ma completa, per orientare gli utenti nelle numerose attività e nei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è lo strumento col quale l'ESU di Venezia, Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, intende rivolgersi in primis agli studenti che accedono alle Università e alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale veneziane, allo scopo di informarli ed orientarli nelle opportunità offerte dall'Azienda in termini di servizi e benefici per una piena fruizione del Diritto allo Studio Universitario ed inoltre a tutti coloro che, a vario titolo, risultano utenti dell'Azienda, in quanto fruitori dei servizi.

Attraverso la Carta dei Servizi, l'ESU **presenta in modo trasparente** se stesso e le sue attività ai suoi *stakeholder* di riferimento, illustrando le caratteristiche e le modalità di accesso ai propri servizi, e definisce ed assume con loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio, tutelandoli per eventuali inadempienze.

La Carta dei Servizi è stata **aggiornata alla fine dell'anno 2012**.

Struttura organizzativa

L'ESU di Venezia ha sede in Dorsoduro 3439/a, 30123, Venezia
segreteria@esuvenezia.it; protocollo@pec.esuvenezia.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 quattro rappresentanti designati dalla Regione, da quattro rappresentanti delle Università di cui due eletti dalla componente studentesca. Il CdA ha poteri di indirizzo e di controllo.
- Il **Direttore**: è nominato dal Consiglio di Amministrazione, partecipa, di norma, alle sedute del Consiglio di Amministrazione ed ha, assieme al Presidente, la rappresentanza legale dell'Azienda, esegue ogni atto deliberato dal Consiglio stesso e dalla Giunta Regionale. Il Direttore ha poteri di gestione amministrativa.
- 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. 91 del 6 giugno 2011 è stato nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione che, al 31 dicembre 2013, risultava essere il seguente:

Il Consiglio di amministrazione
RAPPRESENTANTI REGIONE VENETO
1) Giorgio TANA (Presidente)
2) Giuseppe MAURO (Vice-Presidente)
3) Giuseppe MONTUORI
4) Alessandro PIASENTINI
5) Alvio SALVIATO (Dpgr n. 155 del 06/09/2012)
RAPPRESENTANTI UNIVERSITA' VENEZIANE
6) Ilaria GERVASONI (Rappresentante studenti dal 13/12/2012)
7) Francesco SAGGIORATO (Rappresentante studenti dal 13/12/2012)
8) Alberto SCUTTARI (designato dal Rettore dell'Università Ca' Foscari)
9) Lucia BASILE (designata dal Rettore dello IUAV dal 17/07/2013)

Con Decreto del Presidente del Consiglio Regionale n. 31 del 7 dicembre 2010 sono stati nominati i componenti del Collegio del Revisori dei Conti che, al 31 dicembre 2013, risultava essere il seguente:

Il Consiglio dei Revisori dei conti
PRESIDENTE
Nicola TONELLO
MEMBRI EFFETTIVI
Francesco PADRONE
Mario PERINI

Nel corso del 2013 il Consiglio di Amministrazione **si è riunito 14 volte**.

Il Consiglio di Amministrazione (Delibera n. 2 del 28 luglio 2011) ha nominato Antonio Trentin Direttore dell'ESU di Venezia.

Uffici amministrativi

Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono divisi in:

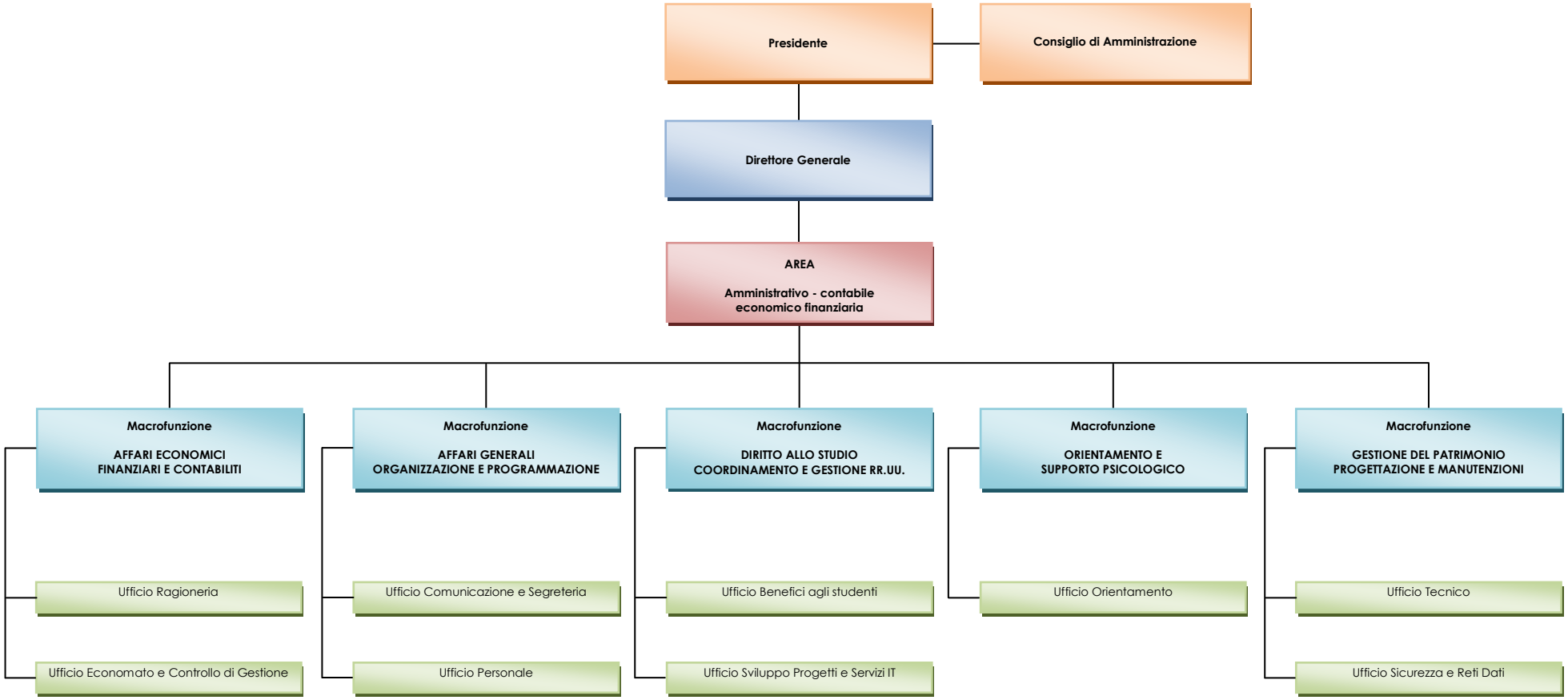
Uffici di line, che gestiscono i vari servizi rivolti al pubblico.

1. Ufficio Comunicazione-Segreteria (Servizio URP-Sportello Info Studenti)
2. Ufficio Benefici agli Studenti
3. Ufficio Orientamento

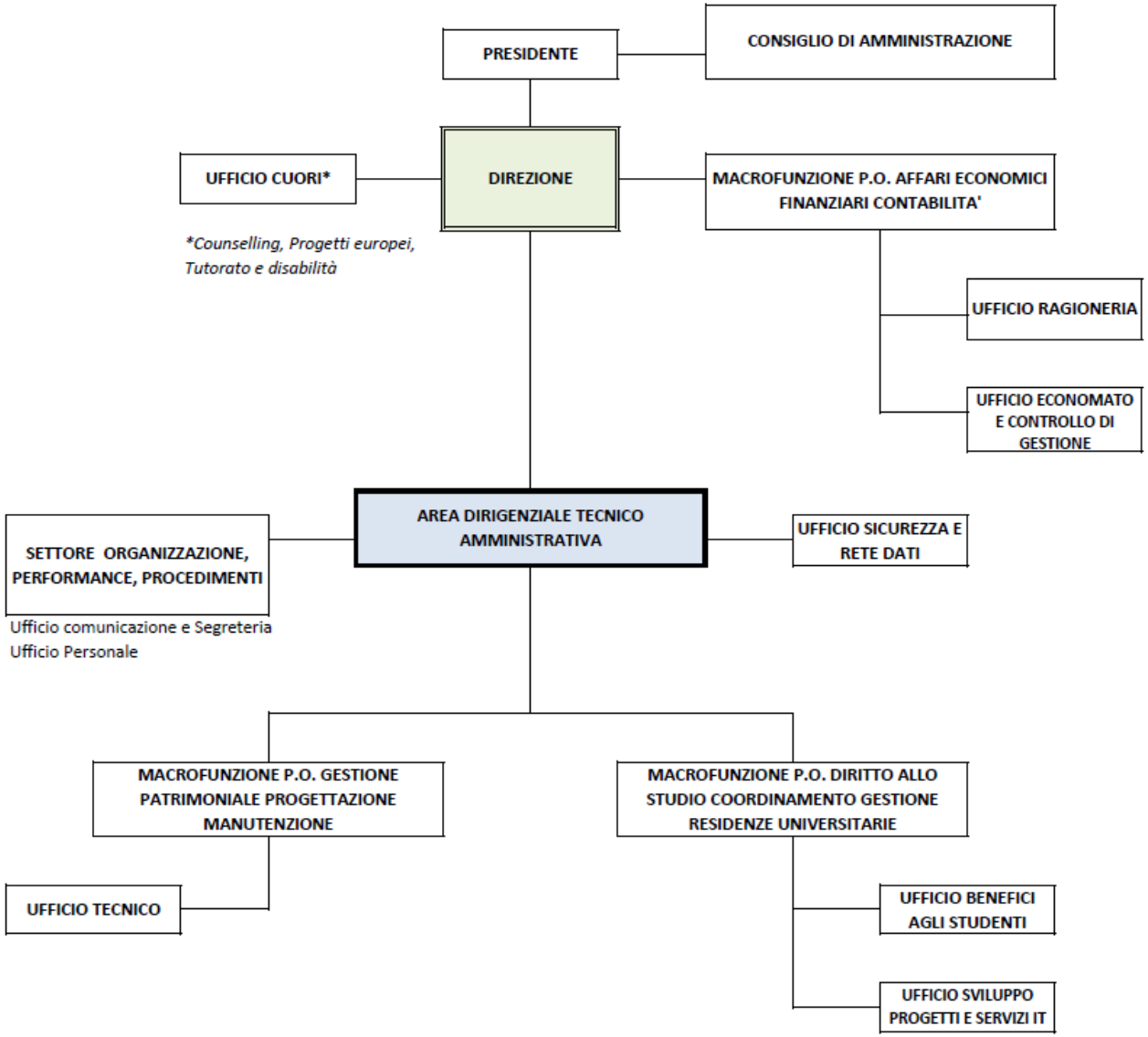
Uffici di staff, a supporto del buon funzionamento dell'Amministrazione.

1. Ufficio Comunicazione-Segreteria (Servizio Segreteria-Protocollo)
2. Ufficio Personale
3. Ufficio Ragioneria
4. Ufficio Economato e Controllo di Gestione
5. Ufficio Sicurezza e Reti Dati
6. Ufficio Sviluppo Progetti e Servizi IT
7. Ufficio Tecnico

Organigramma funzionale A.R.D.S.U. – ESU di Venezia [fino al 28 novembre 2013]



Organigramma funzionale A.R.D.S.U. – ESU di Venezia [dal 29 novembre 2013]



Risorse umane

Nel corso dell'anno 2013, invariata la dotazione organica, sono state apportate alcune modifiche organizzative alla struttura amministrativa dell'ESU di Venezia.

Con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 30 del 29/11/2013 si è stabilito di potenziare la Direzione, trasferendo in staff alla stessa, alle sue dirette dipendenze, la Macrofunzione P.O. "Affari economico finanziari contabilità" e l'Ufficio Cuori (Counselling, progetti europei, tutorato e disabilità) nonché di modificare l'attuale area dirigenziale, identificandola nell'Area dirigenziale "tecnico amministrativa", concentrando in essa la Macrofunzione P.O. "Gestione patrimoniale, progettazione, manutenzione", la Macrofunzione P.O. "Diritto allo Studio, coordinamento gestione residenze universitarie", il Settore Organizzazione, performance, procedimenti e l'Ufficio Sicurezza e rete dati.

L'organigramma della Macrostruttura aziendale è pubblicato nella pagina precedente.

Con Deliberazione di Giunta Regionale n. 1008 del 18 giugno 2013, adottata nell'alveo del regime autorizzatorio introdotto dalla DGR n. 1841/2011 e prorogato da ultimo dalla DGR n. 2591/2013, l'Ente veniva autorizzato a rinnovare l'assegnazione degli incarichi per l'anno 2013. In ottemperanza alla DGR citata, venivano adottati i seguenti provvedimenti:

- Decreto del Direttore n. 224 del 20/09/2013, di conferma, al personale ascritto alle categorie D1 e D3, di n. 3 incarichi di Posizione Organizzativa per la realizzazione degli obiettivi stabiliti nei provvedimenti annuali di programmazione aziendale, e di n. 2 posizioni organizzative conferite ad interim al Dirigente Tecnico-Amministrativo.
- Decreto del Direttore n. 225 del 20/09/2013, di assegnazione della titolarità dell'incarico di Responsabile d'Ufficio, ai sensi dell'art. 17, comma 2, lettera f), del C.c.n.l. 01/04/1999.
- Decreto del Direttore n. 226 del 20/09/2013, di assegnazione degli Incarichi di Particolare Responsabilità, ai sensi dell'art. 17, comma 2, lettera f), al personale inquadrato nelle categorie C e D, per lo svolgimento, all'interno dell'Ufficio di appartenenza, di compiti che comportano specifiche responsabilità, e/o di attività specialistiche aventi carattere di continuità e prevalenza rispetto all'ambito dei compiti normalmente svolti.

La dotazione organica vigente, definita da ultimo con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 18/6 del 20/08/2009, prevede com-

plessivamente **n. 54 unità**, appartenenti alle diverse aree contrattuali.

Alla data del 31 dicembre 2013 il numero di personale in servizio risultava pari a **n. 45 unità**, suddivise in n. 19 dipendenti inquadrati in Cat. B, n. 14 dipendenti inquadrati in Cat. C, n. 11 in cat. D, n. 1 Dirigente a tempo determinato. Il Direttore, in quanto organo, ai sensi della Legge istitutiva degli ARDSU, è al di fuori della dotazione organica.

Pertanto, il numero di unità effettive, comprensivo del Direttore, in pianta organica è pari a **46**.

Rispetto al personale in servizio, nell'anno 2013, si sono registrati i seguenti movimenti:

- n. 1 cessazione per pensionamento Cat. C profilo professionale Assistente Tecnico;
- n. 1 assunzione per mobilità da altra Pubblica Amministrazione Cat. D con profilo professionale di Esperto amministrativo/contabile.
- n. 1 posizione di comando in uscita, in convenzione con altra Pubblica Amministrazione Cat. D profilo professionale di Esperto amministrativo/contabile.
- n. 1 dipendente che permane in distacco presso altra Pubblica Amministrazione Cat. B profilo professionale di Collaboratore amministrativo.
- n. 1 dipendente che rientra dal distacco presso altra Pubblica Amministrazione Cat. B profilo professionale di Collaboratore amministrativo.
- n. 4 Lavoratori Socialmente Utili.
- n. 3 psicologi Volontari del Servizio Civile Nazionale.
- n. 1 collaboratore coordinato continuativo psicologo in attività presso l'ufficio C.U.Ori reclutato nell'ambito del progetto europeo Fei-Civis III°.

Stage e tirocini

L'Azienda, grazie alle convenzioni sottoscritte con l'Università Ca' Foscari di Venezia e l'Università degli Studi di Padova, ha ospitato presso i propri uffici **n. 1 unità (laureato)**, per un periodo di stage.

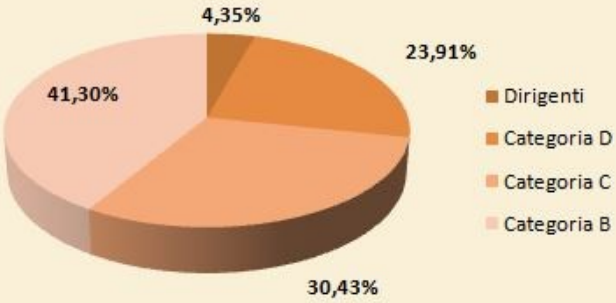
In collaborazione con il docente tutor e con il tutor aziendale, i servizi ospitanti hanno formulato i progetti formativi. Durante tutto il periodo il tutor aziendale ha monitorato l'attività degli studenti e ha redatto le relazioni conclusive sulla loro prestazione. Il servizio ospitante lo stagista è stato: Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Numero dipendenti in servizio al 31/12/2013

ANNO	DIPENDENTI	VARIAZIONE %
2007	55	
2008	57	3,64%
2009	54	-5,26%
2010	52	-3,70%
2011	50	-3,85%
2012	48	-4,00%
2013	46	-4,17%

Distribuzione del personale per categoria giuridica

Dirigenti	4,35%	2
Categoria D	23,91%	11
Categoria C	30,43%	14
Categoria B	41,30%	19
TOTALE	100,00%	46



Personale FT e PT in servizio al 31/12/2013

QUALIFICA	FULL TIME		PART TIME 50%		PART TIME 66%		PART TIME 83%	
	U	D	U	D	U	D	U	D
Direttore	1							
Dirigenti	1							
Categoria D P.O.		3						
Categoria D	5	3						
Categoria C	3	8	1	1		1		
Categoria B	11	6		1		1		
TOTALE	21	20	1	2	0	2	0	0

Personale dipendente suddivisione per titolo di studio al 31/12/2013

QUALIFICA	SCUOLA OBBLIGO		MEDIA SUPERIORE		LAUREA O PIU'	
	U	D	U	D	U	D
Direttore					1	
Dirigenti					1	
Categoria D P.O.				2		1
Categoria D			1	1	4	2
Categoria C			1	2	3	8
Categoria B	9	2	2	6		
TOTALE	**9**	**2**	**4**	**11**	**9**	**11**

Personale dipendente suddivisione per età al 31/12/2013

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				
Categoria D							1		1		2	1		1	1	1				
Categoria C					1	1		5	1	2	2					2				
Categoria B								1	1		1	3	4	2	3	1	2	1		
TOTALE	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**1**	**6**	**4**	**4**	**6**	**4**	**4**	**3**	**4**	**5**	**2**	**1**	**0**	**0**

Personale dipendente suddivisione per anzianità di servizio al 31/12/2013

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			**0**	**3**
Categoria D		1	2		1		1	1					1	1			**5**	**3**
Categoria C	3	5		2		1			1			1		1			**4**	**10**
Categoria B	1		1	3			1			2	3	3	4		1		**11**	**8**
TOTALE	**4**	**6**	**4**	**5**	**2**	**2**	**2**	**1**	**1**	**3**	**3**	**4**	**5**	**3**	**1**	**0**	**22**	**24**

Tassi di assenza presenza personale in servizio

	PERCENTUALE ASSENZA	DI CUI PER FERIE	PERCENTUALE PRESENZA	ORE DI SCIOPERO	ORE DI PERMESSI SINDACALI
2009	26,42%	12,16%	73,58%	72	7,43
2010	25,03%	12,12%	74,97%	120	22,42
2011	24,88%	12,42%	75,12%	132	3,49
2012 *	-	-	-	-	-
2013	27,40%	11,50%	72,60%	16	20,34
MEDIO	**25,44%**	**12,23%**	**74,56%**	**108,00**	**11,11**

*: dati non disponibili

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Sviluppare competenza del personale

Corsi di formazione rivolti al personale (anno 2013)		
N. dipendenti coinvolti in attività formative	60	
N. corsi effettuati	10	
N. ore complessive di formazione erogate	119	
Spesa sostenuta	€ 1,307,00	
DESCRIZIONE DEI CORSI EFFETTUATI	**DURATA ORE**	**PARTECIPANTI N.**
Sicurezza aziendale Dirigenti	18	1
Sicurezza aziendale Responsabile Sicurezza Lavoratori RLS	4	1
Sicurezza aziendale corso antincendio medio rischio	5	3
Corso lingua inglese base (Dlgs 165/2001 art. 53 comma 6 lett. f bis)	20	15
Corso lingua inglese avanzato (Dlgs 165/2001 art. 53 comma 6 lett. f bis)	20	11
Formazione del personale ESU Ve Pd Vr - Corso "Decreto trasparenza"	8	15
Corso formazione "Acquisizione beni e servizi sistema Me.Pa."	8	1
Corso formazione "D.lgs.118/2011"	16	2
Corso formazione e addestramento "Gestione atti documentali"	4	8

Comunicazione e informazione

Comunicare e informare puntualmente l'utenza sui servizi erogati è una della priorità strategiche dell'Azienda.

Lo sportello Infostudenti, aperto tutto l'anno e collocato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), nel corso del 2013 ha registrato **n. 8.972 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. Assieme all'URP l'Azienda dispone anche di altri servizi informativi aperti al pubblico: quello collocato presso la sede del Palazzo dei Pompieri (fino al 1° dicembre 2013) gestito dal CUORI che ha registrato **n. 2.229 contatti** (esclusi quelli di natura specialistica – supporto allo studio e consulenza psicologica – segnalati a pagina 63) e quelli gestiti dall'Ufficio Benefici agli Studenti – anche all'interno delle singole residenze universitarie – che hanno registrato circa **n. 11.000 contatti**.

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 2013 complessivamente il tutorato ha registrato **n. 1.340 contatti** studenteschi.

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 2013 è aumentato il numero dei contatti del 15% (al 31 dicembre si registrano **2.602 "amici"**) e, soprattutto, il contenuto e la frequenza della corrispondenza con l'utenza studentesca. All'inizio dell'anno accademico si è anche attivato un profilo su *Twitter* e mantenuti quelli pubblicati su altre *reti sociali*, *Google+*, *Issue* e *Slideshare*, capaci di condividere più rapidamente, e con maggior efficacia, materiali illustrativi e divulgativi (pubblicazioni, brochure, relazioni, presentazioni interattive, ecc.).

Nel mese di settembre, in concomitanza con l'apertura dell'anno accademico, **è stato pubblicato il nuovo sito aziendale**, progettato e realizzato dai due studenti universitari vincitori del concorso "Web Design Award", che include nuove funzionalità e strumenti di comunicazione con l'utenza studentesca. Contestualmente al nuovo sito web l'Ufficio Sviluppo, Progetti e Servizi IT ha creato un canale You Tube dove sono stati pubblicati alcuni video divulgativi sui servizi e le strutture aziendali (trasmessi anche nei centri di ristorazione).

Un importante risultato è stato quello di pubblicare, per la prima volta, alcuni contenuti del si-

to e altri documenti, tra cui il bando di concorso per i servizi regionali del diritto allo studio, **in lingua inglese** al fine di consentire una corretta informazione nei confronti dei sempre più numerosi studenti stranieri (iscrizioni ordinarie e mobilità internazionale) che si rivolgono all'ESU e agli atenei veneziani.

Contatti presso Servizi ed Uffici aperti al pubblico - anno 2013	
Contatti tutorato per l'Accademia BB.AA.	1.340
Contatti all'Ufficio Benefici agli studenti	11.000
Contatti all'Ufficio Orientamento	2.229
Contatti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	8.972
TOTALE	**23.541**

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Migliorare la comunicazione e l'accessibilità del servizio

Considerata la sempre più diffusa internazionalizzazione dell'utenza universitaria per il 2014 si rende necessario continuare e potenziare l'informazione sui servizi erogati effettuando delle traduzioni in lingua straniera (soprattutto inglese) per i principali testi informativi cartacei e online, inserendo anche della nuova modulistica per le richieste da parte degli studenti sul sito aziendale.

- Immagine coordinata aziendale

Per l'anno 2014 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sta studiando un nuovo "set aziendale" di comunicazione costituito da: logo, carta intestata, busta coordinata alla carta intestata, biglietto da visita, footer unitario per i messaggi di posta elettronica (account del personale e degli uffici e servizi), materiale che, assieme al sito, sia capace di restituire agli interlocutori e agli utenti un'immagine aziendale coerente e omogenea. Tra gli obiettivi anche lo studio di alcuni interventi per la realizzazione di materiali e allestimenti grafici identificavi (banner, striscioni, vele, totem) da collocare nelle strutture ricettive, nei punti di ristorazione e negli uffici dove è prevista un'apertura al pubblico; interventi subordinati alla disponibilità economica e preparati in economia.

Innovazione

L'innovazione, prima ancora che un fattore tecnologico, è un processo di carattere culturale, per cui è necessario individuare e tracciare le linee, i tempi e le politiche adeguate ed efficaci. La volontà di intervenire sul fronte della modernizzazione e dell'innovazione è una delle finalità principali dell'ESU di Venezia.

Durante il 2013 obiettivo dell'Azienda è stato quello di concentrare ancor più le risorse disponibili nello sviluppo di strumenti dedicati ad erogare direttamente servizi agli studenti e alla cooperazione con le Università, ma anche consolidare tutte quelle applicazioni e strumenti capaci di ottimizzare, razionalizzare e migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa.

Tra le azioni ordinarie, gestite e coordinate dall'Ufficio Sviluppo Progetti e Servizi IT, si ricordano: la gestione sistemistica della sala server principale e secondaria; l'helpdesk di primo livello sugli applicativi in hosting ed acquistati, di primo e secondo livello su quelli a sviluppo interno; la gestione del pacchetto software dedicato al diritto allo studio; la gestione hardware e software del sistema mensa; l'attività di manutenzione ordinaria e di adeguamento procedure per tutti gli applicativi sviluppati in housing; gli aggiornamenti, backup e adeguamenti al portale Housing Office, sviluppato e in gestione condivisa con Ca' Foscari per il booking degli studenti Erasmus; la prosecuzione del progetto di diffusione della navigazione in mobilità tramite internet key per gli studenti universitari del veneziano.

I principali progetti sviluppati e realizzati durante l'anno sono stati i seguenti:

- definizione e implementazione nuovo sportello studenti e domanda online;
- integrazione con sistemi informativi dell'Accademia delle Belle Arti e Conservatorio per la condivisione delle anagrafiche studenti;
- sviluppo area web per adempiere alle disposizioni degli artt. 26 e 27 Dlgs 33/2013, ex art. 18 Legge 134/2012 per inclusione nell'area dedicata all'Amministrazione trasparente;
- implementazione dell'infrastruttura software per la gestione delle pratiche e fascicoli digitali, con pubblicazione dei dati come previsto da Dlgs 14 marzo 2013, n. 33 art. 37 e Legge 6 novembre 2012, n. 190 art. 1;
- sviluppo software web per la gestione del magazzino per l'Ufficio Tecnico e la Squadra di Manutenzione.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Migliorare la comunicazione interattiva e multimediale

Anche per il 2014 permane la necessità di continuare nel percorso di acquisizione di strumenti nuovi, evoluti e adatti alle specificità, da un lato dell'operatività degli Uffici, dall'altro finalizzati ad erogare servizi agli studenti nel modo più possibile controllato ed automatizzato.

Risorse patrimoniali

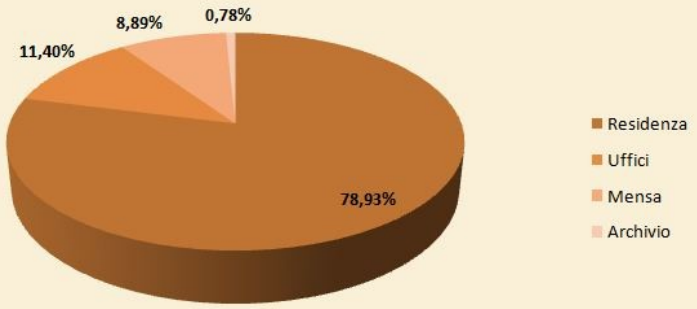
Nella seguente tabella il patrimonio immobiliare di ESU Venezia al 31 dicembre 2013:

Patrimonio immobiliare

IMMOBILE	DESTINAZIONE D'USO	TITOLO DI POSSESSO	SUPERFICIE (MQ) 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
Badoer	Uffici	Conc. gratuita (Regione Veneto)	825,00	93,00	918,00
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
Palazzo VV.F.	Uffici	Diritto d'uso (Regione Veneto)	601,00		601,00
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
		TOTALE	**17.089,06**	**4.004,10**	**21.093,16**

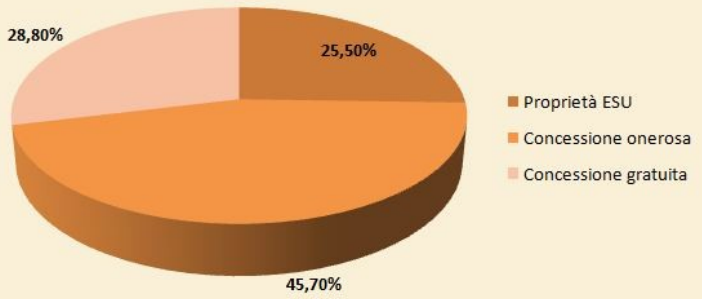
Destinazione d'uso immobili

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.

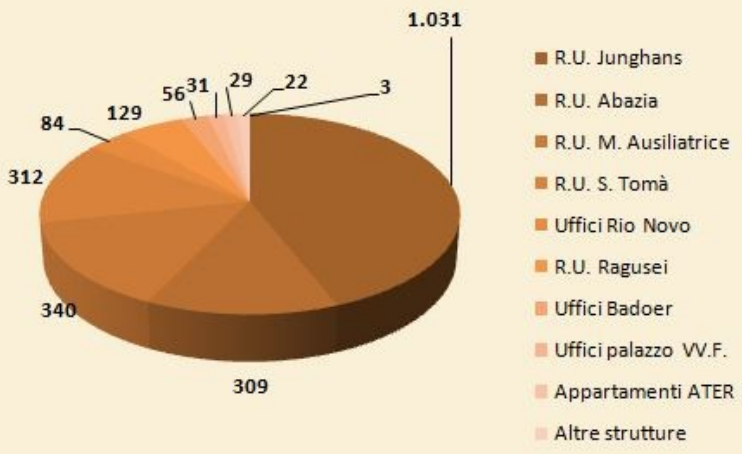
Tra i principali interventi di manutenzione e di investimento effettuati nel 2013 si ricordano:

- I lavori di somma urgenza, di rimozione e smaltimento dell'impianto di rivelazione incendi e fornitura e posa in opera **nuovo impianto antincendio** della Residenza Universitaria Abazia, compreso messa a norma antincendio del sottotetto;
- Le opere di straordinaria manutenzione, inerenti la **sostituzione del sistema di refrigerazione** generale di tutto l'immobile ESU Rio Novo (mensa e uffici) in parziale rifacimento dell'esistente;
- L'allestimento **del 1° piano di Palazzo Badoer** al fine di accogliere l'Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica;
- La progettazione preliminare degli interventi per l'**impermeabilizzazione del piano terra dall'acqua alta** della Residenza Universitaria Abazia;
- Le opere edili di somma urgenza, per:
    - **ripristino pareti e salubrità** dei locali al piano terra della Residenza Universitaria San Tomà;
    - **messa in sicurezza e rifacimento intonaci esterni della** Residenza Universitaria Ragusei e dipinture per ripristino salubrità degli alloggi interni;
    - **ripristino pareti e salubrità** della copertura sopra la stanza 28 della Residenza Universitaria Maria Ausiliatrice.

Interventi manutenzioni 2013

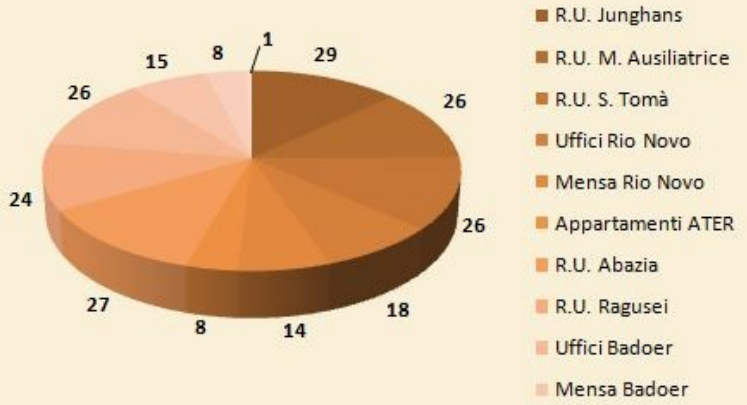
Interventi di manutenzione gestiti direttamente - 2013

SEDE	NUM.	%
R.U. Junghans	1.031	43,95%
R.U. Abazia	309	13,17%
R.U. M. Ausiliatrice	340	14,49%
R.U. S. Tomà	312	13,30%
Uffici Rio Novo	84	3,58%
R.U. Ragusei	129	5,50%
Uffici Badoer	56	2,39%
Uffici palazzo VV.F.	31	1,32%
Appartamenti ATER	29	1,24%
Altre strutture	22	0,94%
Appartamenti TV	3	0,13%
TOTALE	2.346	100,00%



Interventi di manutenzione esternalizzati a ditte specializzate - 2013

SEDE	NUM.	%
R.U. Junghans	29	13,06%
R.U. M. Ausiliatrice	26	11,71%
R.U. S. Tomà	26	11,71%
Uffici Rio Novo	18	8,11%
Mensa Rio Novo	14	6,31%
Appartamenti ATER	8	3,60%
R.U. Abazia	27	12,16%
R.U. Ragusei	24	10,81%
Uffici Badoer	26	11,71%
Mensa Badoer	15	6,76%
Uffici palazzo VV.F.	8	3,60%
Ca' Della Zorza	1	0,45%
TOTALE	222	100,00%



Offerta abitativa - n. posti per residenza

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	245	40,70%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	106	17,61%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	61	10,13%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	52	8,64%
Abazia	Proprietà	46	7,64%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	44	7,31%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	3,32%
Appartamenti ATER	Locazione da Ente Pubblico	20	3,32%
Appartamenti TV	Locazione da privati	8	1,33%
TOTALE		602	100,00%

Contenzioso immobili

Con la Delibera 30/01/2014 n. 4 del Consiglio di Amministrazione dell'ESU di Venezia avente ad oggetto la definizione del contenzioso con l'Università Ca' Foscari a causa della titolarità di due immobili:

1. Piano terra e primo piano della porzione di immobile in Rio Nuovo Calle larga Foscari n. 3861, contiguo alla Caserma dei Vigili del Fuoco;
2. L'immobile Residenza Universitaria San Tomà.

Il contenzioso prendeva origine con l'Atto di Citazione dell'Università Ca' Foscari contro la Regione del Veneto e l'ESU di Venezia del 14/03/2013. Nel merito la decisione del Consiglio di Amministrazione comporta la formale consegna degli spazi del piano terra e del primo piano della porzione di immobile in Rio Nuovo Calle larga Foscari n. 3861, già liberati dagli uffici e servizi dell'ESU durante il mese di dicembre 2013 (tranne il piano terra, tutt'ora adibito ad archivio cartaceo dell'Azienda e deposito materiale ed attrezzature utilizzati dalla Squadra manutenzione di ESU). L'Università Ca' Foscari, come da nota del Rettore n. 2307 del 21/01/2014, dalla medesima data è già in possesso dello spazio al primo piano. Inoltre tale Delibera prevede di rinnovare il contratto di comodato d'uso gratuito della Residenza Universitaria San Tomà per un periodo pluriennale.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Impermeabilizzazione del piano terra dall'acqua alta della Residenza Universitaria Abazia

Nel 2013 la complessità dell'opera, è stata affrontata in uno Studio di Fattibilità e Progettazione Preliminare degli interventi contro il fenomeno dell'acqua alta presso la Residenza Universitaria Abazia che prevede la realizzazione di una vasca in cemento armato al piano terra, l'installazione di dispositivi di impermeabilizzazione e il risanamento delle fessure (intervento finanziato anche da contributi regionali per il Programma regionale per l'edilizia residenziale pubblica). Nell'estate dell'anno 2014, terminato l'espletamento di gara dell'Appalto Integrato, ci si prefigge di avviare il cantiere e di concluderlo prima dell'inverno 2014. Data la natura dei lavori e degli imprevisti in corso d'opera, per esempio durante la fase di scavo (reperti o altro, data l'esistenza pre ottocentesca di un convento dell'Abazia) oppure costatare lo stato pregiudicato degli impianti e sottoservizi (data la sollecitazione del fenomeno acqua alte dall'anno 1990 – ristrutturazione dell'immobile), per motivi di sicurezza ed agibilità, l'ingresso al cantiere sarà vietato ai non addetti ai lavori e tutta l'utenza dovrà rinunciare ad alloggiare dall'inizio dell'estate 2014.
Auspichiamo di rendere assegnabili gli alloggi e l'intera residenza universitaria, di rientro dalla festività natalizie 2014/2015.

Ambiente e sostenibilità

Nel corso del 2013 è continuato il percorso di forte attenzione alla sostenibilità ambientale con un deciso impulso a tutte quelle misure in grado, al contempo, di diminuire l'impatto ecologico e aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'azione.

In questo periodo si sono anche moltiplicati gli esempi, le buone pratiche, i programmi messi in campo da istituzioni, aziende, volontariato. L'Azienda ha incaricato un proprio funzionario, in possesso di competenze specifiche, di svolgere il ruolo di "manager della sostenibilità" per coordinare azioni e interventi.

Nell'ambito della **sostenibilità ambientale** l'ESU di Venezia ha orientato i suoi interventi in tre diverse direzioni:

- rifiuti e raccolta differenziata
- risparmio energetico
- nuovi stili di vita sostenibili

Durante l'anno si è predisposto un programma di lavoro, che – con l'aiuto degli studenti della Scuola Internazionale di Grafica di Venezia – è stato denominato *"Yes I Care, io studio e amo Venezia e il mio pianeta"*, che mira a migliorare complessivamente la sostenibilità delle proprie attività con interventi concreti.

Presso la Residenza Universitaria Junghans dal mese di febbraio è iniziato il **progetto "Differenziata JUNG"**, in collaborazione con il Comune di Venezia e Veritas s.p.a., con l'obiettivo migliorare e potenziare la raccolta differenziata all'interno della residenza. Il progetto, che ha visto il coinvolgimento attivo dell'Ufficio Benefici agli Studenti e dell'Ufficio Tecnico, si è sviluppato con il posizionamento in ogni stanza della residenza di contenitori per la diversa destinazione dei rifiuti: carta, vetro-lattine, plastiche, secco-residuo e umido. I risultati conseguiti possono considerarsi positivi, le percentuali di raccolta differenziata, infatti, sono passate da una sostanziale assenza di differenziazione dei rifiuti **ad una percentuale di circa il 60-70%**, nettamente superiore alla media cittadina pari al 29%. Assieme alla raccolta differenziata sono stati ottenuti altri significativi risultati, tra cui: miglioramento del decoro e della qualità del servizio abitativo, promozione di un'educazione ambientale, creazione delle basi per una diminuzione dei costi della tariffa di smaltimento, diminuzione dei costi del servizio pulizie e/o aumentarne lo standard. Il progetto ha interessato anche le altre residenze dell'ESU di Venezia, e gli uffici amministrativi, dove sono stati distribuiti i nuovi contenitori per ottimizzare la raccolta differenziata negli spazi comuni.

Nel 2013 è stato avviato un progetto pilota di monitoraggio dei consumi energetici (gas naturale, energia elettrica, acqua) presso la Residenza Universitaria Ragusei. L'obiettivo principale consisteva nel controllo energetico degli edifici, dal quale ricavare un'accurata descrizione quali-quantitativa degli aspetti energetici utile a fornire al *management* aziendale gli elementi necessari per predisporre azioni efficaci e incisive, realizzando significativi risparmi economici e diminuire l'impatto ambientale.

L'attività di monitoraggio è ancora in corso e si concluderà con la fine della stagione invernale nel mese di marzo 2014. Le prime verifiche hanno permesso di formulare alcune osservazioni finalizzate a conseguire immediati risparmi energetici.

Anche nel settore dell'alimentazione è proseguita l'opera di valorizzazione dell'offerta aziendale, soprattutto per la mensa di Rio Novo, che vede una significativa presenza di **cibi biologici e a km. zero**, di bevande commercio equosolidale, di efficaci misure per la riduzione dei rifiuti (caratteristiche proprie di poche mense universitarie in Italia). Nel corso del 2013 si è mantenuta l'offerta sopra descritta nonostante le difficoltà di ordine economico derivanti da tale scelta.

Come importante misura accessoria è stata promossa un'azione informativa presso il personale sul **caffè equosolidale** al termine della quale, è stata realizzata una consultazione per introdurre tale prodotto. La consultazione ha dato esisto positivo, nonostante un leggero incremento del prezzo, e quindi il caffè equosolidale è stato introdotto nel distributore automatico della sede amministrativa di Rio Novo. Tale tipo di caffè assicura una maggiore garanzia del prodotto e una maggiore sostenibilità sotto il profilo ambientale e socio-economico.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Rifiuti e raccolta differenziata

Per il 2014 è previsto di consolidare l'attività già avviata in tutte le Residenze Universitarie e gli uffici e di migliorare sia la quantità (%) che la qualità (% materiali estranei) rispetto ai dati che saranno misurati al termine dei primi 12 mesi di progetto (febbraio 2014).

- Risparmio energetico

Per il 2014, grazie alle informazioni raccolte dal monitoraggio sulla Residenza Ragusei, verrà creata la base conoscitiva per la progressiva definizione di un contratto di fornitura dei vettori energetici per gli edifici dell'Ente (in particolare per le Residenze universitarie) di tipo EPC (Energy Performance Contract o Contratto di Rendimento Energetico) in grado di produrre risparmi strutturali e duraturi nella spesa energetica dell'Ente e di configurare un modello potenzialmente esportabile anche in altre strutture analoghe.

- Miglioramento qualità alimentare distributori automatici

Nel 2014 vi sarà il subentro del nuovo gestore del servizio, l'obiettivo è mantenere il caffè equosolidale nei distributori diretti al personale ed estenderlo a tutta l'utenza. Ulteriore obiettivo sarà introdurre nei distributori snack alimenti bio e del commercio equosolidale, fornendo all'utenza adeguata informazione a supporto della scelta di tali prodotti.

Risorse economiche e finanziarie

Premessa

Il bilancio di previsione 2013 è stato approvato con delibera n. 6 del 26 febbraio 2013. Con l'assestamento del bilancio approvato con delibera n. 27 del 7 novembre 2013, si è provveduto ad aggiornare il bilancio sulla scorta delle risultanze determinate con il rendiconto dell'esercizio 2012, è stata effettuata una valutazione complessiva delle vicende finanziarie sopravvenute nel corso dell'anno e sono state apportate quelle rettifiche ed integrazioni alle previsioni delle entrate e delle spese, necessarie per evitare alterazioni dell'equilibrio di bilancio e di garantire la copertura finanziaria di tutte le obbligazioni in essere.

Successivamente sono state apportate ulteriori variazioni per adeguare i fondi relativi al "gettito della tassa regionale, al "Progetto Leonardo" e al "fondo integrativo statale" destinato a borse di studio; altre variazioni hanno riequilibrato gli stanziamenti della spesa corrente, riguardo la copertura degli stipendi del mese di dicembre e tredicesima a mensilità e della spesa in conto capitale finalizzato alla realizzazione del progetto di trasferimento degli uffici presso la sede di Palazzo Badoer.

Quadro dell'equilibrio finanziario

Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari dell'anno 2013 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 preoccupante è sempre stato il dinamismo della spesa a fronte di una entrata statica e/o la difficile quantificazione della stessa soprattutto quella riguardante i proventi della gestione di foresteria estiva, dei contributi mensa ed alloggi che gli Atenei riversano a ESU rispetto alle Borse di Studio erogate agli studenti, ed altre varie.
b. **L'andamento della gestione dei residui attivi e passivi** Periodica verifica circa la sussistenza del titolo giuridico del credito/debito. In particolare la verifica dei residui attivi è stata rivolta all'effettiva riscossione del credito e delle ragioni per le quali lo stesso non è stato riscosso in precedenza; le principali partite che hanno destano preoccupazione si riferiscono al recupero di crediti che ESU vanta nei confronti del Ministero di Grazia e Giustizia (€ 520.666,84) riguar-

dante il rimborso di emolumenti di personale in comando e dalla Regione (€ 465.523,72) per spese di investimento già rendicontate e non rimborsate. L'acquisizione di tali entrate, per **complessivi € 986.190,56**, avrebbe effetti diretti e positivi sulla liquidità dell'Ente e consentirebbe di procedere al pagamento dei debiti che ESU ha nei confronti dei propri fornitori. Per tali motivi, compatibilmente al rispetto del limite imposto dal patto di stabilità, si registra un incremento dei residui passivi.

c. **L'andamento della gestione di cassa** con particolare rilievo alle entrate a specifica destinazione. Nei pagamenti si è dovuta dare priorità alla copertura delle spese fisse a scadenza fissa (stipendi, utenze, tasse, affitti, ecc.). L'assolvimento delle altre obbligazioni contrattuali può avvenire, ma con un margine di dilazione rispetto la scadenza naturale, il che può comportare un maggiore addebito per interessi moratori. Il trend di pagamenti rispetto alla cassa è stato, peraltro, rappresentata periodicamente anche al collegio dei Revisori di Conti con appositi prospetti che dimostravano la concordanza con il tesorerie dell'Azienda.

d. **L'andamento dell'utilizzo del contributo di investimenti assegnati dalla regione con Delibera di Giunta.** Nell'anno 2013 si è posta particolare attenzione alla gestione complessiva dei contributi assegnati dalla Regione anche in ragione di una revisione complessiva degli stanziamenti per interventi richiesti dal Consiglio di Amministrazione. Si è proceduto inoltre ad una minuziosa verifica delle spese finanziate dalla Regione Veneto evidenziando quanto segue:

- Spese già rendicontate: € 465.523,72
- Spese di prossima rendicontazione: € 304.804,20

Totale spese finanziate: € 770.327,92

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".**

b. **il rispetto di tutti adempimenti legati ad obblighi di legge (tracciabilità, Durc, Equitalia, ecc.).**

c. **il rispetto di tutti adempimenti legati ad obblighi di legge di cui al D.L. 78/2010.**
d. **il rispetto del patto di stabilità interno, competenza e cassa (**si veda la tabella a pagina 46**).**
e. **ottimizzazione e razionalizzazione dei costi di funzionamento in chiave di sostenibilità finanziaria.**

Quadro finanziario

Le attività che hanno sempre avuto la precedenza, al di la di ogni obiettivo aziendale, sono quelle a carattere fiscale, che espongono l'Azienda a danni erariali e, a seguire, tutti gli atti strettamente contabili quali il Rendiconto e l'Assestamento del Bilancio di Previsione.

Partendo dal presupposto che i dati definitivi delle risultanze contabili dell'anno 2013 si otterranno solo con la stesura definitiva del Rendiconto Generale, si espone un quadro finanziario**,** allegato alla presente con le tabelle dimostrative, da cui si evidenzia il risultato finanziario che può considerarsi sufficientemente positivo. Il **risultato finanziario positivo di competenza** dell'anno 2013 ammonta, **in via ancora presuntiva**, ad € 67.906,79 (vedi tabelle alle pagine 41 e 42).

Il quadro finanziario menzionato palesa sicuramente una **situazione finanziaria in equilibrio**, ottenuta anche grazie al significativo impegno dell'Area Affari Economici Finanziari - Contabilità, che ha cercato costantemente di sensibilizzare tutti i centri di costo sul "controllo" delle spese distinguendo tra quelle di natura obbligatoria o comunque necessaria per vari motivi, da quelle di natura discrezionale.

Di seguito si provvede ad integrare le risultanze contabili del quadro finanziario che considera solo eventi relativi alla gestione della competenza 2013, con delle grandezze desunte dall'elaborazione di un pre-consuntivo.

1. **Fondo cassa presunto al 31/12/2013 € 1.015.466,53**
   (al riguardo si evidenzia che tale saldo non trova ancora precisa corrispondenza con le risultanze del Tesoriere in quanto vi è un contenzioso in essere dovuto a spese addebitateci dal Tesoriere e contestate dall'Azienda).
2. **Presunti residui attivi anni precedenti € 3.107.999,09**
3. **Presunti residui attivi anno 2013 € 1.032.936,51**
4. **Presunti residui passivi anni precedenti € 932.192,34**
5. **Presunti residui passivi anno 2013 € 2.940.933,82**

(relativamente ai punti 2. 3. 4. 5. si precisa che devono essere ancora effettuati **le ultime verifiche** sull'effettivo titolo giuridico del credito/debito).

Avanzo di amm.ne presunto al 31/12/2013 € 1.283.275,97

(la quantificazione definitiva dell'avanzo avverrà solo quando saranno determinati le risultanze di cui ai punti precedenti).

Decreto Legislativo n. 118/2011

Tra le attività di natura straordinaria in materia contabile/finanziaria si ricordano quella inerenti all'avvio delle prime iniziative per l'implementazione del **nuovo sistema contabile previsto dal D.lgs 118/2011**.

L'avvio di questa attività ha rappresentato un aggravio lavorativo particolarmente significativo tale da motivare una richiesta di autorizzazione di assunzione di una unità lavorativa a tempo determinato alla Direzione Regionale preposta; richiesta che è stata accolta con l'avviamento e la conclusione la procedura di assunzione avviata e conclusa. Il vincitore ha preso servizio nel febbraio 2014.

La stessa Regione ha richiesto ed ottenuto il rinvio dei termini per l'adeguamento alle disposizioni previste dalla D.lgs 118. Concedendo a questa Amministrazione più tempo per predisporre l'intero impianto contabile e aggiornare tutte le risultanze contabili alla luce delle nuove classificazioni.

Adeguamento che deve comunque essere perfezionato nell'anno 2014 secondo le linee guida e nei tempi previsti nel programma redatto nel corso del 2013.

Al fine di applicare le nuove prescrizioni in materia contabile già con la stesura del rendiconto 2013, è stata effettuata un'indispensabile e necessaria attività di formazione preventiva con lo studio e analisi dei principali elementi di novità introdotti dal D.Lgs. 118/2011 e il relativo studio di applicabilità nel contesto contabile dell'Azienda.

Tra le azioni prioritarie e primarie poste in essere per l'avvio dell'armonizzazione contabile previste dal D.lgs.118/2011 si ricordano:

1. **Partecipazione corso di formazione INSIEL presso AVEPA (Padova, 10 aprile 2013)**.
2. **Istituzione tavolo tecnico-operativo, che ha avviato le seguenti azioni**:
   a. Analisi Macroscopica del Titolo I - Decreto 118/2011;
   b. Stesura di un piano programmatico per fissare le prime linee di indirizzo finalizzate all'avvio delle azioni ritenute prioritarie per l'armonizzazione, in base alle disposizioni del Titolo I del Dlgs 118/2011 con riferimento i quattro fondamentali elementi di novità introdotti dal Decreto 118/2011 nei sistemi contabili e negli schemi di bilancio;
   c. Verifica dello stato di adeguamento al nuovo Decreto Legislativo da parte della Regione Veneto da cui ESU dipende in quanto suo Ente strumentale;

d. Verifica con il fornitore dell'impianto contabile attualmente utilizzato dall'Azienda circa i tempi e i moduli di futura installazione che siano di diretto ausilio al nuovo impianto contabile.

Dati contabili 2013*

Questa sezione è lo schema complessivo che intende sinteticamente rappresentare le principali risultanze finanziarie dell'Azienda durante l'anno 2013. Per agevolare la lettura dei dati pubblicati si è scelto di utilizzare alcune tabelle dove sono esposte le macrovoci che compongono le uscite e le entrate del 2013.

USCITE			
SPESE CORRENTI			
ORGANI ISTITUZIONALI			**39.349,42**
CDA		28.498,73	
Revisori dei Conti		4.701,16	
Rimborso spese viaggio		1.200,00	
Comitato di valutazione		4.500,00	
Varie (spese telefoniche)		449,53	
PERSONALE			**1.974.621,48**
Emolumenti*		**1.966.432,93**	
*DETTAGLIO:			
Direttore	*140.066,61*		
Dirigente (1 dip.)	*99.837,32*		
Attività generali (26+2 dip.)	*1.095.690,51*		
Attività alloggi (7 dip.)	*157.055,18*		
Attività ristorazione (0 dip.)	-		
Attività benefici (7 dip.)	*304.098,62*		
Attività orientamento (5 dip.)	*169.684,69*		
Altre Spese		**8.188,55**	
PERSONALE IN COMANDO			**225,25**
ACQUISIZIONE BENI / SERVIZI			**2.502.039,86**
Amministrazione		361.699,68	
Alloggi		1.310.776,75	
Mense		651.550,92	
Altri servizi agli studenti (benefici)		94.320,64	
Altri servizi agli studenti (orientamento)		83.691,87	
TRASFERIMENTI A FAVORE DI STUDENTI*			**1.004.991,00**
*DETTAGLIO:			
Borse di studio (Stato)	*438.009,99*		
Risorse aggiuntive	*2.305,65*		
Mobilità internazionale	*4.251,26*		
UE (Progetto "Leonardo")	*298.526,74*		
Progetto Oriundi Veneti	-		
Programma C.I.V.I.S.	*79.000,00*		
Progetto FAMILY FRIENDLY	*7.000,00*		
Borse di studio (tassa)	*174.884,24*		
Borse di studio e/o sussidi	*1.013,12*		
TRASF. A UNIVERSITA' / ASSOCIAZIONI		-	-
	TOTALE SPESE CORRENTI		**5.521.227,01**
SPESE PER INVESTIMENTI			
Servizi generali e istituzionali		77.543,72	
Servizi abitativi		202.574,40	
Servizi di ristorazione		100.464,85	
Altri servizi agli studenti (benefici)		107.380,13	
		TOTALE SPESE INVESTIMENTI	**487.963,10**
PARTITE DI GIRO	**TOTALE PARTITE DI GIRO**		**733.693,57**
		TOTALE SPESE IMPEGNATE (A)	**6.742.883,68**

* **Dati contabili 2013 ancora provvisori in attesa di approvazione del CdA dell'ESU di Venezia.**

ENTRATE

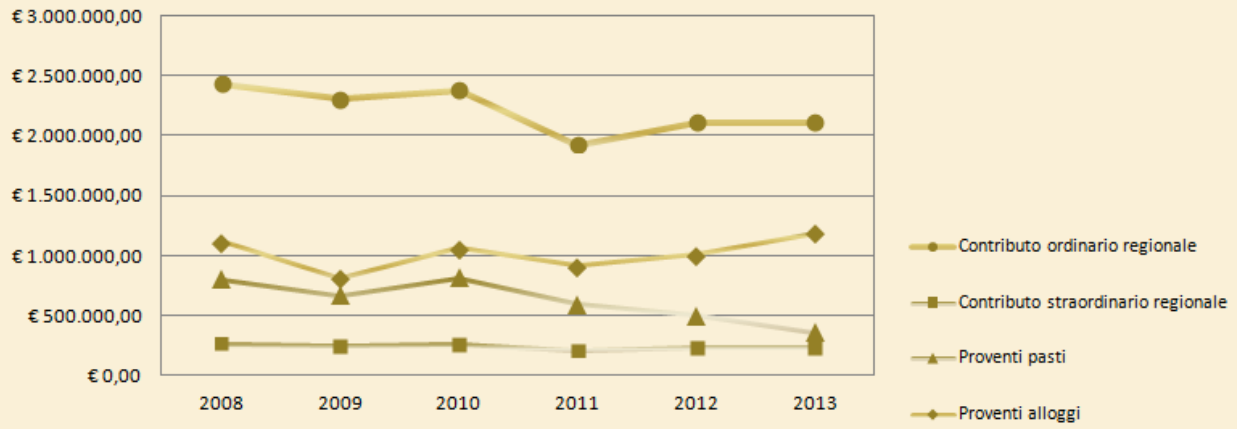
ENTRATE CORRENTI			
CONTRIBUTI DELLA REGIONE			**2.783.909,50**
Ordinario		2.339.891,11	
Borse di studio		437.697,19	
Mobilità internazionale		6.321,20	
CONTRIBUTI ALTRI ENTI E/O PRIVATI			**382.998,25**
Stato		-	
Province		-	
UE ("Progetto Leonardo")		296.998,25	
Progetto Oriundi Veneti		-	
Programma C.I.V.I.S.		79.000,00	
Progetto incentivi ad aziende Family Friendly		7.000,00	
Altro		-	
SERVIZI ABITATIVI			**1.381.710,38**
Proventi		1.190.178,98	
Altre entrate		191.531,40	
SERVIZI DI RISTORAZIONE			**433.576,30**
Proventi		357.818,65	
Altre entrate		75.757,65	
ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI			**12.880,00**
Altre entrate benefici		12.880,00	
Altre entrate orientamento		-	
EVENTUALI ALTRE ENTRATE*			**202.258,39**
*DETTAGLIO:			
Tassa regionale	*160.162,50*		
Dal servizio generale	*14.361,55*		
Credito IVA	*0,00*		
Interessi banca	*1.069,34*		
Credito IRAP	*0,00*		
Crediti Ires	*0,00*		
Da R. V. per stipendi personale	*26.665,00*		
	TOTALE ENTRATE CORRENTI		**5.197.332,82**
ENTRATE PER INVESTIMENTI			
Contributi Regione in C/Investimento		-	
Contributi altri Enti e/o privati in C/Invest.		-	
Altre entrate in C/Investimento		-	
	TOTALE ENTRATE PER INVESTIMENTI		-
PARTITE DI GIRO	**TOTALE PARTITE DI GIRO**		**733.693,57**
	TOTALE ENTRATE ACCERTATE	**(B)**	**5.931.026,39**

DIFFERENZA TRA ENTRATE E USCITE	**(B-A)**	**-**	**811.857,29**
La copertura di € 811,857,29 è garantita da:			
UTILIZZO AVANZO PER	reiscrizione residui		391.800,98
	spese non ricorrenti		-
	spese per investimenti (DGR)		277.435,74
	spese per investimenti		210.527,36
TOTALE UTILIZZO AVANZO			**879.764,08**
	economia anno 2013		**67.906,79**

Il seguente grafico testimonia l'andamento finanziario delle principali fonti di sostentamento sulle quali si fonda l'attività aziendale, che risultano essere: a) **Contributo ordinario regionale**; b) **Contributo straordinario regionale**; c) **Proventi pasti**; d) **Proventi alloggi**.

Andamento delle principali entrate

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
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
Contributo straordinario regionale	€ 269.231,80	€ 255.396,98	€ 263.530,99	€ 213.854,75	€ 233.989,11	€ 233.989,11
Proventi pasti	€ 806.314,10	€ 668.052,61	€ 820.715,81	€ 598.384,71	€ 502.998,48	€ 357.818,65
Proventi alloggi	€ 1.114.376,86	€ 811.249,99	€ 1.061.260,25	€ 914.541,96	€ 1.007.384,37	€ 1.190.178,98



Quadro dell'equilibrio finanziario

- Strategia di salvaguardia degli equilibri di Bilancio

Il mantenimento dell'equilibrio di bilancio dell'Azienda dipende dall'effettivo accertamento dei contributi regionali e statali dell'anno 2014. Occorre prevedere una serie di procedure finalizzate alla salvaguardia del degli equilibri di bilancio in caso di contrazioni impreviste. Precisamente si propone le seguenti strategie. In caso di ulteriore riduzione del contributo regionale ordinario si dovrà coinvolgere il Consiglio di Amministrazione per:

- **la determinazione della riduzione delle spese correnti**;
- **il congelamento dell'utilizzo dell'avanzo libero**;
- **revisione dell'attuale Programma di lavoro, Piano delle Performance e Bilancio di previsione**.

In caso di riduzione dell'ammontare dei fondi statali e regionali destinati al finanziamento delle borse di studio, occorrerà procedere ad aumenti tariffari in sede di approvazione del bando dei servizi ESU per l'a.a. 2014/2015.

Patto di stabilità

Il limite della spesa (obiettivo programmatico 2013) è stato rispettato sia per quanto riguarda la **competenza** che per la **cassa**. Nel corso dell'anno 2013 è stato mantenuto il costante monitoraggio per non superare il limite imposto. Il rinvio del pagamento delle diverse obbligazioni di spesa ha, però, concorso ad incrementare la formazione dei residui passivi.

Patto di stabilità - anno 2013

		COMPETENZA	CASSA
OBIETTIVO competenza "eurocompatibile" 2012		**6.282.220,79**	**6.282.220,79**
	% di riduzione 2013	-10,40%	-10,40%
	Importo	-653.350,96	-653.350,96
Obiettivo programmatico 2013		**5.628.869,83**	**5.628.869,83**
Spesa finale 2013 (rendiconto non definitivo)		**5.613.453,37**	**4.881.206,06**
	Rispetto del patto	**15.416,46**	**747.663,77**

DETERMINAZIONE SPESA FINALE 2011 (desunto dal rendiconto non definitivo)

		COMPETENZA IMPEGNI	CASSA
Totale risultanze rendiconto 2013		**6.742.883,68**	**5.637.262,47**
SI DETRAGGONO	le partite di giro	733.693,57	670.654,76
SI DETRAE	la spesa in conto capitale destinate dalla regione alle medesime amministrazioni per trasferimenti costituenti contributi stroordinari e/o finalizzati a specifiche attività	10.920,00	10.920,00
SI DETRAE	la spesa relativa alla gestione corrente destinate dalla U.E. alle medesime amministrazioni per trasferimenti costituenti contributi straordinari e/o finalizzati a specifiche attività.	384.816,74	74.481,65
Totale spesa finale 2013 (desunto dal rendiconto non definitivo)		**5.613.453,37**	**4.881.206,06**
Totale spese correnti nette		**5.136.410,27**	**4.629.482,60**
Totale spese in conto capitale nette		**477.043,10**	**251.723,46**
TOTALE A RISCONTRO SPESA FINALE 2013		**5.613.453,37**	**4.881.206,06**

Attività e servizi erogati

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 disabili

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 agli studi e al lavoro, consulenza psicologica, 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.

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.

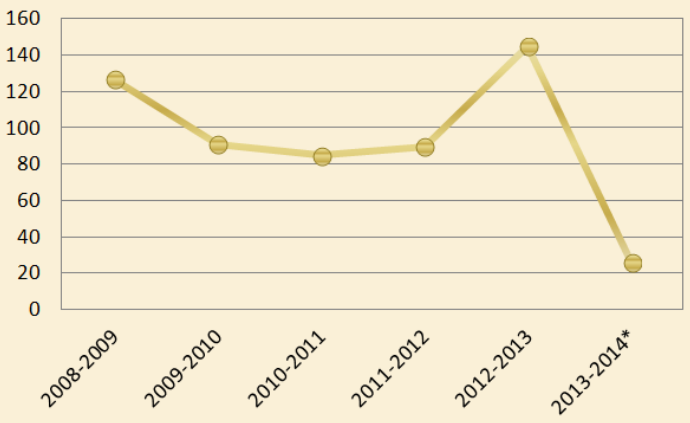
Grazie al Fondo d'intervento statale le borse di studio degli aventi diritto per l'a.a. 2012/2013, complessivamente n. 145, **sono state liquidate al 100%**.

L'Azienda, oltre alle borse di studio ed ai servizi connessi (ristorazione e alloggio), interviene a favore degli studenti con l'erogazione di sussidi 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 2013 sono stati concessi n. 2 sussidi straordinari. Un altro particolare sostegno di natura economica indiretta consiste nel prestito fiduciario, nel corso del 2013 nessun prestito fiduciario è stato erogato. Infine vi sono i contributi per la mobilità internazionale che nel 2013 sono stati n. 3.

Numero borse di studio erogate

ANNO ACCADEMICO	NUM. BORSE	NUM. IDONEI	% SODDISFAZIONE
2008-2009	127	147	86,39%
2009-2010	91	149	61,07%
2010-2011	85	122	69,67%
2011-2012	90	152	59,21%
2012-2013	145	145	100,00%
2013-2014*	26	204	12,75%

* = dato aggiornato al 27/12/2013; **il dato deve considerarsi assolutamente provvisorio e parziale** in quanto in attesa di di ulteriori fondi regionali e statali a copertura degli studenti idonei alla borsa di studio a.a. 2013/2014



Tipologia benefici

TIPOLOGIA BENEFICI	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
N. Borse di studio assegnate (idonei)	147	149	122	152	145
N. Borse di studio effettivamente erogate	127	91	85	90	145
N. Idonei borsa di studio non beneficiari	20	58	37	62	0
N. Contributi mobilità internazionale	3	3	0	0	3
N. Interventi studenti disabili	6	6	1	3	5
N. Sussidi straordinari	1	3	0	0	2
N. Prestiti fiduciari	7	6	0	3	0
N. Contributi collaborazioni studentesche	4	10	2	3	2

Tipologia di beneficiari di borsa di studio

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
In Sede	8	4	2	2	83
Pendolari	70	44	42	44	7
Fuori Sede	49	43	41	44	55
TOTALE	**127**	**91**	**85**	**90**	**145**

Nel 2013 grazie ad un accordo di collaborazione con la Regione Veneto nell'ambito di attività di supporto al diritto allo studio, è proseguito l'impegno dell'Azienda nel coordinamento operativo per l'erogazione di **n. 2 borse destinate ad "Oriundi veneti"** (complessivamente € 20.000,00) per la frequenza di Master universitari. L'ESU di Venezia, attraverso il CUORI, ha seguito direttamente le due vincitrici con attività di tutoraggio, ha curato la parte amministrativa e tenuto i contatti con la Regione Veneto, le Università, la gestione delle risorse finanziarie, la rendicontazione e la relazione finale, al fine di garantire la piena realizzazione degli accordi.

Si ricorda inoltre le 85 borse di studio erogate nell'ambito progetto "Creatività, progetti professioni CPP2" all'interno del LLP "Leonardo da Vinci" (si veda pagina 62).

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Effettuare l'accertamento sul requisito di reddito e di merito dichiarato dagli studenti in fase di acquisizione delle domande di borsa di studio

Le attività al riguardo svolte nel corso del 2013, in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa in materia di semplificazione amministrativa, sono le seguenti:

1. Controllo di tutte le dichiarazioni ISEE relative ai redditi 2012, autocertificate dagli studenti in sede di inoltro della domanda online di benefici, mediante l'accesso ai dati nel portale INPS.

2. Controllo inerente il requisito di merito per tutti gli studenti risultati vincitori di borsa di studio mediante l'accesso ai dati direttamente nei portali delle segreterie degli atenei Università Ca' Foscari e IUAV.

- Tempestività dell'erogazione delle borse e dei rimborsi tassa regionale

È stata garantita la liquidazione della borsa di studio e della tassa regionale secondo la tempistica stabilita dal bando di concorso. L'erogazione è stata effettuata in maniera più efficiente grazie alla distribuzione ai beneficiari della carta conto prepagata in convenzione con il Tesoriere.

Servizi abitativi

L'Azienda eroga il servizio abitativo agli studenti 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 corso del 2013 si è registrato un significativo potenziamento dell'offerta abitativa, l'Azienda ha messo a disposizione **n. 602 posti letto**, di cui **n. 594** a Venezia e **n. 8** a Treviso.

Il posto alloggio viene assegnato agli studenti fuori sede e pendolari in possesso dei requisiti economici e di merito (se iscritti al primo anno solo requisiti economici), previsti dal Bando di concorso pubblicato ogni anno al massimo **entro il mese di giugno** e disponibile presso le sedi dell'Azienda o sul sito www.esuvenezia.it.

L'assegnazione avviene secondo la priorità assegnata dalle singole graduatorie ed in ordine di graduatoria, tenendo conto della vicinanza tra la Facoltà frequentata ed i posti alloggio disponibili nelle singole residenze. Una quota dei posti letto è riservata agli studenti partecipanti ad un programma di mobilità internazionale presso gli atenei veneziani. I posti liberi successivamente all'assegnazione agli aventi diritto in base al Bando, vengono assegnati con la procedura extra-concorso aperta a tutti gli studenti. Nel 2013 **la percentuale degli idonei assistiti e accolti nelle residenze è stata del 100%**.

Nel corso del 2013 un altro importante risultato è stato conseguito nell'ambito dell'edilizia e ricettività universitaria; nel mese di settembre, in concomitanza con l'inizio dell'anno accademico 2013/2014 è stata inaugurata ed è entrata in funzione la **nuova Residenza Universitaria "Ai Crociferi"** gestita dalla Fondazione IUAV per il tramite di una ditta già individuata "We Crociferi". La residenza, realizzata grazie al determinante contributo dell'ESU di Venezia e della Regione del Veneto, è una nuova e moderna struttura collocata nel centro storico cittadino che potrà ospitare complessivamente **225 studenti di cui 106 inseriti nelle graduatorie dell'ESU** (garantiti all'Azienda per 25 anni rinnovabili).

Dall'anno accademico 2013/2014, inoltre, è entrata a pieno regime la convenzione sottoscritta con l'Ater di Venezia che ha permesso un ulteriore incremento di n. 20 posti letto. Anche nell'a.a. 2013/2014 per soddisfare le frequenti e numerose richieste degli studenti universitari privi (totalmente o parzialmente) dei requisiti per accedere ai posti letto a tariffa calmierata,

sono stati siglati degli accordi con alcune strutture ricettive private per aumentare complessivamente l'offerta a **n. 690 posti letto**.

Nel corso dell'anno l'Ufficio Economato ha provveduto, compatibilmente con le esigenze di bilancio, anche all'acquisto di materiale e alla sostituzione di dotazioni varie in alcune residenze universitarie per ottimizzare lo standard di *comfort* e accoglienza.

Offerta abitativa complessiva

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI
2007-2008	445
2008-2009	445
2009-2010	455
2010-2011	455
2011-2012	455
2012-2013	546
2012-2013	546
2013-2014	690

Numero di posti alloggio assegnati studenti assistiti

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI	NUM. DOMANDE
2008-2009	383	402
2009-2010	342	477
2010-2011	326	518
2011-2012	326	468
2012-2013	376	474
2013-2014	514	587

Offerta abitativa - n. posti per residenza

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	245	40,70%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	106	17,61%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	61	10,13%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	52	8,64%
Abazia	Proprietà	46	7,64%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	44	7,31%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	3,32%
Appartamenti ATER	Locazione da Ente Pubblico	20	3,32%
Appartamenti TV	Locazione da privati	8	1,33%
TOTALE		602	100,00%

Tipologia di stanza per residenza

RESIDENZA	SINGOLA (BAGNO PRIVATO)	SINGOLA (BAGNO CONDIV.)	DOPPIA (BAGNO PRIVATO)	DOPPIA (BAGNO CONDIV.)	TRIPLA (BAGNO PRIVATO)	TOTALE posti letto
Junghans	41	6	92	-	2	245
Ausiliatrice	5	-	21	-	5	61
Crociferi	-	-	53	-	-	106
Palach	-	4	-	24	-	52
Abazia	8	-	19	-	-	46
S. Tomà	-	10*	14	3**	-	44
Ragusei	-	-	10	-	-	20
TOTALE	54	10	209	24	7	574

*: il bagno è condiviso con un'altra singola

**: il bagno è condiviso con un'altra singola o una doppia

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Potenziamento dell'offerta abitativa per gli studenti delle sedi di Treviso

Al fine di potenziare l'offerta abitativa per gli studenti frequentanti le sedi distaccate di Treviso si sono avuti dei contatti con l'Ater di Treviso che ha manifestato la disponibilità ad affittare per il prossimo anno accademico all'ESU di Venezia 4 appartamenti per complessivi circa 15 posti letto. La convezione dovrà prevedere un modello organizzativo in grado di consentire la copertura degli interventi di manutenzione straordinaria e ordinario da parte della stessa Ater di Treviso.

- Sostenere i piani di edilizia universitaria con le Università e gli enti territoriali competenti

L'Azienda condivide l'ottimizzazione e la razionalizzazione delle risorse per partecipare anche al sostegno dei piani di edilizia residenziale universitaria, in particolare quella Santa Marta, San Giobbe e via Torino, con le Università e gli enti territoriali competenti.

- Collaborazione con gli Atenei veneziani per ospitalità studenti in mobilità internazionale

Anche per il 2014 l'Azienda si propone di continuare la positiva collaborazione con l'Università Ca' Foscari, Iuav e Accademia di Belle Arti per garantire l'**ospitalità di 260 studenti** stranieri partecipanti ad un programma di mobilità internazionale – assicurando contestualmente l'ospitalità anche agli studenti iscritti ai medesimi Atenei – in misura proporzionale al numero degli iscritti. In particolare con Ca' Foscari l'Azienda si è impegnata a collaborare con l'Housing Office dell'ateneo sviluppando un software condiviso per la gestione delle richieste e dell'assegnazione del posto alloggio assieme all'organizzazione dell'accoglienza presso le strutture ricettive; anche per gli studenti degli altri Atenei l'Azienda ha provveduto a realizzare un software dedicato. Nel corso dell'anno, inoltre, è stata potenziata l'ospitalità agli studenti partecipanti alle Summer School presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, durante i mesi estivi, in corrispondenza con la sospensione dell'attività didattica, garantendo così un **riempimento delle strutture per 340 giorni all'anno**.

- Informazione sull'offerta ricettiva nel mercato privato

Nel corso del 2013 l'Azienda si è impegnata attivamente anche per fornire una maggiore assistenza agli studenti universitari che si rivolgono prevalentemente al mercato privato per trovare una soluzione abitativa. Con cadenza periodica è continuata la pubblicazione online degli "Annunci Cerco Casa" che raccolgono molteplici offerte di proprietari privati (**n. 2.583 i download** effettuati durante l'anno).

- Ottimizzazione risorse umane con il sistema di videosorveglianza

Il presidio delle residenze collocate in centro storico è garantito mediante un sistema di videosorveglianza su 4 residenze attraverso una *control room* formata da 2 addetti ESU e da 4 LSU durante i giorni feriali diurni. Mentre per giorni festivi e turni notturni il servizio è garantito da una società di vigilanza; una residenza è presidiata con un servizio h24 formato da personale della Cooperativa esterna e una parte di turni notturni coperti dal personale ESU. Durante l'anno 2014 occorre procedere alla gara per identificare la società di vigilanza per un periodo pluriennale.

Offerta abitativa residenze universitarie - caratteristiche

RESIDENZA	PORTIERE	VIDEOSORV.	CONTROLLO ACCESSI	INTERNET	ACCESSIBILITA'	SALE STUDIO	SALE RICREATIVE	LAVANDERIA	RISTORAZIONE
Junghans	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ausiliatrice	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Crociferi	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Palach	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Abazia	●	●	●	●	●	●	●	●	●
S. Tomà	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ragusei	●	●	●	●	●	●	●	●	●

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 del 2013 il Servizio Ristorazione ha provveduto a rinnovare la convenzione con il gestore della mensa collocata presso l'isola di San Servolo e sottoscriverne un'altra con un centro ristorativo collocato in prossimità del polo universitario di Via Torino a Mestre. Nel mese di marzo anche per la sede di Treviso è stata sottoscritta una nuova convenzione con un altro centro di ristorazione che si è affiancato a quello del Dopolavoro Ferroviario.

Alla fine di luglio invece si è registrata la chiusura del punto di ristorazione convenzionato Dopolavoro Ferroviario di Venezia (deciso dalla Ferrovie dello Stato) e del punto di ristorazione Food&Art Badoer per recesso anticipato del gestore.

- Nel corso del 2013 sono stati forniti complessivamente **n. 211.277 pasti** con un **incremento del 2,34%** rispetto al 2012, continuando così il trend positivo iniziato lo scorso anno (che aveva interrotto la tendenza negativa cominciata nel 2007). Dei 26.951 studenti iscritti alle Università veneziane (il dato si riferisce all'a.a. 2012/2013) **n. 10.643** hanno usufruito almeno una volta del servizio di ristorazione dell'ESU di Venezia; i pasti erogati gratuitamente agli studenti vincitori/idonei di borsa di studio sono stati complessivamente **n. 70.674**.

Gli studenti, assistiti e non, rappresentano circa il 95%, degli utenti complessivi mentre il restante 5% sono utenti convenzionati.

Durante l'anno continua e rigorosa è stata l'attività di controllo nei punti di ristorazione, soprattutto nella mensa di "Rio Novo", la più frequentata dagli studenti universitari. Almeno una volta al mese sono stati effettuati i controlli sulle bolle dei fornitori, lo stato dei frigoriferi e le derrate in stoccaggio, verifica dei prodotti biologici utilizzati, personale impiegato, corsi di formazione, pulizia e stato igienico-sanitario, secondo quanto previsto dalle norme contrattuali. Ad ogni controllo è seguito un verbale con la contestazione delle inadempienze riscontrate e, laddove previsto, sono state applicate delle sanzioni al gestore.

Totale pasti erogati

ANNO	NUM. PASTI	VARIAZIONE %
2009	228.811	
2010	216.584	-5,34%
2011	194.172	-10,35%
2012	206.451	6,32%
2013	211.277	2,34%
2014*	212.000	0,35%

*: dato in proiezione

Il servizio ristorazione viene fornito presso diverse sedi gestite in appalto o in convenzione.

Pasti erogati per punto di ristorazione

	GESTIONE	2009	2010	2011	2012	2013
BADOER *	appalto	18.049	-	-	10.878	15.647
RIO NOVO	appalto	135.288	156.736	130.609	150.064	171.815
DLF VE *	convenzione	63.891	38.983	22.618	12.451	7.259
DLF TV	convenzione	6.032	4.297	4.475	953	194
LE VIP (TV)	convenzione	-	-	-	-	1.715
VIA TORINO	convenzione	3.751	801	247	-	-
PORTOGRUARO	convenzione	777	948	522	49	-
S. SERVOLO	convenzione	147	336	419	235	1.146
RISTOMAT	convenzione	193	1.705	-	-	-
BAR E LOCALI	convenzione	-	-	2.292	-	-
VEGA	convenzione	683	11.908	14.258	10.159	-
NON STOP - V.le Ancona	convenzione	-	-	-	620	3.008
GIUDECCA	convenzione	-	870	18.732	21.042	10.493
TOTALE		**228.811**	**216.584**	**194.172**	**206.451**	**211.277**
Variazione %			**-5,34%**	**-10,35%**	**6,32%**	**2,34%**

*: servizio cessato nell'agosto 2013

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Migliorare la copertura del servizio ristorazione sul territorio cittadino ed extracittadino

Nel corso del 2014 si rende necessario programmare alcuni interventi per un ampliamento logistico e una rimodulazione dei punti di offerta del servizio ristorazione nella città di Venezia, interventi necessari dopo la chiusura definitiva della mensa Dopolavoro Ferroviario e l'anticipata chiusura del centro di ristorazione Food&Art collocato a Palazzo Badoer. Per la mensa Badoer l'Azienda ha già provveduto ad individuare un nuovo gestore che riaprirà la mensa nei primi mesi del 2014. Considerato che dall'inizio dell'a.a. 2014/2015 si avvierà il nuovo polo universitario di Via Torino a Mestre, con il relativo incremento dell'utenza studentesca, si rende opportuno avviare una ricerca/indagine di mercato al fine di potenziare il servizio mensa a supporto del nuovo polo/campus di Via Torino.

- Riciclaggio rifiuti organici

Per il 2014 è previsto, in collaborazione con il gestore della mensa di Rio Novo, di diminuire le quantità di rifiuti e di finalizzare il monitoraggio della frazione umida, avviato nel 2013, con la valutazione dell'effettiva fattibilità del compostaggio locale.

- Flessibilità e personalizzazione dei pasti

Nel corso dell'anno l'Ufficio Sviluppo Progetti e Servizi IT ha sviluppato specifiche funzionalità atte a consentire agli studenti l'accesso ai servizi mensa anche in modalità "sconto". Concretamente il software delle casse è stato adattato inserendo una nuova tipologia di card per i gestori che permette agli studenti, anche per tutto ciò che non è presente in convenzione, di usufruire di ulteriori sconti sulla tariffa da listino. Questa funzionalità sarà utilizzata anche come modalità unica di accesso presso la mensa Badoer (apertura prevista per il mese di marzo 2014), dove non vi sono menù fissi ma la possibilità di effettuare consumazioni libere, compreso il servizio colazione, a tariffe scontate dedicate.

Orientamento, supporto allo studio e consulenza psicologica

L'ESU di Venezia, attraverso il CUORI (Centro Universitario Orientamento e Informazione), 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 corso del 2013 è continuato il progetto "Scenari", *storica* attività di orientamento scolastico-professionale di gruppo e di *counselling* individuale, rivolti agli studenti delle ultime classi delle scuole medie superiori della Provincia di Venezia. Pur considerando l'azzeramento del budget e il dimezzamento dei tempi a disposizione, si sono potuti coinvolgere **11 istituti scolastici superiori** della provincia di Venezia, **n. 1.145 studenti** hanno partecipato alla prima fase "Panoramica" di orientamento formativo sulle possibilità di studio e/o lavoro dopo la maturità, costituita da incontri di gruppo, e **n. 789 studenti** hanno preso parte anche alla seconda fase facoltativa, compilando lo specifico questionario "Autoritratto" su interessi, attitudini, modalità di studio e al colloquio individuale di consulenza di orientamento alla scelta.

Nel 2013 **n. 155 studenti**, per complessivi **n. 597 colloqui individuali**, hanno usufruito del servizio di consulenza psicologica e sul metodo di studio, un servizio rivolto soprattutto alla prevenzione degli abbandoni universitari e del disagio studentesco; **n. 42** (per 31 studenti) sono state invece le **consulenze individuali** di orientamento al lavoro effettuati presso la sede del CUORI.

Nel corso dell'anno il CUORI ha proseguito la partecipazione agli eventi della Fiera dell'Orientamento "Fuori di Banco", promossa dalla Provincia di Venezia, con un proprio stand informativo e con incontri e seminari per il rafforzamento delle competenze di studio negli studenti degli istituti superiori che intendano iscriversi alle università e con un caffè orientativo rivolto alle famiglie, ai quali hanno partecipato **n. 362 utenti** tra contatti e partecipanti agli incontri. L'8 e 9 marzo il CUORI ha partecipato con uno stand alla Fiera Open Day di Ca' Foscari registrando **n. 312 contatti** di studenti diplomati.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Impiego di volontari civili per attività di orientamento

Nel 2013 è stato aggiornato l'accreditamento presso la Regione Veneto - Direzione Servizi sociali, per poter concorrere al bando per il Servizio Civile Nazionale, predisponendo un apposito progetto, risultato accolto, denominato "Nuovo Laboratorio Orientatori". Allo scopo, sono stati stipulati appositi partenariati

con Università IUAV, Comune di Venezia, Conservatorio "B. Marcello", Accademia di Belle Arti di Venezia, Associazione metropolitana per il servizio civile, Società cooperativa sociale Sumo, Associazione culturale Shylock-CUT - Centro Universitario Teatrale di Venezia, Obiettivo Lingua di Mirano - Conestoga snc di Venezia–Mestre, Università di Padova, Facoltà di Psicologia (per il riconoscimento di CFU).

L'Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica per il 2014 ha ottenuto **n. 3 volontari civili** al fine di:

1. ampliare l'orario di servizio del CUORI di Orientamento e Consulenza psicologica;
2. potenziare i servizi di accoglienza, orientamento, assistenza e i servizi di *counselling*;
3. potenziare e migliorare i servizi di tutorato studentesco.

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.

Un importante settore è quello dell'associazionismo studentesco e culturale: nel 2013 sono stati organizzati dalle Associazioni presenti presso il Centro Polivalente ESU "Agostino Nardocci" (sede Palazzo dei Pompieri) numerosi corsi di lingua straniera e italiana (per stranieri), informatica, dizione e fonetica, drammaturgia, video e fotografia; le associazioni ospitate hanno anche organizzati diversi viaggi di studio (in particolare per gli studenti dello IUAV), soggiorni di studio-lavoro all'estero (grazie ad una convenzione con Obiettivo Lingua), incontri, iniziative teatrali, culturali e ricreative, sportelli informativi. Complessivamente nel 2013 si sono tenuti **25 corsi** (lingua e informatica) e **6 laboratori** (teatrali, dizione, fonetica) che hanno coinvolto attivamente circa 200 studenti universitari.

L'ESU è stato uno dei partner del concorso letterario e immagini - sui "Cambiamenti climatici - The grand challenge" con una sezione dedicata specificatamente agli studenti universitari.

Nel corso dell'anno **n. 856 utenti** hanno usufruito del servizio di Internet point, libero e gratuito, collocato presso il Centro Polivalente ESU "Agostino Nardocci" (il servizio è stato sospeso nel mese di dicembre 2013 a causa del trasferimento della sede), mentre le 2 sale studio adiacenti – 68 posti a sedere con accesso libero ed apertura settimanale per complessive 48 ore – hanno registrato complessivamente **n. 4.940 presenze**.

Utenza altri Servizi

	2009	2010	2011	2012	2013
Presenze nelle sale studio Centro "Nardocci"	5.860	5.340	5.240	5.320	4940*
Utenze dell'internet point c/o Centro "Nardocci"	5.896	2.346	1.822	1.903	856*

*: servizio sospeso dal 01/12/2013 per trasferimento sede

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Valorizzazione degli spazi aziendali per attività culturali e aggregative

Per il 2014 l'Azienda intende organizzare alcune iniziative e manifestazioni per valorizzare alcuni spazi aziendali, in particolare i centri di ristorazione Rio Novo e Badoer, aprendoli anche per attività di carattere

culturale e aggregativo con il coinvolgimento diretto del mondo studentesco veneziano. Contestualmente si rende necessario predisporre un regolamento che disciplini l'utilizzo degli spazi.

- Agevolazioni e sconti per studenti

Con sempre maggior frequenza da parte dell'utenza studentesca giungono richieste per conoscere le facilitazioni previste per gli studenti e la possibilità di accedere a prezzi agevolati a strutture sportive, museali, culturali, (ma anche per altri servizi, soprattutto quelli relativi al trasporto). Per il 2014 si ritiene quindi opportuno avviare un'indagine conoscitiva delle attuali agevolazioni per gli studenti universitari previste nel contesto veneziano predisponendo un banca dati unitaria da pubblicare nel sito.

Altri servizi

Spazio Lavoro

Il CUORI dell'ESU di Venezia è accreditato per l'orientamento presso la Direzione regionale Formazione.

Tra le attività del servizio, oltre a consulenze individuali ed assistenza informativa, di particolare importanza è la pubblicazione periodica online (con cadenza quindicinale) di annunci con le offerte di lavoro che, nel 2013, hanno registrato **n. 5.084 download** da parte dell'utenza.

Progetti europei

Nel corso del 2013 l'ESU ha ultimato la chiusura del progetto "Creatività, progetti professioni CPP2" all'interno del LLP "Leonardo da Vinci", per tirocini professionali europei rivolti a laureati dell'area architettonico-artistica-musicale. Il progetto, che si è concluso nel mese di giugno, ha comportato la gestione di **n. 85 borsisti e la formazione di 96.** I fondi derivanti da queste attività di formazione (€ 17.000,00 del CPP2) sono stati interamente utilizzati per coprire spese e costi di attività del servizio, in particolare Disabilità e tutorato. Nell'anno 2013, in sinergia con l'Università IUAV, l'ESU, tramite il servizio CUORI, ha partecipato al bando LLP 2013-15 con un nuovo Progetto, denominato "Design Your Future - DYF". Tale progetto, come i due precedenti finanziati, si svolge nell'ambito del **protocollo di collaborazione con Università IUAV** su informazione, orientamento pre, intra e post universitario, supporto allo studio e alla disabilità, placement e consulenza psicologica.

Nel 2013 è stato avviato il Progetto a finanziamento europeo FEI 2012 Azione 1 denominato "CIVIS III – Cittadinanza ed Integrazione in Veneto degli Immigrati Stranieri", progetto nel quale ESU di Venezia è partner, così come l'ESU di Padova e l'ESU di Verona (coordinatore per le tre aziende), con Veneto Lavoro e la Regione Veneto - Unità Flussi Migratori quale capofila. Il progetto, rivolto all'integrazione di studenti di paesi terzi, prevede la sperimentazione di un modello di accompagnamento e di orientamento al lavoro: 2 risorse finanziate e rimborso per attività con personale interno

Disabilità

Sul fronte dell'assistenza e supporto alla disabilità, l'Azienda, attraverso il tutorato specialistico, ha offerto supporto a **n. 5 studenti** dell'Accademia delle Belle Arti e alle loro famiglie che presentavano disabilità diverse.

Per ogni studente viene predisposto un progetto di inserimento e facilitazione alla frequenza, d'accordo con il soggetto e con la sua famiglia; come da Regolamento dell'azienda, può impiegare tutor studenti "150 ore", appositamente selezionati e formati, e/o specialisti. Le linee di

intervento nel 2013 hanno riguardato l'accompagnamento, il supporto alla frequenza, l'Interpretariato nella Lingua dei segni, il supporto allo studio per dislessia o per disabilità sensoriale. È un servizio che viene finanziato anch'esso con i proventi del Progetto "Leonardo".

Attività di orientamento e consulenza psicologica

ATTIVITA'	2009	2010	2011	2012	2013
Progetto "Scenari":					
- n. Scuole partecipanti	31	28	17	10	11
- presenze agli incontri di gruppo	1.790	1.803	1.296	511	1.145
- colloqui individuali	1.697	1.639	1.200	584	789
Consulenza psicologica e sul metodo di studio:					
- numero colloqui	754	659	742	743	597
- numero utenti	167	133	147	146	155

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Consolidamento e sviluppo progetti a finanziamento europeo

Per l'anno 2014 proseguirà il lavoro di consolidamento dei Progetti a finanziamento europeo avviati negli anni precedenti, anche come ampliamento del ventaglio di offerta di servizi di orientamento. In particolare lo sviluppo del progetto "CIVIS III – Cittadinanza ed Integrazione in Veneto degli Immigrati Stranieri", dove le Aziende regionali per il Diritto allo Studio sono state inserite tra i soggetti proponenti all'interno della Azione 2 – Orientamento al lavoro e sostegno all'occupabilità.

Customer Satisfaction

Tra gli obiettivi operativi indicati nel *Piano della Performance* 2013 era previsto anche l'avvio di "Indagini di Customer Satisfaction" per valutare la qualità e, soprattutto, il gradimento dei servizi aziendali erogati in favore degli studenti universitari.

L'Ufficio Orientamento e Consulenza Psicologica pertanto ha predisposto due campagne rispettivamente per il Servizio di Ristorazione e il Servizio Abitativo.

Servizio di Ristorazione

Nel corso dell'anno sono state condotte due campagne di indagine di gradimento del servizio, relativamente a due punti di ristorazione (mensa Rio Novo e mensa Fortunato Irene alla Giudecca). La modalità di fruizione del servizio (frequenza di utilizzo, pasti consumati) e il gradimento (relativamente alla qualità del cibo – disponibilità, caratteristiche sensoriali; igiene, cortesia del personale, valutazione di qualità dei piatti, tempi di attesa e facilità di accesso alle informazioni, rapporto qualità/prezzo) sono state indagate e sono oggetto di un'analisi dei dati di tipo statistico. Il progetto si completa con una relazione che, inviata alla Dirigenza, produrrà informazioni utili per interventi di miglioramento del servizio.

Residenze studentesche

Il progetto ha comportato una prima fase di analisi delle buone pratiche e degli strumenti in uso presso altri ESU, e la distribuzione di un questionario sui fattori di qualità percepiti (in particolare, relativamente alla soddisfazione sulla relazione con gli uffici, i portieri, i tutor, gli altri studenti; sul grado di ascolto dell'utenza, sulle dotazioni e sull'adeguatezza degli spazi, la tempestività delle manutenzioni, la possibilità di studiare/riposare senza disturbi). A questa parte quantitativa segue una parte per i commenti ed i suggerimenti. Il questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti è stato sottoposto a tutti gli alloggiati presenti nelle strutture e residenze universitarie. Il progetto proseguirà con l'analisi dei dati e con una relazione per la Direzione.

Ogni questionario è stato trattato nel rispetto della garanzia di riservatezza dei dati personali (Dgls n. 196/2003). **Gli indicatori di performance sono stati raggiunti**.

Conclusioni

Operatività: incremento output

Durante l'anno 2013 gli output dei servizi a favore degli studenti universitari, come evidenziato nelle varie tabelle della Relazione, presentano una crescita rispetto ai dati dell'anno precedente pur in presenza di una contrazione delle spese correnti. Ne consegue che le operazioni poste in essere dall'Azienda nel perseguimento dei propri fini istituzionali sono improntate ai principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Sembra tuttavia un paradosso generare tali risultati in un contesto economico finanziario in cui opera l'Azienda, sottoposto ai stringenti limiti del Patto di Stabilità e alla tensione sulla liquidità nonché al blocco sostanziale di nuove assunzioni di personale, che escludono di fatto quelle opzioni operative che potrebbero essere causa di aumenti di spesa ancorché correlata a potenziali maggiori entrate.

La strategia di contrasto alla generale tendenza alla regressione dell'attività economica, si è basato:

- Sull'adozione di un **modello di sviluppo sostenibile economicamente**: la valutazione dell'espansione dei servizi aziendali è strettamente correlata al principio della sostenibilità economica; la metodologia di espansione di nuovi servizi prevede il coinvolgimento di partner pubblici, privati a seconda delle varie iniziative poste in essere da ESU (ad esempio la nuova residenza "Ai Crociferi" che prevede 106 posti letto a favore degli studenti assistiti è gestita da una società privata individuata dalla Fondazione IUAV).
- Sulla **forte motivazione del personale** dell'azienda, a trovare soluzioni a favore degli studenti, che ha consentito il superamento di ostacoli con un approccio *problem solving* basato sull'innovazione tecnologica, sulla ricerca di soluzioni di semplificazione, sulla sinergia tra uffici e su una vincente visione di "difesa e sensibilizzazione del fine pubblico del Diritto allo Studio".
- Gli studenti e gli atenei che a fronte dei problemi di ordine finanziario della Regione del Veneto (Patto, trasferimenti, cassa, ecc) richiedono comunque il mantenimento dell'esistente entità dei servizi. **Gli studenti sono stati coinvolti** ad esempio nel ruolo di tutor delle residenze universitarie utilizzando lo strumento delle 150 ore e con l'Università IUAV vi è una buona intesa e collaborazione sulla gestione di importanti progetti comunitari.

Aspetti finanziari: confermato il mantenimento dell'equilibrio di Bilancio

Nel corso dell'esercizio finanziario 2013 è **stato mantenuto l'equilibrio finanziario** di parte corrente della gestione del bilancio. Si conferma altresì l'avvenuto rispetto dei stringenti limiti del Patto di Stabilità e dei limiti previsti dalla Spending review (consulenze, missioni, auto, ecc.).

La gestione della liquidità durante l'esercizio finanziario è stata molto sofferta a causa della generale dilazione dei pagamenti dei debitori dell'Azienda ed in particolare al ritardo nell'erogazione delle tranche del contributo annuale regionale.

Si ribadisce che l'Ente **non è indebitato o ha in corso mutui**.

Investimenti: l'ESU nel corso del 2013 ha più che raddoppiato le spese in c/capitale

Durante l'anno 2013 l'ESU ha più che raddoppiato le spese impegnate in conto capitale in quanto è stata data esecuzione a vari interventi urgenti di manutenzione straordinaria sugli immobili in gestione. La copertura della spesa è avvenuta sia con quote di avanzo vincolato derivante da finanziamenti regionali in conto capitale e sia con l'ulteriore destinazione di avanzo libero. In particolare è stato raggiunto uno degli obiettivi prioritari fissati dal Consiglio di Amministrazione ossia **è stata completata la ristrutturazione del primo piano del Palazzo Badoer** per destinarlo ai servizi orientamento, assistenza psicologica, sala studio, ecc. I lavori sono stati completati nei tempi prestabiliti e si è provveduto ad effettuare il relativo trasferimento del personale e a provvedere al trasloco dei mobili ed attrezzature in modo tale da lasciare liberi gli spazi del primo piano dell'immobile in Rio Nuovo Calle Larga Foscari n. 3861 contiguo alla Caserma dei Vigili del Fuoco.

Soluzione del contenzioso tra Regione Veneto, ESU di Venezia e Università Ca' Foscari

Al fine di risolvere il contenzioso con l'Università Ca' Foscari sui due immobili gestiti da ESU (Residenza universitaria San Tomà e primo piano del Palazzo sito in Rio Nuovo), il Consiglio di amministrazione dell'ESU di Venezia, constatato il completamento del trasferimento di cui al punto precedente, con l'approvazione della Delibera n. 4 del 30/01/2014 ha stabilito che gli spazi del piano terra e del 1° piano su porzione di immobile in Rio Nuovo Calle Larga Foscari n. 3861, contiguo alla Caserma dei Vigili del Fuoco, concesso in uso perpetuo dal proprietario Comune di Venezia all'Università Ca' Foscari, non sono essenziali per l'esercizio delle funzioni istituzionali dell'ESU di Venezia. Inoltre ha preso atto che detti spazi dell'immobile saranno destinati dall'Ateneo ad aule per l'attività didattica dell'Università Ca' Foscari e di consegnare di fatto detti spazi alla medesima Università. È stato inoltre approvato di sottoscrivere un contratto di comodato d'uso gratuito della durata pluriennale rin-

novabile per la gestione della Residenza universitaria denominata “San Tomà” situata in centro storico a Venezia.

L’Università si impegna al preventivo e/o contestuale (insieme alla Regione del Veneto) ritiro dell’atto di citazione in giudizio notificato alla Regione del Veneto e all’ESU di Venezia in data 14/03/2013.

Giorgio Tana
Presidente ESU Venezia