



REGIONE DEL VENETO

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

# Relazione sull'attività svolta nell'anno 2015

(approvata con Decreto del Commissario Straordinario n. 9 del 31 marzo 2016)

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 - 2016

Dorsoduro 3439/a, 30123, Venezia

[segreteria@esuvenezia.it](mailto:segreteria@esuvenezia.it); [protocollo.esuvenezia@pecveneto.it](mailto:protocollo.esuvenezia@pecveneto.it)

[www.esuvenezia.it](http://www.esuvenezia.it)

## Indice generale

### Identità, profilo e attività 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 e Piano Anticorruzione	p. 12
La Carta dei Servizi	p. 16
Struttura organizzativa	p. 17
Risorse umane	p. 20
Comunicazione e informazione	p. 28
Innovazione	p. 31
Gestione del patrimonio	p. 35
Ambiente, sostenibilità, progetti speciali	p. 40
Archivio aziendale e gestione documentale	p. 44

### Risorse economiche e finanziarie

Premessa	p. 45
Equilibrio finanziario	p. 47
Altri adempimenti soggetti a monitoraggio	p. 48
Quadro finanziario 2015	p. 54
Verifica, analisi, contrattazione e acquisti	p. 55
Tabelle	p. 57

### Attività e servizi erogati

Introduzione	p. 63
Borse di studio	p. 64
Servizi abitativi	p. 67
Servizio ristorazione	p. 73
Orientamento, supporto allo studio e consulenza psicologica	p. 77
Attività culturali, sportive e ricreative	p. 80
Prospettiva Europa	p. 82
Altri servizi (spazio lavoro, disabilità, mobilità internazionale)	p. 85
Customer Satisfaction	p. 86

<b>Programma di Lavoro per l'anno 2016</b>	<b>p. 90</b>
--	--------------

## Identità, profilo e attività aziendale

### Premessa e nota metodologica

Scopo principale di questa relazione sulle attività 2015 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 con-

fronto permanente con tutte le parti interessate consentendo di migliorare sempre più la propria attività istituzionale.

Non certo ultima viene la necessità di relazionare l'attività svolta alla Giunta Regionale ed al Consiglio Regionale del Veneto in conformità a quanto prescritto dall'art. 8 della Legge Regionale 18 dicembre 1993, n. 53 e dall'art. 14, comma 6 della Legge Regionale 7 aprile 1998, n. 8.

### Guida alla lettura

Il documento è suddiviso in quattro parti:

- la prima descrive e illustra l'organizzazione e l'attività 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 quarta delinea il Programma di Lavoro per l'anno 2016.

La rendicontazione è stata articolata prevalentemente per *stakeholder*, soprattutto l'utenza studentesca, al fine di rendere più evidenti e intelleggibili 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'Azienda, in particolare dalle relazioni redatte dalle Macrofunzioni e singoli Uffici per l'anno 2015.

## 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 2015, questi ultimi sono stati garantiti a prezzi conte-

nuti 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 2015/2016 approvato dalla Giunta della Regione Veneto il 15 maggio 2015 con Deliberazione n° 783.

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 esperienze 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 triennale, 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 2015 il CdA dell'ESU di Venezia ha provveduto ad aggiornare il Piano della Performance (Delibera n. 29 del 08/09/2015) assegnando gli obiettivi al personale dirigenziale ed al personale dipendente.

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 2015.

Di seguito si elencano i progetti strategici aziendali assegnati alla Direzione e al personale dell'ESU per il 2015 segnalando il numero di pagina dove sono illustrati i risultati conseguiti.

## Obiettivi strategici 2015-2017

### Prospettiva economica-finanziaria

- Razionalizzazione della spesa e garanzia della sostenibilità dei servizi

### Prospettiva del cliente/utente

- Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria
- Miglioramento della qualità dei servizi offerti

### Prospettiva dei processi interni

- Trasparenza e anticorruzione: coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti e delle misure previste in tema di prevenzione della corruzione, dell'integrità e della trasparenza
- Dematerializzazione e digitalizzazione dei processi:

- Completamento e definizione Archivio Aziendale - fasi Storico e Deposito
- Realizzazione sistema di conservazione digitale degli archivi documentali informatici, secondo le regole di cui al DPCM 03/12/2013 e ss.mm.ii.
- Trasferimento di processi aziendali su piattaforma digitale (es. pagamenti online)

### Prospettiva dello sviluppo e della crescita

- Interventi sul patrimonio edilizio
- Attivazione di progetti finanziati dall'Unione Europea o da altre Istituzioni
- Incrementare l'azione sinergica coi partner istituzionali

## Progetti strategici anno 2015

### n. 1 Miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Azienda

Elenco progetti 2015	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
<b>Sistema pagamenti elettronici a favore utenza studentesca</b>	<p>Il Progetto vuole offrire la possibilità all'utenza studentesca di effettuare qualsiasi pagamento verso l'Amministrazione in modalità elettronica, permettendo ai fruitori di servizi ESU di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ scegliere liberamente il prestatore di servizi di pagamento (es. banca, istituto di pagamento/di moneta elettronica);</li> <li>▪ scegliere tra più strumenti di pagamento (es. addebito in conto corrente, carta di credito, bollettino postale elettronico);</li> <li>▪ scegliere il canale tecnologico di pagamento preferito per effettuare l'operazione (es. conto web, ATM, mobile);</li> <li>▪ conoscere preventivamente i costi massimi dell'operazione da effettuare e contemporaneamente avere garanzia della correttezza dell'importo da pagare;</li> <li>▪ ottenere immediatamente una ricevuta con valore liberatorio</li> </ul>	<p>Sviluppo dell'attività progettuale e prima implementazione della Procedura da conseguirsi entro a.a. 2015/2016</p>	<p>Indicazioni a pp. 32, 33</p>
<b>Mantenimento servizio di ristorazione ai poli universitari</b>	<p>Obiettivo. Aumento del numero dei pasti erogati nei centri di ristoro dell'Azienda, con verifica e costante ricerca delle migliori condizioni per il convenzionamento esterno in tema di logistica, servizio e costi.</p>	<p>Indicatori Massimi 210.000 pasti Indicatori Minimi 150.000 pasti</p>	<p>Indicazioni a pp. 73-75</p>
<b>Aumento standard servizi nelle residenze</b>	<p>Obiettivo è quello di omogenizzare la qualità dei servizi offerti nelle residenze universitarie, in particolare rispetto alla possibilità di autonoma ristorazione all'interno delle stesse. Vi sono infatti alcune strutture residenziali, lontane dalle mense universitarie e prive di piccolo centro cottura esterno</p>	<p>studio di fattibilità ed eventuale sviluppo progettuale per la realizzazione di punti cottura/ristoro nelle Residenze Junghans e Ausiliatrice di proprietà dell'Amministrazione comunale</p>	<p>Indicazioni a pp. 36-37, 69-70</p>

## Progetti strategici anno 2015

### n. 2 Incremento dell'azione sinergica con i partner istituzionali

Elenco progetti 2015	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
<b>Alloggi studenti mobilità internazionale</b>	Obiettivo è quello di continuare la positiva collaborazione con l'Università Ca' Foscari, Iuav e Accademia di Belle Arti per garantire l'ospitalità ad almeno 260 studenti stranieri partecipanti ad un programma di mobilità internazionale. Potenziare l'ospitalità agli studenti partecipanti alle Summer School presso gli Atenei Veneziani, durante i mesi estivi, in corrispondenza con la sospensione dell'attività didattica, garantendo così un riempimento delle strutture per 340 giorni all'anno.	Indicatori Massimi 310 studenti ospitati  Indicatori Minimi 270 studenti ospitati	Indicazioni a pp. 68, 85-86

## Progetti strategici anno 2015

### n. 3 Valorizzazione Patrimonio Immobiliare

Elenco progetti 2015	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
<b>Residenza Adriatic</b>	Ottenimento di tutti gli elementi necessari al fine di fornire all'organo di indirizzo politico amministrativo gli elementi per procedere alle operazioni di valorizzazione di tale immobile	1) ottenimento di una Relazione di Stima aggiornata necessaria alle fasi di asta o permuta 2) Adesione alla Proposta Immobili 2015 dell'Agenzia del Demanio.	Indicazioni a pag. 38-39

## Ulteriori progetti in continuità o completamento

### n. 4 Dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Elenco progetti 2015	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
<b>Completamento e definizione archivio aziendale - fasi storico e deposito</b>	Adozione di tutte le misure e gli interventi necessari alla costituzione finale dell'archivio Aziendale storico e di deposito	1) analisi della complessiva giacenza documentale 2) creazione degli eventuali elenchi di scarto in funzione del Massimario di scarto adottato dall'Azienda; 3) confronto con gli organi preposti (sezione Regione Veneto e Soprintendenza Archivistica; 4) adozione degli atti amministrativi conseguenti e necessari per tali operazioni di scarto	Indicazioni a pag. 44

## Amministrazione Trasparente e Piano Anticorruzione

### 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, Direttore dell'Azienda.

Il Consiglio di Amministrazione con delibera n. 12 del 30 marzo 2015, ha poi approvato il **Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2015-2017**, dando piena attuazione al principio di generale trasparenza, di cui all'articolo 1 del Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33.

#### **Le azioni adottate dall'Azienda in conformità al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2015-2017**

In attuazione del contenuto dell'art. 1 comma 8 della legge 190/2012, con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 30 marzo 2015, su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione, è stato approvato dall'ESU di Venezia il **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2015-2017**.

Il piano, redatto in coerenza con le disposizioni contenute nella legge n. 190/2012 e nel Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), è stato redatto nell'ottica di fornire una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e stabilire interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio, nonché di creare un collegamento tra prevenzione della corruzione-trasparenza performance per

una più ampia gestione del «rischio istituzionale».

La predisposizione del piano è stata curata dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione, con la partecipazione dei Dirigenti/Responsabili per i Servizi di rispettiva competenza ed è stato elaborato seguendo le indicazioni fornite dal PNA, predisposto dal Dipartimento della Funzione pubblica ai sensi dell'art. 1, comma 4, lett. c) della L. n. 190/2012, approvato con delibera n. 72/2013 della CIVIT (ora ANAC).

Il Piano è stato trasmesso all'OIV per la verifica di coerenza e la formulazione di eventuali osservazioni, di cui si è tenuto conto nella stesura finale. Preventivamente all'adozione del Piano, si è provveduto alla pubblicazione della sua bozza sulla home-page del sito istituzionale, al fine di garantire la partecipazione degli stakeholder alla sua stesura, tramite consultazione.

Successivamente all'adozione del Piano, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione ha effettuato incontri, sia con i Dirigenti e Responsabili, finalizzati alla piena attuazione del Piano, che si è esplicitata con l'adozione delle misure previste. In particolare, ai Responsabili dei Servizi è stata richiesta la piena realizzazione di quanto statuito dal "Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità", che è stata dagli stessi garantita, attraverso

l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti.

Tutti i dipendenti sono stati portati a conoscenza dei contenuti del Codice di comportamento, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 33 del 19/12/2013.

Particolare rilevanza è stata data alla diffusione della cultura della legalità mediante l'organizzazione di diversi momenti di informazione e formazione organizzati in house ed esternamente su temi etici e di legalità, con l'impegno del Responsabile Prevenzione Corruzione, dei Responsabili di settore e di esperti esterni.

Le misure del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità sono coordinate con le misure e gli interventi previsti dal Piano di prevenzione della corruzione. Il pieno rispetto degli obblighi di trasparenza, infatti, oltre che costituire livello essenziale delle prestazioni erogate, rappresenta un valido strumento di diffusione ed affermazione della cultura del rispetto delle regole, nonché di prevenzione e di lotta ai fenomeni corruttivi.

Per una migliore attuazione degli obblighi di trasparenza richiesti dal legislatore nonché delle misure di prevenzione individuate nel PTPC, è stata garantita a tutti i settori dell'Ente un supporto mediante risposte ai quesiti pervenuti per posta o telefonicamente sull'etica e sulla trasparenza amministrativa.

Si evidenziano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le misure di prevenzione della corruzione che hanno trovato prima applicazione a partire dal 2014 e dovranno continuare ad essere attuate in quanto possono ritenersi parte dell'attività ordinaria di ciascun settore:

- Adeguamento degli atti d'incarico e dei contratti alle previsioni del codice di comportamento, inserendo la condizione dell'osservanza dei codici di comportamento per i collaboratori esterni a qualsiasi titolo, per i titolari di organo, per il personale impiegato negli uffici di diretta collaborazione dell'autorità politica, per i collaboratori delle ditte fornitrici di beni o servizi od opere a favore dell'Amministrazione, nonché prevedendo la risoluzione o la decadenza dal rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dai codici.
- Adeguamento dei decreti d'incarico dei dirigenti alle previsioni dell'art. 13 c. 3 del DPR n. 62/2013. I dirigenti, inoltre, hanno certificato, al momento del conferimento dell'incarico, l'insussistenza di cause di inconferibilità e di incompatibilità previste dal d.lgs. n. 39/2013, provvedendo alla relativa pubblicazione
- Obbligo di astensione in caso di conflitto di interessi così come disciplinata dal Codice di Comportamento dell'Ente.
- Inserimento nei contratti di assunzione del personale della clausola che prevede

il divieto di prestare attività lavorativa (a titolo di lavoro subordinato o autonomo) per i tre anni successivi alla cessazione del rapporto nei confronti dei destinatari di provvedimenti adottati o di contratti conclusi con l'apporto decisionale del dipendente.

- Inserimento nei bandi di gara o negli atti prodromici agli affidamenti della condizione soggettiva di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle P.A. nei loro confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.
- Nell'ambito della formazione delle commissioni di concorso/gara effettuazione controlli e accertamento sui procedimenti penali mediante dichiarazione sostitutiva di certificazione resa dall'interessato.
- È stata disciplinata la procedura di accesso civico, inteso quale diritto dei cittadini di richiedere documenti, informazioni o dati che l'Ente ha omesso di pubblicare pur avendone l'obbligo. È stata, inoltre, predisposta una procedura automatica

per la compilazione e l'invio dell'istanza di accesso civico, attraverso il portale internet, evidenziando così la gratuità della richiesta, e l'assenza di specifica motivazione.

- Il PTPC 2015-2017 ha altresì sottolineato l'importanza della procedura di whistleblowing, dedicando un apposito allegato alla sua disciplina e alle modalità attuative. Con l'espressione whistleblower si fa riferimento al dipendente di un'amministrazione che segnala violazioni o irregolarità commesse ai danni dell'interesse pubblico agli organi legittimati ad intervenire. La segnalazione (whistleblowing), è un atto di manifestazione di senso civico, attraverso cui il whistleblower contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per l'amministrazione di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo. Il whistleblowing è la procedura volta a incentivare le segnalazioni e a tutelare, proprio in ragione della sua funzione sociale, il whistleblower.

## 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](http://www.esuvenezia.it) > Servizi Online > Carte 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.



## Struttura organizzativa

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

Gli organi dell'Azienda sono:

- Il **Presidente**: è nominato dal Consiglio Regionale su proposta della Giunta regionale, d'intesa con il Rettore delle Università (Iuav e Ca' Foscari). Il Presidente rappresenta l'Azienda, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione.
- Il **Consiglio di Amministrazione**: è nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale ed è composto dal Presidente, da 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 il CdA ha concluso definitivamente il suo mandato, dopo la proroga prevista ai sensi dell'art. 4 LR 27/1997, in data 11 dicembre 2015, con la seguente composizione:

### 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 al 12/03/2014)<br>Filippo RIZZONELLI (Rappresentante studenti dal 28/07/2014) |
| 8) Alberto SCUTTARI (designato dal Rettore dell'Università Ca' Foscari)  |
| 9) Lucia BASILE (designata dal Rettore dello IUAV dal 17/07/2013)  |

Come previsto dalla normativa vigente il Presidente dell'ESU, usufruendo della proroga prevista ai sensi dell'art. 4 LR 27/1997, rimarrà in carica fino al 6 febbraio 2016.

Con Decreto del Presidente del Consiglio Regionale n. 31 del 7 dicembre 2010 sono stati nominati i componenti del Collegio dei Revisori dei Conti; il Collegio dei Revisori dei Conti, usufruendo della proroga prevista ai sensi dell'art. 4 LR 27/1997, rimarrà in carica fino al 6 febbraio 2016.

L'Organo risulta così composto:

#### Il Consiglio dei Revisori dei conti

##### PRESIDENTE

Nicola TONELLO

##### MEMBRI EFFETTIVI

Francesco PADRONE

Mario PERINI

Nel corso del 2015 il Consiglio di Amministrazione **si è riunito 10 volte**.

Il Consiglio di Amministrazione (Delibere n. 15 del 28 aprile 2015 e n. 32 del 24 settembre 2015) ha nominato Daniele Lazzarini 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.

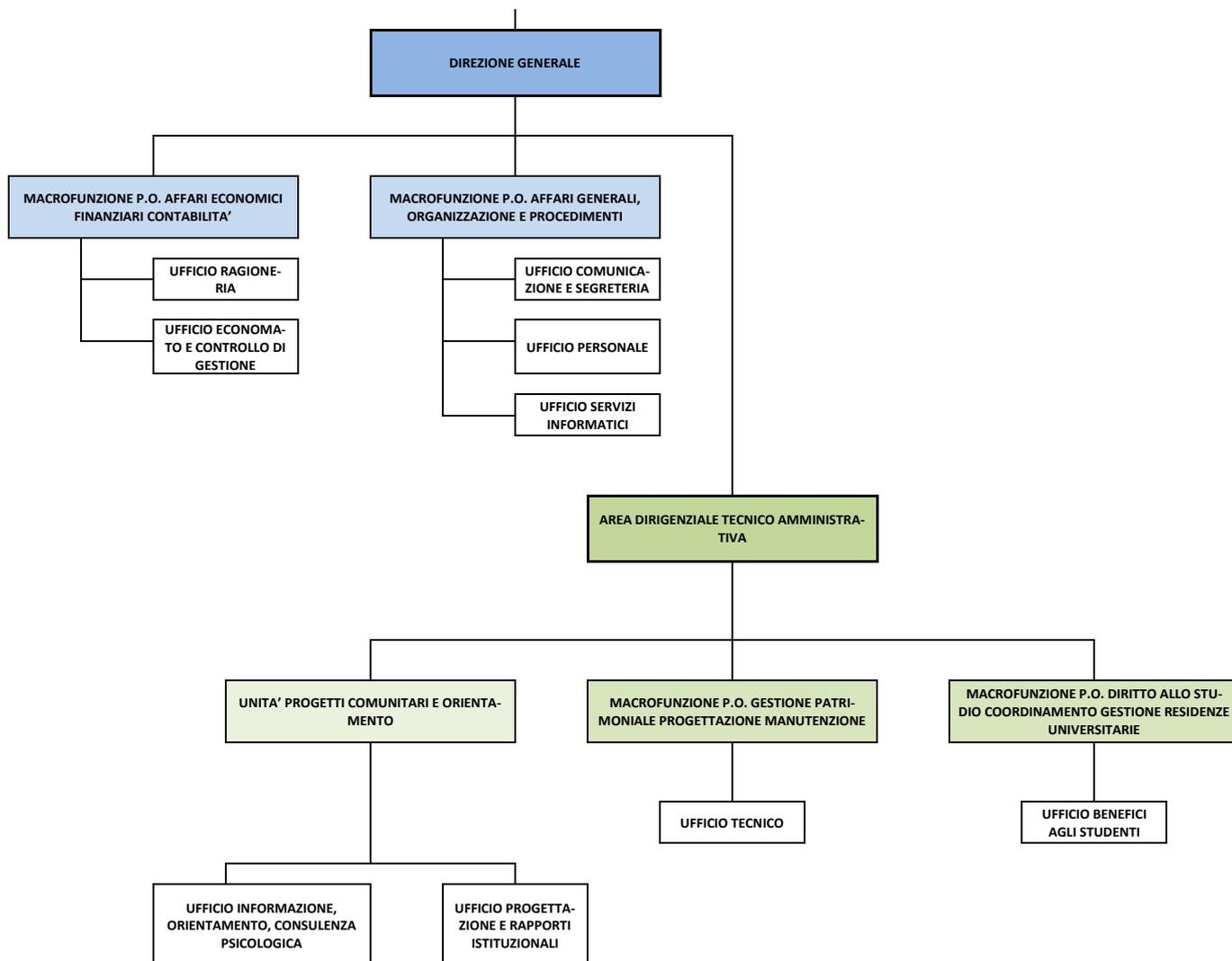
1. Ufficio Comunicazione-Segreteria (Servizio URP - Protocollo)
2. Ufficio Benefici agli Studenti
3. Ufficio Informazione, Orientamento e Consulenza Psicologica

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

1. Ufficio Comunicazione-Segreteria (Servizio Segreteria-Protocollo)
2. Ufficio Progettazione e Rapporti Istituzionali
3. Ufficio Personale
4. Ufficio Ragioneria
5. Ufficio Economato e Controllo di Gestione
6. Ufficio Servizi Informatici
7. Ufficio Tecnico

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

Delibera CdA n. 31/2015



## Risorse umane

Nel corso dell'anno 2015 è stata data attuazione alla nuova struttura organizzativa dell'ESU di Venezia delineata con Delibera del Consiglio di Amministrazione, nel quadro della dotazione organica vigente, riconducendo a maggior unità le diverse articolazioni omogenee e funzionalmente interdipendenti.

Da un lato venivano accorpate sotto l'Area dirigenziale tecnico amministrativa le unità organizzative dove si manifestano direttamente le attività strategiche/core dell'azienda, valorizzando ulteriormente la connotazione operativa e arricchendola con l'istituzione della nuova Unità Progetti comunitari e Orientamento, dedicata in via prioritaria e qualificante alla nuova Prospettiva Europea così come delineata nel Piano delle Performance 2015-2017.

L'Area dirigenziale si struttura pertanto in:

- Macrofunzione p.o. "Gestione patrimoniale, progettazione, manutenzione";
- Macrofunzione p.o. "Diritto allo Studio, coordinamento e gestione residenze universitarie";
- Unità progetti comunitari e orientamento.

Dall'altro venivano ricondotte direttamente in capo alla Direzione Generale le unità organizzative di supporto a quelle strategiche, ricostituendo inoltre come posizione organizzativa la macrofunzione "Affari Generali, organizzazione e procedimenti", costituita dagli Uffici Comuni-

cazione e Segreteria; Personale; Servizi informatici.

La Direzione Generale si articola quindi in:

- Macrofunzione p.o. "Affari economici, finanziari, contabilità";
- Macrofunzione p.o. "Affari Generali, organizzazione e procedimenti".

Il delineato aggiornamento della struttura organizzativa di ESU Venezia viene sintetizzato nello schema nella pagina precedente.

Nel quadro della politica di riforma della pubblica amministrazione, anche il settore del pubblico impiego è stato oggetto di un ampio e continuo processo di rinnovamento, che ha trovato codificazione nel D. lgs. 30.03.2001 n.165 – *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche* – e negli innumerevoli provvedimenti di abrogazione, modifica ed integrazione che si sono succeduti nel tempo, fra cui *in primis* il D.lgs. 27.10.2009 n. 150. Processo incentrato su misure volte all'incremento della produttività del lavoro in un quadro di progressiva riduzione delle risorse umane e materiali.

In quest'ottica si pone anche la politica di contenimento della spesa e di limitazione delle assunzioni di personale che connota viepiù la gestione delle risorse umane nella pubblica amministrazione e che ha determinato a valere dal 1° gennaio 2015:

- Proroga del blocco della contrattazione nazionale, del blocco della vacanza contrattuale nella misura in godimento al 31.12.2013, per il periodo 2015-2018.
- Cessazione delle limitazioni previste dall'art. 9 comma 2 bis del D.L. 78/2010 a norma del quale l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale non poteva essere superiore al corrispondente importo dell'anno 2010 e doveva essere automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio. Pertanto alle risorse stabili del fondo del 2014 andrà detratta la decurtazione operata nel 2014 stesso, quale valore consolidato delle riduzioni operate nel quadriennio 2011 – 2014.
- Possibilità di prevedere ulteriori progressioni economiche orizzontali, con finanziamento interamente coperto dalle risorse stabili, se disponibili nel fondo.

Il complesso ed articolato quadro normativo limitativo delle assunzioni, fermi i vincoli del patto di stabilità e verificata la sostenibilità finanziaria e di bilancio, impone a Regioni ed enti locali, fra l'altro, le seguenti limitazioni:

- Contenimento delle spese di personale, di cui all'art. 1 comma 557 della legge 296/2006 (legge finanziaria 2007), secondo il parametro di riferimento rappresentato dal valore medio di spesa del triennio pre-

cedente (2011-2013) quale parametro temporale fisso e immutabile, in luogo del previgente valore dinamico costituito dalla spesa dell'anno precedente.

(Comma 557 - *quater* dell'art.1 della legge 27 dicembre 2006, n. 296, introdotto dall'art. 5 - *bis* del d.l. 24.06.2014 n. 90, convertito in legge 114/2014)

- Cogenti limiti alle facoltà assunzionali di Regioni ed enti locali sottoposti al patto di stabilità interno che, negli anni 2014 e 2015, possono procedere ad assunzioni di personale a tempo indeterminato nel limite di un contingente di personale complessivamente corrispondente ad una spesa pari al 60 per cento di quella relativa al personale di ruolo cessato nell'anno precedente. La predetta facoltà ad assumere è fissata nella misura dell'80 per cento negli anni 2016 e 2017 e del 100 per cento a decorrere dall'anno 2018.

A decorrere dall'anno 2014 è consentito il cumulo delle risorse destinate alle assunzioni per un arco temporale non superiore a tre anni, nel rispetto della programmazione del fabbisogno e di quella finanziaria e contabile; è altresì consentito l'utilizzo dei residui ancora disponibili delle quote percentuali delle facoltà assunzionali riferite al triennio precedente (calcolata sulla base delle percentuali vigenti negli anni 2011, 2012 e 2013).

(art. 3, comma 5, del D.lg. 24.06.2014 n. 90, convertito in legge 114/2014 così come riformulato dall'art. 4, del D.lg. 19.06.2015, n. 78 convertito con modificazioni, dalla legge 6.08.2015 n. 125)

La politica limitativa delle assunzioni di personale si è intrecciata, da ultimo, con la necessità di salvaguardia dei livelli occupazionali nel sistema pubblico a seguito del processo di riforma delle province avviato con legge 7 aprile 2014 n. 56, cosiddetta Legge Delrio, che ha rivisto profondamente ruolo ed organizzazione delle Province, trasformate in enti territoriali di area vasta, istituendo le città metropolitane e demandando alle Regioni l'adozione di proprie leggi di riordino delle funzioni delegate o trasferite alle Province. La legge 23 dicembre 2014, n. 190 (legge di stabilità per il 2015) all'art. 1, commi da 418 a 430, ha sancito l'obbligatorietà della ricollocazione del personale in soprannumero dei cosiddetti enti di area vasta (province e città metropolitane), determinando di fatto un pressoché totale blocco delle assunzioni.

Infatti Regioni e enti locali devono destinare le proprie quote di capacità assunzionale a tempo indeterminato degli anni 2015 e 2016 (ovvero calcolate sulla base delle cessazioni degli anni 2014 e 2015) all'immissione in servizio dei vincitori di concorso pubblico e alla ricollocazione delle unità soprannumerarie di città metropolitane e province, destinatari di processi di mobilità; la capacità assunzionale può arrivare al

100% dei cessati esclusivamente per il riassorbimento dei dipendenti degli enti di area vasta; la spesa dei soggetti transitati non si considera ai fini del rispetto del contenimento di cui all'art. 1, comma 557, della legge 296/2006.

La Regione del Veneto, con Legge regionale n. 19 del 29 ottobre 2015 di riordino delle funzioni amministrative provinciali, provvedeva al completo riassorbimento del personale soprannumerario provinciale del proprio ambito territoriale, ai sensi dell'art. 3, comma 1, del D.M. del 14.09.2015, ottemperando così anche per i propri enti strumentali all'obbligo di ricollocazione del personale provinciale.

In pratica, sino a quando non vi sarà l'ufficialità del completamento della procedura di ricollocazione, resa nota mediante comunicazione pubblicata nel portale della mobilità del Dipartimento della Funzione Pubblica, le amministrazioni del territorio regionale non potranno riprendere ad utilizzare le ordinarie forme di provvista di personale, e ciò indipendentemente dal completamento del processo nelle altre regioni.

Per tutto l'anno 2015 si è pertanto determinato un vero e proprio blocco delle assunzioni che ha aggravato il preesistente stato di criticità dell'organico aziendale, come dimostra il raffronto tra la vigente dotazione organica e il personale effettivamente in servizio alla data del 31 dicembre 2015, **che evidenzia una carenza**

di personale del 20,37 % rispetto alla dotazione organica.

Categoria	Unità Dotazione Organica	Posti coperti 31.12.15	Posti vacanti 31.12.15
Dirigenti	1	1	
D	15	11(*)	4
C	16	12	4
B	22	19	3
A	0	0	
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>43</b>	<b>- 11</b>

(\*) di cui 1 unità in aspettativa senza assegni con diritto alla conservazione del posto

Rispetto al personale in servizio, nell'anno 2015, si sono registrati i seguenti movimenti:

- n. 1 rinnovo contratto di lavoro a tempo determinato, sottoscritto con un Assistente amministrativo contabile, cat. giur. C, assegnato all'Ufficio Ragioneria, previa autorizzazione regionale conseguita con D.G.R. n. 138 del 10/02/2015 conseguente ad esito negativo della ricognizione preventiva condotta presso gli enti strumentali della Regione Veneto e presso le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del D. Lgs. 165/2001 per comando in entrata della medesima figura professionale. Periodo dal 23 febbraio 2015 al 6 febbraio 2016.
- n. 1 trasferimento per mobilità in uscita presso altra pubblica amministrazione ai

sensi dell'art. 30 del D.lgs. 165/2001, di un Esperto informatico, cat. giur. D3, con decorrenza dal 1 novembre 2015 a seguito periodo di comando.

Anche nel corso del 2015 l'Ente si è avvalso dell'opportunità di utilizzare lavoratori socialmente utili nella realizzazione dei progetti di pubblica utilità approvati, nonché della collaborazione di **nr. 3 psicologi Volontari del Servizio Civile Nazionale**, assegnati all'Unità progetti comunitari e orientamento.

### Stage e tirocini

L'Azienda, grazie alle convenzioni sottoscritte con l'Università Ca' Foscari di Venezia e con la Provincia di Venezia – Servizio Politiche attive per il Lavoro – Servizio Formazione professionale, ha dato avvio ad alcune iniziative formative di natura temporanea ospitando presso i propri uffici **n. 3 studenti**, 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. Gli stagisti hanno prestato servizio presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (1 unità), l'Ufficio Informatico e Tecnologico (1 unità) e l'Ufficio Tecnico (1 unità).

## Il progetto Valore Pa

Nell'ambito delle prestazioni sociali previste in favore degli iscritti, l'INPS ha promosso un bando, rivolto a tutte le Pubbliche Amministrazioni, per permettere la partecipazione dei dipendenti a corsi di formazione professionale. L'individuazione dei partecipanti ai corsi è integralmente rimessa alla pubblica amministrazione di appartenenza degli stessi, la quale avrà cura di individuare, quali partecipanti all'iniziativa formativa, coloro che, in ragione dell'attività lavorativa svolta, possano trarre per sé e per l'amministrazione di appartenenza, i maggiori benefici dall'attività formativa stessa, generando, quindi, un "valore" per il sistema, da cui il nome del presente progetto.

L'iniziativa, finanziata integralmente dall'Inps, punta a rafforzare la rete tra le Pubbliche Amministrazioni, così da creare centri multi-stakeholder nell'erogazione di servizi di welfare, capaci di impiegare al meglio le risorse finanziarie ed organizzative e di assicurare la semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni e l'applicazione di criteri di equità e trasparenza.

L'ESU, durante il 2015, ha partecipato a questo bando, ottenendo la **conferma d'iscrizione di 15 dipendenti** che, durante il primo semestre 2016, usufruiranno di **880 ore di formazione**, partecipando ai nove corsi aventi i seguenti contenuti formativi:

▪ Anticorruzione e trasparenza	40 ore
▪ Contratti pubblici e procedure di gara	40 ore
▪ Tutela della privacy e diritto di accesso	40 ore
▪ Documento informatico, firma elettronica, PEC	40 ore
▪ La nuova disciplina del lavoro pubblico	60 ore
▪ Contabilità e fiscalità pubblica	60 ore
▪ Responsabilità amministrativa e disciplinare	40 ore
▪ Fondi comunitari e loro utilizzazione	60 ore
▪ Gestione e trasparenza dati informatici pubbliche amministrazioni (open data)	60 ore

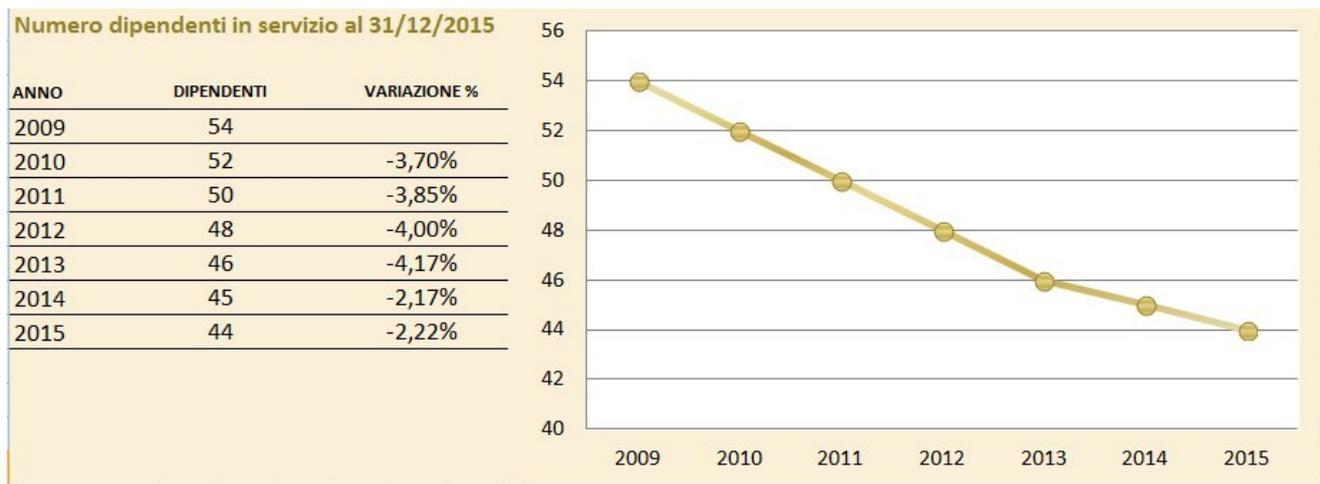
## Benessere organizzativo

Nel 2015 l'Azienda – secondo quanto previsto dalla normativa vigente – ha ritenuto opportuno avviare una serie di iniziative di ascolto dei dipendenti al fine di raccogliere dati e informazioni utili per il miglioramento del **benessere organizzativo interno** essendo consapevole che un aspetto importante della "qualità" delle organizzazioni è dato dal "benessere dei dipendenti" sul luogo di lavoro (progetto strategico aziendale previsto dal Piano della Performance).

Nell'ottobre 2015 si avvia una rilevazione dello stato del clima organizzativo attraverso la predisposizione e la somministrazione al personale dipendente dell'ESU di Venezia, (ma anche a 7 lavoratori socialmente utili e a un dipendente a tempo determinato, per un totale di 49 unità) di un analitico questionario (redatto in forma anonima online, adattato secondo il modello approvato il 29 mag-

gio 2013 dalla Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (Anac). Complessivamente i questionari compilati sono stati 33 che hanno fornito indicazioni particolarmente utili, consentendo una prima estrazione e analisi dei dati propedeutica per un loro successivo trattamento statistico, al fine di pubblicarli, come previsto, nel sito aziendale e nella sezione Amministrazione Trasparente.

### Risorse umane 2015 - Tabelle riepilogative



**Personale FT e PT in servizio al 31/12/2015**

QUALIFICA	FULL TIME		PART TIME 50%		PART TIME 66%		PART TIME 80%		PART TIME 83%	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Direttore	1									
Dirigenti	1									
Categoria D P.O.		3								
Categoria D	4	3*								
Categoria C	3	5	1	1		1		1		2
Categoria B	11	6		1						
TOTALE	20	17	1	2	0	1	1			2

\* Un'unità presta 27 ore in distacco presso altre amministrazioni e 9 ore in azienda

**Personale dipendente suddivisione per titolo di studio al 31/12/2015**

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	3	2
Categoria C			2	1	2	8
Categoria B	9	2	2	6		
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>11</b>

**Personale dipendente suddivisione per anzianità di servizio al 31/12/2015**

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				4	3
Categoria C	3	5		2	1				1		1		0				4	9
Categoria B	1		1	3		1			2	3	3	4		1			11	8
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>23</b>

**Personale dipendente suddivisione per età al 31/12/2015**

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.									1		1				1					
Categoria D						1		1		1	1		1	1	1					
Categoria C					1		6	2	1	1					2					
Categoria B							1	1		1	3	4	2	4	1	1	1	1		
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tassi di assenza presenza personale in servizio**

	PERCENTUALE ASSENZA	DI CUI PER FERIE	PERCENTUALE PRESENZA	ORE DI SCIOPERO	ORE DI PERMESSI SINDACALI
2011	24,88%	12,42%	75,12%	132	3,49
2012*	-	-	-	-	-
2013	27,40%	11,50%	72,60%	16	20,34
2014	27,01%	11,56%	72,99%	24	23,53
2015	25,68%	11,56%	74,32%	0	0
<b>MEDIO</b>	<b>26,14%</b>	<b>11,96%</b>	<b>73,86%</b>	<b>74,00</b>	<b>11,92</b>

\*: dati non disponibili

Corsi di formazione e aggiornamento rivolti al personale (anno 2015)		
N. dipendenti coinvolti in attività formative e di aggiornamento	63	
N. corsi effettuati	30	
N. ore complessive di formazione erogate	266	
Spesa sostenuta	€ 8.912,76	
DESCRIZIONE DEI CORSI EFFETTUATI	DURATA ORE	PARTECIPANTI N.
Appalti pubblici e legalità: la formula della corruzione	6	1
"Il Corporate PA Coaching"	6	1
Corruzione e maladministration. La nuova disciplina dei reati dei dipendenti pubblici	6	1
Gli Open data come strumento di lotta alla corruzione	6	1
Gli open data come misura di contrasto alla corruzione: potenzialità e limiti	6	1
Processi di razionalizzazione e percorsi di mobilità nel contesto della legge 56/2014	6	1
Il manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio	8	26
La prevenzione partecipata: la determinazione ANAC 8/2015 e il ruolo della Pubblica Amministrazione	6	1
Trasparenza e comunicazione armi spuntate senza il territorio. Un vademecum di azioni inclusive	6	1
Corso formazione redattori MyPortal	8	5
Acquisti in forma autonoma ed acquisti effettuati tramite Consip	6	1
Il regime fiscale dei contratti negli enti pubblici	6	1
Prova pratica del sistema AVCpass 2.1	6	1
Comunicazione e cura psichica: oltre la parola	6	2
Tra psicoanalisi e psichiatria in adolescenza	6	2
Sguardi psicoanalitici	6	2
IL Counselling e l'Orientamento in Italia e in Europa: formazione, ricerche, programmi, criticità e prospettive	12	1
Confrenza della rete nazionale diffusione Euroguidance	6	1
Le novità fiscali 2015	6	1
Corso di formazione sul tema della trasparenza ed accessibilità' nella P.A.	6	1
Corso di formazione sul tema del nodo regionale dei pagamenti telematici MyPay	6	1
La gestione del personale nel 2015 come navigare tra le novità	6	1
Corso di aggiornamento per rappresentanti dei lavoratori sulla sicurezza	6	1
Tutela legale e polizia ufficio. Districarsi all'interno del mondo assicurativo	6	1
Esempi di contratti professionali - Società tra i professionisti	6	1
La negoziazione assistita ex D.L. n.132/2014. Una nuova opportunità di risoluzione e delle controversie	6	1
Master in europrogettazione di Venice International University	40	1
Master intensivo in debiti contributivi Inps - Gestione ex INPDAP	6	1
La ricostruzione delle posizioni assicurative tramite passweb	6	1
Corsi online dedicati alla crescita di cultura e competenze digitali	48	2

## Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Aumento della professionalità degli operatori di front office**

In considerazione della sempre più elevata incidenza di studenti stranieri usufruttori dei servizi erogati dall'ESU, risulta necessario che il maggior numero possibile degli operatori volti all'utenza (incluso il servizio di portierato) **venga formato adeguatamente con la conoscenza di almeno una o due lingue straniere**, attraverso l'organizzazione di corsi interni od esterni (progetto strategico aziendale previsto dal Piano della Performance).

- **Attivazione servizio tirocini e collaborazioni studentesche**

Per il 2016 l'Azienda ritiene opportuno potenziare e coadiuvare tutte le iniziative in ambito di tirocini e collaborazioni studentesche, attivando uno specifico servizio in grado di organizzare e gestire in modo unitario, sistematico ed organico le attività previste dalla normativa, che costituiscono importanti misure di formazione e sostegno al diritto allo studio, nell'alveo del perseguimento degli obiettivi sanciti dalla legge regionale 7 aprile 1998, n. 8.

## Comunicazione e informazione

Comunicare e informare puntualmente l'utenza sui servizi erogati è una della priorità strategiche dell'Azienda. Anche nel 2015 l'ESU ha cercato, attraverso molteplici forme di comunicazione istituzionale, di consolidare questo orientamento che persegue alcune azioni e finalità:

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

Lo sportello Infostudenti, aperto tutto l'anno e collocato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), nel corso del 2015 ha registrato **nr. 7.382 contatti**, somministrando prevalentemente informazioni sui servizi aziendali (bando di concorso, servizio abitativo, ristorazione, servizi alla persona) ma anche informazioni sulla vita universitaria, su attività sportive, aggregative e giovanili, manifestazioni cittadine e servizi vari tra cui l'attivazione delle tessere per l'accesso al servizio di ristorazione. Assieme all'URP l'Azienda dispone anche di altri servizi informativi aperti al pubblico: quello ora collo-

cato presso la sede Badoer, gestito dal CUORI che ha registrato **nr. 5.467 contatti** (esclusi quelli di natura specialistica – supporto allo studio e consulenza psicologica – segnalati a pagina 76) e quelli gestiti dall'Ufficio Benefici agli Studenti – anche all'interno delle singole residenze universitarie – che hanno registrato circa **nr. 9.071 contatti** per agevolare le esigenze dell'utenza, soprattutto degli studenti ospiti nelle residenze (ritiro/consegna internet key, consegna documentazione, ritiro e consegna chiavi R.U. Ragusei e appartamenti, ritiro copia dei contratti, informazioni e/o chiarimenti circa i servizi, pagamenti vari, colloqui individuali per problematiche varie).

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 2015 complessivamente il tutorato ha registrato **nr. 1.382 contatti** studenteschi.

Dal mese di febbraio 2015 si è proceduto ad una riorganizzazione complessiva dei punti informativi front-office; presso l'Ufficio di San Tomà si è avviata una nuova formula organizzativa affiancando all'Ufficio Urp uno sportello Info-Studenti – gestito dal personale dell'Ufficio

Benefici – organizzato su aree tematico/settoriali.

Nell'ambito di questa riorganizzazione, considerando la sempre più diffusa internazionalizzazione dell'utenza universitaria e, soprattutto, il deciso consolidamento delle presenze nelle strutture dell'ESU di Venezia di studenti stranieri in mobilità internazionale (per il 2015 complessivamente **nr. 383**) si è istituito uno specifico servizio informativo, collocato nelle Residenze San Tomà e Junghans, dedicato alla **Mobilità Internazionale** rivolto soprattutto agli studenti stranieri ospiti nelle residenze dell'ESU; il servizio è stato pensato e organizzato per garantire una buona accoglienza e sostenerli per il miglior inserimento nella vita universitaria cittadina (per un approfondimento si veda la sezione a pagina 85).

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 2015 è aumentato il numero dei contatti del 10% (al 31 dicembre si registrano **2.602 "amici"**) e, soprattutto, il contenuto e la frequenza della corrispondenza con l'utenza studentesca. Anche il profilo su *Twitter* (più recente rispetto a Facebook) ha registrato un interessante incremento di *followers* (**n. 180** al 31 dicembre). A questi due principali social si affiancano i profili pubblicati su altre *reti sociali*, *Google+*, *Issue*, *Slideshare* capaci di condividere più rapidamen-

te, e con maggior efficacia, materiali illustrativi e divulgativi (pubblicazioni, brochure, relazioni, video, presentazioni interattive, ecc.). L'azienda dispone anche di un canale You Tube dove sono stati pubblicati alcuni video divulgativi sui servizi e le strutture aziendali (trasmessi anche nei centri di ristorazione) registrando complessivamente **nr. 3.115 visualizzazioni**. L'Azienda è consapevole che tutti questi strumenti, oltre a irrobustire gli aspetti informativi sull'attività istituzionale, rappresentano un sensibile e irrinunciabile avvicinamento ai linguaggi e alle forme comunicative delle giovani generazioni.

Nella primavera 2015, dopo alcune riflessioni di carattere tecnico e strategico, l'Azienda ha ritenuto opportuno aderire al sistema informativo MyPortal della Regione del Veneto che ha sostituito il precedente sito web anche per il maggior grado di interazione con altre applicazioni. Nel mese di settembre, in concomitanza con l'apertura dell'a.a. 2015/2016, è stata pubblicata la **nuova versione del sito web aziendale** con nuove e significative funzionalità di comunicazione con l'utenza studentesca.

Altro importante risultato è stato quello di continuare la pubblicazione di alcuni contenuti del sito e altri documenti, tra cui il bando di concorso per i servizi regionali del diritto allo studio e alcuni regolamenti, **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.

Si calcola che oltre il 60% circa dei contenuti sui servizi e attività è stato tradotto in lingua inglese.

Contatti presso Servizi ed Uffici aperti al pubblico - 2015	
Contatti tutorato per l'Accademia BB.AA.	1.382
Contatti all'Ufficio Benefici agli studenti (varie sedi)	9.071
Contatti all'Ufficio Orientamento	5.467
Contatti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	7.382
<b>TOTALE</b>	<b>23.302</b>

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Riattivazione di una newsletter periodica**

Un altro efficace strumento di comunicazione adottato per diversi anni dall'ESU è stato la pubblicazione di un'agile Newsletter periodica – redatta in collaborazione tra URP e Ufficio Orientamento e Consulenza Psicologica – inviata a tutti gli studenti iscritti delle università veneziane e a tutti gli organismi che si occupano del diritto allo studio, l'invio della newsletter si è interrotto all'inizio del 2014 è intenzione dell'Azienda predisporre una nuova piattaforma informatica aggiornandola nella forma grafica e nei contenuti.

- **Traduzione in più lingue del sito e materiali illustrativi**

Considerato il numero crescente di studenti in mobilità internazionale ospitati presso le residenze dell'ESU di Venezia, si evidenzia la necessità di una comunicazione aziendale attenta a questa parte della popolazione studentesca. La lingua inglese è certamente lingua veicolare internazionale e quindi imprescindibile; tuttavia non è sufficiente, considerato il fatto che da una parte molti studenti stranieri non parlano correttamente l'inglese, dall'altra la spiccata vocazione della città di Venezia all'internazionalità e alla interculturalità. Si potrebbe pertanto individuare delle sezioni del sito aziendale da tradurre non solo in lingua inglese, ma anche in altre lingue, europee ed extraeuropee.

## 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.

**Le scelte effettuate hanno seguito alcuni principi consigliati sempre maggiormente dall'AGID:**

- Economicità e riutilizzo degli applicativi in uso presso altri Amministrazioni;
- Standardizzazione, affinché i dati possano essere interscambiabili;
- Digital first, anche i programmi utilizzati internamente devono poter essere utilizzati tramite la connessione di rete ed essere indipendenti dai device utilizzati per l'accesso;
- Sicurezza e Cloud Computing.

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

- consolidare tutte quelle applicazioni e strumenti capaci di ottimizzare, razionalizzare e migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa.
- progettazione e implementazione nuovo sito internet aziendale, in rispetto delle nuove normative AGID, utilizzando la proposta della Regione del Veneto MyPortal;
- pianificazione, organizzazione e coordinamento per l'implementazione del

servizio PagoPA e adesione Nodo dei Pagamenti Nazionale tramite l'applicativo MyPay della Regione del Veneto entro il 31 dicembre 2015;

- installazione di nuove casse mensa che permetta agli studenti possessori della tessera K2 – tessera multiservizi di Ca' Foscari e IUAV – di poter accedere al servizio nella città di Mestre;
- pianificazione, organizzazione, coordinamento e formazione per lo sviluppo e la realizzazione del nuovo sito internet aziendale;
- realizzazione nuova cartellonistica aziendale multilingua;
- aggiornamento delle 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;
- attivazione 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;
- implementazione della conservazione digitale manuale e pianificazione per la realizzazione della stessa in modo automatico;
- pianificazione e coordinamento installazione software gestione contratti e relativa conservazione automatica;
- implementazione ed adeguamento dei sistemi già presenti per la fatturazione elettronica;

- progettazione e analisi economica di una nuova rete internet presso la sede di Badoer, in modo da poter successivamente dare la possibilità agli studenti di accedere alle sale studio tramite Wi-Fi;
- predisporre un piano di analisi del fabbisogno hardware e dei relativi consumi, soprattutto legato alla sala server;
- realizzazione di un programma che permette di registrare e successivamente analizzare le attività legate al Front Office degli studenti, permettendo il miglioramento dell'organizzazione;
- miglioramento del sistema di videosorveglianza e di sicurezza presso la residenza Junghans.

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 nuovo sistema mensa, che permette agli studenti di accedere al servizio tramite la carta multiservizio del loro ateneo; 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.

### **Nodo pagamenti telematici: sistema MyPay**

Il quadro normativo di riferimento è dato, oltre che dall'articolo 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale, anche dall'articolo 15, comma 5-bis, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 che ha introdotto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di accettare i pagamenti a qualsiasi titolo dovuti, anche con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, avvalendosi per «le attività di incasso e pagamento della piattaforma tecnologica di cui all'articolo 81, comma 2-bis, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e delle piattaforme di incasso e pagamento dei prestatori di servizi di pagamento abilitati ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82».

L'auspicato maggior utilizzo di strumenti di pagamento elettronici faciliterà la messa a punto di processi fortemente automatizzati per la gestione e la riconciliazione dei pagamenti da parte della Pubblica Amministrazione, nel rispetto delle soluzioni organizzative in essere.

Al fine di ottemperare a tale disposto normativo e di fornire un migliore servizio all'utenza, il CdA dell'ESU di Venezia, con Delibera n. 24 del 20 luglio 2015, ha provveduto alla stipula di un accordo

con Regione del Veneto e l'Agid (Agenzia per l'Italia digitale) per aderire al sistema MyPay e usufruire dei servizi, per mezzo dell'infrastruttura denominata "Nodo dei Pagamenti-SPC", nella qualità di pubblica amministrazione/gestore di pubblici servizi. Nel corso dell'anno sono state espletate tutte le procedure con la Regione del Veneto per attivare il nodo dei pagamenti telematici, la "personalizzazione" del sistema alle specifiche esigenze tipiche degli utenti dell'ESU di Venezia della piattaforma MyPay e al sistema di gestione informatica delle posizioni degli studenti universitari (alloggio, mensa, altri servizi). Entro il 31 dicembre 2015 sono stati effettuati tutti i test del sistema pagamenti telematici provvedendo anche alla formazione del personale dedicato al monitoraggio delle varie fasi (progetto strategico aziendale previsto dal Piano della Performance).

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Nodo pagamenti telematici**

Rendere pienamente operativo il sistema dei pagamenti telematici, servizio PagoPA, tramite l'applicativo regionale MyPay e MyPivot con la relativa integrazione del sistema gestionale delle residenze universitarie, così da poter garantire oltre al pagamento spontaneo (adottato in questa prima fase), la modalità per flussi, tale da permettere all'utente di trovare la sua posizione debitoria già caricata a sistema, e rendere automatiche le operazioni di riconciliazione.

- **Innovazione tecnologica**

Tra gli obiettivi di sviluppo e miglioramento del servizio si ricorda: la progettazione e pianificazione dell'integrazione del sistema SPID nello Sportello Studenti; la pianificazione, analisi e progettazione della nuova infrastruttura server, ponendo attenzione soprattutto alla sicurezza dei dati e alla loro accessibilità; la pianificazione e l'analisi dei possibili scenari legati agli Open Data; la pianificazione e progettazione di un sistema automatico che permetta la registrazione e l'analisi dei processi amministrativi.

- **Sito web**

Per il 2016 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. In particolare si rende opportuno un miglioramento della comunicazione WEB con l'utenza, rivedendo i testi, le immagini e le guide per l'utilizzo dei servizi.

- **Rete Wi-Fi residenze universitarie**

La connessione internet presso le residenze universitarie è un fattore di importanza strategica; per il 2016 l'Azienda insieme ai suoi partner sta implementando e progettando di ampliare e rendere il servizio più

accessibile agli studenti, in particolare trovando delle soluzioni efficaci per la Residenza Universitaria Abazia.

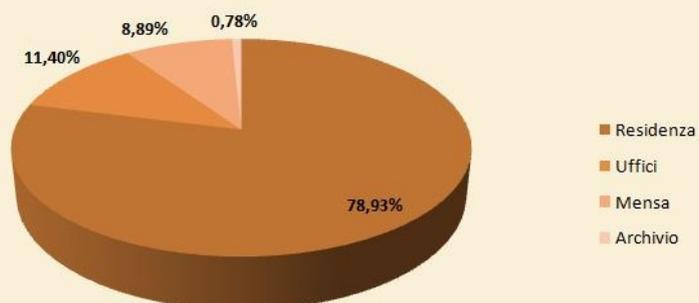
## Gestione del patrimonio

Nella seguente tabella il patrimonio immobiliare di ESU Venezia al 31 dicembre 2015

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	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
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
<b>TOTALE</b>			<b>16.488,06</b>	<b>4.004,10</b>	<b>20.492,16</b>

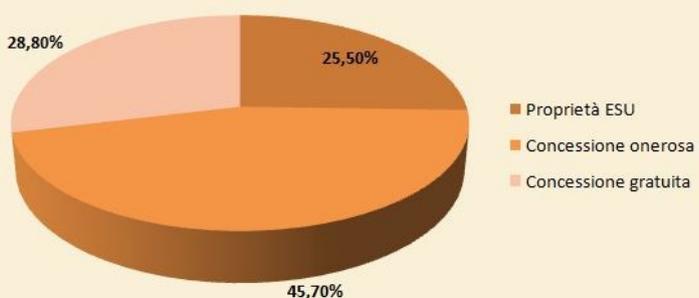
### Destinazione d'uso immobili

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.

Di particolare rilevanza è stata l'ultimazione dei **Lavori di ristrutturazione per la messa in sicurezza contro il fenomeno dell'acqua alta**, l'impermeabilizzazione del piano terra (vasca), completa di dispositivi supplementari, la dipintura e il ripristino delle fessure presso la Residenza Universitaria "Abazia", lavori iniziati nel 2014 (spesa complessiva € 714.285,71; cofinanziamento regionale per il Programma regionale per l'edilizia residenziale pubblica € 500.000,00). I lavori si sono conclusi il 28 febbraio 2015 e l'apertura all'utenza è avvenuta il 1° marzo 2015, mentre i lavori di completamento e miglioramento, avviati sempre nel 2015, si sono conclusi nel mese di dicembre 2015.

L'Ufficio Tecnico, inoltre, nel 2015 ha provveduto ad aumentare lo **standard dei servizi nelle residenze universitarie** (progetto strategico aziendale inserito nel Piano della Performance 2015). In particolare si ricordano i seguenti interventi migliorativi:

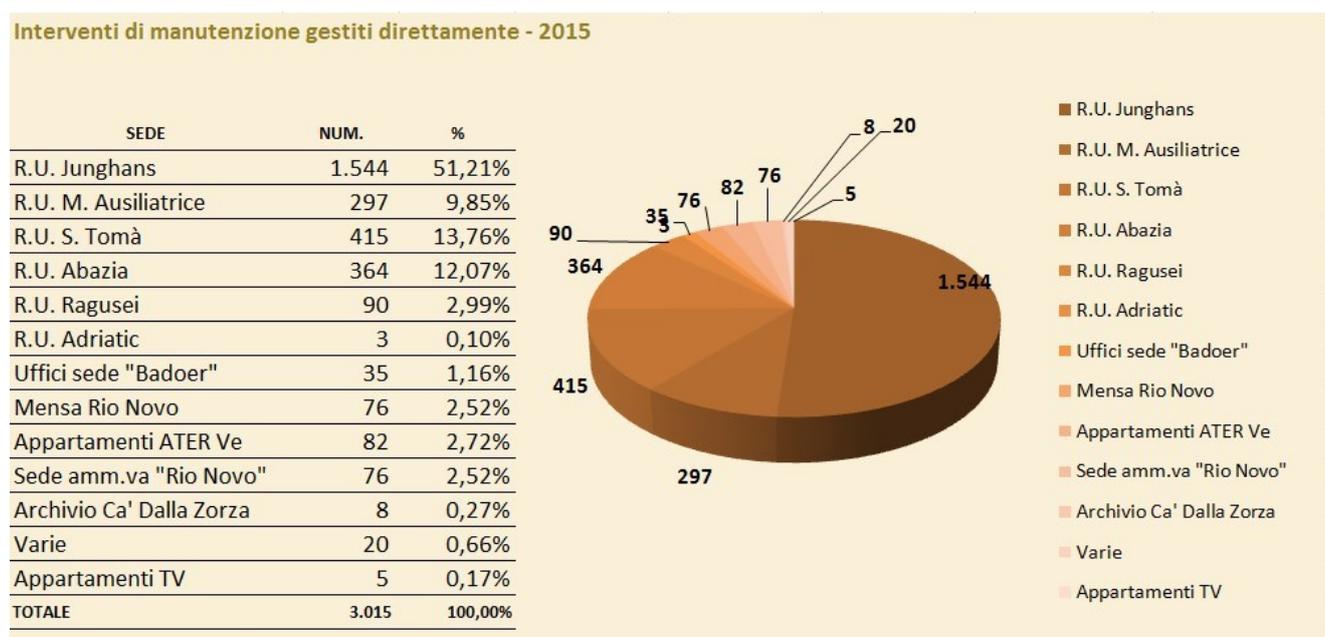
- Compilazione obbligatoria schede sintesi di livello "0", per edifici rilevanti a rischio sismico, delle strutture del Comune di Venezia, date in gestione ad ESU Venezia: R.U. Maria Ausiliatrice e R.U. Ex-Junghans.
- Portineria secondaria temporanea Junghans, durante l'apertura estiva 2015;
- Istruttoria e sopralluoghi per **ripristino impianto telefonico Junghans** ed analisi impianto antenna Vodafone Junghans (installato con assistenza SdM ESU);
- Allacciamento impianti per **nuove asciugatrici** in locali dedicati, presso 3 Residenze Universitarie: Ragusei, Maria Ausiliatrice ed Junghans;
- Fornitura e posa in opera di **nuovi n. 171 estintori** presso immobili di proprietà e/o gestiti da ESU Venezia (data la revisione obbligatoria estintori UNI 9994-1:2013);
- Realizzazione **nuovo impianto elettrico**, a norma, a servizio locale lavanderia della Residenza Maria Ausiliatrice;

- Prestazione professionale per **Pratica di realizzazione ambienti "cucina"** presso le Residenze Maria Ausiliatrice e Junghans (blocco A1);
- Fornitura di serrature per 141 camere e 24 locali accessori (totale 165 cilindri + 3 chiavi cadauno + 10 pass per porte tagliafuoco REI 60) presso la Residenza Junghans.

Tra i principali interventi di manutenzione e di investimento effettuati nel 2015 si ricordano:

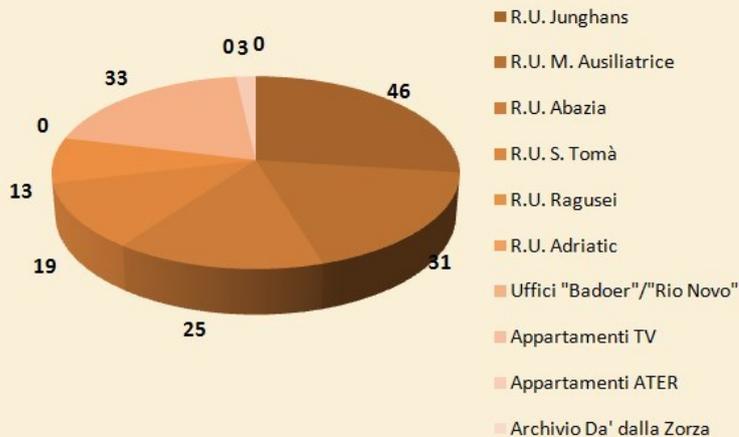
- **Pulizia delle gronde** degli immobili del patrimonio ESU compatibilmente a quelle accessibili da pavimentazioni calpestabili ed in sicurezza;
- Opere di sostituzione silicone piatti doccia delle residenze universitarie;
- Opere di **dipintura e risanamento** camere e locali in funzione gestione estiva e durante anno accademico;
- R.U. Junghans: verifiche elettriche e lavori di completamento allarme bagni, realizzazione Nuova portineria temporanea;
- Le opere edili di somma urgenza, per:
  - **ripristino pareti e salubrità** dei locali di molte camere all'interno della Residenza Universitaria Ragusei, Junghans e Maria Ausiliatrice;
  - **messaggio in sicurezza e rifacimento intonaci esterni** del condominio Ca' Della Zorza (sede dell'archivio ESU).

### Interventi manutenzioni



**Interventi di manutenzione esternalizzati a ditte specializzate - 2015**

SEDE	NUM.	%
R.U. Junghans	46	25,56%
R.U. M. Ausiliatrice	31	17,22%
R.U. Abazia	25	13,89%
R.U. S. Tomà	19	10,56%
R.U. Ragusei	13	7,22%
R.U. Adriatic	0	0,00%
Uffici "Badoer"/"Rio Novo"	33	18,33%
Appartamenti TV	0	0,00%
Appartamenti ATER	3	1,67%
Archivio Da' dalla Zorza	0	0,00%
Mensa Rio Novo	10	5,56%
<b>TOTALE</b>	<b>180</b>	<b>100,00%</b>



**Offerta abitativa - n. posti per residenza**

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	243	40,57%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	106	17,70%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	62	10,35%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	51	8,51%
Abazia	Proprietà	46	7,68%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	46	7,68%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	3,34%
Appartamenti ATER	Locazione da Ente Pubblico	21	3,51%
Appartamenti TV	Locazione da privati	4	0,67%
<b>TOTALE</b>		<b>599</b>	<b>100,00%</b>

**Residenza Universitaria Adriatic**

La ridotta capacità di investimento ad oggi non ha ancora consentito di risolvere definitivamente la questione della **Residenza Universitaria Adriatic** di Via Fratelli Bandiera 74 a Marghera, chiusa dal 2006 (progetto strategico aziendale inserito nel Piano della Performance). Nel 2015 la ricerca di alternative alla difficile ristrutturazione ha condotto l'Amministrazione ad acquisire una perizia di stima dell'immobile da parte dell'Agenzia del Territorio, quale requisito essenziale per avviare un eventuale procedura di asta pubblica.

In data 24 maggio 2015 l'Agenzia per il Territorio ha notificato all'amministrazione la relazione di stima per la determinazione del più probabile valore di mercato all'attualità, dell'immobile "Residenza Universitaria Adriatic" quantificato in € 1.780.000 (unmilionesettecentoottantamila).

Altresì l'Amministrazione ha aderito alla "Proposta Immobili 2105" promossa dal Dipartimento del Tesoro e l'Agenzia del Demanio al fine di valutare eventuali proposte di per operazioni di valorizza-

zione della Residenza Adriatic. La struttura risulta **presente nell'elenco dei 686 immobili** nazionali, giudicati d'interesse dal Dipartimento del Tesoro per operazioni di valorizzazione.

### **Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio**

- **Vendita/permuta Residenza "Adriatic"**

Il nuovo organo di governo potrà disporre di tali elementi valutativi per assumere le necessarie decisioni finalizzate all'ottimizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare, ed in particolare della residenza "Adriatic", agendo in accordo e condivisione con le linee d'indirizzo stabilite dalla Regione del Veneto.

## Ambiente, sostenibilità, progetti speciali

Nel corso del 2015 è continuato il percorso di attenzione alla sostenibilità e di impulso alle misure in grado di diminuire l'impatto ambientale e di aumentare efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa negli ambiti connessi.

L'Azienda ha incaricato un proprio funzionario, in possesso di competenze specifiche, di svolgere il ruolo di referente "Progetti speciali e manager della sostenibilità" per coordinare proposte, azioni e interventi. Nell'ambito della **sostenibilità ambientale** l'ESU di Venezia orientato i suoi interventi in tre diverse direzioni:

- Raccolta differenziata dei rifiuti
- Risparmio energetico
- Nuovi stili di vita sostenibili

Nell'ambito dei **progetti speciali**, il *referente* sviluppa attività trasversali che volta per volta la Direzione ritiene rilevanti e che hanno alcune caratteristiche di fondo così sintetizzabili: essere trasversali agli uffici, innovativi e originali (non ancora formalizzati), al punto che l'implementazione comporterebbe per gli uffici un particolare impegno, poco compatibile con le attività istituzionali.

È necessario premettere che nel 2015 il Referente "*Progetti speciali ed manager della sostenibilità*" è stato impegnato in Azienda solo per il 25% del suo tempo contrattuale.

Nell'ambito della **sostenibilità ambientale** si è lavorato per il mantenimento delle attività sviluppate e avviate negli anni precedenti.

Un particolare impegno è invece stato profuso nell'ambito dei **progetti speciali**, con un nuovo progetto che ha coinvolto vari soggetti presso la sede universitaria di Treviso.

Nel dettaglio, per la sostenibilità ambientale, nell'ambito Rifiuti e raccolta differenziata si è curato un aspetto di miglioramento della raccolta differenziata presso la r.u. Junghans completando un intervento di mitigazione

dell'impatto visivo dei cassonetti della raccolta. È stata realizzata una schermatura con fioriere in legno montate su ruote (per renderle spostabili dagli operatori della raccolta).

L'intervento è stato realizzato dalla Squadra Manutenzione ESU, con il supporto dello sponsor (Coop Adriatica) che ha coperto tutti i costi.

Ancora nell'ambito della sostenibilità si è lavorato nell'ambito dell'informazione all'utenza, avviando una nuova newsletter a tutti gli utenti alloggiati, contenente informazioni generali sul tema sostenibilità e sulle iniziative dell'ESU. La newsletter contiene informazioni che l'utente eventualmente può approfondire nel sito internet istituzionale. Contestualmente infatti, sono stati aggiornati e ampliati i contenuti della pagi-

na del sito **“ambiente e sostenibilità”** (contenuta nella sezione *Chi Siamo*) che ora si compone di 5 sotto pagine: “Raccolta Differenziata e riduzione dei rifiuti”, “Ristorazione universitaria, sostenibile e sana”, “Energia – Usiamone quanto basta”, “Stili di vita sostenibili e solidali”, “Il manager ESU per la sostenibilità a disposizione degli utenti ESU”.

Nell’ambito dei progetti speciali, è stato sviluppato il progetto **Casa dello Studente Smart** presso la sede universitaria di Treviso.

L’ESU partiva dall’esigenza di trovare nuove formule organizzative per fornire il servizio alloggio nella sede decentrata di Treviso dove, gli elevati costi fissi e l’apparentemente scarsa domanda di alloggi fra la popolazione studentesca, rendevano sempre più difficile mantenere il modello classico della mera locazione dell’appartamento privato. Onerosa e che portava a servizi con livello di qualità appena accettabile.

Si è percorsa pertanto la via della collaborazione e della sinergia con altre Pubbliche Amministrazioni e con altri soggetti attivi presso la sede universitaria o nel tessuto cittadino.

L’ESU ha instaurato un rapporto continuo e approfondito con il Campus Treviso ma anche con soggetti quali Fondazione Cassamarca, Comune, Curia, Distretto militare, ATER di Treviso, Fondazione Iglesias. Dal dialogo è progressivamente maturata l’idea di un *progetto pilota* finalizzato a realizzare una modalità originale di resi-

denzialità studentesca in piccole unità abitative, di recente edificazione, confortevoli, logicamente ben collegate ai centri dello studio e che siano in grado di riprodurre almeno alcuni degli elementi che rendono la “casa dello studente” la formula ideale per sostenere una vita universitaria piena ed efficace (sostegno reciproco fra gli studenti, cooperazione, integrazione nel tessuto sociale) e a limitare gli effetti negativi della residenza in appartamenti per studenti (isolamento personale, *segregazione sociale*, scarsa cooperazione).

Il progetto Casa dello Studente Smart è stato reso possibile dall’apporto di ESU, Ater Treviso, Fondazione Iglesias Treviso e con il supporto di Università Ca’ Foscari e delle Associazioni Studentesche. Nella divisione dei compiti: ESU cura la gestione amministrativa e organizzativa, Ater ha predisposto e messo a disposizione gli alloggi, Fondazione Iglesias ha curato la fornitura di nuovi arredi e corredi, Università Ca’ Foscari coopera con ESU nella gestione degli utenti, le Associazioni Studentesche aiutano nel reperimento di studenti assegnatari.

Sotto il profilo della **sostenibilità ambientale ed energetica**, si evidenzia che gli alloggi allestiti sono in *classe energetica D* (edificio con cappotto termoisolante e nuovi serramenti) e dotati di elettrodomestici nuovi a basso consumo. Gli utenti fanno la *raccolta differenziata porta a porta*, perché a Treviso è obbligatoria: l’ESU da parte sua ha curato l’informazione all’utenza af-

finché la raccolta venga svolta al meglio. Nel primo periodo di utilizzo degli alloggi (da settembre 2015) l'occupazione è stata di 6-7 posti su 8 disponibili (> 80%). Anche sotto quest'ultimi profili, il confronto con la situazione precedente denota un drastico miglioramento.

Le "sinergie" che l'ESU ha attivato hanno fatto la differenza e grazie al contributo di ogni soggetto, si è giunti ad un risultato a *somma positiva*. Il risultato dal punto di vista dell'ESU è così sintetizzabile: rispetto alla situazione preceden-

te, con minori costi e minor impegno organizzativo, si sta erogando un servizio di migliore qualità, ad un maggior numero di utenti: a *Triple Wins Outcomes*.

Per queste ragioni il progetto speciale Casa dello Studente Smart si configura come un progetto di *residenzialità*, ma la sua efficacia e originalità è ancor più significativa, **sotto il profilo del modello organizzativo, basato sulla cooperazione sinergica tra più soggetti, convergenti su un obiettivo comune.**

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Progetti Speciali – Agenda digitale**

L'Agenda Digitale è una delle sette iniziative individuate nella più ampia Strategia EU2020, che punta alla crescita inclusiva, intelligente e sostenibile dell'Unione ([www.agid.gov.it/agenda-digitale](http://www.agid.gov.it/agenda-digitale)).

All'interno dell'Agenda digitale e delle specifiche misure di E-Government, l'ESU è impegnato su vari fronti. Nel 2016 se ne svilupperanno almeno due particolarmente rilevanti:

- **SPID Sistema Pubblico di Identità Digitale**

Nel 2016 l'ESU lavorerà all'introduzione del nuovo Sistema Pubblico di Identità Digitale in quanto concretamente in grado di favorire un più rapido ed efficiente accesso dei propri utenti ai servizi erogati, fin dalla presentazione delle domande per i benefici del DSU. In questo ambito, l'ESU lavorerà in collaborazione con la Regione Veneto che ha già implementato un peculiare percorso in questo ambito.

- **Risparmio energetico / Progetti Speciali – Open Data per dati energetici**

Con gli *open data* la Pubblica Amministrazione italiana si apre alla società con una nuova concezione del dato/informazione che, considerato proprietà del contribuente, dev'essere rimesso a sua disposizione in modo che, analizzato e ricombinato, possa produrre nuove utilità per il bene comune. L'ESU intende sviluppare in particolare la messa a disposizione al pubblico dei propri dati energetici, in modo da stimolare nella *società* analisi e valutazioni, che possano tradursi in proposte di intervento o di riduzione dei consumi, da parte di aziende o specialisti energetici.

▪ **Stili di vita sostenibili - Ristorazione universitaria, sostenibile e sana**

Nel 2016 l'ESU rinnoverà l'appalto per il servizio di ristorazione. In questa occasione ci si prefigge di migliorare ulteriormente il servizio sotto il profilo della riduzione dei rifiuti e dello spreco di materiali: "Adozione di bicchieri lavabili e riutilizzabili" e "Asciugamani ad aria calda". Entrambe le misure portano ad un'ulteriore forte riduzione della quantità di rifiuti prodotti e un sensibile risparmio economico e rispettivamente, con la prima si risparmieranno a regime circa 250.000 bicchieri di plastica ogni anno (pari a circa 3,5 tonnellate); con la seconda si risparmieranno circa 500.000 salviette di carta ogni anno (pari a circa 1,2 tonnellate di carta).

## Archivio aziendale e gestione documentale

Nel 2015 si è concluso il lavoro di riordino e organizzazione dell'archivio documentario dell'ESU di Venezia (corrente, deposito, storico), avviato nel 2014, nella prospettiva di una riduzione/scarto della documentazione contenuta e, soprattutto, di acquisire nuovi strumenti e competenze per la gestione documentaria anche di quella digitale. È stata completata la ricognizione generale del materiale conservato nelle sedi di Ca' Dalla Zorza e Badoer che ha consentito la redazione di un consistente elenco di scarto; l'elenco è stato sottoposto al competente ufficio della Regione Veneto che, nel dicembre 2015, ha dato parere positivo. Nel 2016 l'elenco sarà inviato alla Soprintendenza Archivistica del Veneto per la definitiva approvazione, successivamente si avvieranno le operazioni di scarto che permetteranno di pensare all'unificazione dell'archivio **liberando così spazi da destinare ad altre attività e servizi**.

L'adozione e l'implementazione del processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa e dematerializzazione dei documenti amministrativi in attuazione del D.lgs. n. 235/2010, "Codice della pubblica Amministrazione Digitale", è sempre stata una priorità aziendale. Tra i risultati più significativi conseguiti nel 2015 la redazione e l'adozione di un **manuale per la gestione documentale e del protocollo informatico** (approvato con Delibera del CdA n. 6 del 2 marzo 2015) che ha permesso di colmare una forte lacuna allineandosi con i nuovi orientamenti in materia di Pubblica Amministrazione digitale.

## Risorse economiche e finanziarie

### Premessa

Con il D.lgs. 118/2011 è stato avviato il processo di riforma degli ordinamenti contabili pubblici diretti a rendere i bilanci delle amministrazioni pubbliche omogenei, confrontabili e aggregabili; la decorrenza, a tutti gli effetti, è stato con il bilancio dell'anno 2016.

Il palesato 'avvio del nuovo impianto contabile, inizialmente, ha creato una comprensibile "tensione" vista l'enorme sforzo di rinnovamento nelle procedure che il nuovo impianto ha comportato.

Le "prime iniziative", per l'implementazione del nuovo sistema contabile, previsto dal D.lgs. 118/2011, erano state già avviate nell'anno 2014. L'attività preventiva, necessaria alla stesura di questo crono-programma, era stata lo studio dei principali elementi di novità introdotti dal D.lgs. 118/2011 e il relativo studio di applicabilità nel contesto contabile di questa azienda.

L'azione prioritaria e primaria posta in essere nell'anno 2015, per l'avvio dell'armonizzazione contabile previste dal D.lgs.118/2011, è stata la riclassificazione delle Spese e delle Entrate secondo il Piano dei conti integrato ispirato a comuni criteri di contabilizzazione.

In virtù di questa nuova riclassificazione è stato redatto il bilancio di previsione 2015, approvato con delibera n. con Delibera n. 13 del 16 aprile 2015.

L'atto è stato stilato secondo i dettami della Legge Regionale n. 39/2001, con funzione autorizzatoria, unitamente agli schemi di bilancio previsti dal Decreto Legislativo 118/2011, ai soli fini conoscitivi.

Successivamente all'approvazione del bilancio di previsione 2015, le attenzioni del Servizio Finanziario sono state rivolte all'applicazione dell'art. 3, comma 7 del suddetto D.lgs. 118/2011 il quale stabiliva l'adeguamento straordinario dei residui, risultanti dall'approvazione del rendiconto 2014, nel rispetto del principio generale della competenza finanziaria enunciato dal d.lgs., provvedendo al "riaccertamento straordinario dei Residui attivi e passivi al fine di consentire la prosecuzione delle procedure di spesa in corso, mediante il loro riaccertamento e re-imputazione agli esercizi futuri e l'eventuale necessaria costituzione del Fondo pluriennale vincolato, in virtù delle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 118/2011.

Il Consiglio di Amministrazione con delibera n. 16/2015 ha approvato il Rendiconto dell'anno 2014 e con delibera 20/2015 ha adottato il "riaccertamento straordinario dei Residui" contestualmente alla rideterminazione del risultato di amministrazione per l'esercizio 2014 alla data del 1° gennaio 2015.

In seguito, nella seduta del 6 novembre 2015 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'assestamento del bilancio 2015. In tale sede si è provveduto ad aggiornare il bilancio sulla scorta delle risultanze determinate:

- con il rendiconto dell'esercizio 2014
- con il Riaccertamento Straordinario dei residui

Con l'assestamento è stata effettuata, altresì, 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 sempre secondo il "principio della competenza finanziaria". È doveroso comunque evidenziare che tale principio è stato sempre applicato dal Servizio Finanziario dell'Azienda.

## Equilibrio finanziario

Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari dell'anno 2015 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. Si evidenzia ad esempio come nel corso dell'anno 2015, l'ente ha incassato una quota proveniente dall'Università di Ca' Foscari di competenza dell'a.a. 2012/2013 di € 413.000,00 circa.
- b. **L'andamento della gestione dei residui attivi e passivi (tenuto conto dell'applicazione del riaccertamento in precedenza relazionato):** continuità della periodica verifica circa la sussistenza del titolo giuridico del credito/debito. In particolare la verifica dei residui attivi è stata rivolta all'effettiva riscuotibilità del credito e delle ragioni per le quali lo stesso non era stato riscosso in precedenza; le principali partite che destavano preoccupazione riferite ai crediti che ESU vantava nei confronti del Ministero di Grazia e Giustizia (€ 520.666,84), riguardante il rimborso di emolumenti di personale in comando, e dalla Regione (€ 465.523,72) per spese di investimento già rendicontate e non rimborsate dalla stessa regione, hanno trovato risoluzione totale per quanto riguarda il Ministero e parziale per i rimborsi regionali.
- c. **L'andamento della gestione di cassa:** l'acquisizione delle entrate di cui al comma precedente, ha comportato effetti diretti e positivi sulla liquidità dell'Ente consentendo il pagamento dei debiti che ESU vantava nei confronti dei propri fornitori.  
Per quanto riguarda **l'indicatore di tempestività** pagamenti (articolo 8, comma 3-bis, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89) è stato **determinato per l'anno 2015 in 2,56**.
- d. **L'andamento dell'utilizzo degli stanziamenti destinati ad investimenti**  
Nell'anno 2015 si è posta particolare attenzione alla spesa per investimenti.

### Relativamente allo stanziamento derivante dalle assegnazioni regionali DGR

Lo stanziamento residuo ammontava ad € 323.055,08

Di questi ne sono stati impegnati € 36.066,58

È stata percepita la necessità, prima di procedere al totale utilizzo dello stanziamento, di un confronto in merito con la Regione.

Relativamente allo stanziamento derivante da proprie economie

Lo stanziamento ammontava ad € 461.530,50

Di questi:

- ne sono stati impegnati per l'anno 2015 € 285.887,34
- con FPV anno 2017 € 97.309,63

L'utilizzo delle proprie risorse per spese di investimento ha visto

Descrizione	Stanziamento	Impegni 2015
Sistemazione dell'immobile destinato a uffici	49.756,17	49.756,17
FPV sistemazione immobile destinato a uffici	97.309,63	-
Adeguamento mobilio degli uffici	2.724,00	2.724,00
Acquisti hardware degli uffici	5.341,49	4.960,00
Sistemazione immobili destinati a residenze universitarie	88.469,00	117.926,08
Acquisti attrezzature immobili destinati a residenze universitarie	24.790,00	24.490,03
Acquisti arredi per le residenze universitarie	33.710,00	33.187,40
Adeguamento impianti immobili destinati a residenze universitarie	39.720,21	39.610,16
Sistemazione immobile destinato a ristorazione	6.710,00	6.638,18
Acquisti attrezzature immobili destinati a ristorazione	2.500,00	-
Adeguamento impianti immobili destinati a ristorazione	6.600,00	6.595,32
Acquisti hardware per i servizi di ristorazione	900,00	-
Acquisti attrezzature immobili destinati all' orientamento	3.000,00	-
<b>Totale</b>	<b>461.530,50</b>	<b>285.887,34</b>

### 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”**

Questa attività, per gli aspetti di propria competenza, ha impegnato particolarmente l’Area Finanziaria, sia sul fronte dell’aggiornamento alla vigente normativa per le procedure attuali sia per il “riconfezionamento” di tutte le evidenze pregresse che abbisognavano di adeguamento normativo; attività dispendiosa soprattutto in assenza di risorse informatiche mirate;

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

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

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

l’art. 6 del Decreto Legge n. 78 del 31/05/2010 convertito con la legge 30 luglio 2010, n. 122, recante “Misure urgenti in materia di stabilizzazione e di competitività economica” dispone anche per l’anno 2015 quanto segue:

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

I limiti e relativi costi sono di seguito rappresentati:

TIPOLOGIA DI SPESA	LIMITE 2013	LIMITE 2014	LIMITE 2015	Stanziam. 2015	Impegni derivanti da reiscrizione residui	Impegni di competenza 2015 Rilevanti ai fini del rispetto dei limiti
Per studi ed incarichi di consulenza	12.913,55	10.330,84	<b>7.748,13</b>	<b>5.915,25</b>	<b>5.915,25</b>	<b>0,00</b>
Per missioni	1.733,26	1.733,26	<b>1.733,26</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Per attività di formazione	1.888,00	1.888,00	<b>1.888,00</b>	<b>9.588,00</b>		<b>8.912,76</b>
<b>Totali ai fini del rispetto dei limiti</b>			<b>11.369,39</b>	<b>9.588,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8.912,76</b>

Quindi una **minore spesa** complessiva di € 2.456,63.

La valutazione complessiva deriva dalle considerazioni espresse dalla Corte Costituzionale, con le sentenze n. 139/2012 e la n. 173/2012 riguardo la legittimità delle misure in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica contenute nel D.L. 78/10 convertito con legge n. 12/10.

La Sentenza n. 182/2011 afferma che l’art. 6 non intende imporre “l’osservanza puntuale ed incondizionata dei singoli precetti di cui si compone e può considerarsi espressione di un principio fondamentale della Finanza pubblica”.

Seguendo le indicazioni della Corte, dunque, **ciascun Ente deve assicurare un risparmio complessivo corrispondente a quello disposto dall'art. 6 per lo Stato**, ma non essendo imposto l'obbligo di ridurre in via puntuale ciascuna voce di spesa, **sono ammesse compensazioni** a condizione di assicurare comunque il risparmio previsto dall'art. 6 nella sua interezza.

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

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

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

**f. Dematerializzazione**

In ambito dell'ampio processo di dematerializzazione dei documenti prodotti in seno l'attività della Pubblica Amministrazione l'ufficio Ragioneria ha avviato e reso esecutivi i procedimenti di adeguamento normativo relativamente a:

1) Fattura elettronica:

**Entro il 31/03/2015:** per le amministrazioni pubbliche locali, art. 6, comma 3, del D.M. n. 55/2013, veniva fissato il termine di decorrenza per l'obbligo di fatturazione elettronica ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della Legge n. 244/2007". A decorrere da tale data le amministrazioni indicate non possono più accettare fatture che non siano state trasmesse in forma elettronica, per il tramite del Sistema di interscambio e, trascorsi tre mesi da tale data, le stesse non possono più procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio delle fatture in formato elettronico.

Entro tale termine il procedimento per la fatturazione elettronica attiva verso le amministrazioni individuate art. 6, comma 2, del D.M. n. 55/2013, doveva essere completato e a regime.

2) Conservazione digitale:

**Entro il 12 ottobre 2015:** veniva fissato il termine per l'adeguamento alle regole tecniche in materia di gestione documentale adottate con DPCM 3 dicembre 2013.

La conservazione digitale, meglio conosciuta come conservazione sostitutiva è una procedura informatica, regolamentata dalla legge italiana, in grado di garantire nel tempo la validità legale di un documento informatico.

La conservazione digitale equipara, sotto certe condizioni, i documenti cartacei con quelli elettronici e permette alla PA e alle aziende di risparmiare sui costi di stampa, stoccaggio e archiviazione.

Al fine di adempiere a tali obblighi normativi si è individuato nella società Tecmarket, società controllata dal Gruppo Bancario Banco Popolare, idoneo fornitore in grado di Sviluppare una piattaforma tecnologica per la fornitura dei seguenti servizi informatici:

- Il ciclo attivo di fatturazione: per l'emissione e la veicolazione di documenti informatici come fatture, note di credito e note di debito;
  - Il ciclo passivo di fatturazione: per la ricezione e la gestione di documenti informatici come fatture, note di credito e note di debito tramite il servizio YouInvoice;
  - La conservazione sostitutiva: per realizzare il processo informatico, che garantisca nel tempo la validità legale di un documento elettronico alla pari dei documenti originali cartacei;  
L'implementazione informatica e la formazione tecnico normativa del personale ha permesso l'adeguamento dei procedimenti amministrativi nel rispetto delle previsioni ed entro i termini di legge.
- 3) **Entro il 31/12/2015:** adozione di criteri per evitare o ridurre in maniera significativa la creazione di nuovi documenti cartacei e sostituzione graduale dei documenti cartacei attualmente esistenti negli archivi dell'ufficio Ragioneria, con opportune registrazioni informatiche.  
A tal fine, per la gestione da parte degli uffici della fase della liquidazione della spesa per le fatture elettroniche, art. 41 L. 39/2001, si è implementata ed avviata opportuna procedura informatica in grado di mantenere la validità legale della procedura utilizzando il già esistente portale informatico fornito dalla ditta Accatre Srl.  
Per l'archiviazione pregressa è iniziata una graduale digitalizzazione delle fonti documentali cartacee tuttora in atto.

#### g. **Adeguamenti normativi**

##### 1. **Certificazione unica dei redditi:**

Ai fini dell'adeguamento in tema di certificazione unica di cui all'art. 4, commi 6-ter e 6-quater, del d.p.r. 22 luglio 1998, n. 322, l'ufficio Ragioneria ha provveduto a censire per l'anno 2015 tutti i percettori di redditi assimilati quali borse di studio (anno 2014) e ad avviare il procedimento di assolvimento degli obblighi di invio telematico all'Agenzia delle Entrate e ai singoli percettori.

##### 2. **Split payment e reverse charge:**

La Legge 23 dicembre 2014 n. 190 di Stabilità 2015 ha introdotto gli istituti fiscali dello "split payment" e del "reverse charge", che hanno generato, sin dalla loro introduzione, non pochi problemi agli Enti destinatari dei nuovi adempimenti fiscali.

Nei primi mesi del 2015 nelle more dei chiarimenti interpretativi dell'Agenzia delle entrate, Circolare 9.2.2015, n. 1/E, e in attesa di specifiche nuove regole contabili per la contabilizzazione delle operazioni soggette ai suddetti istituti fiscali, Decreto Mef del 20 maggio 2015, l'ufficio ragioneria si è attivato ponendo in essere diverse metodologie per il celere adeguamento e adempimento contabile delle nuove fattispecie:

##### **"REVERSE CHARGE"**

La lett. a-ter), dell'art. 17, comma 6, del Dpr. n. 633/72, prevede i "servizi di pulizia, di demolizione, di installazione di impianti e di completamento relativo ad edifici" (per l'individuazione delle prestazioni indicate si deve fare riferimento ai codici previsti nella Tabella Ateco 2007), devono essere fatturati

“senza addebito d’imposta, con l’osservanza delle disposizioni di cui agli artt. 21 e ss. e con l’annotazione ‘inversione contabile’ e l’eventuale indicazione della norma di cui al presente comma, deve essere integrata dal cessionario con l’indicazione dell’aliquota e della relativa imposta e deve essere annotata nel registro di cui agli artt. 23 o 24 entro il mese di ricevimento ovvero anche successivamente, ma comunque entro 15 giorni dal ricevimento e con riferimento al relativo mese; lo stesso documento, ai fini della detrazione, è annotato anche nel registro di cui all’art. 25”.

Tale disposizione si applica nel caso di acquisti effettuati dall’Ente pubblico nello svolgimento di attività commerciali (e quindi rilevanti ai fini Iva), mentre non si applica nel caso di acquisti effettuati nell’ambito di attività istituzionale.

#### “SPLIT PAYMENT”

La Legge 23 dicembre 2014 n. 190 (“Legge di stabilità 2015”), all’art.1, comma 629, lett. b), ha modificato il Dpr. n. 633/72, aggiungendo l’art.17-ter, il quale prevede che “per le cessioni di beni e per le prestazioni di servizi effettuate nei confronti dello Stato, degli Organi dello Stato ancorché dotati di personalità giuridica, degli Enti pubblici territoriali e dei Consorzi tra essi costituiti ai sensi dell’art. 31 del Dlgs. n. 267/00, e s.m., delle Cciao, degli Istituti universitari, delle Aziende sanitarie locali, degli Enti ospedalieri, degli Enti pubblici di ricovero e cura aventi prevalente carattere scientifico, degli enti pubblici di assistenza e beneficenza e di quelli di previdenza, per i quali i suddetti cessionari o committenti non sono debitori d’imposta ai sensi delle disposizioni in materia d’Imposta sul valore aggiunto, l’Imposta è in ogni caso versata dai medesimi secondo modalità e termini fissati con Decreto Mef del 20 maggio 2015. Le disposizioni di cui al comma 1 non si applicano ai compensi per prestazioni di servizi assoggettati a ritenute alla fonte a titolo d’Imposta sul reddito”.

Dopo attento studio della normativa si conferma che ESU di Venezia è soggetto all’istituto fiscale del Reverse Charge e deve assolvere agli obblighi dello Split Payment solo in sede di fatturazione attiva; per la fatturazione passiva non rientra nell’elenco tassativo degli enti destinatari dell’applicazione del meccanismo dello Split Payment come individuato dall’art. 17-ter del DPR n. 633 del 1972.

#### **h. Recupero crediti**

Il Decreto Legislativo del 23 giugno 2011, n. 118 in tema di armonizzazione contabile ha introdotto il nuovo principio della così detta competenza finanziaria potenziata.

Secondo tale principio le obbligazioni attive e passive sono registrate nelle scritture contabili nel momento in cui l’obbligazione sorge e sono imputate all’esercizio nel quale vengono a scadenza.

In ottemperanza a tale principio lo stesso Decreto obbliga gli Enti Territoriali dal 1° gennaio 2015 ad una attività STRAORDINARIA di RICOGNIZIONE DEI RESIDUI ATTIVI e PASSIVI precedenti il 01 gennaio.

In sede di Riaccertamento straordinario dei residui attivi, si è dato luogo ad una profonda revisione dei crediti sofferenti vantati dall’Ente.

Nel corso degli anni sono state attivate tutte le azioni amministrative per il recupero di crediti che ESU vanta nei confronti di diversi soggetti. Alcune di queste azioni hanno avuto esito positivo con il recupero del credito, altre sono tuttora senza risoluzione.

Su istanza del Consiglio di amministrazione, che ha chiaramente manifestato la volontà a procedere al recupero coattivo dei crediti mediante conferimento di incarico a tutela degli interessi dell'Ente, l'ufficio ragioneria si è attivato per individuare idoneo intermediario in grado di fornire il servizio di supporto richiesto, che si sostanzia nella riscossione coattiva delle entrate.

Dopo puntuale indagine di mercato, l'incarico di recupero dei crediti aziendali è stato affidato ad una ditta specializzata del settore.

## Quadro finanziario 2015

Le attività che hanno sempre avuto la precedenza, al di là 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 Bilanci di Previsione, il riaccertamento dei Residui, il Rendiconto e l'Assestamento del Bilancio.

Partendo dal presupposto che i dati definitivi delle risultanze contabili dell'anno 2015 si otterranno solo con il riaccertamento ordinario dei residui attivi e passivi e la stesura definitiva del Rendiconto Generale.

Le tabelle dimostrative di seguito allegate rappresentano le seguenti risultanze:

### Tab. 1 Quadro finanziario delle entrate

da cui si evidenzia il totale delle **Entrate accertate** dedotte da quelle non di competenza

### Tab. 2 Quadro finanziario delle spese

da cui si evidenzia il totale delle **Spese impegnate** detratte quelle non di competenza

Il quadro finanziario su menzionato palesa sicuramente una situazione finanziaria in equilibrio.

Le successive tabelle forniscono ulteriori risultanze che considerano solo eventi relativi alla gestione della competenza 2015, con delle grandezze desunte dall'elaborazione di un pre-consuntivo e prima del riaccertamento ordinario:

### Tab. 3 Andamento delle principali entrate

da cui si evidenziano le seguenti entrate:

- Contributi Regionali di funzionamento
- Proventi alloggi
- Proventi mensa

### Tab. 4 Stato dei residui attivi 2015 (precedenti e in corso)

### Tab. 5 Stato dei residui passivi 2015 (precedenti e in corso)

### Tab. 6 Quadro costi residenze

da cui si evidenzia, tra l'altro, sempre con dati provvisori, il costo medio per posto letto.

## Verifica, analisi, contrattazione e acquisti

Uno tra i principali obiettivi strategici aziendali che, confermato negli anni, diventa attività di ordinaria amministrazione è la razionalizzazione della spesa attraverso la revisione di alcuni appalti di durata pluriennale e la massimizzazione delle entrate proprie. Ciò è stato possibile con l'indizione di gare ad ampia concorrenza, con attenzione a finalità sociali ove possibile (ex L.R. n. 23/2006) o sfruttando le clausole di partecipazione a contratti della Regione Veneto e, nel caso delle concessioni, dallo sfruttamento delle risorse proprie. Qui di seguito si elencano i principali risultati conseguiti dell'Ufficio Economato:

- Razionalizzazione dei fotocopiatori in uso, passato da n° 11 a n° 6 unità, tramite adesione alla Convenzione Consip "Fotocopiatrici 23 – lotto1" e dismissione delle macchine in proprietà, con conseguimento di un significativo risparmio della spesa;
- Adesione alle Convenzioni Consip per la fornitura di gas naturale e di energia elettrica, con allineamento ai dettati normativi e risparmio della spesa;
- Significativo rinnovo della dotazione nelle residenze universitarie, tramite la fornitura di n° 173 materassi e copri materassi, n° 243 guanciali e copri guanciali, n° 4 mobili letto e reti a doghe; n° 64 sedie, n° 66 copriletti, con parziale smaltimento della vecchia dotazione. Il tutto in materiale ignifugo certificato 1 IM ove richiesto;
- Considerevole fornitura di elettrodomestici ed arredi per le residenze, fra cui si citano: n° 6 televisori; n° 6 poltroncine; n. 4 aspiratori; n° 4 ferri da stiro; n° 11 microonde; n° 33 piantane portasciugamani; n° 7 frigoriferi; n° 98 lampade a led per scrivania; n° 3 lavatrici 7 kg. per gli appartamenti ATER di Treviso e Venezia;
- Attività preparatoria ed analisi di mercato per la fornitura ed installazione di impianti ed arredi per la realizzazione di cucine nelle rr.uu. Junghans e Ausiliatrice ad uso degli studenti;
- Sostituzione del centralino telefonico presso la r.u. Junghans;
- Fornitura fioriera per il mascheramento dei cassonetti dei rifiuti nella r.u. Junghans;
- Fornitura di n° 10 pc desktop ad uso degli uffici;
- Sostituzione di n° 14 tende nelle finestre degli uffici della sede di Rio Novo;
- Affidamento servizio tesoreria per il quinquennio 2016/2020, rinnovabile per un ulteriore quinquennio;
- Indizione gara aperta comunitaria per l'affidamento del servizio di vigilanza e sicurezza delle residenze universitarie;
- Indizione gara mediante procedimento in economia per l'affidamento del servizio di portineria presso la r.u. Junghans;
- Indizione gara e stipula contratto per la concessione della foresteria estiva 2015;
- Rinnovo concessione distributori automatici di snack e bevande con miglioramento delle condizioni economiche;

- Verifiche e recupero somme erroneamente addebitate nei servizi forniti, in particolare, da Vodafone, Telecom ed altri.

## Tabelle finanziarie

Rappresentano le risultanze contabili finanziarie di competenza presunte al 31/12/2015.

**Tabella 1**

<b>ENTRATE 2015</b>			
schema redatto secondo la L.R. 39/2011 prima del RIACCERTAMENTO ORDINARIO			
<b>ENTRATE CORRENTI</b>	<b>accertamenti relativi ad anni precedenti</b>	<b>accertamenti di competenza</b>	
<b>CONTRIBUTI DELLA REGIONE</b>	-	<b>2.526.715,91</b>	
Ordinario	-	2.309.278,01	
Borse di studio erogate con fondi statali	-	171.313,46	
Risorse Aggiuntive Regionali per Borse di Studio	-	43.872,88	
Risorse Aggiuntive Regionali per Mobilità Internazionale	-	2.251,56	
<b>CONTRIBUTI ALTRI ENTI E/O PRIVATI</b>	-	<b>12.106,37</b>	
Stato	-	-	
Province	-	-	
UE ("Progetto Leonardo")	-	-	
Progetto Oriundi Veneti	-	-	
PROGRAMMA C.I.V.I.S.	-	12.106,37	
PROGETTO INCENTIVI AD AZIENDE FAMILY FRIENDLY	-	-	
Altro	-	-	
<b>SERVIZI ABITATIVI</b>	<b>54.750,00</b>	<b>1.176.303,45</b>	
Proventi	54.750,00	1.033.298,77	
Altre entrate	0	139.861,68	
indennizzi assicurativi	0	3.143,00	
<b>SERVIZI DI RISTORAZIONE</b>	<b>358.553,29</b>	<b>873.777,56</b>	
Proventi	358.553,29	852.415,46	
Altre entrate	0	21.362,10	
<b>ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI</b>	-	<b>18.217,20</b>	
Altre entrate benefici	-	18.217,20	
Altre entrate orientamento	-	-	
<b>EVENTUALI ALTRE ENTRATE*</b>	-	<b>564.997,20</b>	
*DETTAGLIO:			
Tassa regionale	-	266.945,92	
Dal servizio generale	-	48.050,80	
Credito IVA	-	109.018,17	
Interessi banca	-	30,71	
Credito IRAP	-	43.809,49	
Crediti Ires	-	18.719,12	
Da Regione Veneto per stipendi personale	-	26.211,15	
Interessi rimborsi anticipi stipendi	-	52.211,84	
<b>TOTALE ENTRATE CORRENTI</b>	<b>413.303,29</b>	<b>5.172.117,69</b>	
<b>ENTRATE PER INVESTIMENTI</b>			
Contributi Regione in C/Investimento	-	-	
Contributi altri Enti e/o privati in C/Investimento	-	-	
Altre entrate in C/Investimento	-	-	
<b>TOTALE ENTRATE PER INVESTIMENTI</b>	-	-	
<b>PARTITE DI GIRO</b>	<b>TOTALE PARTITE DI GIRO</b>	<b>659.823,96</b>	
<b>TOTALE ENTRATE ACCERTATE</b>	<b>413.303,29</b>	<b>5.831.941,65</b>	<b>6.245.244,94</b>

Tabella 2

USCITE 2015		
schema redatto secondo la L.R. 39/2011 prima del RIACCERTAMENTO ORDINARIO		
SPESE CORRENTI	impegni derivanti da reiscrizione costi anni precedenti	impegni di competenza
<b>ORGANI ISTITUZIONALI</b>		<b>37.327,47</b>
CDA		24.676,31
Revisori dei Conti		4.701,16
Rimborso spese viaggio		-
Comitato di valutazione		4.500,00
Varie		3.450,00
<b>PERSONALE</b>		
<b>Emolumenti*</b>		<b>1.778.302,87</b>
*DETTAGLIO:		
Direttore		145.308,30
Dirigente (1 dip.)		105.846,90
Attività generali (24 dip.)		907.586,60
Attività alloggi (7 dip.)		128.242,76
Attività ristorazione (1 dip.)		38.063,14
Attività benefici (7 dip.)		313.402,69
Attività orientamento (5 dip.)		139.852,48
<b>Altre Spese</b>		<b>13.436,79</b>
		13.436,79
<b>PERSONALE IN COMANDO</b>		<b>31.392,03</b>
		31.392,03
<b>ACQUISIZIONE BENI / SERVIZI</b>	<b>523.124,15</b>	<b>2.754.436,53</b>
Amministrazione		378.387,66
Alloggi	514.780,15	1.337.645,00
Mense	8.344,00	901.845,38
Altri servizi agli studenti (benefici)		98.163,62
Altri servizi agli studenti (orientamento)		38.394,87
<b>DEBITO VERSO REGIONE</b>		<b>196.084,09</b>
		196.084,09
<b>TRASFERIMENTI A FAVORE DI STUDENTI*</b>		<b>492.031,20</b>
*DETTAGLIO:		
Borse di studio (Stato)		171.313,46
Risorse aggiuntive		43.872,88
Mobilità internazionale		2.251,56
UE (Progetto "Leonardo")		1.330,02
Borse di studio (tassa)		268.535,78
Borse di studio e/o sussidi e varie		4.727,50
<b>TRASFERIMENTI A UNIVERSITA' / ASSOCIAZIONI</b>		<b>-</b>
<b>SPESE PER INVESTIMENTI</b>		<b>321.953,92</b>
Servizi generali e istituzionali		73.506,75
Servizi abitativi		235.213,67
Servizi di ristorazione		13.233,50
Altri servizi agli studenti (benefici)		-
<b>PARTITE DI GIRO</b>		<b>659.823,96</b>
<b>TOTALE SPESE</b>	<b>523.124,15</b>	<b>6.284.788,86</b>
		<b>6.807.913,01</b>

Tabella 3

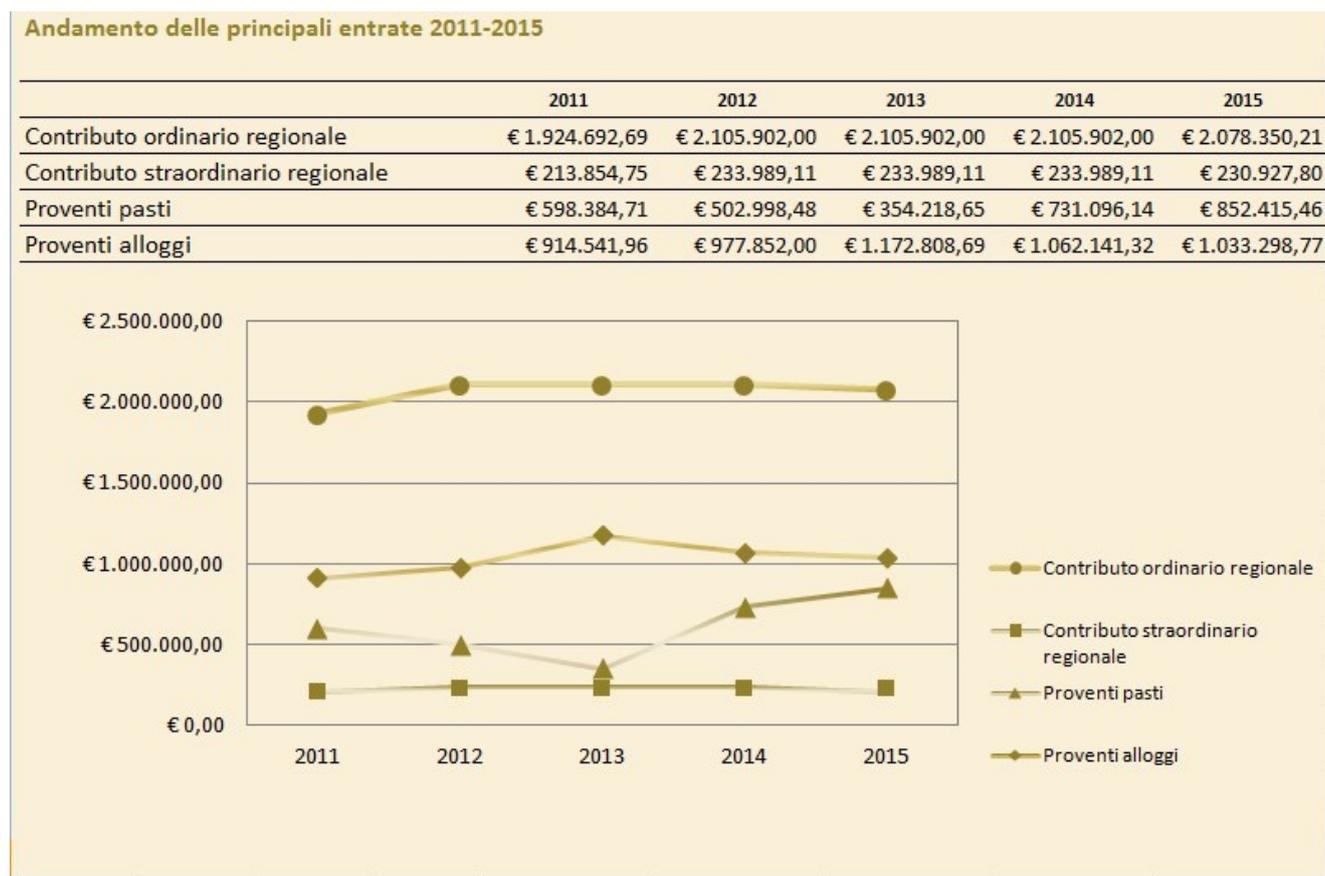


Tabella 4

**Stato dei residui attivi anni precedenti il 2015**

Residui determinati in sede di rendiconto 2014	2.838.760,27
Riaccertamento dei residui attivi al 1/01/2015	-319.751,16
<b>Residui determinati dopo riaccertamento al 01/01/2015</b>	<b>2.519.009,11</b>
Riscossioni in conto residui	995.585,57
<b>Residui presunti al 31.12.2015 da riportare al bilancio 2016</b>	<b>1.523.423,54</b>
L'ammontare dei residui presunti € 1.523.423,54 si riferiscono ai seguenti crediti:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trasferimenti in c/capitale dalla Regione <i>(di cui circa 420.000 relativi al rimborso regionale di un cofinanziamento di complessivi € 50.,000,00 già rendicontato alla stessa regione)</i></li> </ul>	686.780,29
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rimborsi emolumenti di personale in comando</li> </ul>	8.858,56
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crediti derivanti da revoche da borse di studio</li> </ul>	17.646,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crediti diversi attività istituzionale</li> </ul>	10.149,18
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrate a destinazione vincolata</li> </ul>	20.638,11
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crediti Iva-Ires-Irap</li> </ul>	158.520,16
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proventi alloggi <i>(di cui una pratica di circa 260.000,00 € seguita dall'avvocatura regionale )</i></li> </ul>	450.437,12
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proventi mensa</li> </ul>	10.142,14

▪ Crediti diversi relativi ai alloggi e mensa	69.862,85
▪ Partite di giro	90.389,13
<b>Totale a riscontro</b>	<b>1.523.423,54</b>

### Stato dei residui attivi anni presunti anno 2015

Accertamenti	6.245.244,94
Riscossioni	5.619.255,54
<u>Somme rimaste da incassare</u>	<u>625.989,40</u>
L'ammontare dei residui presunti € 625.989,40 si riferiscono ai seguenti crediti:	
▪ Trasferimenti contributi straordinari dalla Regione	257.138,95
▪ <i>Di cui 26.211,15 di rimborso spese personale in comando</i>	
▪ Crediti derivanti da revoche da borse di studio	2.180,86
▪ Crediti diversi attività istituzionale	2.379,31
▪ Entrate a destinazione vincolata	26.392,18
▪ Crediti Iva – ired - irap	167.765,78
▪ Proventi alloggi	40.855,93
▪ Proventi mensa	2.149,45
▪ Crediti diversi relativi ai alloggi e mensa	113.662,29
▪ Partite di giro	13.464,65
<b>Totale a riscontro</b>	<b>625.989,40</b>

### Totale residui attivi

Residui presunti anni precedenti al 31.12.2015 da riportare al bilancio 2016	1.523.423,54
Residui presunti anno 2015 (di nuova formazione)	625.989,40
<b>Totale</b>	<b>2.149.412,94</b>

### Tabella 5

#### Stato dei residui passivi anni precedenti il 2015

Residui determinati in sede di rendiconto 2014	2.852.134,06
Riaccertamento dei residui passivi al 1/01/2015	-644.984,14
<u>Residui determinati dopo riaccertamento al 01/01/2015</u>	<u>2.207.149,92</u>
Pagamenti in conto residui	1.450.593,22
<u>Residui passivi presunti al 31.12.2015 da riportare al bilancio 2016</u>	<u>756.556,70</u>
L'ammontare dei residui presunti euro 756.556,70 si riferiscono ai seguenti crediti:	
▪ Acquisti di beni e servizi	347.336,93
▪ Trasferimenti a destinazione vincolata	62.950,08
▪ Spese in conto capitale	6.742,96
▪ Partite di giro	339.526,73
<b>Totale a riscontro</b>	<b>756.556,70</b>

### Stato dei residui passivi presunti anno 2015

Impegni	6.807.913,01
Pagamenti	4.661.340,57
<b>Somme rimaste da pagare</b>	<b>2.146.572,44</b>
L'ammontare dei residui presunti € 2.146.623,43 si riferiscono ai seguenti crediti	
▪ Acquisti di beni e servizi	1.339.484,93
▪ Imposte e tributi	161.348,55
▪ Altre spese correnti	24.104,36
▪ Trasferimenti a destinazione vincolata	277.847,31
▪ Spese in conto capitale	183.437,56
▪ Partite di giro	160.349,73
<b>Totale a riscontro</b>	<b>2.146.572,44</b>

### Totale residui passivi

Residui passivi presunti anni precedenti al 31.12.2015 da riportare al bilancio 2016	756.556,70
Residui passivi presunti anno 2015 (di nuova formazione)	2.146.572,44
Totale	2.903.129,14

**Tabella 6**

**Costi 2015 - Residenze**

VOCI DI SPESA	ADRIATIC	ABAZIA	AUSILIATRICE	JUNGHANS	PALACH	RAGUSEI	S. TOMA'	TOTALE	APPARTAMENTI	TOTALE
Costi di gestione	15.851,48	90.404,82	152.675,89	708.197,11	2.953,87	48.898,29	90.573,33	<b>1.093.703,31</b>	52.068,96	<b>1.145.772,27</b>
Personale portineria (in appalto)								-		-
Personale portineria (dipendente)		33.903,26	45.695,70	-		14.740,55	33.903,26	<b>128.242,76</b>	-	<b>128.242,76</b>
Personale amministrativo		47.201,24	63.619,06	249.345,68		20.522,28	47.201,24	<b>427.889,51</b>	21.548,39	<b>449.437,90</b>
Varie		11.253,21	15.167,37	59.446,29		4.892,70	11.253,21	<b>102.012,78</b>	5.137,33	<b>107.150,11</b>
<b>TOTALE</b>		<b>182.762,53</b>	<b>277.158,02</b>	<b>1.016.989,09</b>	<b>2.953,87</b>	<b>89.053,81</b>	<b>182.931,04</b>	<b>1.751.848,35</b>	<b>78.754,69</b>	<b>1.830.603,04</b>
<i>n. posti letto</i>		<b>46</b>	<b>62</b>	<b>243</b>		<b>20</b>	<b>46</b>	<b>417</b>	<b>21</b>	<b>438</b>
Giorni di gestione		365	365	365		365	365	<b>365</b>	365	<b>0</b>
Costo annuo per p.l.		3.973,10	4.470,29	4.185,14		4.452,69	3.976,76	<b>21.057,98</b>	3.750,22	<b>24.808,20</b>
Costo mensile per p.l.		331,09	372,52	348,76	-	371,06	331,40	<b>1.754,83</b>	312,52	<b>2.067,35</b>
<b>Costo giornaliero per p.l.</b>		<b>11,04</b>	<b>12,42</b>	<b>11,63</b>	-	<b>12,37</b>	<b>11,05</b>	<b>58,49</b>	<b>10,42</b>	<b>68,91</b>

## 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 con disabilità

Inoltre provvede ai seguenti servizi destinati alla generalità degli studenti:

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

## Borse di studio

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

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

La borsa di studio prevede i seguenti benefici economici:

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

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

momento della consegna della domanda di borsa di studio.

Le borse di studio degli aventi diritto per l'a.a. 2014/2015 complessivamente erogate sono **state nr. 187** per un valore complessivo di € 639.448,00. Da sottolineare la crescita esponenziale di borse erogate e, soprattutto, il significativo **aumento del rapporto del grado di soddisfazione tra studenti idonei e percettori di borsa** attestatosi ormai intorno al 100% (a.a. 2012/2013 > 100%; a.a. 2013/2014 > 98,97%; a.a. 2014/2015 > 97,40%).

Per quanto riguarda il concorso per l'a.a. 2015/2016 è da segnalare un decremento di nr. 40 domande rispetto all'a.a. precedente e un decremento del numero degli studenti idonei, **la causa è attribuibile all'applicazione dei nuovi calcoli ISEE.**

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 2015 è stato concesso n. 1 sussidio straordinario. Un altro particolare sostegno di natura economica indi-

retta consiste nel prestito fiduciario, nel corso del 2015 nessun prestito fiduciario è stato erogato. Infine vi sono i **contributi per la mobilità internazionale** che nel 2015 sono stati nr. 5, per complessivi 25 mesi di soggiorno all'estero.

Nel 2015 sono state erogate anche **nr. 85 borse di studio per tirocini all'estero** di 20 settimane nell'ambito del nuovo progetto, il terzo in cui

ESU è partner per la formazione culturale e la gestione delle borse Afam, "Design Your Future 2013/2015" all'interno del LLP "Leonardo da Vinci". I fondi derivanti da queste attività di formazione sono stati interamente utilizzati per coprire spese e costi di attività del servizio, in particolare quello dedicato a Disabilità e tutorato.

#### Numero borse di studio erogate

ANNO ACCADEMICO	NUM. BORSE	NUM. IDONEI	% SODDISFAZIONE
2010-2011	85	122	69,67%
2011-2012	90	152	59,21%
2012-2013	145	145	100,00%
2013-2014	192	194	98,97%
2014-2015	187	192	97,40%



#### Tipologia benefici

TIPOLOGIA BENEFICI	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
N. Borse di studio assegnate (idonei)	122	152	145	194	192
N. Borse di studio effettivamente erogate	85	90	145	192	187
N. Idonei borsa di studio non beneficiari	37	62	0	2	5
N. Borse Progetto "Leonardo"	0	30	85	0	85
N. Contributi mobilità internazionale	0	0	3	0	5
N. Interventi studenti con disabilità	1	3	5	5	7
N. Sussidi straordinari	0	0	2	2	1
N. Prestiti fiduciari	0	3	0	0	0
N. Contributi collaborazioni studentesche	2	3	2	10	5

#### Tipologia di beneficiari di borsa di studio

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
In Sede	2	2	7	21	11
Pendolari	42	44	83	91	97
Fuori Sede	41	44	55	80	79
<b>TOTALE</b>	<b>85</b>	<b>90</b>	<b>145</b>	<b>192</b>	<b>187</b>

### 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 2015, 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 2015, 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 (K2) 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 2015 l'Azienda ha messo a disposizione **nr. 650 posti letto (n. 628 a Venezia, n. 16 a Mestre e n. 6 a Treviso)**, di cui **nr. 531** riservati agli studenti con i requisiti previsti dalla normativa sul Diritto allo Studio.

Nel 2015 il CdA (Delibera n. 5/2015) ha approvato una convenzione con l'Ater di Treviso per la locazione a canone calmierato di due appartamenti (per complessivi 8 posti letto) da assegnare a studenti frequentanti le sedi distaccate a Treviso di Ca' Foscari e Iuav. Il progetto prevede anche il coinvolgimento dell'Università Ca' Foscari per l'attività di booking, tutoraggio, finanziamento arredi attraverso la Fondazione Iglesias. Il 1° marzo 2015 è stata riaperta anche la Residenza "Abazia" (per complessivi 46 posti letto) dopo gli importanti lavori di impermeabi-

lizzazione, e di miglioramento dell'immobile, effettuati tra il 2014 e il 2015.

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 **entro il mese di giugno** e disponibile presso le sedi dell'Azienda o sul sito [www.esuvenezia.it](http://www.esuvenezia.it).

Il bando prevede un'ampia possibilità di partecipazione in corrispondenza con i diversi calendari accademici con una chiusura differenziata che interessa un periodo dal 20 giugno al 15 ottobre. Con la pubblicazione di almeno 5 graduatorie e relative assegnazioni. È stata garantita la possibilità, a **nr. 90 vincitori del concorso**, di poter alloggiare in preassegnazione, a partire **da domenica 23 agosto**, per permettere di soggiornare nella sede universitaria nel periodo di sessione degli esami. L'assegnazione del posto letto 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. Nel 2015 **la percentuale degli idonei assistiti e accolti nelle residenze è stata del 100%**.

Anche per l'anno accademico 2015/2016, è stata siglata la convenzione con la Fondazione IUAV per **nr. 106 posti letto presso la Residenza "Ai Crociferi"**, destinati ai vincitori concorso re-

gionale, bandito dall'ESU Venezia, secondo i principi dettati dalla DGR 802/2015. Vi è stata una stretta collaborazione per permettere l'arrivo degli studenti fin dal 15 settembre.

Una quota dei posti letto a disposizione di ESU 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 2015 gli accordi per garantire l'ospitalità ai partecipanti ai programmi di mobilità internazionale hanno previsto una riserva totale iniziale di 130 posti letto per poi passare a **260 posti letto**, con una disponibilità fino alla fine del mese di luglio per poi ripartire dal 20 agosto. La gestione di tale utenza richiede una professionalità dedicata per le comunicazioni in lingua per la gestione delle informazioni, rilascio delle dichiarazioni di ospitalità sia per i visti di ingresso sia per i permessi di soggiorno. Nell'anno 2015 sono stati ospitati **nr. 383 studenti** stranieri di **50 nazionalità**.

Sono stati confermati anche per l'a.a. 2015/2016 degli accordi con alcune strutture ricettive private per aumentare l'offerta di altri **nr. 60 posti letto** a favore degli studenti privi dei requisiti regionali per poter accedere alle strutture ESU.

Poiché gli atenei veneziani seguono 4 calendari accademici diversi. Durante i periodi di sospen-

sione dell'attività didattica di ogni singolo ateneo, è stata garantita **l'ospitalità di nr. 7 gruppi universitari (195 studenti)** sia per periodi brevi (due notti) sia per periodi medi (2 mesi), in un arco di tempo dal 15 giugno al 24 settembre.

Sono stati effettuati numerosi interventi di pulizia e riordino, di lavanderia con il personale in forza: una guardarobiera e due portieri

Sono stati compiuti numerosi interventi al fine di migliorare la presenza delle strutture e garantire la gestione delle attività relative alle varie fasi che riguardano gli arrivi, le partenze e i cambi di assegnazione, in tempi celeri, per garantire il massimo riempimento e soddisfare le numerose richieste. L'utilizzo delle risorse umane interne permette oltre alla flessibilità degli interventi e della tempistica, un contenimento dei costi. Durante l'anno sono stati effettuati numerosi controlli delle stanze (per monitorare lo stato manutentivo e di utilizzo da parte dell'utenza) e delle strutture ai fini della sicurezza. Particolarmente impegnative sono state anche le consegne degli stabili, durante i mesi estivi, ai gestori, ai quali sono state concesse le strutture temporaneamente. I tempi di interventi per il controllo, le pulizie e le manutenzioni sono spesso ristretti. Sono stati gestiti arrivi di gruppi universitari da **nr. 30 persone fino ad un massimo di nr. 220 persone** (con arrivo simultaneo).

È stato garantito a tutti i fruitori dell'alloggio **un servizio di noleggio internet Key**. La gestione

prevede l'utilizzo di un data base, online, ove gli utenti interessati possono presentare la richiesta, gli utenti ricevono, in tal modo la chiavetta, già al loro arrivo. Durante l'anno 2015 sono stati consolidati i rapporti di collaborazione con le figure di **studenti-tutor nelle singole residenze**. Sono state seguite le varie fasi: modulistica, candidatura, colloqui, incarichi, incontri, relazioni e riconoscimento finale con attestato, con cerimonia e piccolo rinfresco.

La collaborazione permette una vicinanza con gli studenti, malgrado le residenze siano video-sorvegliate e garantisce la possibilità di accogliere gli studenti in arrivo, in qualsiasi orario e anche nei giorni festivi, nonché di scambio di informazioni circa le problematiche e/o le proposte dei fruitori del servizio.

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

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

Per l'avvio dell'anno accademico 2015/2016, gli studenti vincitori del concorso, sono stati accolti **dal 23 agosto 2015**. Dal 7 settembre sono iniziate le assegnazioni in tutte le residenze gestite da ESU, disponibili. Dal 15 settembre sono stati assegnati i nr. 106 posti riservati agli assistiti presso la residenza "Ai Crociferi".

È stato garantito il posto letto, entro quindici giorni dalla pubblicazione delle graduatorie, a tutti i vincitori del concorso con lo status di Fuori Sede. Sono state rinviate le assegnazioni agli studenti con lo status di Pendolari. La parziale disponibilità dei posti è stata gestita, seppur con alcune difficoltà, ed effettuando alcuni cambi di **assegnazioni provvisorie**, inevitabili, finalizzate all'accoglienza, fin dall'inizio dei corsi, anticipati al 7 settembre.

È stato garantito l'alloggio agli studenti richiedenti anche durante il **periodo natalizio di sospensione delle attività didattiche**. Sono pervenute **nr. 9 richieste** di cui 5 hanno rinunciato, prima dell'assegnazione.

La copertura del costo del servizio Alloggio con relative entrate è stata pari al 80%.

#### **Aumentare lo standard dei servizi offerti**

Come evidenziato in altre sezioni della relazione nel corso dell'anno si è registrato un positivo aumento degli standard dei servizi nelle residenze universitarie (progetto strategico Piano della Performance 2015). Durante l'anno l'Azienda ha provveduto a sostituire i materassi di tutti i letti delle Residenze San Tomà, Abazia,

Ragusei, Maria Ausiliatrice (**complessivamente nr. 174**), inoltre sono stati forniti nuovi cuscini e coprimaterassi in tutte le residenze, compresa la Residenza Junghans (**complessivamente nr. 417**).

Nelle Residenze Ragusei e Junghans sono state sostituite le sedie delle sale da pranzo. Ogni residenza è stata dotata di nuovo un televisore

Lcd (alla Junghans due apparecchi) e sono stati sostituiti vari forni a microonde. Alla Junghans sono state sostituite anche le lavatrici a gettoni.

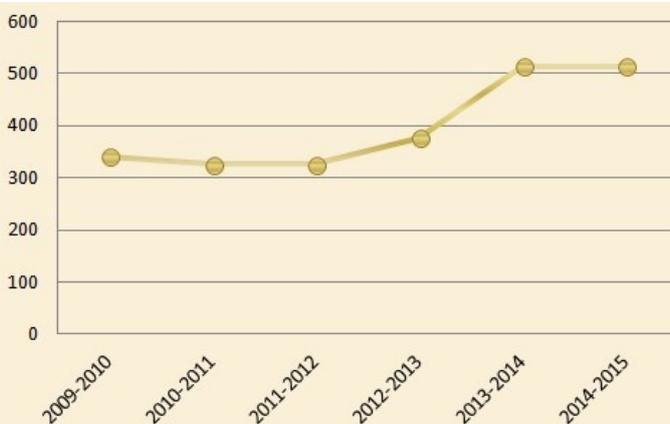
**Offerta abitativa complessiva**

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI
2011-2012	455
2012-2013	546
2013-2014	690
2014-2015	645
2015-2016	650



**Numero di posti alloggio assegnati studenti assistiti**

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI	NUM. DOMANDE
2009-2010	342	477
2010-2011	326	518
2011-2012	326	468
2012-2013	376	474
2013-2014	514	587
2014-2015	514	518



**Offerta abitativa - n. posti per residenza**

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	243	40,30%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	106	17,58%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	62	10,28%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	51	8,46%
Abazia	Proprietà	46	7,63%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	46	7,63%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	3,32%
Appartamenti ATER Ve	Locazione da Ente Pubblico	21	3,48%
Appartamenti ATER TV	Locazione da Ente Pubblico	8	1,33%
<b>TOTALE</b>		<b>603</b>	<b>100,00%</b>

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	●	●	●	●	●	●	●	●	●

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
<b>TOTALE</b>	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>209</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>574</b>

\*: 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

- Aumento dei posti letto per soddisfare la crescente domanda

Il potenziamento del numero di posti letto per soddisfare la crescente domanda rappresenta uno degli obiettivi prioritari dell'Azienda. Per il 2016 è intenzione **attivare una collaborazione con le Associazioni studentesche e dei Piccoli Proprietari** per agevolare la frequenza agli studi universitaria favore degli studenti fuori sede, offrendo supporto nella ricerca di posti letto in centro storico e Mestre.

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

Anche per il 2016 l'Azienda si propone di aumentare la disponibilità dei posti riservati agli Atenei Venezia- ni per garantire l'**ospitalità di studenti** partecipanti ad un programma di mobilità internazionale. Sono stati siglati i singoli accordi anche con lo IUAV per nr. 80 posti letto, con Accademia e Conservatorio per un totale di 50 posti letto – in misura proporzionale al numero degli iscritti. L'Azienda si è impegnata a collaborare con l'housing office dell'ateneo di Ca' Foscari sviluppando un software condiviso per la gestione delle richieste e dell'assegnazione del posto alloggio assieme all'organizzazione dell'accoglienza presso le strutture ricettive. Inoltre è stata garantita un maggior supporto all'accoglienza degli Erasmus iscritti presso IUAV e Accademia, durante i mesi estivi, in corrispondenza con la sospensione dell'attività didattica, ga-

rantendo un **riempimento delle strutture per 340 giorni all'anno**. L'unica chiusura annuale delle strutture residenziali è prevista dal 22 dicembre al 5 gennaio 2017 per complessivi 15 giorni.

- **Ottimizzare le risorse abitative durante la sospensione dell'attività didattica**

Anche per il 2016 continuerà l'appalto della gestione delle residenze ad uso foresteria per turisti nei periodi in cui vi è la sospensione dell'attività didattica e nei posti non riservati ai gruppi universitari partecipanti alle Summer School presso gli atenei veneziani o convegni di interesse mondiale.

- **Ottimizzazione risorse umane con il sistema di videosorveglianza**

Nel corso del 2015 si è ulteriormente perfezionato il **sistema di videosorveglianza** integrato per il controllo accessi, ottimizzando la gestione della copertura dei turni del personale ESU addetto alla reception o alla *control room*, intervenendo tempestivamente alle segnalazioni pervenute, garantendo un più alto standard di sicurezza nelle residenze prive di portierato.

## 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 2015 l'ESU ha rafforzato i punti di erogazione del servizio di ristorazione presso il universitario di Via Torino a Mestre, puntando all'individuazione di alternative più vicine al campus e più funzionali, con offerta di mercato in continuo sviluppo e apertura (progetto strategico aziendale 2015).

Nel corso dell'anno il Servizio Ristorazione ha anche provveduto a rinnovare la convenzione con il gestore della mensa collocata presso l'isola di San Servolo.

- Nel corso del 2015 sono stati forniti complessivamente **nr. 222.584 pasti** – nr. 158.680 pasti interi e nr. 63.904 pasti ridotti – con una **flessione del 2,27%** rispetto al 2014 (pari a 5.137 pasti), interrompendo così il trend positivo iniziato nel 2012. Dei 26.358 studenti iscritti alle Università veneziane (il dato si riferisce all'a.a. 2014/2015) **nr. 9.000** circa 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 **oltre il 51%**.

Gli **studenti assistiti rappresentano circa l'85%**, degli utenti complessivi mentre il restante 15% sono studenti con altre fasce o utenti convenzionati. La copertura del costo del servizio di Ristorazione con relative entrate è stata pari al 93%.

Settorialmente la mensa principale di Rio Novo ha subito un calo del servizio superiore al 4%, da ricondursi essenzialmente all'entrata a pieno regime del campus di via Torino a Mestre che ha visto un incremento complessivo della somministrazione dei pasti nei centri convenzionati del 301 % (pari a 7.618 pasti).

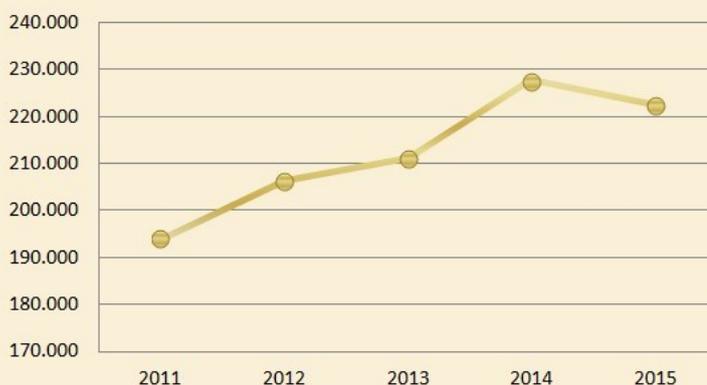
Il punto di ristorazione convenzionato della Giudecca, a servizio della più grande residenza dell'Azienda, ha subito una contrazione di oltre 23 punti percentuali (pari a 3.010 pasti), in parte riconducibile a diverse abitudini dell'utenza ed in parte a problemi del fornitore del servizio, che hanno condotto, a fine anno, ad un cambio di gestione. Nell'Isola di San Servolo invece la contrazione è stata di 12 punti percentuali (pari a 306 pasti), dovuta alle minori iscrizioni ai corsi. L'offerta su Treviso invece ha beneficiato di un incremento di oltre 27 punti percentuali (pari a 820 pasti).

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

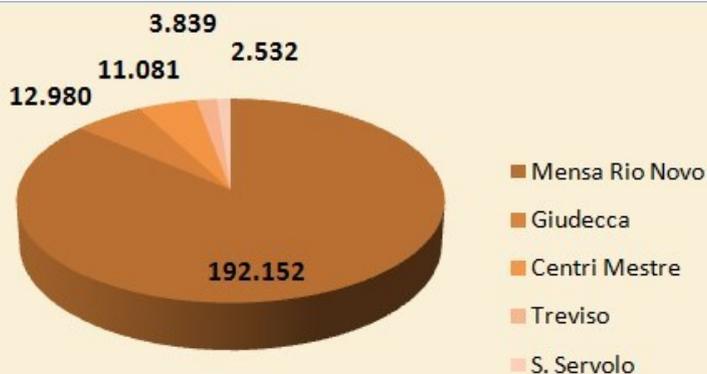
formazione, pulizia e stato igienico-sanitario, secondo quanto previsto dalle norme contrattuali. Ad ogni controllo è seguito un verbale con la contestazione delle inadempienze riscontrate e, laddove previsto, sono state applicate delle sanzioni al gestore.

**Totale pasti erogati**

ANNO	NUM. PASTI	VARIAZIONE %
2011	194.172	
2012	206.451	6,32%
2013	211.277	2,34%
2014	227.749	7,80%
2015	222.584	-2,44%

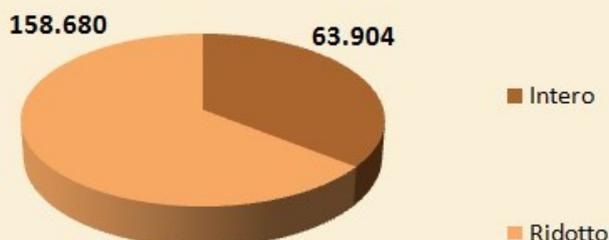


SEDE	NUM.	%
Mensa Rio Novo	192.152	86,33%
Giudecca	12.980	5,83%
Centri Mestre	11.081	4,98%
Treviso	3.839	1,72%
S. Servolo	2.532	1,14%
<b>TOTALE</b>	<b>222.584</b>	<b>100,00%</b>



**Tipologia pasti**

SEDE	NUM.	%
Intero	158.680	71,29%
Ridotto	63.904	28,71%
<b>TOTALE</b>	<b>222.584</b>	<b>100,00%</b>

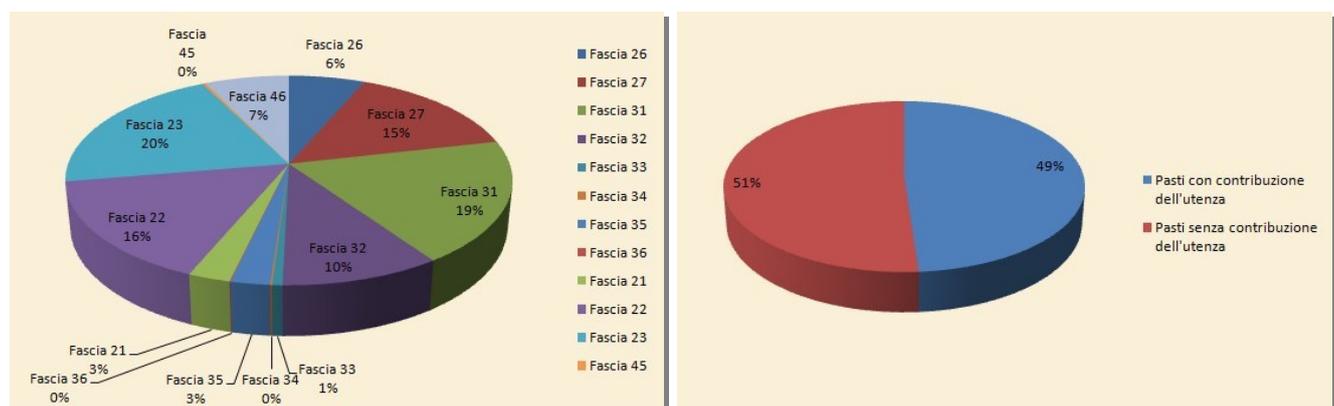


Il servizio ristorazione viene fornito presso diverse sedi gestite in appalto o in convenzione

Pasti erogati per punto di ristorazione						
	GESTIONE	2011	2012	2013	2014	2015
BADOER (1)	appalto	-	10.878	15.647	186	
RIO NOVO	appalto	130.609	150.064	171.815	201.529	192.152
DLF VE (2)	convenzione	22.618	12.451	7.259		-
DLF TV (3)	convenzione	4.475	953	194	69	
LE VIP (TV) (4)	convenzione	-	-	1.715	327	
VIA TORINO	convenzione	247		-	-	-
PORTOGRUARO	convenzione	522	49		-	-
S. SERVOLO	convenzione	419	235	1.146	2.838	2.532
OPEN - Via Torino (5)	convenzione		-	-	-	3.372
BAR E LOCALI	convenzione	2.292		-	-	-
VEGA	convenzione	14.258	10.159		-	-
NON STOP - V.le Ancona (6)	convenzione	-	620	3.008	2.320	
GIUDECCA	convenzione	18.732	21.042	10.493	15.990	12.980
DA PASQUALINO - TV	convenzione	-	-	-	3.019	3.839
UNICO - via Torino (7)	convenzione	-	-	-	350	3.352
COCO - via Torino (8)	convenzione	-	-	-	1.121	4.357
<b>TOTALE</b>		<b>194.172</b>	<b>206.451</b>	<b>211.277</b>	<b>227.749</b>	<b>222.584</b>
<b>Variazione %</b>			<b>6,32%</b>	<b>2,34%</b>	<b>7,80%</b>	<b>-2,27%</b>

(1): nel 2014 servizio effettuato solo da marzo a giugno  
 (2): servizio cessato da agosto 2013  
 (3): servizio cessato da giugno 2014  
 (4): servizio cessato da giugno 2014  
 (5): servizio iniziato a maggio 2015  
 (6): servizio cessato da novembre 2014  
 (7): servizio iniziato da novembre 2014  
 (8): servizio iniziato da novembre 2014

Composizione delle fasce mensa e contribuzione/esenzione dell'utenza



### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Migliorare la copertura del servizio ristorazione polo universitario di Mestre

Considerata l'espansione del nuovo polo universitario di Via Torino a Mestre, con il relativo incremento dell'utenza studentesca, nel corso del 2016 si rende opportuno ottimizzare il servizio ristorazione a supporto del nuovo polo/campus di Via Torino. Acquisito uno storico degli afflussi in tale contesto, si provve-

derà ad avviare una procedura competitiva tesa all'individuazione delle migliori condizioni di servizio ed economiche.

- Implementazione del programma di accesso ai punti di ristorazione con la Carta Multiservizi (k2) dell'ateneo di appartenenza: sistema di carta prepagata

Nel corso del 2016 si ambisce ad implementare le tessere con la funzionalità del caricamento di un importo a disposizione per l'utilizzo dei pasti, riducendo i tempi di stazionamento alla cassa e quindi snellire le code nei punti di distribuzione di tutti i punti cassa dei locali convenzionati ESU.

## Orientamento, supporto allo studio e consulenza psicologica

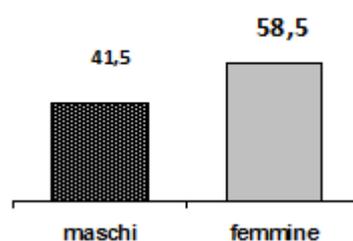
L'ESU di Venezia, attraverso il proprio CUORI (Centro di Orientamento e Consulenza psicologica), si occupa della progettazione, programmazione e gestione dei servizi previsti agli artt. 20 e 21 della L.R. 8/1998 (Servizio di Informazione e Orientamento al lavoro e Servizio di Consulenza psicologica). Nel 2014 il CUORI è stato confermato come struttura di orientamento in sede di audit regionale (cod. A0145), nella nuova sede al primo piano del Badoer, in S. Polo 2479/a.

Nel 2015 è continuato il progetto "Scenari", storica attività di orientamento scolastico-professionale di gruppo e di *counselling* individuale, rivolta agli studenti delle ultime classi delle scuole medie superiori della Provincia di Venezia. Rispetto all'anno precedente non vi è stata la possibilità di impiegare volontari in Servizio civile nazionale, contando quindi solo sull'apporto di 2 operatori del CUORI.

Complessivamente sono stati **7 gli istituti scolastici** (68,7% licei e 31,3% tecnici/ professionali) coinvolti nelle tre fasi, con **nr. 1.036 studenti**: incontro di gruppo sulle facilitazioni del diritto allo studio, sulle modalità di scelta ed i criteri del passaggio ad università/formazione superiore/lavoro; batteria di questionari compilabile online, "Autoritratto" su inclinazioni, interessi, attitudini, modalità di studio, stili motivazionali; colloquio individuale di counselling per la scelta

del percorso post diploma. Ad ogni scuola, al termine, viene consegnata una relazione sulla soddisfazione degli studenti e sui dati complessivi inerenti le scelte. L'attività è svolta nel rispetto della privacy e con il coinvolgimento informato delle famiglie.

### Distribuzione degli studenti per genere



#### Percentuale

I.t. biologico	4,9
I. t. commerciale	5,3
I. t. geometri	4,0
I. t. industriale	7,7
I.t. sociale	9,4
Liceo classico	26,0
Liceo scientifico	42,7
Totale	100

Dopo il colloquio individuale la percezione di utilità, da parte degli studenti partecipanti, **risulta elevata** (assolutamente utile + molto utile al 90,3%) e così la soddisfazione (assolutamente soddisfatto + molto soddisfatto al 85,4%).

Servizio di consulenza psicologica e per l'efficacia nello studio: nel 2015 **nr. 175 studenti** degli atenei veneziani, per complessivi **nr. 893 colloqui individuali**, hanno usufruito e di questo servizio, rivolto alla prevenzione degli abbandoni universitari e del disagio studentesco. I collo-

qui, mirati quali interventi sulla crisi e per il sostegno negli studi, sono sottoposti a verifica di Customer Satisfaction.

Nel 2015 si è resa operativa la convenzione siglata tra ESU e Università Ca' Foscari nel dicembre 2014 per il **contrasto alla dispersione universitaria**. Il Cuori, che fa parte del gruppo di lavoro assieme al Servizio di orientamento e tutorato dell'Università Ca' Foscari, ha proseguito l'attività con analisi di buone pratiche nazionali. Ha inoltre predisposto un questionario sui motivi del ritardo nei crediti che è stato inviato a **nr. 1.812 studenti**. Inoltre è stato progettato e gestito un laboratorio di gruppo su "Ansia da esame. Capire e gestire la tensione" (n. 4 edizioni).

L'analisi dei problemi e dei bisogni espressi dagli studenti in consulenza, con la proposta di un intervento mirato da offrire, è stata oggetto di una pubblicazione: "Studenti pazienti. Percorsi di pensiero con studenti universitari" con l'editore Cortina, senza costi per l'ente. Il volume è stato recensito in "Psicoterapia e scienze umane" n. 3/2015 e in Quaderni dell'Orientamento", n. 46/2015.

Gli autori (operatori del Centro Cuori, con il già supervisore al Servizio) hanno presentato i dati e le modalità di intervento in un convegno presso l'Università di Pisa sui servizi di consulenza universitari, in un incontro con il pubblico presso l'Ateneo Veneto, a Venezia, e all'interno della trasmissione *Il caffè* di RaiUno mattina.

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

Nel 2015 si è vinto il bando del Servizio Civile Nazionale (3° posto su 103) con il progetto "LabOrienta 2.0 – Competenze per la multiculturalità", per il finanziamento di attività nel biennio 2015/2016. Nel mese di giugno 2015 si è provveduto alla selezione di **n. 3 volontari** che consentono la continuità dell'orientamento nelle scuole e gli incontri per studenti alloggiati. I volontari hanno preso servizio da settembre 2015 per l'attività di formazione generale, formazione specifica, gestione del progetto.

Nel corso del 2015 il CUORI ha proseguito la partecipazione agli eventi della Fiera dell'Orientamento "Fuori di Banco", promossa dalla Città Metropolitana di Venezia, con un proprio stand informativo e con un seminario per il rafforzamento delle competenze di studio negli studenti degli istituti superiori che intendano iscriversi alle università, ai quali complessivamente hanno partecipato **nr. 1.394 utenti**, tra contatti e partecipanti al seminario. Il CUORI ha partecipato inoltre con uno stand a Porte Aperte dell'Università IUAV – la giornata dedicata all'orientamento per le superiori – registrando **nr. 840 contatti** con gli studenti, al fine

di illustrare i servizi e gli interventi per il diritto allo studio.

Attività di orientamento e consulenza psicologica					
ATTIVITA'	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Progetto "Scenari":</b>					
- n. Scuole partecipanti	17	10	11	10	7
- presenze agli incontri di gruppo	1.296	511	1.145	785	1.036
- colloqui individuali	1.300	584	789	519	253*
<b>Consulenza psicologica e sul metodo di studio:</b>					
- numero colloqui	742	743	597	757	893
- numero utenti	147	146	155	183	175
*senza apporto volontari SCN (solo con due operatori)					

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Impiego di volontari civili per attività di orientamento**

Per il 2016 si è in attesa della graduatoria del bando Servizio Civile Nazionale 2016, al quale l'ESU ha partecipato presentando nell'ottobre 2015 il nuovo progetto dal titolo "Lab 3.0: orientamento e riuscita formativa. Nuove competenze per il contrasto alla dispersione".

- **Rendere operativa la partecipazione dell'ESU ai progetti europei**

Per il 2016 diventa fondamentale predisporre un progetto che sia in grado di essere sostenibile e che abbia tutti i requisiti e le caratteristiche per essere accettato nel Programma europeo ERASMUSPLUS Key Action 2. L'indicazione più concreta sembra quella di presentare un progetto utilizzando l'esperienza consolidata, e il Know How maturato, del pluriennale progetto "Scenari" del Cuori. Si renderà dunque indispensabile attivare un partenariato con altre organizzazioni europee (minimo 3 partner di 3 Paesi membri) e predisporre dettagliatamente contenuti, tempistiche e budget. Nel contempo si studieranno altre possibili azioni progettuali soprattutto nell'ambito del REC Programme - Rights, Equality and Citizenship Programme 2014-2020: la Call per le disabilities.

## 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 2015 sono stati organizzati dalle Associazioni attive presso il Cuori nella sede di Palazzo Badoer corsi di lingua straniera e italiana (per stranieri), informatica, dizione e fonetica, drammaturgia; le associazioni ospitate hanno anche organizzato incontri, iniziative teatrali, culturali e ricreative, sportelli informativi. Complessivamente nel 2015 si sono tenuti **20 corsi** (lingua e informatica) e **5 laboratori e 3 workshop** (teatrali, dizione, fonetica) che hanno coinvolto attivamente circa 180 studenti uni-

versitari. Durante l'anno è stato predisposto in via sperimentale il Regolamento per l'assegnazione di spazi, per attività a favore degli studenti.

L'ESU ha aderito all'iniziativa **Notte bianca per il diritto allo studio universitario**, promossa dall'ANDISU, organizzando il 10 dicembre 2015 presso spazio di ristorazione Rio Novo un incontro con gli studenti universitari sull'ampio tema del diritto allo studio, in particolare sulla questione critica dell'introduzione dei nuovi parametri ISE.

Il 29 maggio 2015 c'è stata la prima presentazione dei risultati del concorso letterario e immagini sui "Cambiamenti climatici - The grand challenge" (con una sezione dedicata specificamente agli studenti universitari) di cui l'ESU è stato uno dei partner di supporto per l'organizzazione del concorso.

## Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Agevolazioni e sconti per studenti

Con sempre maggior frequenza da parte dell'utenza studentesca giungono richieste per conoscere le 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 2016 si ritiene quindi opportuno avviare un'indagine conoscitiva delle attuali agevolazioni per gli studenti universitari previste nel contesto veneziano predisponendo una banca dati unitaria da pubblicare nel sito. Contestualmente si rende opportuno attivare rapporti di collaborazione con le Istituzioni culturali del territorio per l'accesso degli studenti universitari agevolato a manifestazioni, spettacoli, iniziative ricreative.

- Valorizzazione degli spazi aziendali per attività culturali e aggregative

Per il 2016 l'Azienda intende organizzare alcune iniziative e manifestazioni per valorizzare alcuni spazi aziendali, in particolare il centri di ristorazione Rio Novo e il nuovo spazio del Cuori a Palazzo Badoer, aprendoli anche per attività di carattere culturale e aggregativo con il coinvolgimento diretto del mondo studentesco veneziano.

## Prospettiva Europa

Il Consiglio di Amministrazione dell'ESU di Venezia (seduta del 24/09/2015) ha approvato la linea operativa di avviare un percorso di partecipazione dell'Ente alle iniziative dell'Unione Europea, istituendo un'apposita struttura organizzativa, denominata "Unità Progetti Comunitari e Orientamento", dedicata specificatamente alla nuova prospettiva europea.

Quale primo *step*, si è proceduto all'individuazione di una figura interna di euro progettista. La scelta è ricaduta sul dirigente a cui è stato chiesto di partecipare al necessario ed impegnativo corso formativo specifico, per acquisire i fondamenti tecnici di base per affrontare tale particolare attività.

Il corso di formazione ritenuto più appropriato è stato proposto dal Centro di Formazione in Europrogettazione del Venice International University con la XLIV edizione del "Master in Europrogettazione" coordinato dal prof. Giampaolo Peccolo; il corso si è tenuto dal 5 ottobre 2015 al 9 ottobre 2015.

Per prima cosa è stata attivata una **fase di esplorazione dell'offerta dei programmi UE**, fondamentale per conoscere gli obiettivi strategici europei ed avere chiaro in quale ambito in termini di attività, capacità operativa e opportunità possa collocarsi l'ESU di Venezia, nonché valutare l'esperienza aziendale acquisita nella partecipazione e gestione di progetti UE.

La fase di esplorazione è iniziata a metà ottobre 2015 attraverso una serie di contatti e incontri sul tema con i vari corrispondenti responsabili di europrogettazione:

- Università di Ca' Foscari per programma UE Horizon 2020;
- IUAV per programma UE Horizon 2020;
- Regione Veneto per i programmi Interreg; l'ESU è stato coinvolto come osservatore in un tavolo di partnership Italia-Croazia e Adrionion;
- Unioncamere - Euro sportello di Venezia per Programma REC e EaSI;
- Sede di Bruxelles della Regione del Veneto
- Le tre Agenzie nazionali del programma ERASMUSPLUS (ISFOL, INIDIRE, ADG)
- VENETOLAVORO per la rete ENSA European Network for Social Authorities
- ECSTA - European Council for Student Affairs.

Si è anche partecipato a direttamente a due INFODAY: il primo organizzato da ISFOL a Roma avente ad oggetto la presentazione del programma ERASMUS KA1 e KA2; il secondo organizzato da Ca' Foscari per il programma H2020.

La fase di esplorazione, conclusa a fine novembre, ha permesso di acquisire importanti indicazioni per orientare il successivo lavoro progettuale:

- l'attività di ESU non è eligibile nel programma Horizon 2020;
- l'ESU è molto coerente con il Programma Erasmusplus 2014-2020;

- l'ESU è coerente con il Programma EaSI 2014-2020 ma quest'ultimo è prevalentemente indirizzato ad obiettivi di inclusione sociale, e sul lavoro;
- appetibilità dei Programmi Interreg; ma necessitano di ulteriore esplorazione e contatti specifici.

### Capacità operativa e opportunità dell'ESU di Venezia

L'ESU di Venezia è un ente pubblico e come tale un soggetto giuridico che può formalmente essere pienamente eligibile a partecipare come capofila/leader o partner ad un progetto UE:

- se ci si presenta come leader occorre dimostrare alla Commissione Europea che si ha la capacità di gestire il progetto e coordinare i partners;
- se ci si presenta come partner occorre dimostrare al Leader del progetto che, sulla base di quello che sta cercando, si è i "migliori nella piazza".

In ogni caso oltre alla forma che rappresenta il requisito necessario ma non sufficiente occorre dimostrare la sostanza operativa o l'operatività di fatto.

Partecipare ad un progetto significa dedicare risorse e tempo alla costruzione, gestione e rendicontazione dello stesso (in caso di ammissione). Il finanziamento UE, come è noto, non è una alternativa al finanziamento statale e regionale al fine di ottenere una contribuzione aggiuntiva per il mantenimento degli equilibri di bilancio.

Quest'ultimo aspetto è da tenere sempre in considerazione per aumentare le probabilità di accoglimento.

Dall'analisi effettuata si evincono alcuni punti piuttosto critici, ma risolvibili, per la partecipazione ai progetti comunitari:

- il personale risulta evidentemente sotto-dimensionato rispetto alle attività ordinarie e nei vari settori si è già a pieno regime considerando l'ordinario e le "emergenze" che ormai sono quotidiane;
- le risorse finanziarie derivate e proprie permettono solo una copertura delle spese di funzionamento;
- le attività aziendali sono quelle relative al servizio alloggio, servizio ristorazione, erogazione borse e sussidi, orientamento e counselling (non essendo quindi una scuola o un centro che effettua attività formazione, né un centro per l'impiego e il lavoro);
- La mensa di Rio Novo è l'unica mensa universitaria tradizionalmente intesa.
- la Residenza Abazia è la Residenza ristrutturata e con buon livello di servizio.
- la residenza Adriatic non è utilizzata.

Esaminata la situazione (valutando strutture e risorse a disposizione) l'esplorazione dei programmi indicativamente si è orientata verso 1) Programmi che non prevedono il cofinanziamento dei partecipanti; 2) Programmi di "servizio" agli studenti; 3) Programmi che prevedono interventi sul piano del risparmio energetico.

Gli obiettivi europei che l'ESU di Venezia potrebbe perseguire possono essere i seguenti:

- Obiettivo 1: Agevolare l'occupazione lavorativa degli studenti universitari.
- Obiettivo 3: Cambiamenti climatici e sostenibilità energetica: migliorando il consumo energetico dei propri edifici (alloggi, ristorazione e uffici).
- Obiettivo 4 Istruzione:
  - riduzione dei tassi di abbandono scolastico precoce al di sotto del 10%; già all'opera la cooperazione sul tema con Ca' Foscari;
  - aumento al 40% dei 30-34enni con un'istruzione universitaria; obiettivo istituzionale di ESU "agevolare l'accesso universitario".
- Obiettivo 5: Lotta alla povertà e all'emarginazione; per il ruolo di assistenza agli studenti universitaria che altrimenti non avrebbero risorse per sostenersi.

Per la fase di elaborazione progettuale si propone un'organizzazione "leggera", con una giornata settimanale da dedicare all'esame dei programmi e progetti UE, che prevede il coinvolgimento di 3 risorse aziendali.

Per la **fase di gestione e rendicontazione**, l'organizzazione che si proporrà diventa di tipo "pesante" in quanto l'attività di esecuzione progettuale UE si inserirà nelle dinamiche ordinarie. In pratica si dovrà recepire tale attività quale priorità aziendale (es. il pagamento effettuato non nei termini non è riconosciuto dalla Commissione UE) per evitare eventuali ricadute negative in termini di Bilancio e sovrapposizioni di attività interna "emergenziale" ed europea nella stessa persona.

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Rendere operativa la partecipazione dell'ESU ai progetti europei**

Per il 2016 diventa fondamentale predisporre un progetto che sia in grado di essere sostenibile e che abbia tutti i requisiti e le caratteristiche per essere accettato nel Programma europeo ERASMUSPLUS Key Action 2. L'indicazione più concreta sembra quella di presentare un progetto utilizzando l'esperienza consolidata, e il Know How maturato, del pluriennale progetto "Scenari" del Cuori. Si renderà dunque indispensabile attivare un partenariato con altre organizzazioni europee (minimo 3 partner di 3 Paesi membri) e predisporre dettagliatamente contenuti, tempistiche e budget. Nel contempo si studieranno altre possibili azioni progettuali soprattutto nell'ambito del REC Programme - Rights, Equality and Citizenship Programme 2014-2020: la Call per le disabilities.

## Altri servizi

### Spazio Lavoro

Il CUORI dell'ESU di Venezia è accreditato per l'orientamento presso la Direzione regionale Formazione, (cod. A0145) nella nuova sede al Palazzo Badoer, in zona Frari.

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

Sul sito [www.esuvenezia.it](http://www.esuvenezia.it) alla voce Orientamento sono disponibili numerosi link a banche dati e siti per la ricerca del lavoro.

È stato creato sul sito uno spazio **InfoPoint Europa**: dove l'utente può navigare tra i link ed i materiali messi a disposizione, tra cui le guide per lo stagista messe a punto del Cuori. In sede, vengono proposte consulenze per studiare e vivere in Europa, in particolare per studenti delle superiori e per gli studenti dell'Accademia di Belle Arti e del Conservatorio. È punto di distribuzione della guida gratuita di job Advisor "Career Directory".

### Progetti europei

Nel corso del 2015 il Centro CUORI ha proseguito e concluso, a luglio, la gestione del progetto a finanziamento europeo, all'interno del LLP "Leonardo da Vinci", per tirocini professionali europei rivolti a laureati dell'area architettonico-artistica-musicale. Il progetto, denominato "DYF- Design YOUR Future" 2013/2015 ha comportato la gestione di **nr. 85 borsisti e la formazione di 97**. I fondi derivanti da queste attività di formazione (€ 17.000,00 del DYF) sono stati interamente utilizzati per coprire spese e costi di attività del servizio, in particolare Disabilità e tutorato. 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. È stata prodotta una **ricerca sull'impatto di efficacia dell'esperienza di tirocinio all'estero**, per i borsisti delle Accademie. Su una scala da 1 a 5 la utilità è stata valutata con un valore di 4,38, quindi molto elevata. Dopo il tirocinio, l'86% ha trovato impiego.

Nel 2015 il partenariato prosegue con un nuovo progetto nella cornice di Erasmus +, REACT (Realize your Abilities and Competencies through Training), per l'assegnazione di borse di

tirocinio europeo. Il consorzio, diretto da IUAV, è composto inoltre da Accademia di Belle Arti di Venezia, Università di Ca' Foscari, Bolzano, Trento, Verona, Sassari, e Politecnico di Bari.

### Disabilità

Sul fronte dell'assistenza e supporto alla disabilità, l'Azienda, attraverso il tutorato specialistico, ha offerto supporto a **nr. 7 studenti con invalidità pari o superiore al 66% o con Disturbi specifici dell'Apprendimento (DSA)** dell'Accademia delle Belle Arti. Dal 1999 infatti l'ESU, tramite il Centro Cuori, si fa carico delle situazioni di studenti con disabilità che, in quanto iscritti ai corsi AFAM, non vedono riconosciuto il loro diritto di partecipare a parità di condizioni ai corsi universitari (in quanto per AFAM non sono previsti i finanziamenti della L. 17/99 sull'integrazione universitaria).

Per ogni studente viene predisposto un progetto di inserimento e facilitazione alla frequenza individualizzato, d'accordo con il soggetto e con la sua famiglia. Come da Regolamento dell'azienda, rinnovato nel 2014, può impiegare tutor studenti "150 ore", appositamente selezionati e formati, e/o specialisti. Le linee di intervento nel 2015 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 lavoro degli opera-

tori CUORI all'interno dei Progetti "Leonardo" e poi "Civis".

Nel corso del 2015, dopo la nomina di un docente delegato per la disabilità in Accademia BBAA Venezia, il Centro CUORI ha inoltre promosso la stesura di un Appello a favore finanziamento interventi per studenti con disabilità presso gli AFAM (Accademie e Conservatori), che a tutt'oggi sono esclusi dai finanziamenti per l'integrazione universitaria L. 17/99.

È stata creato un gruppo di lavoro con Accademie Venezia, Milano Brera, Firenze, Bologna e con i Conservatori ed inviato un **Appello al Miur** tramite la CNUDD, Conferenza nazionale delegati disabilità, che ha dato il proprio appoggio alla richiesta di finanziamenti.

Il gruppo di lavoro sta proseguendo l'opera, con la predisposizione di un documento comune a firma della Conferenza nazionale dei Conservatori e delle Accademie.

### Mobilità Internazionale

Dal mese di marzo 2015, in via sperimentale e dal settembre 2015 in via definitiva, è stato attivato il nuovo Servizio di Mobilità Internazionale aziendale (International Mobility Service); il servizio si è articolato in attività interne – rivolte agli studenti stranieri residenti presso le residenze universitarie dell'ESU di Venezia – ed in attività esterne – rivolte agli studenti stranieri partecipanti ad un programma di mobilità internazionale a Venezia, nonché agli studenti ita-

liani interessati ad un programma di mobilità internazionale all'estero.

Nello specifico, le attività interne sono state le seguenti:

- ricevimento in situ presso la Residenza universitaria Junghans (2 volte a settimana);
- ricevimento in situ presso la Residenza universitaria San Tomà (2 volte a settimana);
- sportello di mobilità internazionale presso l'URP (1 volta a settimana);
- accoglienza degli studenti stranieri al loro arrivo a Venezia ad inizio semestre (settembre 2015);
- incontri serali con gli studenti stranieri al loro arrivo a Venezia ad inizio semestre (settembre 2015).

Sono stati **tradotti in lingua inglese**: il regolamento della Residenza Junghans; le istruzioni per la sicurezza presso le Residenze Abazia, San Tomà e Junghans; vari avvisi per l'utenza e per il personale dell'ESU di Venezia.

Contestualmente si sono presi contatti e attivati rapporti di collaborazione, anche attraverso visite istituzionali, con gli Uffici Mobilità Internazionale dell'ESU di Padova, dell'Università Ca' Foscari, dell'Università IUAV e dell'Accademia di Belle Arti.

### **Tutorato informativo per studenti Accademia di Belle Arti**

Nel 2015 è proseguita l'attività di tutorato presso la sede dell'Accademia. Sono stati selezionati e formati **nr. 4 tutor studenti** "150 ore" per lo svolgimento dell'attività: punto informativo sull'ESU ed i suoi servizi, visite guidate per studenti delle superiori, accoglienza per le matricole, ricerca e messa a disposizione di informazioni su concorsi e opportunità nel mondo dell'arte. Sono **nr. 1382** gli utenti che hanno usufruito di tale servizio nel 2015.

## Customer Satisfaction

Come da obiettivi operativi indicati nel *Piano della Performance* 2014 sono state avviate, anche nel 2015, “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 la campagna per il Servizio di Ristorazione. Rispetto alla scorsa edizione, in cui era stata introdotta una modalità di somministrazione online, su piattaforma Google Drive, si è optato, su indicazione della Direzione, per un ritorno alla modalità cartacea. È stato compiuto **un ulteriore affinamento della lingua inglese**, grazie all’apporto di una delle volontarie in servizio civile nazionale, madrelingua. Per rispondere all’esigenza di dematerializzazione e di risparmio all’uso della carta nella P.A., la batteria di questionari di orientamento del progetto “Scenari” invece è stata tradotta in modalità compilabile on line e sottoposta a nuova analisi di affidabilità. La privacy è stata garantita, tramite una procedura specifica.

Anche ogni servizio erogato per gli studenti dall’Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica è sottoposto regolarmente a indagini di Customer.

### Servizio di Ristorazione

Il questionario (uno per punto ristorazione: mensa Rio Novo per Venezia centro storico, Unico ed Open per Mestre) è stato somministrato alla fine del mese di novembre 2015, a lezioni avviate da circa due mesi, per consentire anche alle matricole di poter esprimere un giudizio. L’indagine non ha coinvolto la mensa alla Giudecca, in quanto in scadenza di convenzione.

L’indagine di gradimento ha valutato modalità di fruizione del servizio (frequenza di utilizzo, pasti consumati) e gradimento (relativamente alla qualità del cibo – disponibilità, caratteristiche sensoriali; igiene, cortesia del personale, valutazione di qualità dei piatti, tempi di at-

tesa e facilità di accesso alle informazioni, rapporto qualità/prezzo. A questa parte quantitativa seguiva una parte per i commenti ed i suggerimenti. Il progetto è proseguito con l’analisi statistica dei dati e con una relazione per la Direzione, al fine della produzione di informazioni utili per interventi di miglioramento del servizio.

Rispetto all’indagine condotta nel 2014, **il gradimento degli studenti è cresciuto**, e su una scala di 1 a 10 si posiziona sul 7,1 per Rio Novo (rispetto al 6,04 dell’anno precedente), sull’8,4 per la mensa “Open” e il 9,5 del punto ristorazione “Unico” (prima rilevazione).

### Servizi di orientamento e consulenza psicologica

Al termine di ogni attività, sia negli istituti scolastici, sia per le consulenze in sede, l'utente è invitato a compilare una scheda anonima, relativamente a soddisfazione, utilità percepita, e se si consiglierebbe o meno il servizio. Nell'ottica dell'attenzione alla qualità dei servizi offerti, l'attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti non rappresenta infatti solo un momento di valutazione, ma si pone quale strumento per guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti. L'analisi dei dati, raccolti annualmente, consente di monitorare le attività nelle sue diverse fasi, dando ascolto ai fruitori stessi del servizio.

Per il progetto di orientamento nelle scuole "Scenari" i dati raccolti nel progetto presso gli istituti superiori vengono inoltre messi a disposizione delle singole scuole. Al termine del

progetto, entro il mese di giugno, viene infatti inviato ad ogni singolo Istituto scolastico un Report con i dati complessivi, e in forma anonima, sulle intenzioni di scelta espresse dagli studenti e sulla loro valutazione dell'iniziativa. Ai fini di valutare l'attività di orientamento viene presa in considerazione l'opinione dei partecipanti agli incontri collettivi e ai colloqui individuali. La soddisfazione per l'iniziativa, su una scala da 1 a 5, è valutata sui due massimi valori per l'85,4 dei partecipanti. **L'utilità percepita sale al 90,3%** (punteggi 4-5 della scala). Per le consulenze in sede, il livello di soddisfazione su una scala da 1 a 5 è valutata sui due valori massimi dal 100% degli utenti, sia per la domanda relativa alla soddisfazione, che all'utilità percepita.

## Programma di Lavoro per l'anno 2016

Il programma di Lavoro per l'anno 2016 trova la necessaria collocazione all'interno delle prospettive di crescita e miglioramento definite dalla programmazione triennale 2015 – 2017, approvata con la Delibera del Consiglio di Amministrazione n.29 del 08/09/2015 "Piano della Performance 2015-2017".

Come sopra descritto, l'Amministrazione utilizza la metodologia della Balanced Scorecard (scheda bilanciata) nella definizione degli obiettivi strategici, agendo secondo quattro prospettive:

### PROSPETTIVA ECONOMICA-FINANZIARIA

- Razionalizzazione della spesa e garanzia della sostenibilità dei servizi

### PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE

- Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria
- Miglioramento della qualità dei servizi offerti

### PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI

- Trasparenza e anticorruzione: coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti e delle misure previste in tema di prevenzione della corruzione, dell'integrità e della trasparenza
- Dematerializzazione e digitalizzazione dei processi:
  - Completamento e definizione Archivio Aziendale - fasi Storico e Deposito
  - Realizzazione sistema di conservazione digitale degli archivi documentali informatici, secondo le regole di cui al DPCM 03/12/2013 e ss.mm.ii.
  - Trasferimento di processi aziendali su piattaforma digitale (es. pagamenti online)

### PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

- Interventi sul patrimonio edilizio
- Attivazione di progetti finanziati dall'Unione Europea o da altre Istituzioni
- Incrementare l'azione sinergica coi partner istituzionali;

All'interno di queste quattro prospettive di crescita e miglioramento, risultano definite delle linee d'azione strategica (obiettivi strategici) da conseguirsi nel triennio, con una declinazione annua di nuovi obiettivi operativi o obiettivi di continuità, in ipotesi di attività d'intervento pluriennale.

Relativamente all'anno 2016 si ritiene di indirizzare l'azione amministrativa ai seguenti obiettivi sfidanti.

## Progetti anno 2016

### n. 1 Prospettiva Cliente Utente

#### Linea d'indirizzo - Miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Azienda

Elenco progetti 2016	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
<p><b>Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)</b></p>	<p>Il Progetto è finalizzato, nell'arco del triennio di validità, a consentire la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e permettere la compilazione on-line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).</p> <p>Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni.</p> <p><b>L'operatività del sistema SPID è prevista entro i primi mesi del 2016.</b> Una volta avviato il Sistema SPID dovranno essere completate le procedure informatiche che consentano la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e, contestualmente, permettano la compilazione on-line con procedure guidate accessibili, riguardanti i procedimenti rivolti a fornire servizi agli studenti</p>	<p>Attività progettuale e di prima implementazione da conseguirsi secondo il seguente calendario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. analisi e riorganizzazione dei processi entro 90 giorni dall'avvio dello SPID;</li> <li>2. implementazione con lo SPID di almeno il 30% dei procedimenti entro 180;</li> <li>3. entro il termine di cui all'art. 17, comma 2, del D.P.C.M. del 13 novembre 2014, per il restante 70%.</li> </ol>
<p><b>Mantenimento servizio di ristorazione ai poli universitari</b></p>	<p>L'obiettivo è apparentemente conservativo. L'aspetto sfidante deriva dal fatto che la Mensa di Rio Novo, che rappresenta l'86,33% dell'offerta ristorativa complessiva, sarà interessata da un nuovo bando di affidamento, che comporterà l'inevitabile ristrutturazione impiantistica e di attrezzature dei locali cucina, con possibili ricadute sul servizio. Inoltre, durante l'estate, i locali della sala ristoro saranno interessati dai lavori di consolidamento della zona uffici, che si sviluppa sopra la mensa, comportando una sospensione più ampia della chiusura estiva. Per tali motivazioni il mantenere la soglia di pasti erogati dell'anno 2015 rappresenta una sfida.</p>	<p>Indicatori Massimi 210.000 pasti Indicatori Minimi 150.000 pasti</p>

### n. 2 Prospettiva dei Processi Interni

#### Linea d'indirizzo – Trasparenza e Anticorruzione

Elenco progetti 2016	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
<p><b>Piano triennale di Prevenzione della</b></p>	<p>In gran parte dei PTPC esaminati dall'ANAC, l'analisi di contesto è assente o carente: ciò costituisce un elemento critico ai fini della definizione di misure adeguate a contrastare i rischi corruttivi.</p> <p>Tutte le aree di attività devono essere analizzate ai fini dell'individuazione e valutazione del rischio corruttivo e del relativo trattamento. Il necessario approccio generale deve essere reso compatibile con situazioni di particolare difficoltà, soprattutto a causa di ridotte dimensioni organizzative o di assoluta mancanza di risorse</p>	<p>Trattasi di un attività che dovrà coinvolgere tutta la struttura, e settorialmente dovrà condurre a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declinazione di tutti i processi/procedimenti aziendali</li> <li>• Determinazione dei tempi di avvio e conclusione</li> <li>• Pesatura a livello di rischio</li> </ul>

<p><b>Corruzione 2016 - 2018 - azioni in conformità - Determinazione ANAC n. 12.2015</b></p>	<p>tecniche adeguate allo svolgimento dell'autoanalisi organizzativa. Le amministrazioni che si trovino in queste situazioni potranno, sulla base di congrua motivazione, procedere alla mappatura generalizzata dei propri processi distribuendola al massimo in due annualità (2016 e 2017)</p> <p>Per tali motivazioni si intende procedere ad una <b>ricognizione completa ed esaustiva di tutti i processi aziendali attraverso il coinvolgimento di tutta la struttura aziendale</b>. Come previsto dall'ANAC il coinvolgimento va assicurato: a) in termini di partecipazione attiva al processo di autoanalisi organizzativa e di mappatura dei processi; b) di partecipazione attiva in sede di definizione delle misure di prevenzione; c) in sede di attuazione delle misure.</p>	<p>anticorruzione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesatura a livello di rischio violazione privacy</li> <li>• Verifica dell'adeguatezza degli iter adottati in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.</li> </ul> <p>L'output di tale attività dovrà fornire gli elementi per verificare l'adeguatezza dell'azione amministrativa in termini di rischio corruzione, privacy, efficienza ed efficacia dei processi, nonché capacità di adeguamento ai cambiamenti imposti dalla normativa.</p> <p>Le fasi di impostazione e di analisi di risultato dovranno essere condivise e coordinate con l'OIV.</p>
--	--	--

### n. 3 Prospettiva Sviluppo e Crescita

#### Linea d'indirizzo – Attivazione di progetti finanziati dall'Unione europea

Elenco progetti 2016	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
<p><b>Partecipazione ad almeno uno progetto comunitario</b></p>	<p>Sviluppo di una progettualità nell'ambito ERASMUS PLUS K2. Individuazione del tema del progetto nell'ambito del attività di guidance and counselling degli studenti universitari, e partecipazione nel ruolo di coordinatore o partner.</p>	<p>Partecipazione ad almeno un Progetto Comunitario: Valore Massimo come capogruppo - Valore minimo come partner.</p>

### Progetti in continuità o completamento

#### n. 4 Prospettiva Cliente Utente

#### Linea d'indirizzo - Miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Azienda

Elenco progetti 2016	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
<p><b>Sistema pagamenti elettronici a favore utenza studentesca</b></p>	<p>Il Progetto vuole offrire la possibilità all'utenza studentesca di effettuare qualsiasi pagamento verso l'Amministrazione in modalità elettronica, permettendo ai fruitori di servizi ESU di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ scegliere liberamente il prestatore di servizi di pagamento (es. banca, istituto di pagamento/di moneta elettronica);</li> <li>▪ scegliere tra più strumenti di pagamento (es. addebito in conto corrente, carta di credito, bollettino postale elettronico);</li> <li>▪ scegliere il canale tecnologico di pagamento preferito per effettuare l'operazione (es. conto web, ATM, mobile);</li> <li>▪ conoscere preventivamente i costi massimi dell'operazione da effettuare e contemporaneamente avere garanzia della correttezza dell'importo da pagare;</li> <li>▪ ottenere immediatamente una ricevuta con valore liberatorio</li> </ul>	<p>Dopo l'implementazione della <b>modalità spontanea</b> di pagamento (dove l'utente versa liberamente all'amministrazione la somma che desidera), si vuole implementare la <b>modalità per flussi</b> (dove l'utente trova all'interno del sistema di pagamento già la sua posizione debitoria, distinta per scadenze e tipologia del debito).</p>
	<p>Obiettivo è quello di omogenizzare la qualità dei servizi offerti nelle residenze universitarie, in particolare rispetto alla possibilità di</p>	<p>Dopo aver realizzato lo studio di fattibilità propedeutico allo svilup-</p>

**Aumento standard servizi nelle residenze**

autonoma ristorazione all'interno delle stesse. Vi sono infatti alcune strutture residenziali, lontane dalle mense universitarie e prive di piccolo centro cottura esterno

po progettuale, si punta alla realizzazione dei punti cottura/ristoro nelle Residenze Junghans e Ausiliatiche previa condivisione e autorizzazione dell'Amministrazione comunale.

**Progetti in continuità o completamento**

**n. 5 Prospettiva Sviluppo e Crescita**

**Linea d'indirizzo – Incremento dell'azione sinergica con Partner Istituzionali**

Elenco progetti 2016	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
<b>Offerta alloggi per studenti mobilità internazionale</b>	Continuare la positiva collaborazione con l'Università Ca' Foscari, luav e Accademia di Belle Arti per garantire l'ospitalità ad almeno 260 studenti stranieri partecipanti ad un programma di mobilità internazionale. Potenziare l'ospitalità agli studenti partecipanti alle Summer School presso gli Atenei Veneziani, durante i mesi estivi, in corrispondenza con la sospensione dell'attività didattica, garantendo così un riempimento delle strutture per 340 giorni all'anno.	Offrire ospitalità ad almeno 270 studenti di mobilità internazionale, con un target massimo di 310 studenti

Gli indicatori di performance di tali obiettivi, unitamente agli uffici coinvolti e alle risorse impiegate, verranno indicati nel documento di aggiornamento 2016 del Piano della Performance, che aprirà il Ciclo stesso.

*Daniele Lazzarini*  
Direttore ESU Venezia