



REGIONE DEL VENETO

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

Relazione sull'attività svolta nell'anno 2017

(approvata con Decreto del Commissario Straordinario n. 5 del 28 febbraio 2018)

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

Coordinamento ed elaborazione editoriale a cura della Segreteria Generale

© ESU Venezia - 2018

Dorsoduro 3439/a, 30123, Venezia

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

www.esuvenezia.it

Indice generale

Identità, profilo e attività aziendale

Premessa e nota metodologica	p. 5
Missione e funzioni istituzionali	p. 6
Valori e principi	p. 8
Stakeholder	p. 9
Piano della Performance	p. 10
Amministrazione Trasparente e Piano Anticorruzione	p. 17
Privacy	p. 26
La Carta dei Servizi	p. 28
Organi di governo e struttura organizzativa	p. 29
Risorse umane	p. 32
Comunicazione e informazione	p. 40
Innovazione tecnologica	p. 44
Gestione del patrimonio	p. 50
Ambiente e sostenibilità	p. 60
Archivio aziendale e gestione documentale	p. 62

Risorse economiche e finanziarie

Premessa	p. 63
Equilibrio finanziario e attività svolte	p. 65
Altri adempimenti soggetti a monitoraggio	p. 67
Verifica, analisi, contrattazione e acquisti	p. 73
Quadro finanziario 2017	p. 75
Tabelle finanziarie	p. 76

Attività e servizi erogati

Introduzione	p. 87
Borse di studio	p. 88
Servizi abitativi	p. 92
Servizio ristorazione	p. 98
Orientamento, supporto allo studio e consulenza psicologica	p. 103
Attività culturali, sportive e ricreative	p. 108
Prospettiva Europa	p. 111
Altri servizi (spazio lavoro, disabilità)	p. 118
Customer Satisfaction	p. 122

Programma di Lavoro per l'anno 2018	p. 132
--	---------------

Identità, profilo e attività aziendale

Premessa e nota metodologica

Scopo principale di questa relazione sulle attività 2017 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 e nell'Amministrazione Trasparente, si pone come strumento per instaurare, un confronto

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 tre 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 rendicontazione è stata articolata prevalentemente per *stakeholder*, soprattutto l'utenza studentesca, al fine di rendere più evidenti e intellegibili le azioni dell'Azienda nei confronti dei portatori d'interesse. La redazione è impostata in maniera schematica, con l'uso frequente di tabelle e grafici, anche comparativi con i dati degli anni precedenti, per rendere comprensibile la lettura e offrire un quadro più preciso sull'evoluzione dell'attività aziendale.

Tutte le informazioni e i dati esposti provengono da documenti amministrativi dell'Azienda, in particolare dalle relazioni redatte dalle Macrofunzioni e singoli Uffici per l'anno 2017.

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.

Anche in considerazione del contenimento della contribuzione regionale, l'ESU di Venezia ha cercato di ottimizzare le risorse economiche ed umane per mantenere ed offrire al meglio i

propri servizi. Infatti, anche per l'anno 2017, questi ultimi sono stati garantiti a prezzi contenuti a tutti gli studenti universitari anche non vincitori di borsa di studio sia per la ristorazione, sia per gli alloggi e altri ambiti di intervento.

Normativa di riferimento

- Costituzione Repubblica Italiana, artt. 3, 34.
- Legge 2 dicembre 1991, n. 390 – “Norme sul diritto agli studi universitari”.
- Legge 28 dicembre 1995, n. 549 – “Misure di razionalizzazione della finanza pubblica” – art. 3, commi 20, 21, 22, 23 (introduzione della tassa regionale per il diritto allo studio).
- Legge 23 dicembre 1996, n. 662 – “Misure di razionalizzazione della finanza pubblica” – art. 1, comma 89 (destinazione del Fondo statale integrativo, originariamente previsto solamente per la concessione dei prestiti d'onore, anche all'erogazione di borse di studio).
- Legge Regionale 7 aprile 1998, n. 8 – “Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario”.
- Legge 14 novembre 2000, n. 338 – “Disposizioni in materia di alloggi e residenze per studenti universitari”.
- DPCM 9 aprile 2001 “Disposizioni per l'uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, a norma dell'articolo 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390”.
- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 – “Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario”, artt. 1, 4 (Fondo per il merito) e 5.
- Legge 28 marzo 2012, n. 68 – “Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'articolo 5, comma 1, lettere a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicembre 2010, n. 240, e secondo i principi e i criteri direttivi stabiliti al comma 3, lettera f), e al comma 6”.

Valori e principi

I valori e i principi ai quali si ispira l'attività dell'ESU di Venezia sono contenuti nella Carta dei Servizi e nel principale documento programmatico della Regione del Veneto per quanto riguarda il Diritto allo Studio universitario: il Piano annuale degli interventi regionali per il Diritto allo Studio Universitario anno accademico 2017/2018 approvato dalla Giunta della Regione Veneto con Deliberazione n° 759 del 29 maggio 2017.

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.

Stakeholder ESU Venezia



Piano della Performance

Nel 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. Con Delibera n. 29 dell'8/09/2015 il Consiglio di Amministrazione dell'ESU ha approvato il Piano della Performance 2015-2017.

Nel corso del 2017 il Commissario Straordinario dell'ESU di Venezia ha provveduto ad aggiornare il Piano della Performance (Delibera n. 11 del 10/04/2017) assegnando gli obiettivi al personale dirigenziale ed al personale dipendente, ritenendo che la programmazione dell'attività 2017 debba privilegiare la *prospettiva di sviluppo e crescita*, in particolare attraverso :

- Interventi di recupero del patrimonio residenziale attraverso la partecipazione al bando di cui alla Legge 14 novembre 2000, n.338 "Disposizioni in materia di alloggi e residenze per studenti universitari.
- Organizzazione di ulteriori forme di facilitazione della residenzialità degli studenti mediante locazione o sub-locazione di abitazioni a canoni sociali ovvero contributi in conto canoni, convenzioni con enti e con privati (art 25 c. 7 LR 8/98).

Al fine dare una risposta, seppur parziale, alla crescente richiesta residenziale proveniente dall'utenza studentesca fuori sede ed in mobilità internazionale.

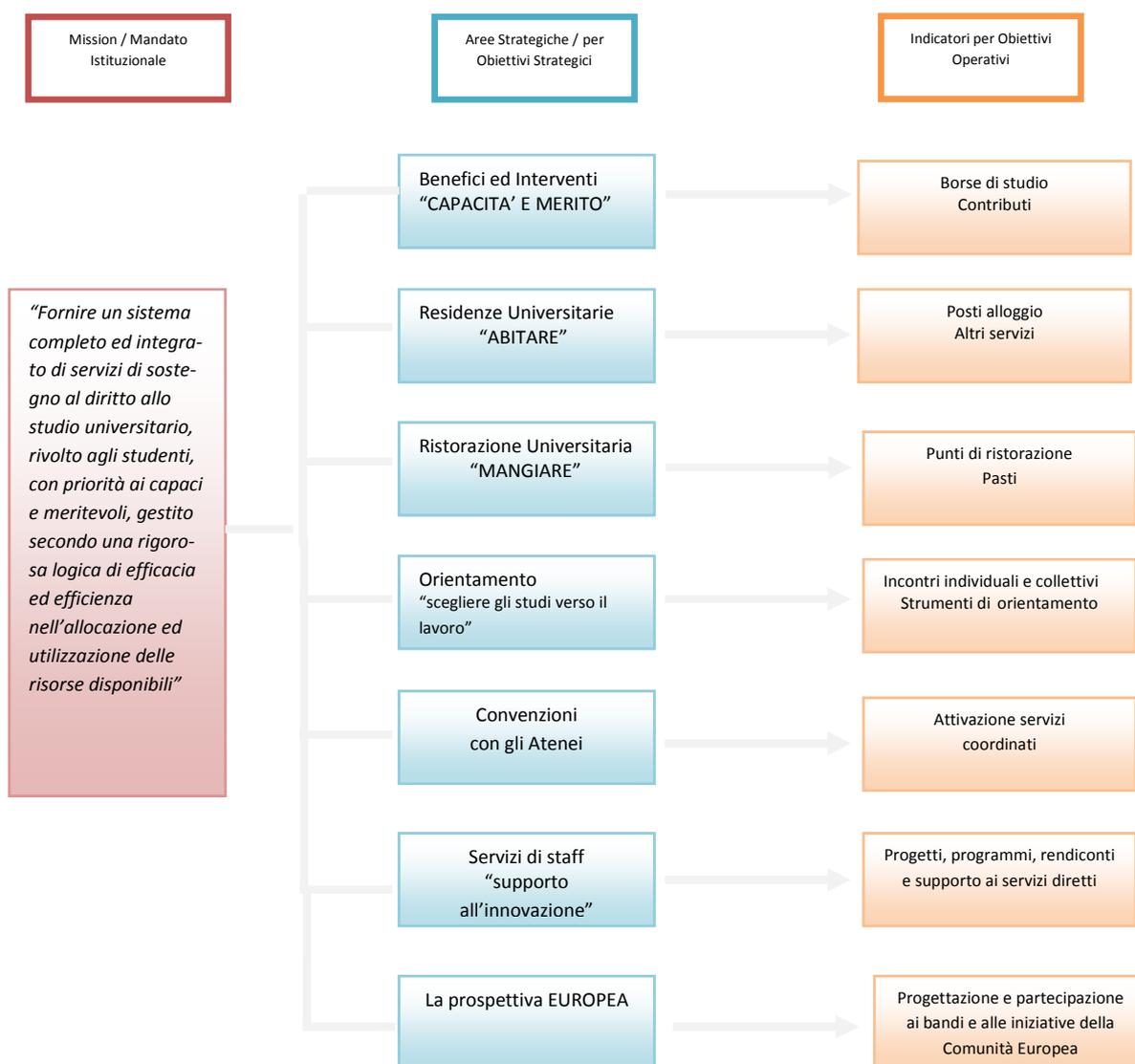
Pertanto il Piano della Performance e i suoi aggiornamenti diventano **i documenti fondamentali** che informano e disciplinano tutta l'azione aziendale ed a cui, prioritariamente, questa relazione si richiama nell'illustrare e analizzare le attività svolte durante il 2017.

Di seguito sono pubblicati l'Albero della performance, gli obiettivi strategici 2015-2017 e i progetti strategici aziendali per l'anno 2017.

Albero della performance

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

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



Obiettivi strategici 2015-2017

Prospettiva economico-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
- Incrementare l'azione sinergica coi partner istituzionali

Prospettiva comunitaria

- Attivazione di progetti finanziati dall'Unione Europea o da altre Istituzioni

Progetti anno 2017

Prospettiva SVILUPPO CRESCITA

Linea d'indirizzo - Interventi di recupero del patrimonio residenziale attraverso la partecipazione al bando di cui alla Legge 14 novembre 2000, n. 338 "Disposizioni in materia di alloggi e residenze per studenti universitari

Elenco progetti	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
Partecipazione al IV° Bando (Triennio 2016 – 2018) di finanziamento degli interventi su strutture residenziali universitarie, di cui alla legge 14 novembre 2000, n. 338	<p>Il Progetto è finalizzato, nell'arco del triennio di validità, alla partecipazione al IV° bando di finanziamento degli interventi su strutture residenziali universitarie, di cui alla legge 338/2000.</p> <p>Gli interventi ammessi ai finanziamenti comprendono manutenzione straordinaria, recupero, ristrutturazione edilizia ed urbanistica, restauro, risanamento, comprese operazioni di abbattimento delle barriere architettoniche e adeguamento alle disposizioni in materia antisismica e di igiene e sicurezza, di immobili adibiti o da adibire a strutture residenziali universitarie; efficientamento e miglio-</p>	Partecipazione al bando entro il termine previsto.	Indicazioni a pp. 55-58

ramento energetico di strutture residenziali universitarie; nuova costruzione o ampliamento di strutture residenziali universitarie; acquisto di edifici da adibire a strutture residenziali universitarie. Il cofinanziamento è concesso, entro il limite massimo del 50 per cento del costo complessivo di ciascun intervento. Possono beneficiare dei finanziamenti Regioni; Organismi regionali di gestione per il diritto allo studio universitario; Organismi e aziende regionali per l'edilizia residenziale pubblica; Università statali, etc. La richiesta di cofinanziamento va trasmessa entro il 10 maggio 2017 alla Cassa depositi e prestiti Roma. e in ipotesi di accoglimento della candidatura, realizzazione intervento di recupero del patrimonio edilizio.

Prospettiva SVILUPPO CRESCITA

Linea d'indirizzo - Organizzazione di ulteriori forme di facilitazione della residenzialità degli studenti mediante locazione o sub-locazione di abitazioni a canoni sociali ovvero contributi in conto canoni, convenzioni con enti e con privati (art 25 c. 7 LR 8/98)

Elenco progetti	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)	Livello raggiunto
Aumento dell'offerta residenziale	<p>Le iscrizioni all'Università veneziane risultano in complessivo e co-stante aumento, segno della buona offerta formativa che richiama studenti da altre province e dall'estero.</p> <p>Il rilevante numero di giovani iscritti pone nuove domande di accoglienza e residenzialità, in particolare per coloro che arrivando da fuori Venezia, anche pendolari, necessitano di poter risiedere in città per periodi più o meno lunghi dell'anno accademico.</p> <p>Nell'ambito della Legge Regionale 8/98 ed in particolare dell'articolo 25, c. 7, si ritiene opportuno attivare l'organizzazione di ulteriori forme di facilitazione della residenzialità degli studenti mediante locazione o sub-locazione di abitazioni a canoni sociali ovvero contributi in conto canoni, convenzioni con enti e con privati.</p> <p>La maggiore offerta di soluzioni residenziali in gestione diretta prevede l'approntamento, entro l'inizio dell'anno a.a. 2017/2018 anche l'approntamento della relativa soluzione logistica e infrastrutturale per la corretta fruibilità</p>	<p>Gestione DIRETTA: Valore Massimo: Incremento 20 unità residenziali Valore Minimo: Incremento di 10 unità residenziali</p> <p>Gestione in Convenzione Valore Massimo: Incremento di 10 unità residenziali Valore Minimo: Incremento di 5 unità residenziali</p>	Indicazioni a pp. 58-59

Prospettiva Sviluppo e Crescita

Linea d'indirizzo - Attivazione di progetti finanziati dall'Unione europea

Elenco progetti	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
Partecipazione ad almeno uno progetto comunitario	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.	Partecipazione ad almeno un Progetto Comunitario: Valore Massimo come capogruppo - Valore minimo come partner.	Indicazioni a pp. 112-117

Progetti In Continuità o Completamento

Prospettiva Cliente Utente

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

Elenco progetti	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
Aumento standard servizi nelle residenze	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.	Dopo aver sviluppato la fase progettuale definitiva ed esecutiva dei punti cottura/ristoro nelle Residenze Junghans e Ausiliatrice, e ottenuti i necessari atti abilitativi si passa alla fase realizzativa in conformità alle indicazioni/autorizzazioni del proprietario degli immobili (Amm.ne comunale).	Indicazioni a pp. 59-60
Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)	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). 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.	RV adeguerà entro l'estate 2017 l'attuale versione di MyID a SPID. Successivamente verrà messo a disposizione di tutti gli Enti la possibilità di collegare i propri servizi alla nuova infrastruttura MyID con la possibilità quindi di far accedere anche gli utenti con le credenziali SPID. L'obiettivo è quello di proporsi a RV come ente sperimentatore creando anticipatamente le necessarie condizioni infrastrutturali e organizzative.	Indicazioni a pp. 46-47
Mantenimento servizio di ristorazione ai poli universitari	L'obiettivo è apparentemente conservativo. L'aspetto sfidante deriva dal fatto che la Mensa di Rio Novo, che rappresenta oltre l'85% dell'offerta ristorativa complessiva, sarà interessata dalla ristrutturazione impiantistica e di attrezzature dei locali cucina, prevista dal bando di gara, con possibili ricadute sul servizio.	Indicatori Massimi 210.000 pasti Indicatori Minimi 150.000 pasti	Indicazioni a p. 99
LR 8/1998 Art. 29 - Promozione di atti-	Nell'ambito delle attività istituzionali previste dalla normativa regionale si ritiene indispensabile rafforzare la promozione di attività culturali, sportive e		Indicazioni a pp. 109-110

attività culturali, sportive e ricreative per gli studenti
ricreative riservate agli studenti.

Prospettiva dei Processi Interni Linea d'indirizzo - Trasparenza e Anticorruzione

Elenco progetti	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
<p>Piano triennale di Prevenzione della Corruzione 2017-2019</p>	<p>Completamento della ricognizione completa ed esaustiva di tutti i processi aziendali attraverso il coinvolgimento di tutta la struttura aziendale. 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>Trattasi di un attività che dovrà coinvolge tutta la struttura, e settorialmente dovrà condurre a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declinazione di tutti i processi/procedimenti aziendali. • Determinazione dei tempi di avvio e conclusione. • Pesatura a livello di rischio anti-corruzione • Pesatura a livello di rischio violazione privacy. • Verifica dell'adeguatezza degli iter adottati in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. <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>	<p>Indicazioni a pp. 21-23</p>
<p>Accesso Civico generalizzato</p>	<p>“Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione” obbligatoria ai sensi del decreto 33/2013.</p> <p>Il decreto legislativo 97/2016, pertanto, conferma per ogni cittadino il libero accesso ai dati ed ai documenti elencati dal decreto legislativo 33/2013, ed oggetto di pubblicazione obbligatoria, ed estende l'accesso civico ad ogni altro dato e documento (“ulteriore”) rispetto a quelli da pubblicare in “amministrazione trasparente”.</p>	<p>In conformità con quanto previsto dalle linee guida ANAC e in particolare con quanto suggerito nella Deliberazione n° 1309 ANAC del 28/12/2016, l'Amministrazione fissa come obiettivo da perseguire entro il 31 dicembre 2017, la predisposizione di una bozza di Regolamento da sottoporre all'approvazione e/o adozione dell'Organo di indirizzo.</p>	<p>Indicazioni a pp. 25-26</p>

In sostanza, l'accesso civico generalizzato investe ogni documento, ogni dato ed ogni informazione delle pubbliche amministrazioni in-contrando quale unico limite "la tutela di interessi giuridicamente rilevanti".

L'accesso civico non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente ed è gratuito.

Progetti in continuità o completamento

Prospettiva Sviluppo e Crescita

Linea d'indirizzo - Incremento dell'azione sinergica con Partner Istituzionali

Elenco progetti	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungersi)	Livello raggiunto
Offerta alloggi per studenti mobilità internazionale	Continuare la positiva collaborazione con l'Università Ca' Foscari, Iuav e Accademia di Belle Arti per garantire l'ospitalità ad almeno 270 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.	Indicazioni a pp. 120-121

Ulteriori Obiettivi

Trasparenza e Anticorruzione

Il D.lsg. 150/2009 prevede 4 strumenti, che devono essere integrati, per attuare il ciclo delle performance: il piano e la relazione sulla performance, il sistema di misurazione e valutazione delle performance, il programma triennale per la trasparenza e l'integrità e gli standard di qualità dei servizi. Il Piano della Performance e il processo di programmazione degli obiettivi non possono prescindere pertanto dall'applicazione delle disposizioni previste dalla L. 190/2012 e dal D. Lgs. 33/2013 ed esplicitate nel Piano di Prevenzione della Corruzione. L'obbligo di pubblicazione dei dati e di importanza fondamentale e deve essere attentamente perseguito prevedendo anche specifici obiettivi e indicatori sia per la performance organizzativa che individuale, con obiettivi assegnati al responsabile della prevenzione della corruzione e al personale dirigente a vario titolo coinvolto nella realizzazione del P.T.P.C.

Ai fini di garantire una miglior qualità della trasparenza, sono stati individuati i seguenti ulteriori obiettivi:

1. Relazioni annuali dei referenti sullo stato di pubblicazione dei documenti, informazioni e dati di competenza e su eventuali proposte migliorative (indicatore: predisposizione della relazione).
2. Corsi di formazione obbligatori rivolti a parte del personale in tema di etica, legalità e codice di comportamento (indicatore: attestati di partecipazione).

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 Commissario Straordinario dell'ESU con decreto del n. 1 del 31 gennaio 2017, ha poi approvato il **Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2017-2019**, dando piena attuazione al principio di generale trasparenza, di cui all'articolo 1 del Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33. Il 19 ottobre 2017 vi è stato un *audit* della Regione del Veneto in merito all'assolvimento, da parte di ESU Venezia, sui principali obblighi in materia di anticorruzione e trasparenza, il cui esito è previsto per l'inizio del 2018.

Le azioni adottate dall'Azienda in conformità al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2017-2019

In attuazione del contenuto dell'art. 1 comma 8 della legge 190/2012, con decreto del Commissario Straordinario n. 1 del 30 gennaio 2017, su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione, è stato approvato dall'ESU di Venezia il **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2017-2019**.

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 a pubblicare l'apposito avviso 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, come si può evincere dalla tabella sui corsi di formazione del personale pubblicata a pagina 38.

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 garantito 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 ulteriori misure di prevenzione della corruzione che hanno trovato prima applicazione a partire dal 2016 e dovranno continuare ad essere attuate in quanto possono ritenersi parte dell'attività ordinaria di ciascun settore:

- a) Adesione volontaria al Protocollo di Legalità sottoscritto il 07.09.2015, dalla Regione Veneto, dalle Prefetture della Regione Veneto, dall'ANCI Veneto e dall'UPI Veneto - *Potenziamento delle procedure interne in materia di bandi e contratti inserendo le clausole finalizzate a sovrintendere l'adempimento delle procedure previste per le imprese assegnatarie dei lavori, servizi e forniture*
- b) Adeguamento e miglioramento del PTPC attraverso lo sviluppo dell'analisi approfondita del "contesto interno" e del "contesto esterno" all'Azienda così come richiesto dalle Norme
- c) Abilitazione al Sistema Certificazione Antimafia Si.Ce.Ant - *Adeguamento alla normativa antimafia (D. Lgs. 159/2011) prevede che la documentazione antimafia (comunicazione e informazione) sia acquisita mediante consultazione della banca dati nazionale unica online.*

Prospettiva dei Processi Interni - Linea d'indirizzo – Trasparenza e Anticorruzione

Piano triennale di Prevenzione della Corruzione 2017-2019

L'analisi del contesto interno aziendale è basata sulla rilevazione ed analisi dei processi organizzativi. La mappatura dei processi è un modo "razionale" di individuare e rappresentare tutte le attività dell'ente per fini diversi, e assume carattere strumentale a fini dell'identificazione, della valutazione e del trattamento dei rischi corruttivi.

L'accuratezza e l'eshaustività della mappatura dei processi è un requisito indispensabile per la formulazione di adeguate misure di prevenzione e incide sulla qualità dell'analisi complessiva. L'obiettivo è che le amministrazioni e gli enti realizzino la mappatura di tutti i processi. Essa può essere effettuata con diversi livelli di approfondimento. Dal livello di approfondimento scelto dipende la precisione e, soprattutto, la completezza con la quale è possibile identificare i punti più vulnerabili del processo e, dunque, i rischi di corruzione che insistono sull'amministrazione o sull'ente: una mappatura superficiale può condurre a escludere dall'analisi e trattamento del rischio ambiti di attività che invece sarebbe opportuno includere.

Inoltre, la realizzazione della mappatura dei processi deve tener conto della dimensione organizzativa dell'amministrazione, delle conoscenze e delle risorse disponibili, dell'esistenza o meno di una base di partenza

In condizioni di particolare difficoltà organizzativa, adeguatamente motivata, l'Autorità Nazionale Anticorruzione ha previsto che la mappatura dei processi possa essere realizzata al massimo entro il 2017.

La mappatura conduce alla definizione di un elenco dei processi (o dei macro-processi). È poi necessario effettuare una loro descrizione e rappresentazione il cui livello di dettaglio tiene conto delle esigenze organizzative, delle caratteristiche e della dimensione della struttura. La finalità è quella di sintetizzare e rendere intellegibili le informazioni raccolte per ciascun processo, permettendo, nei casi più complessi, la descrizione del flusso e delle interrelazioni tra le varie attività.

Come minimo è necessaria l'individuazione delle responsabilità e delle strutture organizzative che intervengono. Altri elementi per la descrizione del processo sono: l'indicazione dell'origine del processo (input); l'indicazione del risultato atteso (output); l'indicazione della sequenza di attività che consente di raggiungere il risultato - le fasi; i tempi, i vincoli, le risorse, le interrelazioni tra i processi.

In ogni caso, per la mappatura, è quanto mai importante il coinvolgimento dei responsabili delle strutture organizzative principali. Può essere utile prevedere, specie in caso di complessità organizza-

tive, la costituzione di un gruppo di lavoro dedicato e interviste puntuali agli addetti ai processi per conoscerne gli elementi peculiari e i principali flussi.

Il lavoro di autoanalisi organizzativa per l'individuazione di misure di prevenzione della corruzione deve essere concepito non come adempimento a se stante ma come una politica di riorganizzazione da conciliare, in una logica di stretta integrazione, con ogni altra politica di miglioramento organizzativo. A questo fine il PTPC non è il complesso di misure che il PNA impone, ma il complesso delle misure che autonomamente ogni amministrazione o ente adotta, in rapporto non solo alle condizioni oggettive della propria organizzazione, ma anche dei progetti o programmi elaborati per il raggiungimento di altre finalità (maggiore efficienza complessiva, risparmio di risorse pubbliche, riqualificazione del personale, incremento delle capacità tecniche e conoscitive).

Particolare attenzione deve essere posta alla coerenza tra PTPC e Piano della performance o documento analogo, sotto due profili: a) le politiche sulla performance contribuiscono alla costruzione di un clima organizzativo che favorisce la prevenzione della corruzione; b) le misure di prevenzione della corruzione devono essere tradotte, sempre, in obiettivi organizzativi ed individuali assegnati agli uffici e ai loro dirigenti. Ciò agevola l'individuazione di misure ben definite in termini di obiettivi, le rende più efficaci e verificabili e conferma la piena coerenza tra misure anticorruzione e perseguimento della funzionalità amministrativa.

In considerazione di tali indicazioni, già nel PTPC 2016-2018 si è ritenuto indispensabile approfondire ulteriormente la mappatura dei processi inizialmente predisposta, considerando tale primo elenco maggiormente assimilabile ad una ricognizione di macro-processi dei quali si sente l'esigenza di ottenere una "scomposizione funzionale", individuando, per ciascun macroprocesso, a livelli di dettaglio progressivamente sempre maggior, i processi ed eventuali sotto-processi e attività correlate.

Tale attività ha avuto inizio nel corso dell'anno 2016 con una serie di incontri che tra RPCC, OIV e responsabili di settore, culminati nell'evento formativo tenuto dal responsabile anticorruzione della Regione Veneto, **Dott. Fabio Milocchi**, che ha illustrato la Mappatura dei Processi quale misura anticorruzione. Durante l'anno 2017 è proseguita l'analisi interna, coadiuvata dal dott. Sanfilippo, componente dell'OIV, con la definizione di una nuova griglia di Processi e relativa analisi del rischio, adottati nel nuovo Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2018 - 2020.

Entro i termini previsti (24 maggio 2018) si intende altresì procedere ad una ulteriore mappatura dei processi aziendali nell'ottica dell'applicazione del nuovo Regolamento europeo (UE 2016/679) in materia di protezione dei dati personali.

Nel Regolamento, nuovo principio fulcro è quello dell'accountability (responsabilizzazione) di titolari e responsabili.

Questi, secondo tale principio, devono riuscire a dimostrare di attuare misure per essere conformi al GDPR, alla luce di criteri indicati nel Regolamento stesso:

- Privacy by design e privacy by default: la necessità di configurare il trattamento stabilendo fin dall'inizio (quindi prima ancora che il trattamento abbia inizio) le garanzie indispensabili ai sensi del Regolamento;
- Approccio basato sulla valutazione del rischio di impatti negativi sulle libertà e sui diritti degli interessati.

Tali attività sono da considerarsi quale obiettivo strategico aziendale prioritario del piano delle performance 2018.

Prospettiva dei Processi Interni - ulteriori Obiettivi anticorruzione 2018

Rafforzamento del coinvolgimento dei dipendenti in tema di whistleblowing attraverso specifiche direttive.

Nella lingua inglese il termine "whistleblowing", letteralmente "soffiatore di fischiello", identifica un individuo che denuncia pubblicamente o riferisce alle autorità un comportamento illecito o fraudolento all'interno di un'organizzazione pubblica o privata. Le rivelazioni o denunce possono essere di varia natura: violazioni di una legge o di un regolamento, minaccia ad un interesse pubblico, episodi di corruzione o di frode, serie situazioni di pericolo per la salute o la sicurezza pubblica, seri rischi di danni per i clienti, per il

pubblico, per i colleghi o per la stessa reputazione dell'azienda, impresa o amministrazione pubblica. Il whistleblower può denunciare le condotte illecite o i pericoli di cui è venuto a conoscenza all'interno della stessa organizzazione, all'Autorità Giudiziaria o ad altri soggetti o enti preposti.

Il whistleblowing è quindi uno strumento legale, già collaudato da alcuni anni negli Stati Uniti e in Gran Bretagna, per informare tempestivamente di eventuali rischi o di fatti dannosi o illeciti, che si fonda sul presupposto che spesso i primi in grado di intervenire o ravvisare eventuali anomalie all'interno di un'impresa o di un ente pubblico sono proprio coloro che vi lavorano e che sono in una situazione privilegiata per segnalare tali tipi di irregolarità. Tuttavia, indipendentemente dalla gravità o meno del fenomeno riscontrato, spesso i dipendenti non danno voce ai propri dubbi per paura di ritorsioni o per la frustrazione di non vedere un seguito concreto e fattivo alle loro denunce.

La disciplina legislativa del whistleblowing è pertanto finalizzata ad offrire una tutela legale e ad incoraggiare i lavoratori a denunciare i fatti illeciti dei quali siano venuti a conoscenza.

La misura in esame è sempre stata prevista nei Piani Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza (PTPCT) e da ultimo da quello per il periodo 2018-2020, approvato con Decreto del Commissario n. 1 del 31 gennaio 2018, tuttavia si ritiene di ribadire l'importanza attraverso specifiche direttive e una campagna di sensibilizzazione.

Si precisa, a tale proposito, che la procedura descritta nel PTPC potrebbe in seguito subire modifiche, qualora l'ANAC dovesse predisporre e fornire gratuitamente un apposito software per la gestione automatizzata delle segnalazioni.

Aggiornamento Codice di comportamento

Secondo quanto definito dall'art. 54, comma 5, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e dalle linee guida fornite dall'ANAC con delibera n. 75/2013, ciascuna Amministrazione adotta il proprio Codice di comportamento, ovvero lo aggiorna periodicamente, con procedura aperta alla partecipazione. Detta procedura prevede il coinvolgimento degli stakeholder dell'Ente in materia di Codici di comportamento, la cui identificazione può variare a seconda delle peculiarità di ogni singola amministrazione.

Nel corso dell'anno 2018 l'Amministrazione ritiene doveroso procedere all'aggiornamento del proprio Codice di Comportamento, anche alla luce delle novità legislative recentemente introdotte e dall'approvazione dei nuovi CCNL.

Il nuovo accesso civico

L'istituto dell'accesso civico è stato introdotto nell'ordinamento dall'articolo 5 del decreto legislativo 33/2013.

Secondo l'articolo 5, all'obbligo di pubblicare in "amministrazione trasparenza" documenti, informazioni e dati corrisponde "il diritto di chiunque" di richiedere gli stessi documenti, informazioni e dati nel caso ne sia stata omessa la pubblicazione.

La richiesta non doveva essere necessariamente motivata e chiunque poteva avanzarla.

L'amministrazione disponeva di trenta giorni per procedere alla pubblicazione del documento o del dato richiesto. Contestualmente alla pubblicazione, lo trasmetteva al richiedente, oppure gli indicava il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.

In caso di ritardo o mancata risposta, il richiedente poteva ricorrere al titolare del potere sostitutivo (articolo 2, comma 9-bis, legge 241/1990).

L'accesso civico ha consentito a chiunque, senza motivazione e senza spese, di "accedere" ai documenti, ai dati ed alle informazioni che la pubblica amministrazione aveva l'obbligo di pubblicare per previsione del decreto legislativo 33/2013.

Il decreto legislativo 97/2016 ha confermato l'istituto. Il comma 1 del rinnovato articolo 5 prevede: "L'obbligo previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione".

Quindi, il comma 2, dello stesso articolo 5, potenzia enormemente l'istituto:

"Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione" obbligatoria ai sensi del decreto 33/2013.

La norma, pertanto, conferma per ogni cittadino il libero accesso ai dati ed ai documenti elencati dal decreto legislativo 33/2013, ed oggetto di pubblicazione obbligatoria, ed estende l'accesso civico ad ogni altro dato e documento ("ulteriore") rispetto a quelli da pubblicare in "amministrazione trasparente".

In sostanza, l'accesso civico potenziato investe ogni documento, ogni dato ed ogni informazione delle pubbliche amministrazioni.

L'accesso civico potenziato incontra quale unico limite "la tutela di interessi giuridicamente rilevanti" secondo la disciplina del nuovo articolo 5-bis.

L'accesso civico, come in precedenza, non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente: **spetta a chiunque**.

Fatto salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione "per la riproduzione su supporti materiali", il rilascio di dati o documenti, in formato elettronico o cartaceo, in esecuzione dell'accesso civico è gratuito.

Con la Determinazione n. 1309 del 28/12/2016, ANAC ha rilevato la necessità di dare, a partire dal 23 dicembre 2016, immediata applicazione all'istituto dell'accesso generalizzato, e ha - tra l'altro - indicato che:

- a) le amministrazioni adottino nel più breve tempo possibile soluzioni organizzative al fine di coordinare la coerenza delle risposte sui diversi tipi di accesso;
- b) le amministrazioni adottino una disciplina interna sugli aspetti procedurali per esercitare l'accesso;
- c) sia istituito presso ogni amministrazione un registro delle richieste di accesso presentate (per tutte le tipologie di accesso).

Con Decreto del Direttore n. 359 del 20.12.2017, l'Amministrazione ha dato attuazione a quanto previsto dalla deliberazione ANAC 1309/2016:

1. istituendo il "registro delle domande di accesso";
2. assegnando la gestione del registro all'ufficio Segreteria;
3. adottando inoltre un documento organizzativo "Disciplina in materia di accesso", rivolto alle Strutture aziendali direttamente interessate alla gestione delle istanze, per una omogenea e standardizzata gestione delle differenti richieste di accesso (accesso documentale ex lege n. 241/1990, accesso civico semplice ex art. 5, c. 1, del D.Lgs. n. 33/2013, accesso civico generalizzato ex art. 5, c. 2, del D.Lgs. n. 33/2013, accesso ai propri dati personali ex D.Lgs. n. 196/2003).

Privacy

L'attuazione del nuovo Regolamento UE n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali

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

Il RGPD è parte del cosiddetto "Pacchetto protezione dati personali", l'insieme normativo che definisce un nuovo quadro comune in materia di tutela dei dati personali per tutti gli Stati membri dell'UE e comprende anche la Direttiva in materia di trattamento dati personali nei settori di prevenzione, contrasto e repressione dei crimini. Dal 25 maggio 2018 dunque il RGPD andrà a sostituire la direttiva sulla protezione dei dati (ufficialmente Direttiva 95/46/EC) istituita nel 1995.

Pur essendo l'Italia già dotata di una normativa nazionale particolarmente stringente e simile, nei principi, all'impianto del nuovo Regolamento europeo e pur avendo l'Amministrazione già posto in essere quanto previsto dalla previgente disciplina nazionale, si evidenzia, tuttavia, che il percorso di attuazione delle nuove disposizioni potrebbe presentare non poche difficoltà operative.

L'adozione delle disposizioni contenute nel Regolamento europeo, infatti, **inciderà notevolmente sull'organizzazione interna, modificandone gli assetti strutturali, in quanto richiederà la ricognizione e la valutazione delle misure di sicurezza normative, organizzative e tecnologiche, già adottate a tutela della privacy.**

Le **principali novità** introdotte dal Regolamento Generale sulla Protezione dei dati personali (RGPD), possono essere così sintetizzate:

- è introdotta la **responsabilità diretta dei titolari del trattamento** in merito al compito di assicurare, ed essere in grado di comprovare, il rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali;
- è definita la **nuova categoria di dati personali** (i c.d. dati sensibili di cui al precedente Codice Privacy);
- viene istituita la figura obbligatoria del **Responsabile della protezione dei dati**, incaricato di assicurare una gestione corretta dei dati personali negli enti. Tale figura può essere individuata tra il personale dipendente in organico, oppure è possibile procedere a un affidamento all'esterno, in base a un contratto di servizi;

- viene introdotto il **Registro delle attività del trattamento** ove sono descritti i trattamenti effettuati e le procedure di sicurezza adottate dall'ente. Il Registro dovrà contenere specifici dati indicati dal RGPD;
- viene richiesto agli enti l'obbligo, prima di procedere al trattamento, di effettuare una **valutazione di impatto sulla protezione dei dati**. Tale adempimento è richiesto quando un tipo di trattamento può presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche. (Si pensi, ad esempio, ai dati ottenuti dalla sorveglianza di zone accessibili al pubblico)

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**, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. 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 > 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.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Nuova Carta dei Servizi

Per il 2018 l'Azienda ritiene opportuno aggiornare e rivedere completamente la propria Carta dei Servizi al fine di adeguarla anche alla normativa in materia di trasparenza. Si prevede che la redazione della nuova Carta dei Servizi possa essere completata e pubblicata entro il primo semestre del 2018.

Organi di governo e struttura organizzativa

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

Gli organi dell'Azienda sono:

- Il **Presidente**: è nominato dal Consiglio Regionale su proposta della Giunta regionale, d'intesa con il Rettore delle Università (Iuav e Ca' Foscari). Il Presidente rappresenta l'Azienda, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione.
- Il **Consiglio di Amministrazione**: è nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale ed è composto dal Presidente, da 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.

Il Consiglio di Amministrazione dell'ESU di Venezia ha concluso il suo mandato, dopo la proroga prevista ai sensi dell'art. 4 LR 27/1997, in data 11 dicembre 2015, come previsto dalla normativa vigente il Presidente uscente dell'ESU, usufruendo della proroga prevista ai sensi dell'art. 4 LR 27/1997, è rimasto in carica fino al 6 febbraio 2016; con Deliberazione della Giunta Regionale n. 2047 del 23/13/2015 veniva nominato Commissario Straordinario dell'ESU di Venezia il **Dr. Massimo Marzano Bernardi** il cui incarico è stato rinnovato con DGR n. 694 del 17/05/2016. Con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1675 del 21 ottobre 2016 veniva nominato Commissario Straordinario dell'ESU di Venezia il **Dr. Salvatore Castagnetta** il cui incarico veniva rinnovato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 2094 del 13/12/2016. Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 206 del 22 dicembre 2017 veniva nominato Commissario Straordinario dell'ESU di Venezia il **Dr. Salvatore Castagnetta**; con Deliberazione della Giunta Regionale n. 2215 del 29 dicembre 2017 veniva ratificato il Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 206 del 22 dicembre 2017.

Il Collegio dei Revisori dei Conti uscente (nominato il 6 dicembre 2010), usufruendo della proroga prevista ai sensi dell'art. 4 LR 27/1997, è rimasto in carica fino al 6 febbraio 2016; con Decreto del Presidente del Consiglio Regionale n. 13 del 6 febbraio 2016 sono stati nominati i componenti del Collegio dei Revisori dei Conti.

L'Organo risulta così composto:

Il Consiglio dei Revisori dei conti

PRESIDENTE

Marco BRIDA

MEMBRI EFFETTIVI

Pamela PARISOTTO

Sara FIOR

Il Direttore dell'ESU di Venezia è il **Dr. Daniele Lazzarini** (nominato con Delibere del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 28 aprile 2015 e n. 32 del 24 settembre 2015).

L'attività deliberativa (Decreti del Commissario Straordinario e Decreti del Direttore) dell'ESU di Venezia, nell'esercizio 2017, ha visto l'adozione di:

- n. 44 Decreti del Commissario Straordinario
- n. 379 Decreti del Direttore

Uffici amministrativi

Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono divisi in:

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

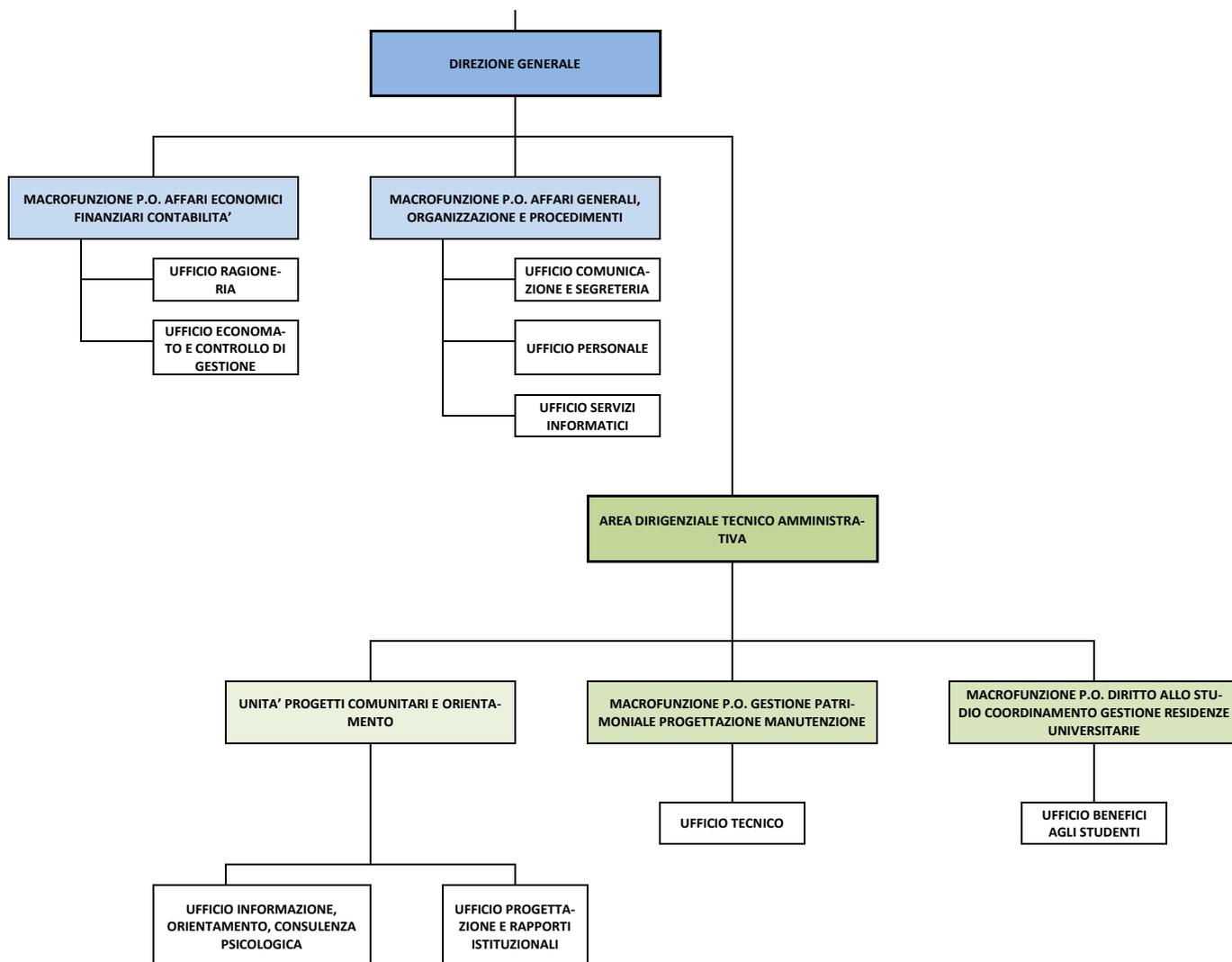
1. Ufficio Comunicazione-Segreteria
2. Ufficio Benefici agli Studenti
3. Ufficio Informazione, Orientamento e Consulenza Psicologica

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

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

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

Delibera CdA n. 31/2015



Risorse umane

Le principali attività

L'Ufficio del Personale dell'ESU di Venezia, incardinato nella Macrofunzione "Affari Generali, Organizzazione e Procedimenti", nel corso del 2017 ha svolto principalmente le seguenti attività nell'ambito della funzione di gestione del fattore "risorse umane":

- 1) Predisposizione e gestione del Bilancio con aggiornamento dei centri di costo di competenza, ai fini della corretta imputazione della spesa;
- 2) Emanazione di indirizzi e direttive generali sulle materie di competenza;
- 3) Recepimento e adeguamento della disciplina organica per il trattamento di trasferta del personale dipendente e comando con riferimento al testo approvato con D.G.R. Veneto n. 271 del 14/05/2017;
- 4) Relazioni sindacali: coordinamento, supporto e partecipazione alle attività della Delegazione trattante;
- 5) Redazione e aggiornamento del piano triennale delle assunzioni in relazione alla dotazione organica. Individuazione delle necessità di personale e dei relativi strumenti di reclutamento;
- 6) Indizione di quattro selezioni con avviso pubblico di mobilità esterna, ex art. 30 del D.Lgs. n. 165/2001, prioritariamente tramite mobilità tra enti strumentali della Regione Veneto aventi lo stesso contratto collettivo nazionale di lavoro

ed in subordine tramite mobilità ordinaria con altri comparti pubblici, previa acquisizione della prescritta autorizzazione regionale;

- 7) Gestione procedura comparativa ai sensi dell'art.7, commi 6 e 6 bis del D.Lgs. n. 165/2001, per selezione di un collaboratore con prestazione occasionale per le attività di supporto al progetto di sviluppo del sistema informativo aziendale;
- 8) Gestione della procedura per la prosecuzione del rapporto di lavoro a tempo determinato in corso con un'unità di personale, finalizzata alla stipula di un ulteriore contratto di lavoro a termine, ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81;
- 9) Indizione della selezione interna per l'assegnazione degli incarichi relativi all'area delle posizioni organizzative di cui all'art. 8 del CCNL del 31.03.1999 e dell'art. 10 del CCNL del 22.01.2004 e predisposizione atti per conferimento incarichi per lo svolgimento di compiti che comportano specifiche responsabilità ai sensi dell'art. 17, comma 2, lettera f) del CCNL 1/04/1999;
- 10) Gestione giuridica del personale dipendente quale mobilità interna, gestione rapporti di lavoro a tempo parziale, attuazione normativa in materia di incompatibilità e di divieto di cu-

mulo di impieghi, attività di controllo e verifica dell'applicazione degli istituti contrattuali;

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

12) Collaborazione con la Direzione e l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) nella predisposizione del Piano della Performance e nella gestione del sistema di valutazione del personale di qualifica dirigenziale e di comparto;

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

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

15) Erogazione stipendi: elaborazione dati variabili mensili, attività di controllo e verifica cedolini e documentazione contabile e finanziaria necessaria alla liquidazione mensile delle com-

petenze spettanti ai dipendenti, predisposta dal Service Paghe; Verifica documenti predisposti dal Service Paghe ai sensi delle normativa in materia di certificazioni fiscali e previdenziali quali modelli F24EP, modelli F24 ordinari, Certificazione Unica, dipendenti e studenti, DMA, UNIEMENS. Gestione contabilità ritenute volontarie quali canoni sindacali, cessione del quinto, pignoramenti dello stipendio, liquidazione missioni;

16) Gestione rapporti con INAIL riguardanti il personale assicurato ai fini della predisposizione denuncia annuale premio assicurativo;

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

18) Contrattazione decentrata integrativa in relazione all'utilizzo delle risorse decentrate: predisposizione proposta di contratto decentrato integrativo, verifica e controllo contabile consistenza fondo e utilizzo risorse con monitoraggio periodico delle liquidazioni;

19) Gestione dell'anagrafe delle prestazioni del personale dipendente;

20) Gestione Corsi di Formazione "Valore PA". L'adesione al Bando INPS 2016 ha consentito la

partecipazione di **ben 18 dipendenti, per complessive 860 ore di formazione**, a nove corsi aventi i seguenti contenuti formativi:

- La normativa anticorruzione
- Tutela della privacy e diritto di accesso
- Progettazione europea
- Gestione della gara e l'esecuzione degli appalti
- La costruzione di un team di lavoro efficace
- La riforma della pubblica amministrazione
- Strumenti per la digitalizzazione della PA
- Tecniche e strumenti per una comunicazione efficace
- Intelligenza emotiva, competenze trasversali
- Le riforme contabili per le PA - Conoscere e gestire il bilancio

Politiche del Personale

L'Ufficio del Personale ha collaborato con la Direzione nella definizione e attuazione delle politiche del personale, volte a supportare l'attuazione del programma di lavoro approvato ai sensi della legge regionale n.8/1998 (Decreto del Commissario Straordinario n. 3 del 28 febbraio 2017) nonché il raggiungimento degli obiettivi aziendali definiti nel Piano della Performance – aggiornamento per l'anno 2017 (Decreto del Commissario Straordinario n.11 del 10 aprile 2017).

In riferimento al triennio 2017/2019, le politiche di programmazione del fabbisogno di personale e le azioni di reclutamento delle risorse umane sono state definite con Decreto del Commissario Straordinario n. 2 del 1 febbraio 2017, nel rispetto del complesso ed articolato quadro normativo, di livello nazionale e regio-

nale, di limitazione delle facoltà assunzionali e di contenimento delle spese di personale.

Fra le condizioni e i vincoli imposti alle Pubbliche Amministrazioni per poter procedere ad assunzioni di personale, rientrano le disposizioni che prevedono:

- il rispetto del pareggio di bilancio (art.1, comma 707 e ss. della legge n. 208/2015 e art. 1, commi 463 - 508, della legge n. 232/2016);
- il contenimento delle spese di personale con riferimento al valore medio delle spese sostenute nel triennio 2011 - 2013 (art. 1, commi 557 e ss., della legge n. 296/2006);
- la verifica dell'assenza di eccedenze di personale o di situazioni di sovrannumerarietà (art. 6, comma 1, e art. 33 D.Lgs. 165/2001);
- la rideterminazione triennale della dotazione organica (art. 6, comma 3, D.Lgs. 165/2001);
- l'approvazione del programma annuale e triennale del fabbisogno di personale (art. 6 D.Lgs. 165/2001);
- l'adozione del Piano triennale delle azioni positive in materia di pari opportunità (art. 48, comma 1, D.Lgs. 198/2006);
- l'adozione del Piano della Performance (art. 10, comma 5, D.Lgs. 150/2009);
- l'attivazione della piattaforma telematica per la certificazione dei crediti (art. 27 D. L. 66/2014 convertito in Legge 89/2014);
- il rispetto del budget assunzionale per procedere all'acquisizione di personale a tempo indeterminato di qualifica non dirigenziale, median-

te procedura concorsuale o con il ricorso all'istituto della mobilità volontaria finanziariamente non "neutra" (art. 1, comma 228, Legge 208/2015);

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

Per gli enti strumentali della Regione Veneto interessati al processo di riordino e razionalizzazione, fra cui ESU Venezia, la modalità di acquisizione dall'esterno delle figure professionali ricercate, da adottarsi in via generale e prioritaria, è la mobilità tra Enti strumentali aventi lo stesso contratto collettivo nazionale ed in subordine la mobilità ordinaria con altri comparti pubblici ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. n.165/2001 (DDGR n. 1841/2011, n. 2563/2012, n. 1944/2016, n. 2097/2017).

Pertanto ESU Venezia ha programmato la copertura, mediante il ricorso allo strumento "ordinario" della mobilità volontaria ex art. 30 del D.Lgs. n.165/2001, di alcune posizioni di lavoro vacanti in dotazione organica:

- un esperto amministrativo contabile – Cat.D3;
- uno specialista informatico – Cat.D1;

- un assistente amministrativo contabile– Cat.C;
- un assistente tecnico (geometra) – Cat.C;

Tali procedure sono state tutte esperite nel 2017 ma solo una si è conclusa con esito positivo.

Nell'ambito del lavoro flessibile, si è proceduto alla stipula di un ulteriore contratto di lavoro a tempo determinato, presso la Direzione Territoriale del Lavoro di Venezia, ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81 con il dipendente assunto a termine, profilo di assistente amministrativo contabile (Cat. C), a seguito selezione pubblica.

Nella tabella sottostante viene rappresentata la consistenza effettiva del personale alla data del 31 dicembre 2017, **evidenziando una carenza di personale del 31,48% rispetto alla dotazione organica.**

Categoria	Unità Dotazione Organica	Posti coperti 31.12.17	Posti vacanti 31.12.17	Personale in servizio 31.12.17
Dirigenti	1	1	0	1
D	15	11(*)	4	10
C	16	12	5	13(^)
B	22	15	8	14
A	0	0	0	0
Totale	54	39	17	39

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

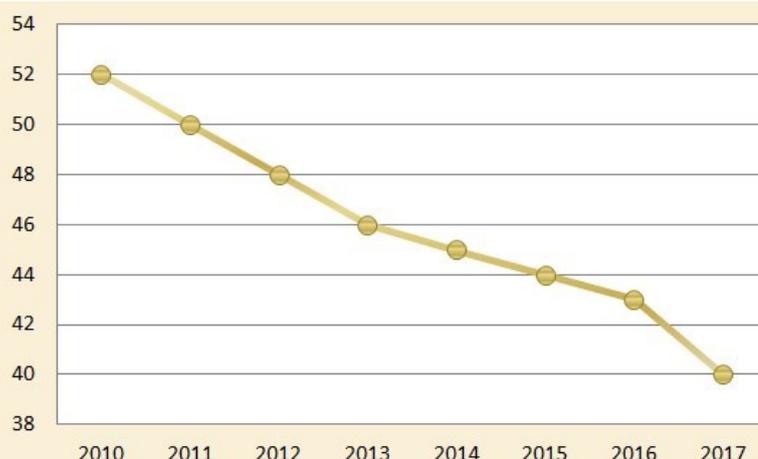
(^) di cui 1 unità a tempo determinato

È inoltre presente Il Direttore che in quanto organo ai sensi della Legge Regionale n. 8/1998 è al di fuori della dotazione organica

Risorse umane 2017 - Tabelle riepilogative

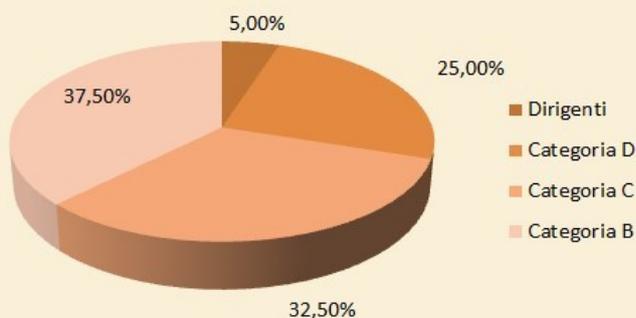
Numero dipendenti in servizio al 31/12/2017

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



Distribuzione del personale per categoria giuridica

Dirigenti	5,00%	2
Categoria D	25,00%	10
Categoria C	32,50%	13
Categoria B	37,50%	15
TOTALE	100,00%	40



Personale FT e PT in servizio al 31/12/2017

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					4
Categoria B	5	8		1						1
TOTALE	14	19		1	1	0	0			5

Personale dipendente suddivisione per titolo di studio al 31/12/2017

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	6	2	1	6		
TOTALE	6	2	4	10	7	11

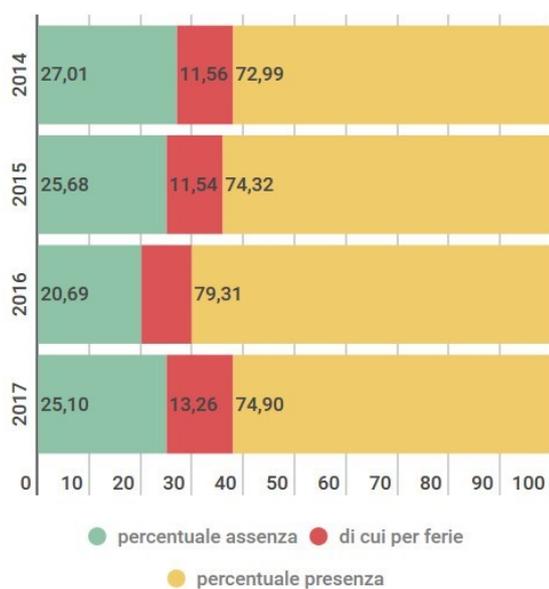
Personale dipendente suddivisione per anzianità di servizio al 31/12/2017

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			1		1		1	1			1		1		4	3
Categoria C	1		2	5		3					1				1		4	9
Categoria B			2	3			1				2	3	3	1			7	8
TOTALE	1	1	5	8	1	3	3	1	1	2	1	2	4	3	1	3	17	23

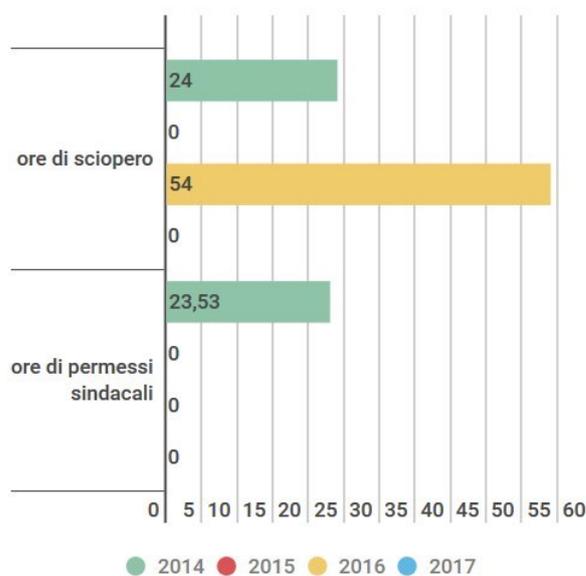
Personale dipendente suddivisione per età al 31/12/2017

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				2	1	1	2							
Categoria C						1	1	6	2	1	1						1				
Categoria B								1	1		1	3	4	2	1	1					1
TOTALE	0	0	0	0	0	0	1	2	8	4	2	5	4	5	4	1	3	0	1	0	1

Tassi assenza /presenza personale in servizio



Ore sciopero /permessi sindacali



Corsi di formazione e aggiornamento rivolti al personale (anno 2017)

N. dipendenti coinvolti in attività formative e di aggiornamento (dato aggregato)	98	
N. corsi effettuati	41	
N. ore complessive di formazione erogate	1.237	
Spesa sostenuta	€ 742,00	
DESCRIZIONE DEI CORSI EFFETTUATI	DURATA ORE	PARTECIPANTI N.
Valore P.A.	860	18
- La normativa anticorruzione		
- Tutela della privacy e diritto di accesso		
- Progettazione europea		
- Gestione della gara e l'esecuzione degli appalti		
- La costruzione di un team di lavoro efficace		
- La riforma della pubblica amministrazione		
- Strumenti per la digitalizzazione della PA		
- Tecniche e strumenti per una comunicazione efficace		
- Intelligenza emotiva, competenze trasversali		
- Le riforme contabili per le PA - Conoscere e gestire il bilancio		
Nuova disciplina dei Contratti Pubblici	80	5
Approfondimento Cluster per la Società dell'Informazione - Agenda Digitale della Regione del Veneto	72	6
Regimi edilizi, vigilanza, vizi e distanze	24	1
Operatori locali di progetto SCN	48	2
Seminario Ascotweb Contabilità finanziaria, Generale, Business Intelligence	32	2
Regimi edilizi, vigilanza, vizi e distanze	24	1
Nuova disciplina degli appalti pubblici e dei contratti di concessione per il personale delle stazioni appaltanti delle Regioni e degli Enti locali	22	6
Mappatura dei Processi e Analisi del Rischio	21	7
Decreto di riforma del Codice dell'amministrazione digitale (webinar)	11	11
Alfabetizzazione informatica	9	9
La disciplina in materia di prevenzione della corruzione nel settore degli appalti e contratti pubblici (webinar)	9	9
La Sezione "Amministrazione Trasparente" dei siti istituzionali dopo il D.Lgs. N. 97/2016 (webinar)	9	9
Il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2017-2019 (webinar)	9	9
Incontro Tecnico TuttoNormel 2017	8	1
eLeadership Veneto	7	2
Aggiornamento RLS per aziende fino a 50 dipendenti	4	1
SPID e Identità Digitale	4	1
Esempi di contratti - Calcolo degli onorari professionali	4	1
GdA SIC/b Sicurezza	3,5	1
Il Responsabile della gestione documentale (webinar)	3	2
Il Responsabile della protezione dei dati personali (webinar)	3	2
Il Responsabile della transizione digitale (webinar)	1,5	1
Come si gestisce una richiesta di accesso generalizzato FOIA	1,5	1
Come usare i social network nella pubblica amministrazione	1,5	1
Come organizzarsi per gli open data	1,5	1
Come condurre una consultazione pubblica (webinar)	1,5	1
"I decreti legislativi n. 126 e n. 222 (cd. SCIA 1 e SCIA2). Ragioni della riforma, inquadramento generale e problematiche applicative"	1,5	1
Autotutela e silenzio assenso tra amministrazioni	1,5	1
Conoscere gli strumenti finanziari UE: i finanziamenti indiretti - Fondi SIE 2014-2010 (webinar)	1	1
Conoscere gli strumenti finanziari dell'UE: le fonti di informazione (webinar)	1	1
Servizio conservazione a norma dei documenti digitali	1	1
La comunicazione pubblica al tempo dei social	1	1

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Attivazione servizio tirocini e collaborazioni studentesche

Per il 2018 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 2017 l'ESU ha cercato, attraverso molteplici forme di comunicazione istituzionale, di consolidare questo orientamento che persegue alcune azioni e finalità:

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

Nel 2017 si è completata la riorganizzazione complessiva dei punti informativi front-office; presso l'Ufficio di San Tomà si è stabilizzata la nuova formula organizzativa affiancando all'Ufficio URP uno Sportello Infostudenti – gestito dal personale dell'Ufficio Benefici – organizzato su aree tematico/settoriali.

Lo Sportello Infostudenti, aperto tutto l'anno e collocato presso la sede di San Tomà, nel corso del 2017 ha registrato **nr. 6.012 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 allo sportello Infostudenti l'Azienda dispone anche di altri servizi informativi aperti al pubblico: quello collocato presso la sede Badoer, gestito dal CUORI che ha registrato **nr. 6.336 contatti** (esclusi quelli di natura specialistica – supporto allo studio e consulenza psicologica – segnalati alla pagina 107) e quelli gestiti dall'Ufficio Benefici agli Studenti – anche all'interno delle singole residenze universitarie – che hanno registrato **nr. 1.022 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). Infine, per agevolare l'utenza studentesca, nel corso del 2017 presso il Centro di Ristorazione Rio Novo è stato attivato lo specifico sportello "ESU per Te" che ha registrato circa **nr. 4.000 contatti**.

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

sui programmi di mobilità, sulle offerte di lavoro, sulle iniziative culturali, sui concorsi artistici; nel corso del 2017 complessivamente il tutorato ha registrato **nr. 1.377 contatti** studenteschi.

Nell'ambito di questa riorganizzazione, considerando la sempre più diffusa internazionalizzazione dell'utenza universitaria e, soprattutto, il deciso consolidamento della presenza nelle strutture dell'ESU di Venezia di studenti stranieri in mobilità internazionale (per il 2017 complessivamente **nr. 388**) 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 alle pagine 120-121).

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 2017 è aumentato il numero dei contatti di quasi il 10% (al 31 dicembre si registrano **nr. 3.008 "like"**) e, soprattutto, il contenuto e la frequenza della corrispondenza con l'utenza studentesca. Anche il profilo su *Twitter* (attivato più recentemente rispetto a Facebook) ha registrato un interessante e positivo incremento di *followers* (**nr. 301** al 31 dicembre). A questi due

principali canali social si affiancano i profili pubblicati su altre *reti sociali*, Google+, Issue, Slideshare capaci di condividere più rapidamente, e con maggior efficacia, materiali illustrativi e divulgativi (pubblicazioni, brochure, relazioni, video, presentazioni interattive, ecc.). L'azienda dispone anche di un canale You Tube dove sono stati pubblicati alcuni video divulgativi sui servizi e le strutture aziendali (trasmessi in loop anche nei centri di ristorazione) registrando complessivamente **nr. 4.792 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. Nel 2017 è continuato l'invio di una Newsletter per informare periodicamente tutti gli studenti alloggiati nelle strutture ricettive dell'ESU sulle principali attività aziendali.

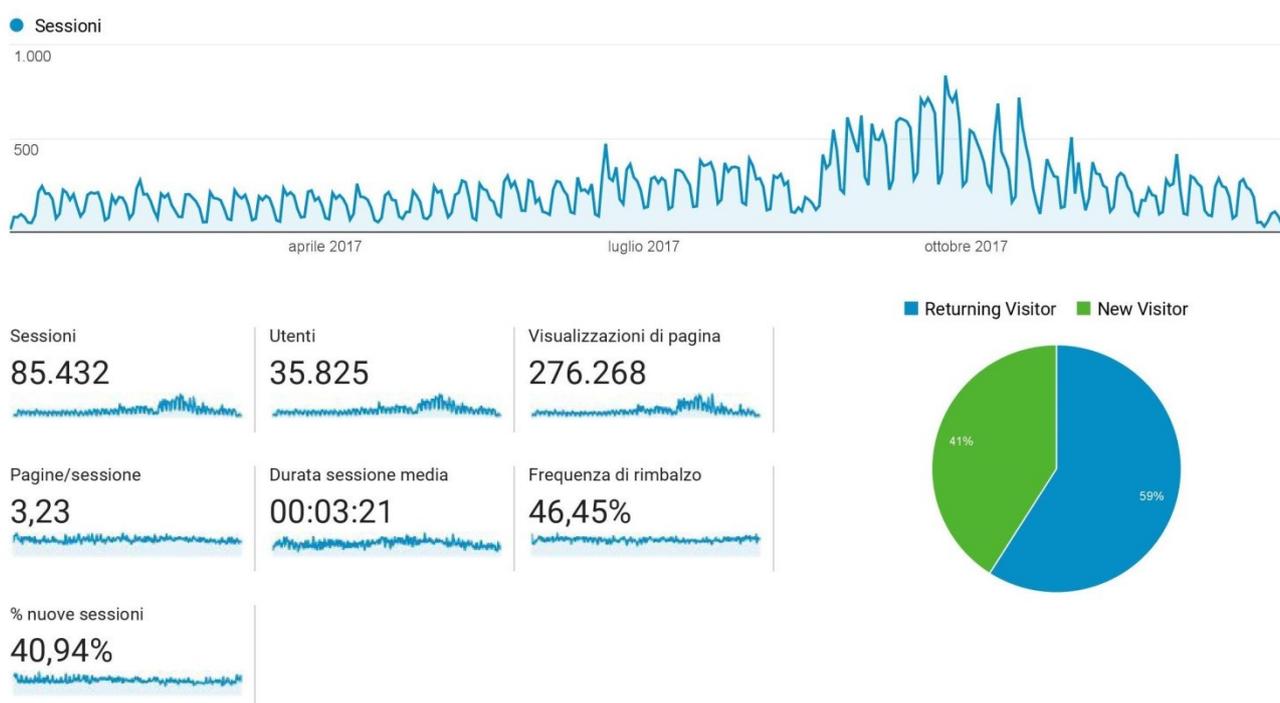
Nella primavera 2015, dopo alcune riflessioni di carattere tecnico e strategico, l'Azienda ha ritenuto opportuno aderire al sistema informativo MyPortal della Regione del Veneto che ha sostituito il precedente sito web anche per il maggior grado di interazione con altre applicazioni. È imminente il rilascio di una nuova versione che dovrebbe portare sensibili miglioramenti dal punto di vista grafico e delle applicazioni. Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017 il sito web ha registrato complessivamente **nr. 85.432** accessi, **nr. 276.268** visualizzazioni di pagina; per

un totale complessivo di **nr. 35.825** utenti di **nr. 127** diverse nazionalità [fonte Google Analytics], incrementando notevolmente il flusso complessivo rispetto al 2016.

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.

SITO WEB: STATISTICHE 2017



Contatti presso Servizi ed Uffici aperti al pubblico - anno 2017	
Contatti tutorato per l'Accademia BB.AA.	1.377
Contatti Sportello Info Studenti	6.012
Contatti all'Ufficio Orientamento	6.336
Contatti "ESU per Te"	4.000
Contatti Ufficio Benefici	1.022
TOTALE	18.747

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Riattivazione di una newsletter periodica generale**

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 da associare alla Newsletter riservata agli studenti alloggiati nelle residenze universitarie dell'ESU.

- **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 tecnologica

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

Attività ordinarie

È stato realizzato

- l’helpdesk di primo livello sugli applicativi in hosting ed i nuovi acquistati,
- l’helpdesk di primo e secondo livello sugli applicativi sviluppati in azienda;
- il supporto alla gestione del pacchetto software in outsourcing per il diritto allo studio;
- il supporto alla gestione del pacchetto software in outsourcing per la gestione documentale;
- la gestione hardware e software sistema di gestione delle fasce e casse mensa (che permette agli studenti di accedere al servizio tramite la carta multi-servizio del loro ateneo);
- gli aggiornamenti, i backup e gli adeguamenti al portale *Housing Office*, sviluppato e in gestione condivisa con Ca’ Foscari per le prenotazioni degli studenti Erasmus ospiti a Venezia;
- il supporto alla gestione delle internet key offerte dall’ESU ai propri utenti alloggiati;

- il supporto ai gestori della mensa nella gestione delle casse mensa.

Attività straordinarie

Si tratta di attività tese ad accompagnare il processo di *innovazione* richiesto alla PA, innovazione intesa non solo come *fatto tecnologico*, ma anche e specialmente come *processo culturale*, che deve seguire linee, tempi e politiche dettate dal legislatore, dalle autorità preposte e dagli Organi aziendali. In questo ambito, è stato seguito quanto indicato nel Piano Triennale 2017-2019 per l’informatica nella Pubblica Amministrazione, in base ad alcuni principi guida:

- economicità e riutilizzo degli applicativi in uso presso altre 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.

Durante il 2017 l’ESU ha continuato il lavoro avviato negli anni precedenti, dedicandosi all’implementazione dei seguenti ambiti di attività:

- gestione e consolidamento delle applicazioni finalizzate a ottimizzare, razionalizzare e migliorare l’efficacia dell’azione amministrativa;

- integrazione del gestionale studenti con il sistema di pagamento MyPay e MyPivot della Regione Veneto. Grazie a questa nuova modalità nel corso dell'anno gli accrediti in c/c pervenuti a mezzo del sistema dei pagamenti regionale MyPay complessivamente sono stati **nr. 189**.
- implementazione dello sportello studente anche in modalità *mobile* per richiedere i vari benefici secondo i principi elencati nella sezione design del Piano Triennale 2017-2019 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione;
- implementazione della conservazione digitale manuale degli altri documenti indicati dalla normativa;
- supervisione e realizzazione della nuova intranet aziendale, dove verranno pubblicate le comunicazioni da parte dell'Amministrazione e documenti di utilità generale.

Lo SPID (Sistema pubblico di identità digitale) è il sistema unico di login per l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti.

Cittadini e imprese possono accedere ai servizi con un'identità digitale unica – l'identità SPID – che ne permette l'accesso da qualsiasi dispositivo di fruizione (desktop, tablet, smartphone).

L'identità SPID si ottiene facendone richiesta ad uno degli identity provider (Gestore di

identità digitale) accreditati. Ciascun utente può scegliere liberamente il gestore di identità preferito fra quelli autorizzati dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID).

L'autenticazione con SPID si declina in tre livelli di sicurezza delle credenziali, a seconda della tipologia di servizio.

AgID, d'intesa con il Garante per la privacy, ha definito le regole tecniche per l'adozione del sistema SPID.

AgID gestisce le procedure di accreditamento dei gestori di identità digitale e svolge inoltre attività di vigilanza sull'operato degli identity provider.

L'Amministrazione aderisce all'opportunità che le viene offerta dal cluster innovazione delle Regione del Veneto, che per agevolare i comuni e i propri enti ha stipulato una convenzione con AGID definita a TRE (DGR 907 del 23 giugno 2017 - BUR 67 del 18 luglio 2017).

ESU aveva già aderito al Nodo Regionale per l'Identità Digitale, proposto da Regione Veneto, ossia MyID.

MyID è nato inizialmente per permettere agli utenti di accedere, con un'unica username e password, a tutti i servizi online che sono stati riconosciuti ed integrati alla piattaforma: viene creata una federazione tra i servizi e i sistemi di autenticazione.

Oltre a garantire tale colloquio, si compone inoltre di un IDP locale che viene quindi utilizzato per la registrazione degli utenti e il rico-

noscimento degli stessi, quando viene richiesto l'accesso ad uno dei servizi della federazione.

Con l'introduzione di SPID si è resa necessaria un'evoluzione alla piattaforma in modo tale da supportare l'interfacciamento agli IDP Spid.

In questo scenario, MyID si pone come intermediario per veicolare le richieste provenienti dagli SP federati alla piattaforma, verso gli IDP Spid quando richiesto: gli IDP Spid sono stati quindi federati a MyID.

Aderendo alla convenzione, i servizi on-line avranno necessità di creare solo un connettore al sistema MyID, in questo modo l'Amministrazione non dovrà prendersi onere di aggiornare periodicamente il sistema per utilizzare eventuali ulteriori Identity Provider, risparmiando in questo modo risorse umane ed economiche.

ESU ha contribuito attraverso la partecipazione al gruppo di lavoro SPID del cluster innovazione.

Dal mese di settembre 2017 gli studenti possono utilizzare il sistema MyPay (accesso al PAgPA) attraverso MyID o lo SPID.

La schermata che si presenta è la seguente.



Inoltre, in accordo con la ditta fornitrice del portale dello studente (ISTUD), l'Amministrazione ha deciso di mettere in riutilizzo il codice elaborato per accedere al sistema "MyID"

Entro il mese di marzo 2018, lo studente potrà accedere con il sistema SPID al portale.

Applicativo Cloud gestione benefici studenti (gestione pratiche, graduatorie, accessi mensa)

ESU ha continuato ad seguire e rispettare le tempistiche e le indicazioni date dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019.

A fine 2017 ha indetto la gara per il nuovo software di gestione dei benefici erogati dall'Azienda ai propri utenti.

La formulazione della gara si è basata sui principi indicati dal "Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019" e quelli della "User Interface" delle "Linee guida di design per i servizi web della PA", favorendo il "Data & Analytics Framework

(DAF)". Inoltre, il gestionale utilizzerà il sistema MyID della Regione del Veneto per usufruire delle piattaforme abilitanti PagoPA e SPID. Il tutto sarà fornito in hosting esterno seguendo il modello SaaS.

La messa in produzione completa del nuovo sistema verrà portata a termine la metà del 2018.

Misure Minime di Sicurezza

L'incremento dell'informatizzazione della Pubblica Amministrazione avvenuto negli ultimi anni pone in evidenza l'aumento delle minacce legate a crimini informatici e tentativi di violazione dei dati.

La sicurezza informatica ha come obiettivo quello di assicurare:

- l'integrità dei dati: i dati devono essere corretti, evitando manomissioni;
- la disponibilità dei dati: l'accesso ai dati deve essere disponibile senza interruzioni o rallentamenti;
- la riservatezza dei dati: l'accesso ai dati deve essere accesso consentito esclusivamente agli utenti autorizzati.

La sicurezza informatica deve quindi essere concepita come un complesso processo finalizzato alla protezione delle informazioni, infatti essa coinvolge molteplici aspetti, che possono essere raggruppati in 3 categorie:

1. sicurezza delle tecnologie
2. sicurezza nei processi organizzativi
3. sicurezza nel personale.

Per quanto riguarda il punto 1., a settembre 2016 AGID in attuazione alla Direttiva del Presidente del Consiglio ha pubblicato le Misure Minime di Sicurezza ICT delle Pubbliche Amministrazioni. Sono stati introdotti nella PA tre livelli di sicurezza indicate nelle ultime tre colonne del FNCS (Framework Nazionale di Sicurezza Cibernetica) nello specifico indicano i seguenti livelli richiesti:

- "Misure minime", contenenti un livello al di sotto del quale nessuna PA può scendere (indipendentemente dalla sua natura e dimensione);
- "Standard", che dovrebbe costituire una base di riferimento per la maggior parte delle PA (e alla quale comunque ispirarsi anche in assenza di misure più elevate);
- "Alto", misure di livello elevato che costituiscono l'obiettivo a cui tendere.

In sostanza è stato definito un elenco di controlli – denominato Agid Basic Security Control(s) (ABSC) e ordinato sulla base dell'impatto sulla sicurezza dei sistemi – che coinvolgono, tra l'altro: l'inventario dei dispositivi, i software, la protezione delle configurazioni HD e SW (sui mobile, laptop, workstation e server), la valutazione e correzione della continuità operativa, l'uso appropriato dei privilegi di amministratore, le difese contro i malware, le copie di sicurezza e, infine, la protezione dei dati.

L'art. 5, paragrafo 1, lett. f) del nuovo Regolamento UE, infatti, considera la sicurezza quale presupposto del trattamento (si legge che *“i dati devono essere trattati in modo da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali”*) e, quindi, se il trattamento non è sicuro si rischia di invalidare tutto il processo di corretta gestione dei dati personali.

Per tale motivo, l'Amministrazione, che ha portato a termine le Misure Minime di Sicurezza entro i limiti indicati dalla legge, identifica tale attività come un processo di analisi del

rischio, che dovrà completarsi con le “adeguate” azioni entro i termini di legge.

Cablaggio principali Sedi Amministrative

I server in uso all'amministrazione, come i servizi dedicati all'utenza ed i relativi gestionali, sono erogati in modalità SaaS. Per tale motivo, è stato doveroso l'aumento delle prestazioni dell'impianto di rete presente nelle Sedi Amministrative di Rio Novo e Badoer, per consentire un miglioramento delle performance lavorative e, di conseguenza, dei servizi erogati.

Tale progetto troverà il pieno completamento con l'adesione al nuovo sistema SPC, con un aumento della banda disponibile, da 10MB ad un massimo di 100MB.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Misure di Sicurezza e GDPR**

Come già accennato nel paragrafo precedente, la sicurezza è un processo di “adeguamento” che coinvolge sia misure tecniche che organizzative e deve tenere conto di una serie di parametri quali lo “stato dell'arte”, i “costi di attuazione”, la “natura e l'oggetto”, il “contesto” e le “finalità del trattamento. Questo comporta un continuo aggiornamento nel tempo e un'analisi dei dati e delle informazioni da proteggere, che avrà un'ulteriore spinta nell'anno 2018.

Infatti, entro il mese di maggio l'Amministrazione dovrà affrontare il GDPR, che ha sottolineato in modo forte il cambio di prospettiva legato alla sicurezza e protezione delle informazioni. Per tale motivo, l'azienda provvederà a modificare le misure adottate in base all'analisi dei dati e al loro trattamento, provvedendo anche ad una formazione mirata all'utilizzo corretto dei device informatici.

- **Applicativo Cloud gestione benefici studenti (gestione pratiche, graduatorie, accessi mensa)**

Nel 2018 verrà messo in produzione il nuovo portale dello studente ISTUD, che permetterà all'utente di usufruire dei servizi tramite SPID.

Inoltre, si testerà un nuovo sistema di accesso al servizio ristorazione tramite QR-Code, per agevolarne l'accesso e limitare l'uso delle tessere, in modo da ridurre le problematiche legate ad esse.

▪ SIOPE+

Nel 2018 ESU provvederà ad aderire al sistema SIOPE+, che “consente di acquisire informazioni dagli enti “in automatico”, liberando gli enti dall’obbligo di provvedere alla trasmissione alla Piattaforma elettronica PCC di dati riguardanti il pagamento delle fatture, che costituisce la principale criticità dell’attuale sistema di monitoraggio dei debiti commerciali e dei relativi tempi di pagamento, che richiede la comunicazione, da parte di ciascuna amministrazione pubblica”. Inoltre, esso permetterà “la completa dematerializzazione degli incassi e dei pagamenti” migliorando “la qualità dei servizi di tesoreria”, favorendo “l’eliminazione di eccessive personalizzazioni nel rapporto ente - tesoriere e renderà meno onerosa per le banche l’erogazione di tali servizi, e più contendibile il relativo mercato”.

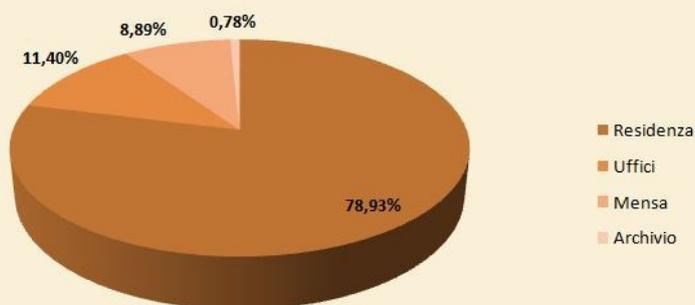
Gestione del patrimonio

Nella seguente tabella il patrimonio immobiliare di ESU Venezia al 31 dicembre 2017

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
Crociferi	Residenza	Diritto d'uso (Regione Veneto)	601,00		601,00
Badoer	Mensa/uffici	Conc. gratuita (Regione Veneto)	777,00	342,00	1.119,00
Ca' della Zorza	Archivio	Conc. gratuita (Regione Veneto)	132,68	31,20	163,88
Palach	Residenza	Conc. gratuita (IUAV)	1.424,00	43,00	1.467,00
Ragusei	Residenza	Conc. gratuita (IUAV)	488,00	39,00	527,00
S. Tomà	Residenza/uffici	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	1.164,00	25,00	1.189,00
Ausiliatrice	Residenza	Conc. onerosa (Comune di Ve)	1.600,00	325,00	1.925,00
Junghans	Residenza	Conc. onerosa (Comune di Ve)	5.944,00	1.774,58	7.718,58
Ater Ve	Appartamenti	Conc. Onerosa (ATER Ve)	822,98		822,98
Ater Tv	Appartamenti	Conc. Onerosa (ATER Tv)	131,64		131,64
Via Fagarè	Appartamento	Conc. Onerosa (privato)	107,20		107,20
TOTALE			17.325,88	3.911,10	21.236,98

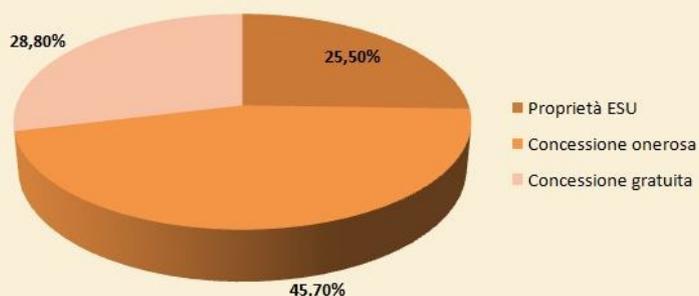
Destinazione d'uso immobili

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



Titolo di possesso immobili

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



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

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

Nello specifico, durante il 2017, si sono registrati numerosi interventi di manutenzione diretta, tra i principali, per le residenze universitarie, si ricordano:

- Residenza Junghans: smontaggio e rimontaggio tende blocco C2 + blocco A1, per sanificazione tendaggi e locali;
- Residenza Junghans: completata la rimozione cilindri e serrature delle porte camere Junghans + camere comuni, con smistamento delle chiavi all'utenza ed alle ditte manutentrici;
- Residenza Junghans, dipintura camere e spazi comuni:
 - 210, 208, 109, 7, 208, 107, 206 del Blocco C1B
 - 311, 201, 211, 206 del Blocco C2
 - 1, 19, 17, 122, 117, 101, 26 del Blocco A1
 - Porte della Centrale termica
 - Atrio piano primo Blocco C1b
- Residenza Junghans: adattamento e Installazione pannelli copri fessure + stuccatura e dipintura, nelle camere ampiamente compromesse del Blocco A1, nelle stanze n°132, 128, 136, 7.A1;
- Residenza Maria Ausiliatrice: piano graduale di sostituzione serrature e cilindri in n.33 camere, con materiale di risulta.
- Residenza Maria Ausiliatrice: manutenzione dedicata alla residenza, dalla deostruzione degli scarichi.
- App.to S. Rocco = dipintura stanza doppia.
- Residenza Ragusei: dipintura camere e spazi comuni nelle RESIDENZE UNIVERSITARIE in amministrazione diretta (materiale impresa).
- Residenza San Tomà: manutenzione dedicata alla residenza, dalla deostruzione degli scarichi alla dipintura di camere (stanza 23, 8, 2, 4, 5, 3).
- Residenza Abazia: dipintura camere 1, 8, 14, 16.

L'Ufficio Tecnico, inoltre, nell'anno 2017 per l'immobile "Mensa Rio Novo" ha effettuato i seguenti interventi:

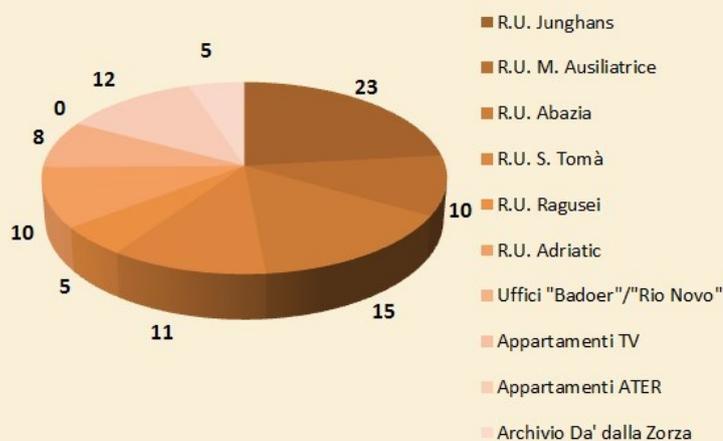
- passaggio di consegna specifica sulla conformazione dei locali adibiti al servizio ristorativo; istruito sul funzionamento degli impianti fornendo apposite Relazioni tecniche sugli adempimenti contrattuali, per l'avvio del nuovo gestore Sarca Catering Srl dal 1 luglio 2017;
- fornito assistenza alla gestione delle attrezzature, impianti ed arredamento, secondo le migliori di gara inoltre ha supportato vari tecnici specializzati nell'impianto meccanico di aspirazione, per adottare nel 2018, tutti gli accorgimenti per una messa a punto dell'impianto, ma solo successivamente all'esito del ricorso ESU Venezia contro Elio Ristorazione S.p.a., ai sensi di ex. Artt.696 e 696 bis c.p.c. R.G.10915/2017;
- raccolta documentale, fotografica, progettuale e manutentiva della canna fumaria ed intero impianto di Aspirazione (impianto meccanico) della Mensa universitaria di Rio Novo; prove di rumore e vibrazione.

Infine, si ricorda, che dopo un lunghissimo iter progettuale (Ufficio Tecnico ESU) ed autorizzativo (Comune e Soprintendenza), è stata rilasciata la Autorizzazione paesaggistica per l'Installazione n.02 targhe a muro esterne presso sede Palazzo Badoer (San Polo, civ.2479/A), che individua l'accreditamento della Regione Veneto dell'Ufficio Orientamento CUORI - Centro di Orientamento e Consulenza psicologica, al piano 1° della sede ESU Badoer.

Interventi manutenzioni

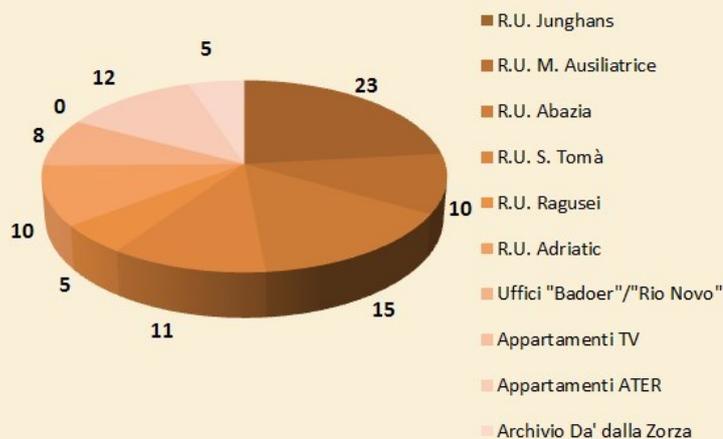
Interventi di manutenzione esternalizzati a ditte specializzate - 2017

SEDE	NUM.	%
R.U. Junghans	23	20,54%
R.U. M. Ausiliatrice	10	8,93%
R.U. Abazia	15	13,39%
R.U. S. Tomà	11	9,82%
R.U. Ragusei	5	4,46%
R.U. Adriatic	10	8,93%
Uffici "Badoer"/"Rio Novo"	8	7,14%
Appartamenti TV	0	0,00%
Appartamenti ATER	12	10,71%
Archivio Da' dalla Zorza	5	4,46%
Mensa Rio Novo	13	11,61%
TOTALE	112	100,00%



Interventi di manutenzione esternalizzati a ditte specializzate - 2017

SEDE	NUM.	%
R.U. Junghans	23	20,54%
R.U. M. Ausiliatrice	10	8,93%
R.U. Abazia	15	13,39%
R.U. S. Tomà	11	9,82%
R.U. Ragusei	5	4,46%
R.U. Adriatic	10	8,93%
Uffici "Badoer"/"Rio Novo"	8	7,14%
Appartamenti TV	0	0,00%
Appartamenti ATER	12	10,71%
Archivio Da' dalla Zorza	5	4,46%
Mensa Rio Novo	13	11,61%
TOTALE	112	100,00%



Offerta abitativa - n. posti complessivi

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	243	33,33%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	153	20,99%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	62	8,50%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	52	7,13%
Abazia	Proprietà	46	6,31%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	46	6,31%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	2,74%
Appartamenti ATER Ve	Locazione da Ente Pubblico	55	7,54%
Appartamenti ATER Tv	Locazione da privati	8	1,10%
Appartamento Mestre	Locazione da privati	4	0,55%
Posti in strutture convenzionate	Convenzioni non onerose	40	5,49%
TOTALE		729	100,00%

Aumento dell'offerta residenziale: Il progetto di recupero della Residenza Universitaria Adriatic

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

- il numero complessivo di iscritti alle Università di Venezia. Ca' Foscari, IUAV, Accademia e Conservatorio risulta in complessiva costante crescita con un aumento di oltre il 60% negli ultimi dodici anni.
- Risultano altresì in costante crescita gli studenti "Fuori sede" che, in dodici anni, risultano aumentati di oltre il 135%, quindi in misura più che doppia all'aumento degli iscritti,
- i potenziali studenti interessati ad un servizio residenziale supera le 10.000 unità, oltrepassando il 40% degli iscritti,
- con i 650 posti letto offerti l'ESU riesce a coprire poco più del 6% della richiesta potenziale proveniente dagli studenti fuori sede.
- con la sola struttura di proprietà, di 42 posti letto, la percentuale di soddisfacimento precipita allo 0,435% della potenziale domanda.
- limitando l'analisi ai circa 1.000 (mille) studenti fuori sede idonei alla borsa, **ESU, con l'unica struttura di proprietà, comunque non arriva a coprire il 5% della richiesta.**
- la domanda inesausta di posti alloggio risulta quindi molto elevata, in un contesto cittadino particolarmente difficile dove è nota la propensione dei proprietari di immobili a privilegiare l'offerta turistica, con un inevitabile aumento dei prezzi delle poche soluzioni proposte alla residenzialità universitaria

Risulta quindi fondamentale per un'Amministrazione che pone al centro del sistema lo studente e che intende incrementare il proprio ruolo di sostegno alla formazione universitaria, privilegiare e aumentare i servizi agli studenti e, tra questi, in via prioritaria, le residenze.

La realizzazione di alloggi e residenze garantisce inoltre agli studenti le necessarie condizioni di permanenza in città, con l'effetto di agevolare la frequenza ed il conseguimento del titolo di studio.

In tale ottica si inquadra il progetto di recupero della Residenza Universitaria Adriatic di Via F. Bandiera 34 a Marghera, la seconda e ultima struttura di proprietà dell'Amministrazione chiusa dal 2006.

Questo ha costituito il principale obiettivo assegnato nell'Anno 2017 all'Area tecnica, nella **Prospettiva Sviluppo e Crescita - Aumento dell'offerta residenziale**.

Con Decreto del Commissario Straordinario n. 5 del 13 marzo 2017 si dava mandato alla Direzione di avviare il procedimento per la **partecipazione al IV° bando per la concessione dei finanziamenti di cui alla legge 14 novembre 2000, n. 338**, finalizzato al recupero della suddetta Residenza Universitaria, prevedendo lo sviluppo di scelte progettuali, da sviluppare internamente ove possibile, tali da assicurare la ristrutturazione dell'immobile ed il mantenimento del suo valore intero come quota di cofinanziamento dell'Ente.

Si indicavano come linee d'indirizzo:

- il rispetto degli Standard minimi dimensionali e qualitativi e linee guida relative ai parametri tecnici ed economici concernenti la realizzazione di alloggi e residenze per studenti universitari, di cui alla Legge 14 novembre 2000, n. 338, di cui al Decreto Ministeriale 28 novembre 2016 n. 936;
- la massimizzazione dei posti letto realizzabili, ricorrendo alle Nuove disposizioni per il sostegno e la riqualificazione del settore edilizio e modifica di leggi regionali in materia urbanistica ed edilizia
- lo sviluppo di proposte che prevedano l'utilizzo di energie alternative e soluzioni tecnologiche atte al contenimento dei costi di gestione.

L'ESU di Venezia ha partecipato al Bando Nazionale **consegnando tutta la documentazione entro i termini previsti (10 maggio 2017)**, con il codice d'intervento **E7SHE8K/01**.

L'intervento, attraverso la Deliberazione della Giunta Regionale n. 767 del 29 maggio 2017, è stato giudicato come "particolarmente coerente" con la programmazione regionale degli interventi localizzati nella regione veneto

Al fine di permettere il raggiungimento dei più alti punteggi, la partecipazione è avvenuta con uno sviluppo di una Progettazione Esecutiva. Il Quadro Economico dell'opera ammonta a complessivi € 6.096.173,37; il Cofinanziamento a carico dello Stato (50% del totale complessivo), dovrebbe essere pari ad € 3.048.086,68 mentre il Cofinanziamento a carico Amministrazione (50% dedotto il valore dell'immobile che è di € 1.780.000,00) è quantificato in € 1.010.000,00.

L'attuale struttura ADRIATIC presenta diverse incompatibilità rispetto alla normativa vigente, sia a livello di sicurezza generale e di anti incendio, che da quello degli standard qualitativi e dimensionali richiesti per le residenze di questo tipo. Si è scelto di ampliare l'edificio esistente, pur rispettandone l'impianto principale, recuperandone gran parte delle strutture.

La nuova organizzazione rispetterà l'impianto precedente, ma aumenterà la profondità verso il giardino del corpo di fabbrica A e si estenderà il terzo piano, che ora si sviluppa solo in una porzione dell'immobile, a gran parte della planimetria dell'edificio.

L'intervento di ampliamento, pur rispettando nella sostanza lo schema di sviluppo precedente, consente quell'aumento di volume necessario al raggiungimento degli standard dimensionali minimi richiesti per la sostenibilità economica di una struttura di questo tipo.

L'edificio attuale misura complessivamente in pianta circa 1.575 metri quadrati, per un volume totale di circa 5.544 metri cubi. Con l'intervento di progetto sarà raggiunta una superficie complessiva di 2.347 metri quadrati, per un volume complessivo di 8.002 metri cubi, per un totale di n. 90 posti letto.

Il carattere sociale di questa particolare tipologia di intervento, legata alla funzione di servizio collettivo che offre, rende questa realizzazione ricca di potenzialità che esulano dalla semplice accoglienza studentesca. L'intervento si pone, infatti, anche l'obiettivo di inserirsi, quale presidio attivo, nel piano di riqualificazione di quest'area urbana, oggi profondamente degradata sia dal punto di vista sociale che da quella dello stato conservativo degli edifici presenti.

La riapertura della residenza universitaria, garantirà, infatti, la stabile presenza di una popolazione studentesca in quest'area che, per la sua stessa posizione marginale rispetto al nucleo di città giardino, a confine tra l'area residenziale e la zona industriale, è divenuta il limite di una periferia urbana.

Per tale motivo la nuova struttura, oltre a garantire la sua funzione primaria di studentato, è stata dotata, al piano terreno, di ampi spazi multifunzionali di fruibilità collettiva che ne consentano un utilizzo sociale, quale punto d'incontro e di promozione socio-culturale.

L'intento, oltre a quello di favorire l'aggregazione e lo scambio culturale tra gli studenti, è quello di utilizzare gli spazi collettivi per eventi che facciano dell'Adriatic un punto di riferimento culturale per quest'area. L'ingresso di una comunità di studenti in un ambito urbano ha necessariamente forti ripercussioni dal punto di vista economico (sulla microeconomia locale), sociale e culturale e la riapertura di questo residenza rappresenta un'occasione effettiva per lo sviluppo e per la riqualificazione dell'area di Città Giardino di Marghera.

Carattere e sostenibilità sociale dell'intervento

L'intervento si prefigge di garantire agli studenti le necessarie condizioni di permanenza, sia per quanto concerne le funzioni residenziali che le funzioni di supporto ad esse connesse, comprese quelle culturali e ricreative, favorendo l'integrazione sociale e culturale sia tra gli studenti che tra

questi e la comunità cittadina. Tutti gli spazi collettivi sono stati pensati per essere versatili, nell'ottica che l'edificio possa soddisfare, anche in futuro, alle necessità d'utilizzo che le diverse comunità di residenti esprimeranno nel tempo.

Si è inoltre ricorso alla domotica, alle automazioni ed ai controlli remoti per ridurre al minimo i costi della gestione di sorveglianza dell'immobile e favorirne la sostenibilità di gestione. Si è perseguito l'efficientamento energetico e l'autoproduzione di energia elettrica e termica per garantire buoni livelli di sostenibilità. Si è operato il recupero delle acque piovane per ridurre i consumi idrici.

In particolare si è operato nella direzione di:

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

Aumento dell'offerta residenziale: appartamenti

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

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

Miglioramento della qualità del servizio abitativo

Da tempo l'utenza ha manifestato, in diversi modi, l'esigenza di frequentare luoghi di ristorazione all'interno delle residenze universitarie, autogestite, escludendo pertanto operatori esterni (bar e mense in convenzione), per potersi cucinare gli alimenti secondo le proprie abitudini alimentari e tradizioni, vista la loro nazionalità (prevalentemente asiatica). Nonostante i ferrei divieti ed i continui controlli, alcuni studenti allestiscono, all'interno dei loro alloggi, delle postazioni per la cottura di alimenti ed utilizzano impropriamente gli scarichi per lo smaltimento dei residui alimentari, compromettendo lo stato degli impianti elettrici, idrici e fognari.

Nell'anno 2017 la volontà politica dell'Azienda è stata di aumentare il regime sanzionatorio per violazioni del regolamento alloggi, in attesa di poter portare a compimento il percorso, iniziato nel 2016, per l'ottenimento di progetti esecutivi per la realizzazione di idonei locali cucina all'interno delle maggiori residenze, ovvero Junghans e Maria Ausiliatrice.

Le strutture, purtroppo, come da anni riferito al momento dell'assegnazione di ogni alloggio, non sono state costruite dai proprietari degli immobili (Comune di Venezia) con luoghi cucina e gli enti preposti al rilascio degli Atti Abilitativi sono stati ostili (ULSS, VVF, EDILIZIA), in quanto promiscua la funzione del servizio alloggio pubblico con servizi di ristorazione collettivi autogestiti. Con enormi sforzi interpretativi della normativa vigente, lo scopo è stato comunque, seppur tardivamente, raggiunto nel corso del 2017. I progetti predisposti e le autorizzazioni rilasciate (a parte quelle fondamentali da convenzione da parte dell'Uff. Patrimonio del Comune di Venezia):

- Progetto 1 = locale Cucina con sala di refezione, presso l'ex stanza doppia n. 12 e sala comune al piano primo della R.U. Maria Ausiliatrice, Castello n° 421/463-A a Venezia.
- Progetto 2 = n. 4 locali Cucina e n. 2 sale di refezione nei blocchi C1b e C2, presso la R.U. Ex Junghans, 392/a, Giudecca, Venezia.

Il computo realizzativo di tali progetti è di € 387.000,00 iva inclusa, necessari per realizzare le nuove vasche condensa grassi, i pozzetti impianti fognari, le condotte per l'aspirazione delle fumane di cottura, l'adeguamento degli impianti elettrici, l'adattamento dei locali a livello edile (demolizioni e rivestimenti parietali) ed infine l'arredamento.

La realizzazione degli stessi è legata alla destinazione di una quota importante di fondi per investimenti, al momento congelati per la copertura della quota di cofinanziamento della Residenza Adriatic, ma soprattutto all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte dell'Amministrazione comunale, proprietaria degli Immobili

Ambiente e sostenibilità

Nel corso del 2017 è continuato il percorso di attenzione alla sostenibilità ambientale e di impulso a misure in grado, al contempo, di diminuire l'impatto ecologico e aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'azione aziendale nel campo della sostenibilità. Per l'Azienda tale ambito è stato seguito da un proprio funzionario, in possesso di competenze specifiche, incaricato di svolgere il ruolo di "manager della sostenibilità" per coordinare azioni e interventi.

L'ESU di Venezia ha orientato i suoi interventi in un programma denominato **"Yes I Care, io studio e amo Venezia e il mio pianeta"**, ha declinato la propria attenzione alla **sostenibilità ambientale** in tre aree tematiche:

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

L'attività principale e maggiormente rilevante in ordine all'impatto in termini di **sostenibilità ambientale** è consistita nell'avvio del nuovo **servizio di ristorazione** conseguente al bando di gara caratterizzato dall'adozione per la prima volta dei **criteri ambientali minimi** stabiliti dall'Allegato 1 al Decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare del 25 luglio 2011 e s.m.i., così come previsto dall'art. 18 della Legge 28 dicembre 2015, n. 221 recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali", dovranno essere rispettati.

L'esito della gara, è rimasto a lungo sospeso a causa di un ricorso e per questa ragione, solo a fine anno è stato possibile iniziare ad apprezzarne i risvolti positivi di un'offerta recante elementi qualitativi e quantitativi afferenti la

sostenibilità, ben superiori a quelli fissati dai **criteri ambientali minimi**.

In secondo luogo è continuata la collaborazione con il delegato alla Sostenibilità dell'Università Ca' Foscari, finalizzata alla preparazione di un progetto europeo per la gestione e alla riduzione degli scarti alimentari (denominazione beta: **Food Waste Management**) che tuttavia non è stato ancora possibile concretizzare nella presentazione di un progetto anche in conseguenza del ritardo dell'avvio a regime del nuovo servizio di ristorazione, conseguentemente al ricorso.

L'idea rimane quella di formare gli studenti utenti delle mense universitarie e degli studenti, di modo che conseguano le competenze generali e la conoscenza specifica delle tecniche e degli accorgimenti, finalizzati ad prevenire la produzione di scarti alimentari.

In coerenza con i principi dichiarati e con questa concreta azione il Commissario Straordinario, con proprio Decreto n. 29 del 1 agosto 2017, ha approvato le linee guida del progetto “riduzione scarti alimentari e sostenibilità ambientale” il cui obiettivo principale resta quello di dotare

l’Azienda di una struttura operativa funzionale, efficiente e moderna, in grado di informare e promuovere un approccio ecosostenibile del servizio di ristorazione.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Sostenibilità integrata - Stili di vita sostenibili**

Considerando le importanti innovazioni legate al nuovo appalto mensa, l’ESU ha impostato nel 2018 si propone di continuare l’impegno comune con il delegato alla Sostenibilità dell’Università Ca’ Foscari, finalizzata all’elaborazione di un progetto per la riduzione degli scarti alimentari e del cibo non somministrato. Il progetto verrà elaborato nel 2018 attorno all’idea di formare gli studenti utenti delle mense universitarie e delle rr.uu., di modo che vengano prima informati e sensibilizzati sulla tematica e poi dotati di competenze generali e specifiche, necessarie prevenire la produzione di scarti alimentari.

Archivio aziendale e gestione documentale

Nel 2017, nell'ambito dell'attività di digitalizzazione e dematerializzazione dei processi interni, si è conclusa seconda fase dello scarto della documentazione cartacea conservata nell'archivio documentario dell'ESU di Venezia. Dopo la redazione di un elenco di scarto – approvato dal competente ufficio della Regione Veneto nel marzo 2017 – nel corso dell'anno è stata completata la procedura inviando l'elenco alla Soprintendenza Archivistica del Veneto che, in data 4 luglio 2017, ha dato la definitiva approvazione per l'eliminazione del materiale; successivamente si è provveduto ad individuare il soggetto a cui affidare il ritiro, lo smaltimento e la triturazione della documentazione, soggetto che è stato individuato nella ditta Veneta Fer-Cart, già affidataria per lo stesso servizio per conto della Regione del Veneto. Lo scarto definitivo del materiale è avvenuto il 14 dicembre 2017.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

▪ Ricollocazione dell'archivio storico

Nel 2018 l'ESU ha intenzione di procedere ad una generale ricollocazione dell'archivio storico – attualmente depositato nei locali della ex mensa di Palazzo Badoer e, in parte, nell'appartamento di Ca' Della Zorza – liberando e valorizzando così degli spazi aggiuntivi. L'intenzione è quella di iniziare a prendere contatti con Aziende specializzate del settore e di procedere entro l'anno all'esternalizzazione di tutto l'archivio storico e di deposito.

▪ Continuazione dell'opera di scarto

Anche per il 2018 l'Azienda ha intenzione di continuare l'attività di dematerializzazione dei processi interni, proseguendo l'opera di scarto del materiale documentario attraverso la redazione di un apposito elenco che sarà inviato alla Regione del Veneto e, dopo il relativo benestare, alla Soprintendenza Archivistica del Veneto.

Risorse economiche e finanziarie

Premessa

Con il D.lgs. 118/2011 è stato avviato il processo di riforma degli ordinamenti contabili pubblici diretto a rendere i bilanci delle amministrazioni pubbliche omogenei, confrontabili e aggregabili.

Le “prime iniziative”, per l’implementazione del nuovo sistema contabile, previsto dal D.lgs. 118/2011, erano state già avviate nell’anno 2014.

Nell’anno 2015, con avvio dell’armonizzazione contabile previste dal D.lgs. 118/2011, si è redatto il bilancio di previsione 2015-2016-2017, secondo i precedenti principi contabili e secondo la nuova impostazione; lo stesso dicasi con riguardo il Rendiconto generale finanziario redatto secondo la L.R. 39/2001 e secondo D.lgs. 118/2011, ai soli fini conoscitivi. Il 2015 è l’ultimo anno in cui si è redatto il Bilancio di Esercizio secondo i criteri civilistici.

La decorrenza e la piena applicazione dei criteri previsti dall’armonizzazione contabile hanno avuto pieno effetto con il bilancio di previsione dell’anno 2016.

Nell’anno 2017 il Commissario Straordinario con proprio Decreto n. 26 del 17/07/2017 ha adottato, relativamente all’anno finanziario 2016, il Rendiconto generale finanziario e il Bilancio di esercizio redatti secondo il D.lgs. 118/2011, dando così concretezza al cosiddetto sistema integrato, in grado di garantire la rilevazione unitaria dei fatti gestionali nei loro profili finanziario ed economico-patrimoniale.

Il richiamo all’allegato n. 4/3 del decreto legislativo 23 giugno 2011 n. 118 all’articolo 2 ha stabilito che gli enti in contabilità finanziaria, che costituisce il sistema contabile principale e fondamentale ai fini autorizzatori e di rendicontazione dei risultati della gestione finanziaria, devono affiancare la contabilità economico-patrimoniale al fine di rilevare i costi/oneri e i ricavi/proventi derivanti dalle transazioni poste in essere da una amministrazione pubblica (come definite nell’ambito del principio applicato della contabilità finanziaria).

L’attività propedeutica per l’adozione della nuova contabilità è la riclassificazione delle voci dello stato patrimoniale chiuso il 31 dicembre dell’anno precedente nel rispetto del DPR 194/1996, secondo l’articolazione prevista dallo stato patrimoniale del Dlgs 118/2011.

A tal fine è necessario riclassificare le singole voci dell’inventario secondo il piano dei conti patrimoniale.

Come già evidenziato in premessa ESU, fin dall’esercizio finanziario 2001, ha affiancato alla contabilità Finanziaria la contabilità Economico – Patrimoniale, in ogni caso, per dare corso a quanto previsto dal punto 9.1 All.4/3, inerente “L’avvio della contabilità economico patrimoniale

da parte degli enti locali”, si è provveduto ad avviare le disamine atte ad adeguare i documenti del sistema di bilancio, attenendosi alle regole stabilite dal complesso articolato dei Principi contabili generali introdotti con le “disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio” in particolare a quando indicato all’Allegato n. 4/3 D.Lgs.118/11.

La seconda attività richiesta consiste nell’applicazione dei criteri di valutazione dell’attivo e del passivo previsti dal principio applicato della contabilità economico patrimoniale all’inventario e allo stato patrimoniale riclassificato.

Tutto ciò premesso ESU, facendo anche scorta di quanto previsto al punto 9.2 del citato allegato, ha avviato una ricognizione straordinaria della situazione patrimoniale ed inventariale per raccordare le risultanze contabili con la reale giacenza fisica dei beni. In questo modo, ai fini della riclassificazione e della rivalutazione richieste, è possibile rappresentare, in modo veritiero, puntuale e corretto, la reale consistenza soprattutto dei beni mobili.

Nell’anno 2017, l’accertamento fisico dei beni è stato svolto con il supporto di una società specializzata ed è proseguito con dei rallentamenti principalmente causati dalla dislocazione fisica delle sedi oggetto di verifica, distanti tra loro e spesso soggette a vario titolo ad interventi manutentivi o comunque interdette dalla presenza continuativa degli studenti.

La successiva attività di riconciliazione delle risultanze così aggiornate ai valori inventariali precedentemente introitati è stata svolta da risorse interne.

Anche questa fase è risultata gravosa, essenzialmente a causa della parziale impossibilità del personale, già contingentato, di dedicare tempo pieno e continuativo a detta attività e per la continua movimentazione dei beni introitati, che vengono ricollocati per sopperire ad impellenti esigenze di arredo o di riutilizzo, stante l’aumento dell’offerta residenziale decisa nel corso dell’anno 2017.

L’attività di ricognizione straordinaria del patrimonio, e la conseguente rideterminazione del valore del patrimonio si concluderà, come previsto dai dettami dell’art. 9.2 “entro il secondo esercizio dall’entrata in vigore della contabilità economico-patrimoniale, ovvero con la stesura del Rendiconto esercizio 2017.

Equilibrio finanziario e attività svolte

Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari dell'anno 2017 è stato svolto costantemente con cadenza periodica, ma soprattutto al verificarsi di fatti e situazioni che potevano causare un discostamento rilevante rispetto le relative previsioni e reputati tali da pregiudicare gli equilibri finanziari stessi.

A tal fine è stato controllato costantemente:

- a. **l'andamento della gestione di competenza (accertamenti/impegni):** l'aspetto che viene maggiormente e costantemente monitorato riguarda l'accertamento e di conseguenza l'esazione dei proventi derivanti dal versamento della tassa DSU, dalla gestione della foresteria estiva, dei contributi mensa ed alloggi che gli Atenei riversano a ESU rispetto alle Borse di Studio erogate agli studenti, ed altre varie. Per quanto riguarda gli incassi degli studenti per corrispettivi mensa ed alloggio, l'adesione al portale My Pay della Regione Veneto ha permesso l'offerta di uno strumento digitale in grado di semplificare e standardizzare le modalità di pagamento riducendo i tempi e gli errori di accertamento.

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

L'attenzione è rivolta in particolare alla verifica dei residui attivi ossia sull'effettiva riscuotibilità del credito e delle ragioni per le quali lo stesso non era stato riscosso in precedenza; la principale partita monitorata con attenzione, riferita ai crediti di ESU, riguarda in particolare il contenzioso, seguito dall'Avvocatura Regionale, in essere con la Società che ha gestito in anni precedenti la "foresteria estiva".

Il presidio dell'esigibilità dei crediti è ulteriormente potenziato dato l'obbligo di revisione del "fondo crediti di dubbia esigibilità" in occasione della redazione dei bilanci aziendali.

Per quanto riguarda invece i Residui Passivi, si segnala un aumento determinato dalla riscossione verso fine anno di quote vincolate destinate a borse di studio non spendibili entro l'anno stesso. Tra i residui passivi si annoverano le pendenze relative ai canoni dovuti al Comune di Venezia per l'utilizzo di due strutture adibite a residenza universitaria (Junghans e M. Ausiliatrice) di complessivi euro 1.133.300,81. Tale debito risulta sospeso in quanto si attende la definizione delle problematiche legate allo stato dei due immobili che abbisognano di interventi atti alla messa in sicurezza degli stessi.

Si rinvia alla tab. n. 5 e n. 6 la disamina dei residui attivi e passivi.

- c. **l'andamento della gestione di cassa:**

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

Sulla gestione di cassa è importante sottolineare che nel 2016 è stato indispensabile l'implementazione del software afferente l'attività di raffronto e verifica della giacenza cas-

sa con i dati del Tesoriere. I problemi sono stati notevoli soprattutto in presenza di alcune peculiarità aziendali che non hanno trovato da subito soluzioni adeguate per ottenere il documento di raffronto e verifiche.

L'attività è stata definitivamente risolta nel corso dell'anno 2017 e le dimostrazioni di concordanza con il tesoriere sono state effettuate e regolarmente relazionate al Collegio dei Revisori dei Conti.

Di seguito si rappresentano i dati trimestrali.

Periodo	Giacenza cassa
al 01.01.2017	3.795.501,76
al 31.03.2017	4.571.158,30
al 30.06.2017	3.739.122,38
al 30.09.2017	3.155.297,67
a 31.12.2017	4.418.276,85

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 2017 in -5,20 contro i 0,03 dell'anno 2016.

L'indicatore viene calcolato determinando la somma, per ciascuna fattura emessa a titolo corrispettivo di una transazione commerciale, dei giorni effettivi intercorrenti tra la data di scadenza della fattura e la data di pagamento ai fornitori moltiplicata per l'importo dovuto, rapportata alla somma degli importi pagati nel periodo di riferimento.

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

Nell'anno 2017 si è posta particolare la situazione afferente la spesa destinata ad investimenti è la seguente:

Relativamente allo stanziamento derivante dalle assegnazioni regionali DGR

Lo stanziamento residuo ammontava ad	euro	252.094,37
Di cui		
impegnati	euro	0.00
pagati	euro	0.00
rimasto da pagare	euro	0.00
Da ristanziare nel 2018	euro	252.094,37

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 residuo ammontava ad	euro	1.225.132,92
Di cui		
impegnati	euro	111.172,23
pagati	euro	38.971,83
rimasto da pagare	euro	72.200,40

Rispetto allo stanziamento complessivo, circa 900 mila euro sono stati destinati al recupero della residenza Adriatic, finanziato con l'avanzo di amministrazione, tale operazione si lega alla partecipazione al IV bando L. 338/2000.

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

- **i dati sui pagamenti per tipologia di spesa** (articolo 4-bis comma 2 Dlgs 33/2013). Per rendere trasparente l'uso delle risorse pubbliche è imposto agli enti di pubblicare i dati sui pagamenti in modo da consentire la consultazione in relazione alla tipologia di spesa sostenuta, all'ambito temporale di riferimento ed ai beneficiari. A livello operativo, per individuare la natura della spesa sostenuta occorre riferirsi, secondo quanto chiarito con la delibera Anac n. 1310/16, alle tipologie di spesa relative a risorse tecniche e strumentali strettamente connesse al perseguimento della propria attività istituzionale. L'analisi pertanto dovrà essere effettuata in riferimento alle seguenti voci:
 - Uscite correnti: Acquisto di beni e di servizi - Trasferimenti correnti - Interessi passivi - Altre spese per redditi da capitale - Altre spese correnti
 - Uscite in conto capitale: Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni - Contributi agli investimenti
 - Altri trasferimenti in conto capitale - Altre spese in conto capitale - Acquisizioni di attività finanziarie.

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 2017 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 2017	Stanziam. 2017	Impegni di competenza 2017 Rilevanti ai fini del rispetto dei limiti
Per studi ed incarichi di consulenza	7.748,13	7.748,13	4.500,00
Per missioni	1.733,26	1.733,26	394,55
Per attività di formazione	1.888,00	1.888,00	382,00
Totali ai fini del rispetto dei limiti	11.369,39	11.369,39	5.276,55

Quindi una **minore spesa** complessiva di € 6.092,84.

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. BDAP – Banca Dati delle Amministrazioni Pubbliche

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

Il fine è quello di assicurare un efficace controllo e monitoraggio degli andamenti della finanza pubblica, nonché ad acquisire gli elementi informativi necessari per dare attuazione e stabilità al federalismo fiscale.

La Ragioneria Generale dello Stato utilizzando i dati della BDAP, provvede tra l'altro a consolidare le operazioni delle amministrazioni pubbliche, effettuare verifiche ispettive sulla regolarità della gestione amministrativo-contabile e, per gli enti territoriali, rilevare eventuali scostamenti dagli obiettivi di finanza pubblica.

La BDAP è attualmente integrata con tre sistemi che contengono i dati essenziali per il monitoraggio delle opere pubbliche. Il CUP e il CIG (gestito dalla ANAC, ex AVCP) sono le chiavi che legano l'intero sistema di monitoraggio. Una corretta gestione di questi dati sulle relative piattaforme informatiche permette di ridurre al minimo gli sforzi di aggiornamento sulla BDAP. Nel 2017 si sono superate le difficoltà di dialogo tra il sistema Ascot e il sistema di ricezione della Banca Dati, permettendo l'invio dei documenti contabili entro i tempi stabiliti dalla normativa, permane tuttavia una certa onerosità nel conformare gli schemi di bilancio al tipo di rielaborazione richiesta della BDPA per garantire il superamento dei controlli di adeguatezza posti in essere dalla stessa BDPA.

g. SIOPE

Il SIOPE (Sistema informativo sulle operazioni degli enti pubblici), è un sistema di rilevazione telematica degli incassi e dei pagamenti effettuati dai tesorieri di tutte le amministrazioni pubbliche, che nasce dalla collaborazione tra la Ragioneria Generale dello Stato, la Banca d'Italia e l'ISTAT, in attuazione dall'articolo 28 della legge n. 289/2002, disciplinato dall'articolo 14, commi dal 6 all'11, della legge n. 196 del 2009.

Il Siope rappresenta, uno strumento fondamentale per il monitoraggio dei conti pubblici, attraverso la rilevazione in tempo reale del fabbisogno delle amministrazioni pubbliche e l'acquisizione delle informazioni necessarie ad una più puntuale predisposizione delle statistiche trimestrali di contabilità nazionale, ai fini della verifica delle regole previste dall'ordinamento comunitario.

Anche nel 2017 si è provveduto ad uniformare la codifica del piano dei conti interno alle istruzioni aggiornate del "Glossario del piano dei conti finanziario degli enti territoriali" pubblicato nel sito internet della Ragioneria Generale dello Stato dedicato

all'armonizzazione contabile degli enti territoriali (Arconet) e alle indicazioni fornite dal Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.

La Ragioneria ha rispettato la tempestiva regolarizzazione delle riscossioni e dei pagamenti effettuati in assenza dell'ordinativo di incasso e di pagamento, evitando l'imputazione provvisoria ai capitoli inerenti le entrate e le spese per partite di giro, come da Decreto Mef entro 60 giorni dall'incasso e entro 30 giorni dal pagamento.

Il rispetto dei tempi imposti dal Siope, ha garantito inoltre un ulteriore miglioramento dei tempi dell'istruttoria di accertamento degli incassi e una maggior visibilità di situazioni critiche o dubbie.

h. **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 2017 tutti i percettori di redditi di lavoro autonomo 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".

Il ministero dell'Economia e delle Finanze, a seguito del DM 27 giugno 2017, ha predisposto gli elenchi delle amministrazioni, degli enti e delle società che dal 1 luglio sono soggette al meccanismo dello split payment;

Gli enti per il diritto allo studio, in precedenza esclusi dallo split payment, rientrano ora, tra quelle pubbliche amministrazioni individuate dalla norma e indicate negli elenchi Istat.

Lo split payment non determina alcun mutamento in ordine al debitore dell'imposta; concettualmente, dunque, si tratta di fattispecie giuridicamente distinta rispetto a quella del reverse charge, ove invece viene operata un'inversione del debitore dell'imposta nei confronti dell'Erario: in pratica, è un diverso meccanismo di riscossione dell'imposta da parte dell'Erario, meccanismo che però non muta il rapporto d'imposta;

Con l'estensione della platea dei destinatari di split payment, è stato previsto per disposizione normativa (DM 27/06/17) di posticipare l'esigibilità dell'imposta al momento del pagamento. Viene anche confermato che le PA e le società destinatarie di split possono comunque anticipare l'esigibilità al momento della ricezione della fattura o a quello della sua registrazione. Date le premesse l'ufficio ragioneria con tempestività ha recepito i nuovi obblighi normativi provvedendo all'istituzione dei capitoli di bilancio, alla definizione dello stanziamento a copertura della spesa ed ha attivato un processo di parziale automatizzazione della procedura, inizialmente totalmente manuale, per la corretta tenuta delle scritture contabili verso i fornitori e sverso l'erario.

3. Adeguamento al regime iva di esenzione nelle operazioni attive di vitto e alloggio e conseguente detraibilità iva sugli acquisti

L'incertezza interpretativa relativa al regime di assoggettabilità IVA delle operazioni inerenti i servizi di vitto e alloggio resi dagli Enti per il Diritto allo Studio Universitario agli studenti Universitari, ha indotto il legislatore a promulgare una norma di interpretazione autentica (art. 2-bis D.L. 50/17), che ha permesso di identificare, in maniera inequivocabile, come esenti tutti i servizi di questo genere resi a studenti universitari dagli istituti o strutture funzionalmente collegate a questi, tra cui, appunto, gli Enti per il Diritto allo Studio Universitario (art. 10 n. 20 D.P.R: 633/1972). Sono fatti salvi i comportamenti difformi tenuti dagli Enti di cui al punto precedente fino all'entrata in vigore della legge di conversione del D.L. 50/2017 (23 giugno, giorno della pubblicazione in G.U.) Per cui non si fa luogo al rimborso dell'IVA erroneamente applicata sulle operazioni effettuate né al recupero della medesima imposta assolta sugli acquisti erroneamente detratta.

Rimane salva la rettifica della detrazione prevista per i casi di mutamento del regime fiscale delle operazioni attive ai sensi dell'art. 19-bis2 c. 3, del D.P.R. 633/1972.

Dal 23 giugno i servizi di vitto e di alloggio in favore degli studenti universitari sono quindi considerati esenti a norma dell'articolo 10, primo comma, numero 20), del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633. Su queste operazioni non si applica l'IVA e di conseguenza non esiste l'obbligo di versamento dell'imposta.

Nel 2017 si sono quindi compiute operazioni sia imponibili che esenti ai fini IVA, per cui la liquidazione dell'IVA ha seguito una regola particolare che prende il nome di pro-rata.

L'art.19-bis, del DPR 633/72 stabilisce che la percentuale di detrazione dell'Iva sugli acquisti è determinata in base al rapporto tra l'ammontare delle operazioni che danno diritto a detrazione, effettuate nell'anno, e lo stesso ammontare aumentato delle operazioni esenti effettuate nell'anno medesimo.

La percentuale di detraibilità per l'anno 2017, calcolata come rapporto tra le operazioni che danno diritto alla detrazione al numeratore e le operazioni che danno diritto alla detrazione più le operazioni esenti al denominatore è risultata pari al 70% e verrà deve essere applicata all'IVA sugli acquisti nel 2018, in modo da determinare la parte di IVA pagata ai fornitori che si considererà detraibile.

4. Liquidazione IVA Trimestrale.

Il D.L. 193 del 22/10/2016 "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili" ha introdotto delle importanti novità in tema di liquidazioni IVA.

Innanzitutto in tema di liquidazioni periodiche Iva, il nuovo disposto dell'art. 21-bis del DL 78/2010 prevede che entro l'ultimo giorno del secondo mese successivo ad ogni trimestre i soggetti passivi Iva trasmettono una comunicazione dei dati riepilogativi delle liquidazioni periodiche dell'imposta. La comunicazione deve essere inviata indipendentemente dalla circostanza che la liquidazione presenti un debito o un credito e non incide sulla periodicità delle liquidazioni iva, per cui restano fermi gli ordinari termini di versamento dell'imposta dovuta in base alle liquidazioni periodiche effettuate.

5. Dichiarazione unica dei redditi

ESU è caratterizzato da attività istituzionali e commerciali.

Attraverso una struttura contabile organizzata secondo un criterio appropriato per la tipologia dei servizi gestiti è possibile la rilevazione continua di qualunque evento di rilevanza economica.

L'attività che deve essere svolta per l'acquisizione dei dati necessari per l'elaborazione della dichiarazione è comunque piuttosto impegnativa proprio per le caratteristiche peculiari dell'azienda.

L'elaborazione del documento è in capo all'area mentre la compilazione del modello e l'invio telematico è esternalizzata.

Verifica, analisi, contrattazione e acquisti

La razionalizzazione della spesa anche nel 2017 ha avuto un ruolo cardine nell'espletamento dell'attività aziendale. Questa si è concretizzata principalmente 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. L'Ufficio Economato nell'anno 2017 ha svolto tutte le attività rispettando le scadenze e priorità indicate dalla Direzione. La carenza di personale assegnato all'Ufficio è stata in parte sopperita per alcune attività operative con la collaborazione di stagisti universitari, mentre la gestione dell'inventario è stata affidata ad una collega dell'Ufficio Ragioneria ed uno della Squadra di manutenzione.

Oltre l'ordinaria amministrazione in capo all'Ufficio Economato di seguito si elencano i procedimenti di particolare rilevanza condotti nell'anno 2017:

- svolgimento procedura di gara e stipula contratto di appalto del servizio informatico per la gestione dei benefici agli studenti, per la durata di 36 mesi, ripetibile per ulteriori 18 mesi (CIG n. 716408779C);
- stipulazione contratto di appalto per il servizio di ristorazione presso la Mensa Universitaria di Rio Novo a Venezia della durata di 8 anni (CIG n. 6715402D07); consegna dei locali e avvio del servizio;
- diverse procedure di acquisto per la fornitura di mobili, complementi di arredo ed elettrodomestici conseguenti l'ampliamento dell'offerta residenziale destinata agli studenti;
- movimentazione di arredi ed altri beni fra le residenze e gli appartamenti, per sopperire ad esigenze di arredo in collaborazione con l'Ufficio Tecnico;
- gara concessione ad uso foresteria delle residenze universitarie San Tomà, Ausiliatrice e Jungghans, stagione estiva 2017

- rinnovo contratto servizio di intermediazione assicurativa, periodo 01/10/2017 - 30/09/2020 in virtù dell'aggiudicazione da parte di Regione Veneto;
- affidamento temporaneo del servizio di pulizia ad una cooperativa specializzata e indizione procedura di gara per un affidamento della durata di 30 mesi (CIG 7308046656);
- affidamento fornitura di gas, energia elettrica e buoni pasto mediante Convenzioni Consip;
- fornitura materiale idraulico, elettrico, edile e per la dipintura dei locali, ecc. per la manutenzione ordinaria degli edifici in gestione aziendale;

La spesa con cassa economale nel 2017 è stata di € 7.101,49. Nel 2016 la spesa era stata di € 9.706,93; Il minor ricorso alla cassa economale è conseguenza di una maggiore programmazione della spesa e ricorso alle procedure ordinarie di acquisto.

Quadro finanziario 2017

Le attività che hanno sempre avuto la precedenza 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 2016 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** distinte per tipologia.

Tab. 2 Quadro finanziario delle spese

da cui si evidenzia il totale delle **Spese impegnate** distinte per tipologia.

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 2017, 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 Principali Indicatori di Bilancio

Tab. 5 Stato dei residui attivi 2017 (precedenti e in corso)

Tab. 6 Stato dei residui passivi 2017 (precedenti e in corso)

Tab. 7 Disamina delle diverse tipologie di entrata e di spesa 2017 a consuntivo

Ulteriori considerazioni rispetto alle risultanze del quadro finanziario

Il giudizio sullo stato di avanzamento degli obiettivi programmati deve necessariamente essere accompagnata da un'attenta valutazione dei fattori che influenzano i risultati conseguiti.

Ad esempio la percentuale di realizzo degli investimenti spesso dipende dal verificarsi di fattori esterni che possono venire condizionati da ESU solo in minima parte. È il caso degli interventi che l'ente finanzia ricorrendo ai contributi in C/capitale concessi dalla Regione. Un basso grado di realizzazione degli investimenti, rilevato in alcuni programmi, può dipendere, in parte, anche dalla consapevolezza che l'utilizzo di questi fondi, per i quali, poi la Regione potrebbe non garantire un rimborso tempestivo, determina un impoverimento delle risorse monetarie che dovrebbero essere destinate alla gestione corrente.

A differenza della componente d'investimento, l'impegno delle risorse di parte corrente dipende spesso dalla capacità dell'Azienda di attivare rapidamente le procedure di acquisto di beni e servizi. Pur trattandosi di spese destinate alla gestione ordinaria dell'ente, anche in questo caso, come per gli investimenti, il giudizio deve prendere in considerazione talune eccezioni che vanno attentamente considerate.

All'interno delle spese correnti sono collocati gli stanziamenti finanziati da entrate di natura corrente; l'eventuale mancato realizzo di tali entrate determinerebbe necessariamente una contrazione della spesa stessa. Fortunatamente questo aspetto, nonostante i ritardi nella quantificazione della contribuzione di mensa ed alloggi provenienti dagli Atenei, non si è verificato.

Sul fronte degli stanziamenti di spesa corrente, le previsioni iniziali, sono state oggetto di numerose variazioni di bilancio, effettuate per far fronte a spese impreviste o a spese maggiori rispetto a quanto preventivato, secondo la normativa contabile. Tutti gli atti sono stati regolarmente adottati dal Direttore e laddove, previsto, ratificati dall'organo di governo.

Tabelle finanziarie

Rappresentano le risultanze contabili finanziarie di competenza presunte al 31/12/2017.

Tabella 1

RENDICONTO 2017 - ENTRATE										
<i>tipologia ENTRATE</i>	<i>governo</i>	<i>direttore</i>	<i>servizio generale</i>	<i>servizio benefici</i>	<i>servizio orientamento</i>	<i>servizio ristorazione</i>	<i>servizio alloggi</i>	<i>trasferimenti</i>	<i>studenti</i>	<i>totale per tipologia</i>
Altri trasferimenti a famiglie n.a.c. (oriundi veneti)								20.000,00		20.000,00
borse di studio con fondi vincolati:										-
Altri assegni e sussidi assistenziali a fav studenti										-
fondi vincolati a borse di studio										947.693,26
<i>f.do statale integr.</i>									528.155,79	
<i>Ris. aggiuntive R.V.</i>									131.199,04	
<i>gettito Tassa Region.</i>									272.852,02	
<i>BdS finanziate con revoke bds, restituz. tassa region. dsu indebitamente percepiti</i>									15.486,41	
trasferimenti R.V. per funzionamento			1.656.758,20			207.094,77	207.094,77			2.070.947,74
proventi foresteria							225.700,00			225.700,00
proventi da servizi						973.018,75	860.190,97			1.833.209,72
altri proventi					568,00	77.441,22	280.420,20			358.429,42
<i>da Comune per lavori eseguiti da esu su RR.UU Jiungahans e Ausiliatrice</i>							204.209,76			
<i>da stud. pagamenti vari</i>							10.998,50			
<i>rimborsi da utenze</i>						78,32	605,05			
<i>recupero costi vari da Gestori/fornitori</i>						76.850,50	55.171,68			
<i>Diversi</i>						512,40	9.435,21			
Altre entrate correnti			1.468,47							1.468,47
interessi attivi			40,40					-		40,40

ESU Venezia - Relazione attività 2017

RENDICONTO 2017 - ENTRATE

<i>tipologia ENTRATE</i>	<i>governo</i>	<i>direttore</i>	<i>servizio gene- rale</i>	<i>servizio benefici</i>	<i>servizio orien- tamento</i>	<i>servizio risto- razione</i>	<i>servizio alloggi</i>	<i>trasferimenti</i>	<i>studenti</i>	<i>totale per tipologia</i>
Indennizzi assicurazione su beni mobili, immobili e contro i danni			-				-			-
Entrate da rimborsi di IRAP			49.721,58							49.721,58
Entrate da rimborsi di IVA a credito						13.543,95	16.637,80			30.181,75
Entrate da rimborsi di imposte dirette							18.694,64			18.694,64
Entrate per sterilizz. Inversione contabile IVA (reverse charge)						2.756,83	38.304,83			41.061,66
Alienazione di mobili e arredi e fabbricati							-			-
rimborsi di personale in comando			-							-
Contributi investimenti da R.V.			-							-
Alienazione mobili, arredi e fabbricati										-
TOTALE	-	-	1.707.988,65	-	568,00	1.273.855,52	1.647.043,21	20.000,00	947.693,26	5.597.148,64
totale partite di giro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	868.943,40
TOTALE GENERALE RENDICONTO 2017 A RISCONTRO										6.466.092,04

Tabella 2

RENDICONTO 2017 - SPESA										
tipologia SPESA	governo	direttore	servizio generale	servizio benefici	servizio orientamento	servizio ristorazione	servizio alloggi	trasferimenti	studenti	totale per tipologia
Altri trasferimenti a famiglie n.a.c. (oriundi veneti)	-	-	-	-	-	-	-	20.000,00		20.000,00
interventi a fav studenti con supporto	-	-	-	-	-	-	-	-	2.475,00	2.475,00
Altre spese per servizi amministrativi a favore studenti (caaf)	-	-	-	-	-	-	-	-	3.000,00	3.000,00
borse di studio con fondi vincolati:										947.693,26
<i>Borse di studio (Stato)</i>									528.155,79	
<i>Risorse aggiuntive</i>									131.199,04	
<i>Tassa regionale</i>									272.852,02	
<i>BdS finanziate con revocche bds, restituz. tassa region. dsu indebitamente percepiti</i>									15.486,41	
Altri assegni e sussidi assistenziali a fav stud.	-	-	-	-	-	-	-	-	1.676,79	1.676,79
contributi a organizzazioni studentesche per attività culturali, ricreative	-	-	-	-	-	-	-	20.000,00	-	20.000,00
Indenn. organo di governo	40.950,00	-	-	-	-	-	-	-	-	40.950,00
retribuzioni personale	-	99.004,31	744.757,00	216.318,54	118.250,56	29.994,85	77.796,83	-	-	1.286.122,09
Contributi obbligatori su retribuzioni		28.688,95	209.553,82	57.449,83	32.147,76	8.003,44	22.357,12	-	-	358.200,92
altre spese di personale	-	4,15	8.187,00	1.869,00	-	400,00	100,00	-	-	10.560,15
oneri a carico azienda su compensi organo di governo	6.184,16	-	-	-	-	-	-	-	-	6.184,16
tfs personale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ESU Venezia - Relazione attività 2017

RENDICONTO 2017 - SPESA

<i>tipologia SPESA</i>	<i>governo</i>	<i>direttore</i>	<i>servizio generale</i>	<i>servizio benefici</i>	<i>servizio orientamento</i>	<i>servizio ristorazione</i>	<i>servizio alloggi</i>	<i>trasferimenti</i>	<i>studenti</i>	<i>totale per tipologia</i>
irap su retribuzioni	3.285,09	8.702,09	63.582,50	16.273,95	10.130,09	-	-	-	-	101.973,72
irap a debito att. Comm.le	-	-	-	-	-	24.105,32	24.105,31	-	-	48.210,63
imposte e tasse	-	-	19.047,69	4.114,10	4.478,66	14.812,00	103.039,47	-	-	145.491,92
acquisto di beni e servizi	284,16	-	130.762,98	90.346,08	28.457,71	747.323,94	1.318.371,49	-	-	2.315.546,36
Imposte sul reddito delle società (ex IRPEG)	-	-	3.781,00	-	-	9.207,50	10.515,50	-	-	23.504,00
interessi passivi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
tasse di natura corrente	-	-	-	-	-	-	30,00	-	-	30,00
rimborso a studenti per modifica status	-	-	-	-	-	13.029,95	10.869,00	-	-	23.898,95
Versamenti IVA a debito per le gestioni comm.li	-	-	-	-	-	11.902,07	25.946,29	-	-	37.848,36
Premi assicurazione su beni mobili immobili, responsabilità civile verso terzi (esclusi immobili proprietà terzi)	-	-	7.460,21	942,33	285,00	2.321,33	4.587,67	-	-	15.596,54
Spese dovute a sanzioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
altre spese correnti n.a.c	-	-	-	-	-	1.540,00	1.250,00	-	-	2.790,00
altre spese correnti (split payment)	-	-	-	-	-	-	17.884,48	-	-	17.884,48
personale in comando	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
indennità a revisori	4.701,16	-	-	-	-	-	-	-	-	4.701,16
indennità comitati di valutazione	4.500,00	-	-	-	-	-	-	-	-	4.500,00
Oneri da contenzioso organo di governo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Investimenti	-	-	42.947,58	-	-	-	68.224,65	-	-	111.172,23
TOTALE	59.904,57	136.399,50	1.230.079,78	387.313,83	193.749,78	862.640,40	1.685.077,81	40.000,00	954.845,05	5.550.010,72
totale partite di giro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	868.943,40
TOTALE GENERALE RENDICONTO 2017 A RISCONTRO					6.418.954,12					

Tabella 3

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

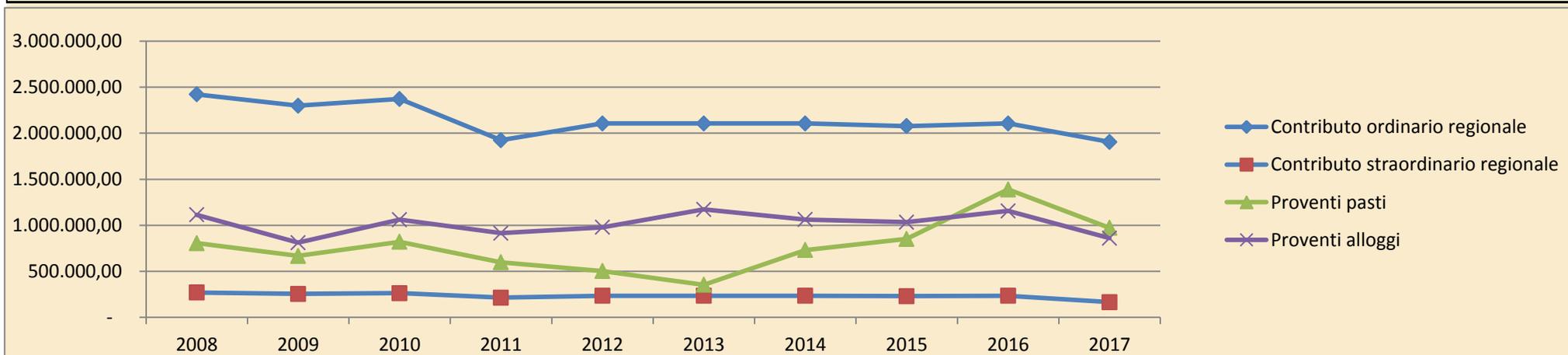


Tabella 4

INDICATORI RENDICONTO 2017			
Indicatore	Formula	Dati Finanz.	Risultato
Autonomia Finanziaria	Entrate proprie correnti	2.573.994,05	48,34
	Totale entrate correnti	5.324.296,62	
Dipendenza da trasferimenti pubbliche amm.ni	Entrate correnti da trasferimenti Amministrazioni Pubbliche	2.750.302,57	51,66
	Totale entrate correnti	5.324.296,62	
Dipendenza da trasferimenti regionali per il funzionamento	Entrate correnti da trasferimenti regionali di funzionamento	2.070.947,74	38,90
	Totale entrate correnti	5.324.296,62	

Tabella 5

Stato dei residui attivi anni precedenti il 2017

Residui determinati in sede di rendiconto 2016	1.698.274,01
Residui eliminati	4.414,18
Riscossioni anno 2017 in conto residui	637.060,61
Residui presunti al 31.12.2017 da riportare al bilancio 2018	1.056.799,22
Residui di nuova formazione (competenza 2017)	609.459,29
TOTALE residui attivi presunti AL 31/12/2017	1.666.258,51
L'ammontare dei residui presunti euro 1.666.258,51 si riferiscono ai seguenti crediti	
▪ Entrate in conto capitale	3.549,55
▪ Trasferimenti correnti	254.102,87
▪ Entrate extratributarie	1.314.361,71
▪ Partite di giro	94.244,38
Totale residui attivi presunti al 31/12/2017 a riscontro	1.666.258,51

Tabella 6

Stato dei residui passivi anni presunti al 31/12/2017

Residui determinati in sede di rendiconto 2016	3.130.821,10
Residui eliminati	216.089,66
Pagamenti anno 2017 in conto residui	1.388.090,87
Residui presunti al 31.12.2017 da riportare al bilancio 2018	1.526.640,57
Residui di nuova formazione (competenza 2017)	1.936.126,72
TOTALE residui passivi presunti AL 31/12/2017	3.462.767,29
L'ammontare dei residui presunti euro 3.462.767,29 si riferiscono ai seguenti debiti:	
▪ Contenzioso ICI anni pregressi	146.806,16
▪ Canoni Junghans	1.133.300,81
▪ Acquisti di beni e servizi	731.412,26
▪ Trasferimenti a favore studenti	642.065,52
▪ Spese in conto capitale	92.468,40
▪ Partite di giro	716.714,14
Totale residui passivi presunti al 31/12/2017 a riscontro	3.462.767,29

Tabella 7

ANNO 2017

DESCRIZIONE ENTRATA	Competenza stanziamento 2017	accertamenti competenza 2017	Reversali competenza 2017	Residui iniziale 2017	Accertamenti Residui	Reversali Residui	residui anni precedenti eliminati	residui totali al 31/12/2017
avanzo di amministrazione	2.157.633,38							
fondo pluriennale	205.321,29							
Proventi da tributi	-	-	-	-	-	-	-	-
Ricavi e proventi dalla prestazione di servizi	2.416.686,27	2.058.909,72	2.038.611,91	428.157,34	427.630,02	125.994,59	527,32	321.933,24
Contributi in C/capitale	252.094,37	-	-	136.040,33	136.040,33	132.490,78	-	3.549,55
Trasferimenti Da Stato							-	-
Trasferimenti Dalla Regione	2.730.302,56	2.730.302,57	2.503.029,72	236.287,82	236.287,82	234.440,40	-	229.120,27
Trasferimenti Da altri	30.000,00	20.000,00	-	4.982,60	4.982,60	-	-	24.982,60
Interessi attivi	-	40,40	40,40	-	-	-	-	-
Vari	309.563,51	388.928,25	139.082,99	434.512,43	433.984,33	28.873,09	528,10	654.956,50
Tassa regionale per il diritto allo studio universitario riscossa a seguito attività ordinaria di gestione	310.000,00	272.852,02	272.852,02	-	-	-	-	-
Entrate da rimborsi di imposte dirette	65.721,58	68.416,22	3.781,00	220.713,06	220.713,06	3.781,00	-	281.567,28
Entrate da rimborsi di IVA a credito	16.637,80	16.637,80	-	70.003,91	70.003,91	37.848,36	-	48.793,35
Entrate per sterilizzazione Inversione contabile IVA (reverse charge)	80.000,00	41.061,66	40.657,02	3.507,20	3.507,20	3.287,75	-	624,09
Indennizzi di assicurazione	-	-	-	-	-	-	-	-
Rimborsi per spese di personale in comando	-	-	-	6.487,25	6.487,25	-	-	6.487,25
alienazione di beni	-	-	-	-	-	-	-	-
Depositi cauzionali	352.431,50	310.931,50	310.931,50	6.037,80	2.679,04	285,00	3.358,76	2.394,04
Anticipazioni e crediti diversi	-	-	-	-	-	-	-	-
partite di giro	1.560.200,00	558.011,90	547.646,19	151.544,27	151.544,27	70.059,64	-	91.850,34
totale generale	10.486.592,26	6.466.092,04	5.856.632,75	1.698.274,01	1.693.859,83	637.060,61	4.414,18	1.666.258,51

ANNO 2017

DESCRIZIONE SPESA	Compet. stanz. 2017	Impegni compet. 2017	Mandati compet. 2017	Residui iniziale 2017	Impegni Residui	Mandati Residui	residui anni prec. eliminati	residui totali al 31/12/17
Cancelleria e materiale informatico e tecnico	3.309,00	838,65	838,65	-	-	-	-	-
Servizi informatici - gestione documentale totale	19.166,00	16.216,40	8.987,98	759,88	271,88	271,88	488,00	7.228,42
Servizi informatici - processi trasversali alle classi di servizio	20.811,60	-	-	-	-	-	-	-
Servizi informatici - servizi di rete per trasmissione Dati e voip e relativa manutenzione totale	46.650,00	37.997,24	25.944,53	13.132,26	13.132,26	13.132,26	-	12.052,71
Servizi informatici - servizi di sicurezza	12.181,00	10.762,50	7.265,12	3.623,38	3.623,38	3.623,38	-	3.497,38
Servizi informatici - servizi per sistemi e relativa manutenzione	7.995,00	2.324,10	2.324,10	4.831,20	4.379,80	-	451,40	4.379,80
Servizi informatici -gestione e manutenzione applicazioni	78.216,21	63.876,47	6.902,47	61.181,17	61.181,16	61.181,16	0,01	56.974,00
Altri materiali di consumo	36.581,64	26.931,74	25.858,14	654,29	654,29	654,29	-	1.073,60
Altri contratti di servizio	46.510,00	46.510,00	46.510,00	503.775,86	295.000,00	295.000,00	208.775,86	-
Assicurazioni	15.695,01	15.596,54	15.596,54	-	-	-	-	-
Buoni pasto	10.860,00	10.556,00	10.556,00	-	-	-	-	-
Formazione del personale	1.888,00	382,00	382,00	-	-	-	-	-
Commissari di gara	-	-	-	-	-	-	-	-
Pubblicazioni, giornali e riviste	4.310,00	2.630,25	2.075,25	62,20	-	-	62,20	555,00
Servizi ausiliari, spese di pulizia, traslochi e facchinaggio	100.797,00	89.784,62	71.592,95	13.552,12	13.082,12	13.082,12	470,00	18.191,67
Spese postali	828,85	103,45	103,45	7,15	7,15	7,15	-	-
Utenze e canoni per energia elettrica, acqua e gas	278.717,01	236.584,12	195.413,90	41.502,74	41.502,74	41.502,74	-	41.170,22
Utenze e canoni per telefonia e reti di trasmissione	73.776,62	56.253,41	50.713,16	6.034,42	6.034,42	6.034,42	-	5.540,25
Utenze e canoni per altri servizi	-	-	-	-	-	-	-	-
Tassa e/o tariffa smaltimento rifiuti solidi urbani Totale	112.474,80	108.325,62	108.325,52	-	-	-	-	0,10
Manutenzione ordinaria e riparazione di automezzi	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenzione ordinaria e riparazione di immobili	127.575,23	111.930,94	91.107,98	89.590,23	88.320,66	88.320,66	1.269,57	20.822,96
Manutenzione straordinaria di immobili non di proprietà della società	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre spese di manutenzione ordinaria e riparazioni	202.244,64	176.487,22	88.004,61	41.880,85	41.880,81	40.912,81	0,04	89.450,61
Organizzazione manifestazioni e convegni	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre spese per servizi	11.722,32	4.373,04	1.373,04	3.000,00	2.244,80	2.244,80	755,20	3.000,00
Compensi Organo Amministrativo	158.926,42	144.454,31	137.405,21	6.197,20	6.197,20	6.197,20	-	7.049,10
Oneri previdenziali	6.402,10	6.184,16	6.184,16	-	-	-	-	-

ESU Venezia - Relazione attività 2017

DESCRIZIONE SPESA	Compet. stanz. 2017	Impegni compet. 2017	Mandati compet. 2017	Residui iniziale 2017	Impegni Residui	Mandati Residui	residui anni prec. eliminati	residui totali al 31/12/17
Rimborsi spesa Organo Amministrativo	150,00	-	-	4,15	4,15	4,15	-	-
Compensi Collegio Sindacale	4.701,16	4.701,16	-	3.330,01	3.330,01	-	-	8.031,17
Rimborsi spesa Collegio Sindacale	-	-	-	-	-	-	-	-
Costi per relazioni pubbliche, pubblicità e rappresentanza	-	-	-	-	-	-	-	-
Costi per sponsorizzazioni	-	-	-	-	-	-	-	-
Costi per studi e consulenze	4.500,00	4.500,00	4.500,00	-	-	-	-	-
Costi collaborazioni a progetto, co.co.co.	2.475,00	2.475,00	-	1.694,10	1.298,10	-	396,00	3.773,10
Noleggi, locazioni e leasing operativo	5.576,00	4.594,92	3.446,19	1.148,73	1.148,73	1.148,73	-	1.148,73
Salari e stipendi personale a tempo indeterminato	1.266.678,54	1.164.174,88	1.157.677,25	6.715,36	6.715,36	6.715,36	-	6.497,63
oneri sociali personale a tempo indeterminato	395.251,48	353.405,50	353.405,50	-	-	-	-	-
Trattamento di fine rapporto personale a tempo indeterminato	-	-	-	-	-	-	-	-
Altri costi personale a tempo indeterminato	252,00	251,29	251,29	-	-	-	-	-
Indennità di missione e rimborso spese di viaggi personale a tempo indeterminato	4.506,26	1.732,90	1.724,89	429,85	329,85	329,85	100,00	8,01
Salari e stipendi personale a tempo determinato	22.942,90	22.942,90	22.942,90	-	-	-	-	-
Oneri sociali personale a tempo determinato	4.795,42	4.795,42	4.795,42	-	-	-	-	-
Trattamento di fine rapporto personale a tempo determinato	-	-	-	-	-	-	-	-
Altri costi personale a tempo determinato	-	-	-	-	-	-	-	-
Indennità di missione e rimborso spese di viaggi personale a tempo determinato	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasferimenti correnti	30.000,00	20.000,00	-	1.237,50	1.237,50	1.237,50	-	20.000,00
Oneri diversi di gestione	87.175,00	46.915,28	46.448,34	52.796,18	52.796,18	1.296,18	-	51.966,94
Oneri per multe, ammende e penalità originate da eventi estranei alla gestione, imprevedibili ed occasionali	92,24	-	-	-	-	-	-	-
Spese per liti (patrocinio legale)	29.995,98	29.813,43	29.813,43	-	-	-	-	-
Spese per servizi a rimborso	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre prestazioni professionali e specialistiche n.a.c.	239.068,32	194.469,42	180.900,52	14.163,90	12.956,00	12.956,00	1.207,90	13.568,90
Altre spese sostenute per utilizzo di beni di terzi n.a.c.	20.928,00	18.810,37	18.226,15	558,25	558,25	558,25	-	584,22
Servizio di ristorazione a favore degli studenti	685.282,00	640.333,60	381.886,51	53.014,20	53.014,20	42.398,11	-	269.063,18
Altri assegni e sussidi assistenziali	4.166,79	1.676,79	839,00	-	-	-	-	837,79
Borse di studio	953.918,34	920.193,26	303.640,62	498.809,01	498.809,01	498.809,01	-	616.552,64
Collaborazioni studentesche	21.000,00	5.819,09	5.819,09	6.050,00	4.950,00	2.475,00	1.100,00	2.475,00
Imposta comunale sugli immobili (ICI)	36.505,00	36.501,00	34.666,00	148.640,96	148.640,96	-	-	150.475,96

ESU Venezia - Relazione attività 2017

DESCRIZIONE SPESA	Compet. stan. 2017	Impegni compet. 2017	Mandati compet. 2017	Residui iniziale 2017	Impegni Residui	Mandati Residui	residui anni prec. eliminati	residui totali al 31/12/17
Imposte sul reddito delle società (ex IRPEG)	23.628,00	22.196,00	19.022,32	5.657,00	5.656,52	5.656,52	0,48	3.173,68
imposte varie Totale	1.721,00	1.338,00	1.338,00	-	-	-	-	-
Imposte, tasse e proventi assimilati a carico dell'ente	3.181,00	665,30	410,30	800,00	800,00	800,00	-	255,00
Interessi vari	-	-	-	-	-	-	-	-
Interpretariato e traduzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
Irap su attività produttive	152.398,90	150.184,35	150.184,35	-	-	-	-	-
Locazione di beni immobili	337.413,00	321.638,69	31.987,21	860.322,70	860.322,70	10.440,90	-	1.139.533,28
Perizie	-	-	-	-	-	-	-	-
Rimborsi di parte corrente a Famiglie di somme non dovute o incassate in eccesso	84.300,00	51.398,95	34.648,16	34.567,57	33.892,57	33.892,57	675,00	16.750,79
Servizi di sorveglianza e custodia	208.352,00	206.359,85	128.456,94	25.412,44	25.412,44	25.412,44	-	77.902,91
Spese notarili	-	-	-	-	-	-	-	-
Spese personale in comando	-	-	-	-	-	-	-	-
Acquisto partecipazioni	-	-	-	-	-	-	-	-
Investimenti diversi	951.935,92	24.999,75	24.999,75	1.900,84	1.900,84	1.900,84	-	-
Acquisto beni strumentali	448.269,11	86.172,48	13.972,08	20.268,00	20.268,00	-	-	92.468,40
Versamenti IVA a debito per le gestioni commerciali	153.200,00	37.848,36	37.848,36	-	-	-	-	-
Concessioni di crediti e anticipazioni	-	-	-	-	-	-	-	-
Partite di giro	1.912.631,50	868.943,40	585.512,07	603.515,40	603.177,40	169.894,59	338,00	716.714,14
Fondi vari	782.424,05	-	-	-	-	-	-	-
FPV Totale	229.538,90	-	-	-	-	-	-	-
totale generale	10.486.592,26	6.418.954,12	4.482.827,40	3.130.821,10	2.914.731,44	1.388.090,87	216.089,66	3.462.767,29

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. 2016/2017 complessivamente erogate sono **state nr. 165** per un valore complessivo di € 445.171,13; si è anche registrato un leggero incremento del numero degli studenti idonei (+ 18 rispetto al precedente concorso). Per il concorso 2016/2017 viene confermato il significativo **aumento del rapporto del grado di soddisfazione tra studenti idonei e percettori di borsa** attestatosi negli ultimi anni ormai intorno al 100% (a.a. 2012/2013 > 100%; a.a. 2013/2014 > 98,97%; a.a. 2014/2015 > 97,40%; a.a. 2015/2016 > 98%; 2016/2017 > 100%).

Per quanto riguarda il concorso a.a. 2017/2018 è da segnalare un significativo incremento sia delle domande (+ 28 rispetto all'a.a precedente) e soprattutto degli studenti idonei (+ 38 rispetto all'a.a. 2016/2017).

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 2017 non è stato concesso nessun sussidio straordinario. Un altro particolare sostegno di natura economica indi-

retta consiste nel prestito fiduciario, nel corso del 2017 nessun prestito fiduciario è stato erogato in quanto la Regione del Veneto non ha ancora attivato la nuova convenzione con un

Istituto di Credito. Infine vi sono i **contributi per la mobilità internazionale** che nel 2017 non sono stati erogati.

Numero borse di studio erogate

ANNO ACCADEMICO	NUM. BORSE	NUM. IDONEI	% SODDISFAZIONE
2012-2013	145	145	100,00%
2013-2014	192	194	98,97%
2014-2015	187	192	97,40%
2015-2016	147	150	98,00%
2016-2017	165	165	100,00%



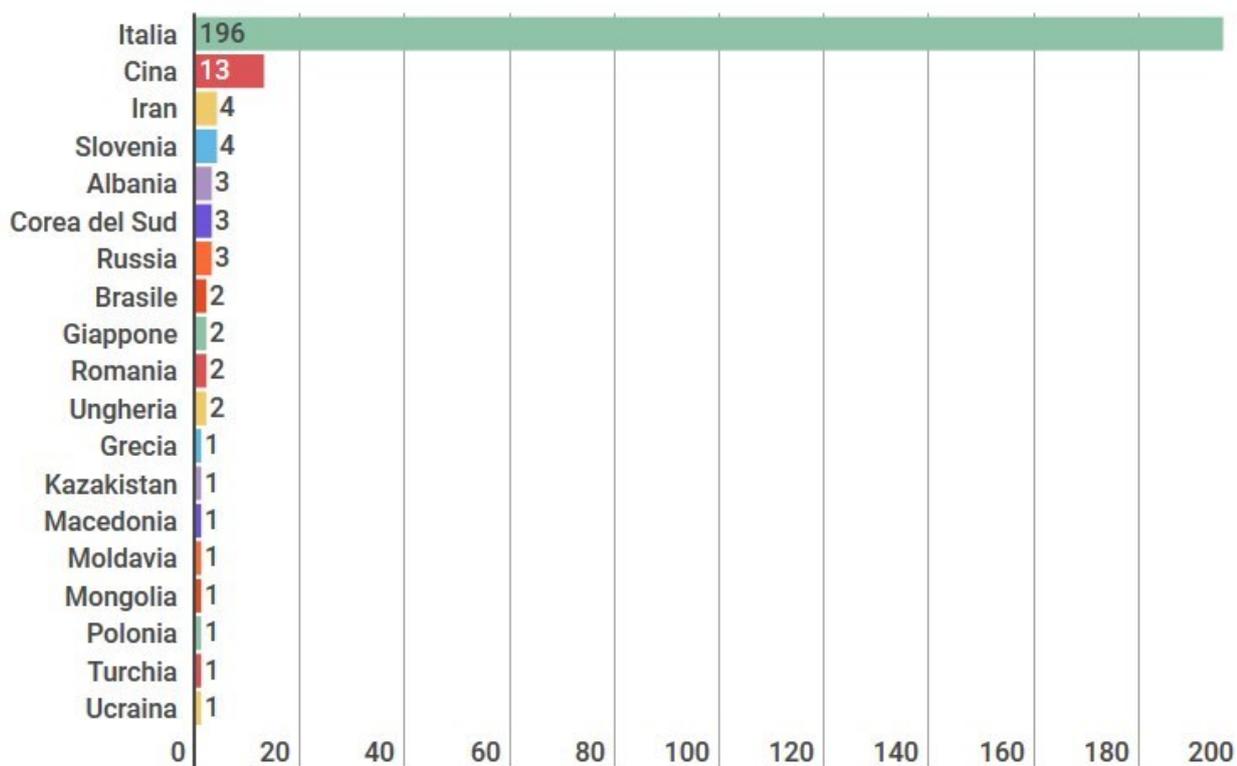
Tipologia benefici

TIPOLOGIA BENEFICI	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
N. Borse di studio assegnate (idonei)	145	194	192	150	156
N. Borse di studio effettivamente erogate	145	192	187	147	165
N. Idonei borsa di studio non beneficiari	0	2	5	3	0
N. Borse Progetto "Leonardo"	85	0	85	0	0
N. Contributi mobilità internazionale	3	0	5	1	0
N. Interventi studenti con disabilità	5	5	7	7	9
N. Sussidi straordinari	2	2	0	0	0
N. Prestiti fiduciari	0	0	0	0	0
N. Contributi collaborazioni studentesche	2	10	5	5	6

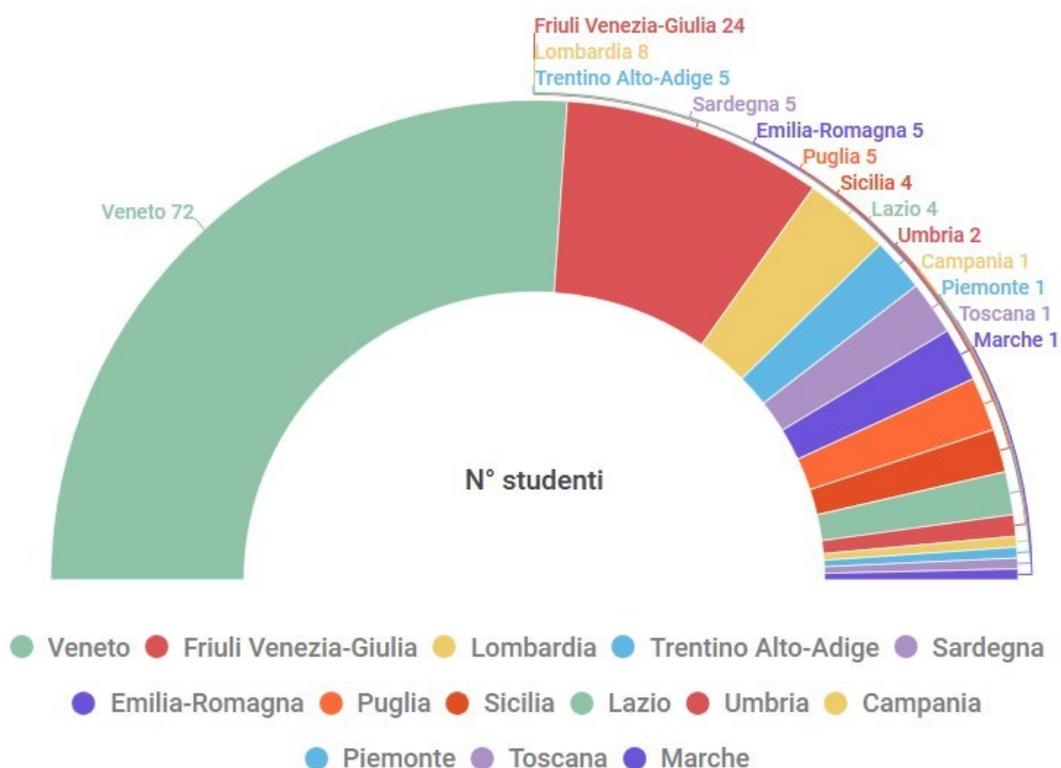
Tipologia di beneficiari di borsa di studio

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
In Sede	7	21	11	14	15
Pendolari	83	91	97	61	83
Fuori Sede	55	80	79	72	67
TOTALE	145	192	187	147	165

Nazionalità studenti domande concorso borse di studio 2016/2017



Provenienza regionale studenti idonei concorso borse di studio 2016/2017



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 2017, 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 2016, 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 2017 l'Azienda ha messo a disposizione **nr. 729 posti letto** (nr. 717 a Venezia, nr. 4 a Mestre e nr. 8 a Treviso), di cui **nr. 578** riservati agli studenti con i requisiti previsti dalla normativa sul Diritto allo Studio.

Una quota dei posti letto a disposizione di ESU è riservata agli studenti **partecipanti ad un programma di mobilità internazionale** presso gli atenei veneziani. La gestione di tale utenza richiede una professionalità dedicata per le comunicazioni in lingua per la gestione delle informazioni, rilascio delle dichiarazioni di ospitalità sia per i visti di ingresso sia per i permessi di soggiorno. Nell'anno 2017 sono stati ospitati **nr. 388 studenti stranieri** (nel 2016 nr. 510) di **47 diverse nazionalità** (nel 2016 nr. 55); si conside-

ri che sono state registrate delle permanenze più lunghe rispetto all'anno precedente.

Nel mese di settembre è aumentata la riserva di posti letto destinata agli aventi diritto, presso la struttura "Al Crociferi" gestita dalla Fondazione IUAV, **passando da nr. 106 posti a nr. 153.**

Sono stati confermati anche per l'a.a. 2017/2018 degli accordi con alcune strutture ricettive private per aumentare l'offerta di altri **nr. 40 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 sospensione dell'attività didattica di ogni singolo ateneo, è stata garantita **l'ospitalità di gruppi universitari** sia per periodi brevi (due notti) sia per periodi medi (2 mesi), in un arco di tempo dal 15 giugno al 10 settembre.

Sono stati effettuati numerosi interventi di pulizia e riordino, di lavanderia con il personale in forza: una guardarobiera e due portieri (uno fino al mese di marzo, poi in congedo per pensionamento).

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 uma-

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

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. 80 persone.**

È stato garantito a tutti i fruitori dell'alloggio **un servizio di noleggio internet Key, e un servizio Wi-Fi presso la ru Abazia.** La gestione prevede l'utilizzo di un data base, online, ove gli utenti interessati possono presentare la richiesta e ricevere la chiavetta, o il codice per utilizzare wifi, già al loro arrivo. Durante l'anno 2017 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 breve cerimonia.

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 stati 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. Si è consolidata la modalità di pagamento MY PA oltre ai 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 mail 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 2017/2018, gli studenti vincitori del concorso, sono stati accolti **dal 29 agosto 2017.** Dal 7 settembre sono iniziate le assegnazioni in tutte le residenze gestite da ESU, disponibili. Dal 15 settembre sono stati

assegnati i nr. 120 dei 153 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.

Non vi sono state richieste di alloggio per il periodo natalizio durante la sospensione delle attività didattiche.

Nel corso del 2017 si è ulteriormente perfezionato il **sistema di videosorveglianza** integrato per il controllo accessi, causa pensionamento del personale addetto alla control room interna, è stato trasferito l'intero servizio di *control room* in appalto ad una Società di Vigilanza, con l'adozione di un nuovo software gestionale “Tornado”.

Offerta abitativa complessiva

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI
2013-2014	690
2014-2015	645
2015-2016	650
2016-2017	651
2017-2018	729

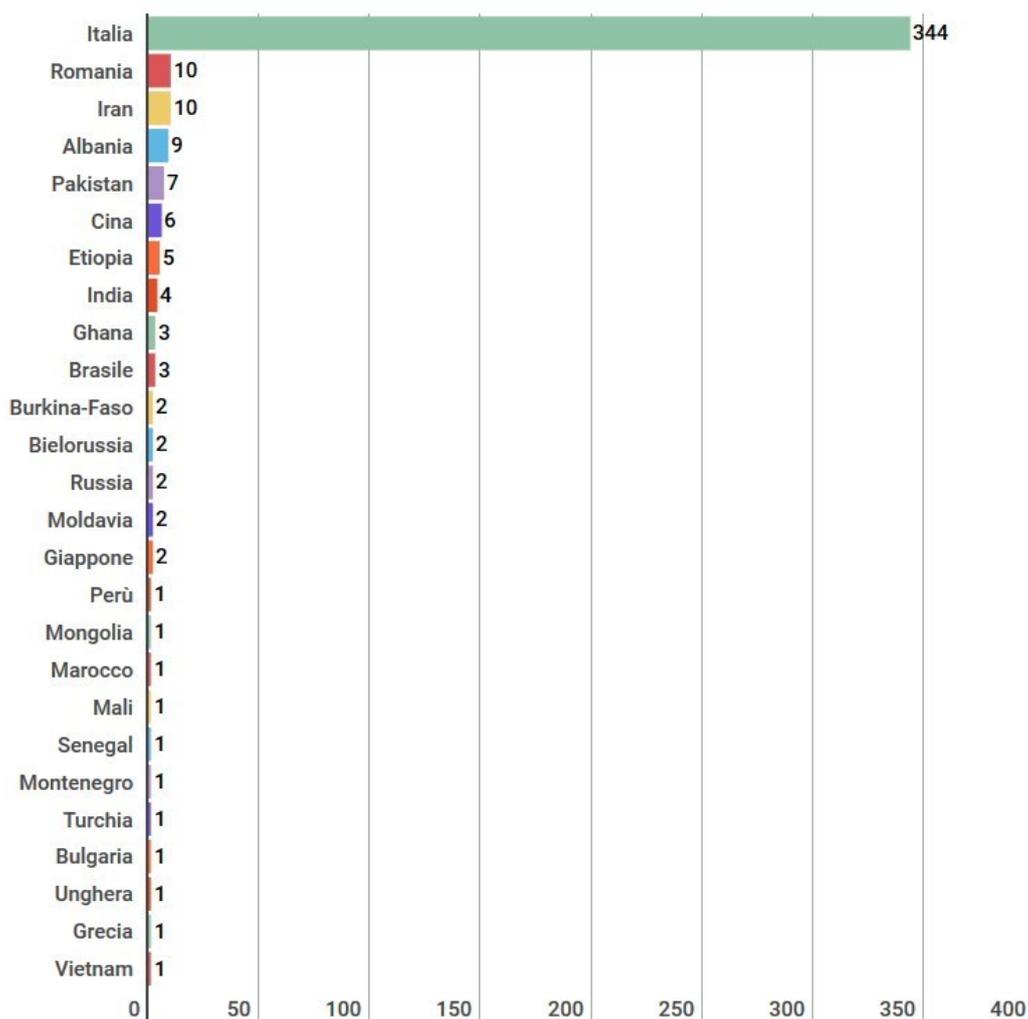


Numero di posti alloggio destinati studenti assistiti

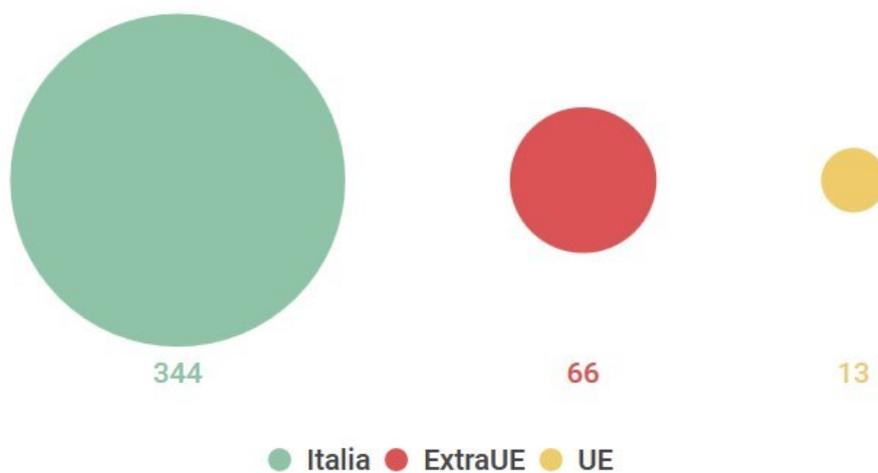
ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI	NUM. DOMANDE
2012-2013	376	474
2013-2014	514	587
2014-2015	514	514
2015-2016	531	507
2016-2017	531	536
2017-2018	578	760



Nazionalità studenti Residenze ESU 2016/2017



Provenienza geografica studenti Residenze ESU 2016/2017



Offerta abitativa - n. posti complessivi

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	243	33,33%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	153	20,99%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	62	8,50%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	52	7,13%
Abazia	Proprietà	46	6,31%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	46	6,31%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	2,74%
Appartamenti ATER Ve	Locazione da Ente Pubblico	55	7,54%
Appartamenti ATER Tv	Locazione da privati	8	1,10%
Appartamento Mestre	Locazione da privati	4	0,55%
Posti in strutture convenzionate	Convenzioni non onerose	40	5,49%
TOTALE		729	100,00%

Offerta abitativa - caratteristiche

RESIDENZA	RECEPTION H/24	VIDEOSORV.	ASCENSORE	WIFI	NOLEGGIO IKEY	SALE STUDIO	SALE RICREATIVE	LAVANDERIA	RISTORAZIONE
Junghans	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ausiliatrice	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Palach	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Abazia	●	●	●	●	●	●	●	●	●
S. Tomà	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ragusei	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ai Crociferi	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Aumento 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 2018 è intenzione **attivare nuove collaborazioni 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

L'Azienda Anche per il 2018 si propone di mantenere e, se possibile, aumentare la disponibilità dei posti riservati agli Atenei Veneziani 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 impegna a collaborare con l'housing office degli atenei 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 garantito un maggior supporto all'accoglienza degli Erasmus iscritti presso IUAV e Accademia, durante i mesi estivi, in corrispondenza con la sospensione dell'attività didattica, garantendo un **riempimento delle strutture per 340 giorni all'anno**. L'unica chiusu-

ra annuale delle strutture residenziali è prevista dal 22 dicembre 2018 al 5 gennaio 2019 per complessivi 15 giorni.

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

Anche per il 2018 continuerà l'ottimizzazione del riempimento delle residenze 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.

Importante è la collaborazione con la Fondazione La Biennale di Venezia, attraverso la quale durante il periodo della Mostra del Cinema troveranno ospitalità nelle strutture ESU oltre 350 giovani studenti internazionali di materie cinematografiche.

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 2017 si è concluso l'iter per l'aggiudicazione della gestione del nuovo servizio di ristorazione universitario della Mensa di Rio Novo, di cui si parla estesamente alle pagine 101-103.

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 2017 sono stati forniti complessivamente **nr. 193.743 pasti** – nr. 147.789 pasti interi e nr. 67.964 pasti ridotti – con una **flessione del 9.89%** rispetto al 2016 (pari a 22.010 pasti). Dei 25.892 studenti iscritti alle Università veneziane (il dato si riferisce all'a.a. 2016/2017) **nr. 9.000** circa hanno usufruito almeno una volta del servizio di ristorazione dell'ESU di Venezia; i pasti erogati gratuitamente agli studenti vin-

ditori/idonei di borsa di studio sono stati complessivamente **oltre il 55%**.

Gli **studenti assistiti rappresentano circa l'85%**, degli utenti complessivi mentre il restante 15% sono studenti con altre fasce o utenti convenzionati. Settorialmente la mensa principale di Rio Novo ha subito un calo del servizio superiore al 6.3%, da ricondursi essenzialmente all'entrata a pieno regime del campus di via Torino a Mestre, ma soprattutto in funzione della chiusura estiva per la ristrutturazione di cambio gestione avvenuta nell'estate 2017.

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. Nel corso dell'anno è stata promossa un'indagine di soddisfazione i cui risultati sono illustrati nella sezione *Customer Satisfaction* (pp. 123-127). Infine, per agevolare l'utenza studentesca, nel 2017 presso il Centro di Ristorazione Rio Novo è stato attivato lo spe-

cifico sportello “ESU per Te” – aperto il lunedì e il giovedì dalle 11.30 alle 14.30 – per verificare in tempo reale la correttezza delle fasce attribuite ad ogni singolo studente (in particolare

dopo gli aggiornamenti effettuati alla fine del mese di gennaio) e l'immediato rilascio di nuove tessere mensa.

Totale pasti erogati

ANNO	NUM. PASTI	VARIAZIONE %
2013	211.277	
2014	227.749	7,80%
2015	222.584	-2,27%
2016	215.753	-3,07%
2017	193.743	-9,89%



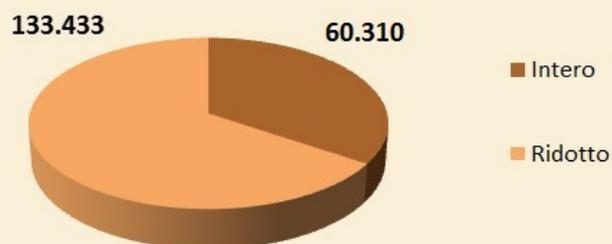
Distribuzione pasti

SEDE	NUM.	%
Mensa Rio Novo	171.772	88,66%
Giudecca	5.733	2,96%
Centri Mestre	8.803	4,54%
Treviso	2.811	1,45%
S. Servolo	4.624	2,39%
TOTALE	193.743	100,00%



Tipologia pasti

TIPOLOGIA	NUM.	%
Intero	133.433	68,87%
Ridotto	60.310	31,13%
TOTALE	193.743	100,00%

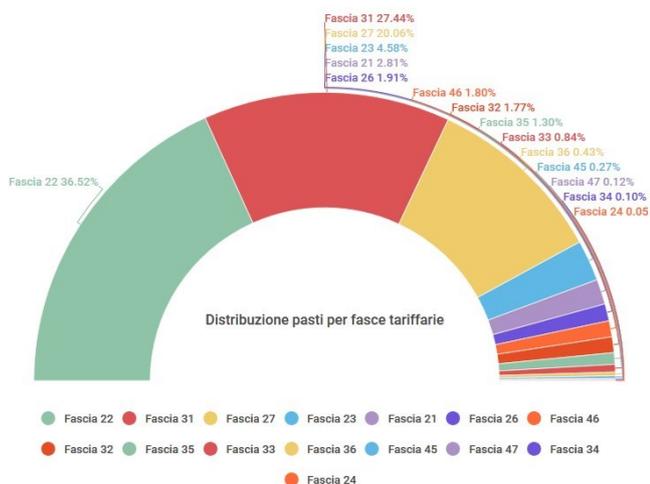


Il servizio ristorazione viene fornito presso diverse sedi gestite in appalto o in convenzione

Pasti erogati per punto di ristorazione

	GESTIONE	2013	2014	2015	2016	2017
BADOER (1)	appalto	15.647	186			
RIO NOVO	appalto	171.815	201.529	192.152	183.481	171.772
DLF VE (2)	convenzione	7.259				
DLF TV (3)	convenzione	194	69			
LE VIP (TV) (4)	convenzione	1.715	327			
S. SERVOLO	convenzione	1.146	2.838	2.532	3.801	4.624
OPEN - Via Torino (5)	convenzione	-	-	3.372	9.629	
NON STOP - V.le Ancona (6)	convenzione	3.008	2.320			
GIUDECCA	convenzione	10.493	15.990	12.980	9.671	5.733
DA PASQUALINO - TV	convenzione	-	3.019	3.839	4.450	2.811
UNICO/AE OCHE - via Torino (7)	convenzione	-	350	3.352	4.721	8.803
COCO - via Torino (8)	convenzione	-	1.121	4.357		
TOTALE		211.277	227.749	222.584	215.753	193.743
Variazione %			7,80%	-2,27%	-3,07%	-10,20%

- (1): nel 2014 servizio effettuato solo da marzo a giugno, cessato nel 2015
- (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



Nuovo servizio ristorazione adottato nel 2017

Dal 2016 l'Amministrazione ha realizzato la procedura di aggiudicazione per la Gestione servizio di ristorazione universitario, in base al sistema tradizionale fresco e a ridotto impatto ambientale per la durata di 8 anni (Decreto del Direttore di ESU Venezia n. 128 in data 15/06/2016 e successivamente modificato con

DD. n. 157 del 19/07/2016 data pubblicazione bando G.U.R.I. (Parte V) n. 71 del 22/06/2016). Come previsto dal nuovo Codice Appalti del 2016, è stato adottato il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Inoltre il capitolato è stato redatto anche in base ai CAM "Criteri ambientali minimi per il servizio di risto-

razione collettiva e la fornitura di derrate alimentari” adottati con decreto legislativo 1° settembre 2011, n. 150 (di seguito, per brevità “CAM Ristorazione collettiva”) e facenti parte integrate del “Piano d’azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione ovvero Piano d’Azione Nazionale sul Green Public Procurement (PANGPP)”. Queste novità legislative, unitamente ad una serie di obiettivi progettuali introdotti dall’ESU ha portato a notevoli novità positive per il servizio.

Alla gara hanno partecipato due ditte (ELIOR Ristorazione S.p.A., e l’ATI formata da Sarca Catering S.r.l. come *capogruppo* e Italia Chef S.r.l. come *mandante*. Quest’ultima è poi risultata aggiudicataria con un prezzo per il pasto intero di € 6,19 + IVA per la mensa Rio Novo di Venezia e di € 6,99 + IVA per i punti ristorazione di Mestre e Treviso.

Il ricorso con la ditta uscente

Durante l’anno 2017 l’ESU di Venezia in qualità di Stazione appaltante è stata chiamata in causa dalla ditta Elior Ristorazione S.p.A. per presunte anomalie in sede di gara. L’ESU di Venezia, assistita in sede di contenzioso dall’Avvocatura regionale della Regione del Veneto, si è difesa sia in primo grado di fronte al TAR, che con propria sentenza a maggio 2017 ha ritenuto non ricevibili le contestazioni, e successivamente anche in appello di fronte al Consiglio di Stato che ha vi-

sto prevalere il buon operato della Stazione appaltante.

Purtroppo, l’incertezza operativa delle risultanze della gara che si è delineata a causa del contenzioso che ha costretto l’ESU a prorogare il servizio con la ditta uscente (e ricorrente) Elior Ristorazione S.p.A. A seguito del giudizio di merito del TAR che ha visto rigettate le pretese del ricorrente, l’ESU ha dato seguito alle risultanze della gara d’appalto stipulando il contratto con la ditta vincitrice a fine giugno 2017 con l’immediato subentro operativo della nuova ditta a decorrere dal 1° luglio 2017. Era essenziale procedere in tal senso per consentire alla nuova ditta di effettuare gli investimenti minimali per l’avvio della mensa universitaria con l’inizio dell’anno accademico a settembre 2017.

Infatti il rinnovo dei locali e delle attrezzature ha permesso di rilanciare il servizio di ristorazione e recuperare una situazione di declino provocato dal mantenimento di uno “status quo” durante il primo semestre dell’anno a causa del contenzioso sopra richiamato.

Gli studenti coinvolti nelle *customer satisfaction* hanno apprezzato molto l’impegno della nuova gestione di cui si ritiene utile evidenziare nella presente relazione, i principali elementi di novità e innovazione del nuovo modello:

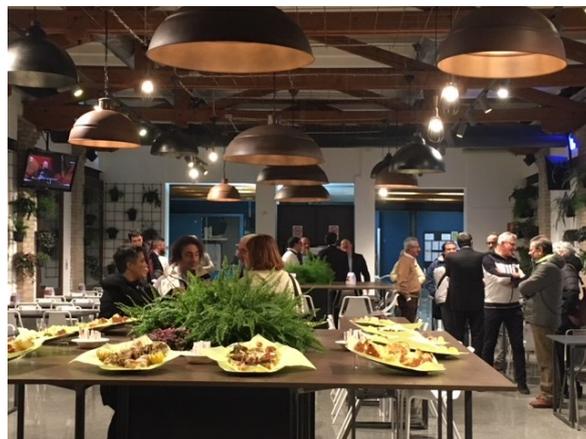
- le principali conseguenze positive dell’adozione dei “CAM Ristorazione collettiva” sono l’impiego di ingredienti biologici; il maggior ricorso alla “filiera corta” e al “kilometro zero”; il controllo degli

sprechi alimentari; la diminuzione della produzione di rifiuti con la riduzione dell'usa e getta;

- la nuova offerta presenta inoltre, importanti miglioramenti operativi che consentono sia la riduzione dei tempi di attesa dell'utenza nell'erogazione del servizio, sia un incremento dei posti a sedere;
- il nuovo servizio integra in capo ad un unico gestore anche i Poli Universitari di Treviso – Riviera Santa Margherita e di Mestre – via Torino, migliorando il servizio che avrà caratteristiche omogenee e di pari livello a quello offerto presso la mensa principale di Rio Novo;
- il gestore predispose un “Piano di Comunicazione” e nuovi strumenti telematici quali una nuova *app* specifica e punti informativi in mensa e via web, che serviranno anche per prenotare il pasto e in generale per migliorare lo scambio di comunicazioni con l'utenza e con l'ESU;
- il gestore s'impegna a collaborare a progetti promossi congiuntamente dall'ESU di Venezia con gli Atenei veneziani finalizzati

a coinvolgere l'utenza studentesca in azioni di miglioramento del servizio in aspetti tra i quali spicca l'analisi e la riprogettazione in chiave sostenibile di aspetti specifici del servizio (es. riduzione del cibo non somministrato, riduzione sprechi alimenti, riduzione rifiuti, ecc.);

- il gestore ha provveduto a riammodernare radicalmente le strutture e le attrezzature dell'area cucina della Mensa Rio Novo (oramai obsolete), degli arredi e a rivedere la distribuzione complessiva degli spazi della zona distribuzione, al fine di migliorare la fruibilità del servizio e di aumentare il numero di posti a sedere.
- il Centro di ristorazione è stato inaugurato il 13 dicembre 2017 con la presenza della Vicesindaco Luciana Colle



Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- 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 2018 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.

- Aumento dell'offerta per gli studenti del Polo scientifico-tecnologico

Nel corso del 2018 è intenzione di attivare nuove convenzioni con locali e centri di ristorazione localizzati nei pressi del Polo scientifico-tecnologico di Via Torino a Mestre per agevolare l'utenza studentesca.

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 2017 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 del territorio metropolitano di Venezia. Le attività sul campo si articolano tra gennaio e giugno dell'anno scolastico. Sono impegnate sul campo, ad ogni edizione, due psicologhe orientatrici del CUORI; nel 2017 non si è potuto contare sull'apporto dei tre volontari in servizio civile nazionale, che consentivano gli scorsi anni di allargare la platea degli utenti.

Il progetto ha comunque coinvolto nel 2017 **istituti scolastici** di Venezia, Mestre, San Donà (69,3% licei e 30,7% tecnici/ professionali) con la partecipazione complessiva di **nr. 827 studenti**.

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

- incontro collettivo iniziale, "Panoramica" condotto nell'istituto da un orientatore per informare gli studenti relativa-

mente ai possibili percorsi di studio e di lavoro dopo la scuola superiore, nonché sui servizi per il Diritto allo Studio;

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

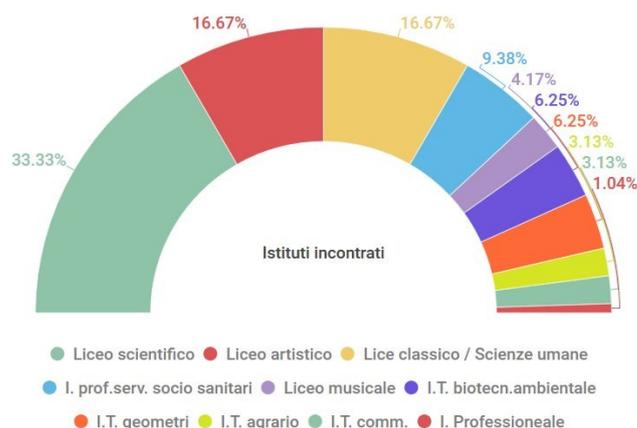
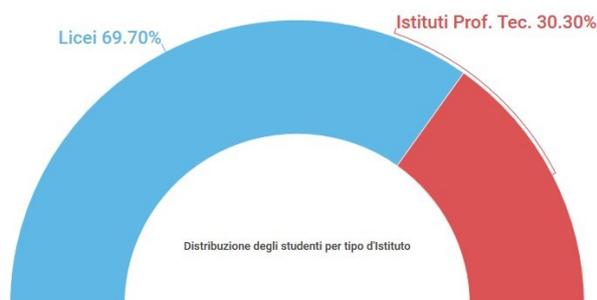
Ad ogni scuola, nel mese di giugno, al termine del progetto, viene consegnata una relazione sulla soddisfazione degli studenti e sui dati complessivi inerenti le intenzioni di scelta nel post-diploma. L'attività è **svolta nel rispetto della privacy e con il coinvolgimento informato delle famiglie**.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

Da notare infatti come gli studenti, per il 55,7% ragazze e 44,3% maschi, indichino solo in mini-

ma misura, al 5,8%, l'intenzione verso un corso di formazione post-diploma.

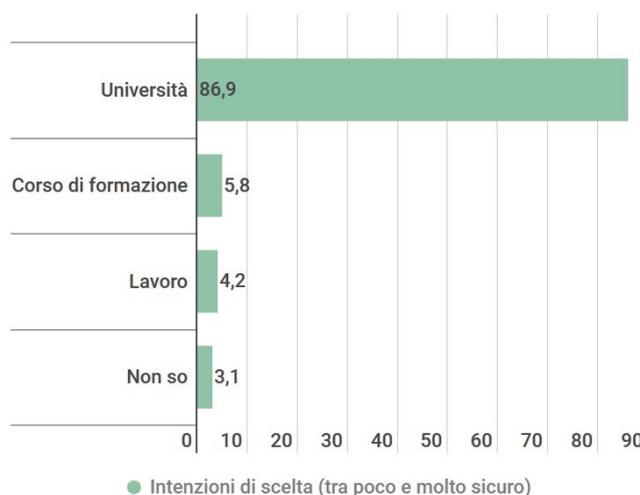
Come si può evincere dai due seguenti grafici grafico 1 e dalla tabella relativa, il "Progetto Scenari" dell'ESU raggiunge un'area della popolazione studentesca – quella rappresentata dagli istituti tecnici e professionali – di fatto di sovente non toccata dalle iniziative di orientamento attuate dalle Università, poiché ritenuta una fascia maggiormente indirizzata verso il lavoro.

In realtà, le statistiche sulla provenienza delle immatricolazioni dimostrano come proprio da questo gruppo di studenti di ambito tecnico-professionale provenga una quota importante, sia pure in diminuzione, del numero di iscritti all'Università. Il Progetto di orientamento dell'ESU, in questo contesto, spesso l'unico a raggiungere tale tipologia di istituti, acquista una particolare rilevanza anche ai fini della promozione degli studi universitari e del Diritto allo Studio stesso, in una visione di long life learning.



Rispetto al gruppo di studenti che ha deciso di usufruire del colloquio, guardiamo i dati relativamente al percorso di scelta: **l'intenzione più elevata è per la prosecuzione degli studi**: dal successivo grafico con l'86,9% di indirizzo verso un percorso universitario.

Da notare come sia ancora residuale l'indicazione per un corso alternativo di formazione superiore. Il livello di sicurezza nella scelta, sia essa lavorativa o di prosecuzione degli studi, è buono per un 69,8%. **L'area di chi è in via di elaborazione di una decisione o ancora indeciso comprende invece 30,2% degli studenti.**



Dopo il colloquio individuale **la percezione di utilità**, da parte degli studenti partecipanti, **risulta elevata** (assolutamente utile + molto utile all'89,2%) **e così la soddisfazione** (assolutamente soddisfatto + molto soddisfatto al 88,4% - si veda la sezione Customer per i dati completi).

Sale ancora, rispetto ai dati precedenti, al 89,59% per l'interesse per il colloquio, evidente espressione della **necessità e dell'importanza di un counselling individualizzato**, in cui è offerta l'opportunità per il giovane di confrontarsi con un esperto psicologo-orientatore. Ciò conferma l'efficacia di un intervento orientativo, quale quello dell'ESU, che risulta in linea con una tendenza portata avanti seppur parzialmente da alcuni istituti scolastici aderenti al progetto Alma diploma. Tuttavia, rimangono ancor poche a livello regionale e nazionale le iniziative di orientamento centrate su un counselling qualificato e calibrato sulle esigenze del singolo studente, all'interno dell'ambiente scolastico stesso, cioè della propria dimensione quotidiana di studio/vita.

Servizio di consulenza psicologica e per l'efficacia nello studio

La consulenza psicologica, come da art. 21 della LR 8/98, è rivolta soprattutto alla prevenzione degli abbandoni universitari e del disagio studentesco (le linee dell'intervento sono sul sito, alla pagina servizi/consulenza psicologica e studio efficace). L'ESU, Azienda Regionale per il Di-

ritto allo Studio Universitario, mediante il Centro CUORI offre dunque **servizi mirati alla prevenzione della dispersione**.

I colloqui si tengono in italiano o anche in inglese, sono gratuiti, riservati, ed accessibili in modo diretto tramite mail dedicata, per via telefonica o di persona; consistono di incontri, finalizzati al rafforzamento delle capacità di riflessione e di coping rispetto a situazioni di crisi ed al rafforzamento dell'autostima e del senso di autoefficacia. Una seconda modalità offre un counselling per incrementare la motivazione e gli strumenti per lo studio efficace.

Gli utenti sono in crescita rispetto all'anno precedente.

Vengono poi proposti seminari di gruppo; nel 2017 sono state proposte due date del laboratorio su "Ansia e vita universitaria: capire e gestire la tensione".

Nel 2017 **nr. 252 studenti** degli atenei veneziani, per complessivi **nr. 835 colloqui individuali**, hanno usufruito di questo servizio, rivolto alla prevenzione degli abbandoni universitari e del disagio studentesco. I colloqui, mirati quali interventi sulla crisi e per il sostegno negli studi, sono sottoposti a verifica di Customer Satisfaction (e indicati come 'molto utili' per l'83,7 degli utenti - vedi sezione *Customer*).

Nel 2017 è proseguita la collaborazione con l'Università Ca' Foscari per il **contrasto alla dispersione universitaria**, con la formazione ai tutor didattici e per le disabilità/DSA, i laboratori

di gruppo. L'analisi dei problemi e dei bisogni espressi dagli studenti in consulenza è stata oggetto di una Relazione, condivisa con i referenti dei servizi di ateneo.

È stata avviata, in collaborazione, una nuova indagine sui comportamenti ed i bisogni delle matricole, che prosegue nel 2018.

Il Cuori, in rappresentanza dell'azienda, ha inoltre partecipato al tavolo di lavoro sul **progetto Placement**, coordinato da Veneto Lavoro, con gli atenei della regione.

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 2017, vinto il bando del Servizio Civile Nazionale, è stato avviato il progetto "Consulenza psicologica, Disabilità, orientamento: laboratori di formazione per volontari competenti nei servizi per studenti e giovani", da ottobre, con tre volontari.

È stato inoltre presentato un nuovo progetto, per il 2018, in attesa di graduatoria.

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

Nel corso del 2017 il CUORI, come partner della rete per la Fiera dell'Orientamento "Fuori di Banco", promossa dalla Città Metropolitana di Venezia, ha partecipato con un proprio stand informativo e con un incontro per il rafforzamento delle competenze di studio negli studenti degli istituti superiori che intendano iscriversi alle università, "Come superare gli esami ed essere felici" (contatti nelle due giornate **n. 1.100 + 100**). Il CUORI ha partecipato inoltre con uno stand a Porte Aperte dell'Università IUAV – la giornata dedicata all'orientamento per le superiori – registrando **nr. 750 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'	2013	2014	2015	2016	2017
Progetto "Scenari":					
- n. Scuole partecipanti	11	10	7	14	10
- presenze agli incontri di gruppo	1.145	785	1.036	1.686	827
Consulenza psicologica e efficacia nello studio:					
- numero colloqui	597	757	705	901	835
- numero utenti	155	183	202	196	252

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

▪ Impiego di volontari civili per attività di orientamento

L'obiettivo per il 2017, relativo all'impegno di volontari civili per attività di orientamento, al fine di contrastare il rischio di dispersione o abbandono scolastico, è stato conseguito. 3 volontari, selezionati e poi formati, svolgono il servizio da ottobre 2017 a settembre 2018.

Si è in attesa della graduatoria del bando Servizio Civile Nazionale 2018, al quale l'ESU ha partecipato presentando un nuovo progetto, con l'obiettivo creare nuove forme di coinvolgimento degli studenti degli atenei veneziani.

▪ Essere parte attiva nello sviluppo e gestione dei progetti europei

Il progetto "Scenari" del Cuori è stato scelto come nucleo delle attività del progetto DESYR, con ESU come leader project, e con il coordinamento del dirigente d'area. Il progetto, già considerato ammissibile nella Call 2016, è stato ripresentato per la Call 2017, con un ampliamento del partenariato.

È stato presentato il progetto ASTERISK, per il programma INTERREG Italia/Croazia, in cui ESU è partner. Il Cuori si occuperà, oltre che delle fasi gestionali, anche della linea di progetto legata all'inclusione degli utenti con disabilità nella fruizione del bene museale.

In particolare, si intende nel 2018 proseguire la collaborazione con gli atenei veneziani, per il miglioramento dell'offerta di servizi agli studenti (indagine con le matricole: analisi dei dati della rilevazione, interventi) e formazione ai tutor, sia di ateneo che delle residenze

Per il progetto ASTERISK, che verrà presentato per il programma INTERREG Italia/Croazia, in cui ESU è partner, il Cuori si occuperà, oltre che delle fasi gestionali, anche della linea di progetto legata all'inclusione degli utenti con disabilità nella fruizione del bene museale.

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: dopo la predisposizione, nel 2015, di uno specifico regolamento per l'utilizzo degli spazi, sono proseguiti nel 2017 presso il Cuori nella sede di Palazzo Badoer incontri e iniziative teatrali, sportelli informativi. Complessivamente nel 2017 si sono tenuti **5 tra laboratori e stage/workshop** (teatrali, dizione, fonetica, fotografia) che hanno coinvolto attivamente circa 200 studenti universitari.

In collaborazione con Europe Direct, il Centro Cuori dell'ESU ha organizzato, assieme al Centro universitario teatrale Shylock, un evento in occasione della giornata dell'Europa, il 9 maggio 2017, negli spazi della mensa di Rio Novo: **European Lunch Time Happening**, – “Storie di studenti in Mobilità europea. Reading comunitario ‘degustato’ tra atmosfere di viaggio, scambi interculturali e suggestioni musicali” – 9 performers hanno animato l'iniziativa con il coinvolgimento di circa **nr. 500 partecipanti**. Durante l'iniziativa è stato attivato uno Stand

informativo Europe Direct (che finanzia l'happening) e il coinvolgimento dei gestori mensa per il 'piatto europeo'. Dato il successo dell'iniziativa, è già pervenuto l'invito a riproporre l'evento per il 2018.

Nel corso del 2017, sempre presso gli spazi della mensa “Rio Novo”, sono stati organizzati alcuni eventi musicali in fascia serale che hanno ricevuto il gradimento del pubblico: il 28 marzo e il 30 maggio si sono tenuti due concerti del gruppo “Tremendi Sol”, mentre il 23 maggio gli studenti del Conservatorio di Venezia hanno tenuto un concerto jazz.

L'Azienda ha aderito alle **“Giornate Europee del Patrimonio”** aprendo, il 23 settembre 2017, la Residenza Junghans per una visita guidata nell'ambito della passeggiata patrimoniale “Dopo le fabbriche. Passeggiata nei luoghi postindustriali della Giudecca”.

Nel corso del 2017 è continuata la proficua **col-**



laborazione con il Teatro Stabile del Veneto al fine di agevolare l'accesso degli spettacoli

teatrali agli studenti universitari attraverso una convenzione ratificata con Delibera del Commissario Straordinario, perfezionata alla fine

dell'anno dalla convenzione tra la Regione del Veneto, gli ESU del Veneto e l'associazione Teatro Stabile del Veneto Carlo Goldoni per la **realizzazione dell'iniziativa "ESU a Teatro"** (approvata con Decreto del Direttore n. 380 del 20/12/2016). Nel 2017 complessivamente **nr. 624 studenti universitari** hanno assistito alle rappresentazioni teatrali. Sempre nell'ambito teatrale si ricorda anche la collaborazione con *Venice Open Stage*, Festival di Teatro universitario Internazionale, che si è tenuto a Venezia dal 1 al 12 luglio 2017 nello suggestivo scenario del Campazzo San Sebastiano.

Accordo quadro con Fondazione La Biennale di Venezia

La Fondazione "La Biennale di Venezia" non persegue fini di lucro ed ha lo scopo, assicurando piena libertà di idee e di forme espressive, di promuovere a livello nazionale ed internazionale lo studio, la ricerca e la documentazione nel campo delle arti contemporanee mediante attività stabili di ricerca, nonché' manifestazioni, sperimentazioni e progetti.

Agevola altresì la libera partecipazione di tutti gli interessati alla vita artistica e culturale e favorisce, anche mediante convenzioni, la circolazione del proprio patrimonio artistico documentale presso enti, istituzioni ed associazioni culturali, scuole ed università.

La Fondazione "La Biennale di Venezia" promuove inoltre una attività didattica formativa

nelle discipline del cinema – teatro – danza e musica e si trova nella necessità di garantire anche a questi studenti un supporto minimo di servizi;

Considerate le molteplici occasioni di sinergia, l'ESU di Venezia e la Fondazione "La Biennale di Venezia", hanno convenuto l'opportunità di giungere ad un accordo quadro finalizzato alla collaborazione in diversi ambiti dell'attività istituzionale:

- Attività Culturali: al fine di promuovere e sostenere tutti gli strumenti utili per la partecipazione e l'accesso degli studenti universitari e dei giovani alla vita culturale cittadina;
- Attività Residenziale: al fine di garantire un adeguato supporto logistico per gli studenti universitari e i giovani che partecipano e frequentano le iniziative e le manifestazioni promosse dalla Fondazione La Biennale nella città di Venezia;
- Attività Ristorativa: al fine di garantire un adeguato supporto logistico per gli studenti universitari e i giovani che partecipano e frequentano le iniziative e le manifestazioni promosse dalla Fondazione La Biennale nella città di Venezia.

Tra le prime intese operative, finalizzate al perseguimento di tali obiettivi, immediata rilevanza ha assunto la collaborazione in occasione della 74° edizione della Mostra internazionale dell'arte cinematografica di Venezia, dove l'ESU

e la Biennale di Venezia hanno potuto garantire al mondo giovanile e studentesco un irripetibile occasione per partecipare a tale evento culturale attraverso l'ospitalità nelle strutture ESU a tariffe vantaggiose.

In considerazione degli ottimi risultati conseguiti tale collaborazione si rafforzerà ulteriormente

te, **mettendo a disposizione oltre 300 posti letto riservati a giovani studenti**, in occasione della prossima 75° edizione della Mostra internazionale dell'arte cinematografica di Venezia.

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 2018 si ritiene quindi opportuno completare l'indagine conoscitiva, già avviata in precedenza, 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 creative.

▪ Valorizzazione degli spazi aziendali per attività culturali e aggregative

Per il 2018 l'Azienda intende continuare nell'organizzazione di alcune iniziative e manifestazioni per valorizzare ulteriormente alcuni spazi aziendali, in particolare il rinnovato Centro di ristorazione Rio Novo, aprendoli anche per attività di carattere culturale e aggregativo con il coinvolgimento diretto del mondo studentesco veneziano e di altre. In quest'ottica si inserisce anche la richiesta di partecipare alla importante manifestazione "Art Night - L'arte libera la notte", promossa dall'Università Ca' Foscari, che si terrà nel giugno 2018; la richiesta è stata inviata nell'ottobre ed è stata accettata, l'ESU quindi proporrà un'iniziativa da tenersi, molto probabilmente, presso la Residenza universitaria Maria Ausiliatrice. Nel 2018 si attiverà anche una collaborazione con il TGS Eurogroup in merito all'adesione dell'ESU di Venezia all'importante manifestazione "Su e Zo per i Ponti di Venezia".

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.

L'attività formativa per coloro che intraprendono l'esperienza dell'europrogettazione è un fattore indispensabile e determinante per il successo dell'attività.

Durante l'anno, si è consolidata il collegamento con gli enti e soggetti pubblici e privati del territorio interessati alle iniziative UE, attraverso una serie di contatti e incontri sul tema con i vari corrispondenti responsabili di europrogettazione:

- Università di Ca' Foscari
- Università di Padova
- IUAV per programma UE
- Accademia delle Belle Arti di Venezia
- Città Metropolitana di Venezia
- Regione Veneto per i programmi Interreg
- 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
- Polo Museale del Veneto e Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio di Venezia e Laguna

- Camera di Commercio di Venezia
- Banca Intesa S. Paolo
- Banca Popolare Milano

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 progetto UE.

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 (l'ESU quindi non è 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 in quanto a gestione indiretta.
- 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 o ecosostenibilità.

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 costante ma "leggera", dedicando varie giornate settimanali da dedicare all'esame dei programmi e progetti UE, compatibilmente con le esigenze ordinarie aziendali. Un fattore di criticità è rappresentato dalla necessità di prevedere delle spese durante la fase di idea e redazione del progetto quali: missioni, progettazione, interpretariato, ecc.

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.

DESYR Project: "Dropout at university: an Effective SYstem to contrast this Risk": il primo progetto europeo in cui ESU di Venezia è capofila

il Progetto DESYR è stato ripresentato ed inviato all'Agenzia Nazionale italiana INDIRE

(www.erasmusplus.it) partecipando alla call 2017 del programma ERASMUSPLUS KA203 “partnership strategica per l’istruzione superiore”.

Il progetto DESYR:

- è stato uno degli 74 progetti partecipanti alla call;
- ha ottenuto in sede di valutazione un punteggio pari a 75,5/100 classificandosi al 54esimo posto e risultano stati finanziati solo i primi 12 progetti classificati che presentavano un punteggio in un range da 94.5 a 99;
- Si tratta di un buon progetto per l’inclusione sociale, in linea con gli obiettivi europei e con i problemi sociali attuali;
- il contenuto del progetto è molto sfidante con una importante componente innovativa.

DESYR, sintesi del progetto:

Uno dei cinque obiettivi di “Europa 2020 - Formazione” riguarda la riduzione degli abbandoni scolastici precoci a un livello inferiore al 10%, e l’aumento al 40% di 30-40 anni di anzianità con l’istruzione superiore. Così, “ridurre abbandoni e aumentare i tassi di completamento è una delle strategie chiave per il raggiungimento di questo obiettivo”.

Ci sono già studi, anche se non completi, sul fenomeno del drop out, in quanto manca una ricerca basata sui dati circa l’efficacia degli interventi di orientamento e consulenza come misura preventiva e il contrasto di drop out.

L’acronimo del Progetto DESYR significa appunto tradotto “Dropout all’università: un sistema efficace per contrastare questo rischio” mira a creare un modello di orientamento e consulenza psicologica per contrastare il rischio di abbandono degli studenti universitari. Inoltre, si propone di favorire gli studenti disabili all’accesso all’istruzione superiore.

Lo scopo è quello di integrare le procedure di intervento in materia di orientamento tra la scuola secondaria superiore e istruzione superiore, come supporto per le scelte di studio, e gli interventi di consulenza per gli studenti universitari. Lo sviluppo di strumenti e dispositivi sarà accompagnata da una ricerca empirica sull’efficacia degli interventi, monitoraggio degli studenti del corso di un periodo di tre anni.

Il progetto si rivolge sia agli studenti universitari, studenti delle scuole superiori e studenti con disabilità e sia agli operatori di orientamento e di consulenza delle Università europee e gli Enti per il Diritto allo Studio.

Il consorzio del progetto è composto da cinque enti pubblici, impegnati in campo educativo e sociale e precisamente: 1) partner coordinatore ARDSU ESU di Venezia e partner operativo per le attività di orientamento; 2) l’Istituto Politecnico de Bragança (partner portoghese) per la creazione di una piattaforma multi mediale, analisi statistica dei dati; 3) l’Università di Creta (partner greco) per le attività di consulenza psicologica per studenti universitari; 4) ASPETE

“Anotati Scholi PEDAGOGIKIS & TECHNOLOGIKIS EKPEDEFSIS” (secondo partner greco) per il supporto nella valutazione delle attività di orientamento e consulenza, 5) infine l’ECSTA per la diffusione e continuità ed allargamento delle attività e risultati progettuali.

Nel corso di 3 anni, il progetto coinvolgerà le seguenti fasi principali:

- attività di orientamento e consulenza psicologica specificamente mirata nei confronti degli studenti a rischio di drop out;
- raccolta sistematica dei dati di attività di orientamento e consulenza psicologica;
- l’analisi dei dati statistici;
- gruppi di indagine e di analisi del database;
- valutazione dei risultati;
- analisi del fenomeno di abbandono;
- analisi di inclusione sociale degli studenti rifugiati.

I principali prodotti intellettuali sono:

1. “DESYR manuale”: Desyr di orientamento e manuale Consulenza per Dropout Student (lifebelt).
2. Elaborazione di sostegno educativo per la scelta degli studi universitari per gli studenti della scuola secondaria superiore.
3. Linee guida per lo sviluppo di interventi di prevenzione dell’Università Drop Out (General Pilot book)
4. Formazione e self supporto informativo per i rifugiati per accedere all’istruzione superiore.

5. Creazione di un Media Platform Cross.

Accordo con l’Università IUAV di Venezia per partecipare come Partner intermedio al Consorzio BYTE (Boost Your Talent in Europe)

Nel gennaio 2017 è stato firmato un accordo con l’Università IUAV di Venezia per partecipare come Partner intermediario al Consorzio BYTE (Boost Your Talent in Europe) che ha presentato domanda al Programma ERASMUS+ Azione Chiave 1 - Student Mobility for Traineeships.

L’ESU di Venezia con successivo accordo con il co-partner Accademia di Belle Arte di Venezia, ha curato la formazione di preparazione dei vincitori propedeutica al tirocinio. L’incontro si è sviluppato lungo due moduli, nell’arco di una mattinata. Il 1° modulo – Orientamento al lavoro- era rivolto a sviluppare la consapevolezza delle proprie risorse per l’ingresso nel mondo del lavoro, mediante la prefigurazione dei timori e delle aspettative, il rafforzamento di strumenti di comprensione del qui-e-ora e di problem solving, e di capacità di lavoro in gruppo. Il 2° Modulo – Interculturalità e diversità- aveva lo scopo di condividere una matrice di lettura interculturale dei fenomeni, tramite modelli di lettura dell’interculturalità, con esercitazione in gruppo.

Nel 2017 L’Università IUAV ha richiesto a ESU il Partenariato per il Progetto BYTE (Boost Your Talent in Europe), Student Mobility for Traineeships under the Erasmus+ programme -

Programma Interreg Italy-Croatia: *ASTERISK - Adriatic Sea: Territorial Research, Innovation and Sustainable Knowledge

Il giorno 03/07/2017, il capofila Sistemi Territoriali S.p.A. di Padova, ha presentato la candidatura per il progetto europeo: «*ASTERISK - Adriatic Sea: Territorial Research, Innovation and Sustainable Knowledge» (application ID 10049024) nell'ambito del Programma CBC interregionale ITALIA-CROAZIA 2014-2010.

Il partenariato del progetto Interreg è così composto:

1. Sistemi territoriali SpA di Padova - Leading partner,
2. Comune di Rovigo - Partner
3. Università di Padova - Partner
4. ESU di Venezia - Partner, coordina una rete costituita dai seguenti Enti convenzionati: Accademia di Belle Arti di Venezia, Polo Museale Veneto, Soprintendenza Archeologia, Belle arti e Paesaggio per il Comune di Venezia e Laguna e affiliati: Città Metropolitana di Venezia
5. Comune di Medulin (HR)
6. Comune di Morter - Kornati (HR)

Il programma nei suoi obiettivi specifici si pone lo scopo di sviluppare e attivare a livello internazionale le potenzialità nel campo della valorizzazione turistica dei beni culturali, grazie alla opportunità di estendere la collaborazione con gli Enti partner del territorio di riferimento del Programma *"PRIORITY AXIS 3: Environment and*

culture heritage, Specific Objective 3.1: Make natural and cultural heritage a leverage for sustainable and more balanced territorial development". Abbiamo così positivamente portato a termine un complesso lavoro di preparazione, durato ben otto mesi, attraverso il quale è stato elaborato un progetto funzionale, che riflette e ben rappresenta la sinergia tra enti territoriali, enti detentori di beni culturali, enti di ricerca nel campo delle nuove tecnologie, e nel nostro caso, di ente dedicato al supporto di percorsi formativi e di inserimento professionale di laureati e neolaureati delle Università veneziane, nell'ottica del diritto allo studio.

Si prevede che il progetto sarà valutato dall'Autorità di Gestione Italia Croazia entro il mese di Giugno 2018.

ERASMUS+ MASTER LOAN GUARANTEE FACILITY": percorso esplorativo per la "rivitalizzazione" dei prestiti fiduciari.

Le alternative sostanzialmente sono due:

- 1) prestito fiduciario "ERASMUS+ MASTER LOAN GUARANTEE FACILITY" con il coinvolgimento della Banca Popolare di Verona;
- 2) prestito fiduciario con il coinvolgimento di Intesa Sanpaolo con garanzia derivante da risorse proprie (Intesa Sanpaolo ha già attivo più competitivo rispetto all'ERASMUS).

Per quanto riguarda il punto 1) Si è incontrato il referente del BPM ex Banco San Marco che è

stato molto positivo per la disponibilità al progetto nel suo insieme.

Ha rilevato fin da subito le problematiche sottostanti (in particolare il plafond da stanziare) al progetto ma vede delle opportunità interessanti.

Successivamente ci ha riferito di aver coinvolto il proprio Ufficio che segue i rapporti con la FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti). I tempi per un'eventuale risposta ed adesione non saranno immediati a causa della situazione di transizione della banca che infatti, successivamente, ci ha informati di aver rinviato, per ragioni di riorganizzazione interna, la decisione sulla nostra proposta all'anno 2019, confermando comunque un interesse in merito.

Per quanto riguarda il punto 2), Intesa Sanpaolo è disponibile a sottoscrivere la convenzione a patto che l'ESU stanzi un plafond a copertura del 100% del prestito erogato.

Inoltre si tratterà di verificare la fattibilità da parte di ESU di creare un fondo di rotazione a garanzia che permetta di avviare, anche a livello sperimentale, il prodotto salvo poi integrarlo se vi fosse un interesse da parte degli studenti.

Naturalmente sarà opportuno coinvolgere l'Accademia ed il Conservatorio su questa opportunità destinata ai loro docenti e/o studenti interessati all'outgoing.

Tale strumento favorirebbe la definizione di Accordi di Cooperazione Scientifica e Culturale con

altre università e istituzioni europee o/e extraeuropee, situate in Paesi differenti, con l'obiettivo di sviluppare attività congiunte di studio, ricerca e formazione e di incentivare la mobilità di studenti, ricercatori e docenti.

Agli studenti, si consentirebbe di affrontare più serenamente un percorso di studi all'estero avendo a disposizione uno strumento finanziario a loro dedicato.

Programma ERASMUS + Azione Sport

In vista della prossima scadenza del 5 aprile 2018 sono stati avviati contatti con il segretario Generale del CUS – Centro Universitario Sportivo – dott. A. Buzzavo e con La Città Metropolitana di Venezia con l'intento di un possibile partenariato in particolare nel settore *Small Collaborative partnerships, Round 1*.

Tale settore è coperto da finanziamenti di piccola entità che però permettono di pensare a eventi già in programmazione o individuati (scambi sportivi giovanili, gare, anche in relazione a tematiche come l'integrazione). In questo caso l'apporto di ESU potrebbe essere quello di partner logistico (disponibilità di alloggio nelle case dello studente per eventi svolti durante l'estate) o di supporto amministrativo a eventuale società sportiva capofila (rendicontazione ecc.) o diffusione.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Continuazione della progettualità europea**

Nel 2018 l'Azienda intende verificare le risultanze legate alla partecipazione ai bandi europei degli anni precedenti, limitando l'attenzione a:

1. Progetto **"Waste Food management"** inerente al Programma europeo ERASMUSPLUS KA 2, in rapporto di partnership con l'Università di Ca' Foscari capofila;
2. Eventuale partnership per Erasmus + sezione Sport;
3. Attesa dei risultati del progetto ***Asterisk** a valere sul Programma CTE Italia - Croazia.

Altri servizi

Spazio Lavoro

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

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

Questi link sono sottoposti annualmente ad aggiornamento.

Il CUORI dell'ESU di Venezia risulta accreditato per l'orientamento presso la Direzione regionale Formazione, (cod. A0145) nella sede al Palazzo Badoer, in zona Frari, sino al settembre 2017 (in attesa di perfezionamento della pratica di rinnovo).

Nello spazio **InfoPoint Europa** l'utente può navigare tra i link ed i materiali messi a disposizione, tra cui le guide per lo stagista messe a punto 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 (poiché gli studenti di IUAV e Ca' Foscari possono contare su propri servizi). È punto di distribuzione della guida gratuita di job Advisor "Career Directory".

Disabilità

Sul fronte dell'inclusione agli studenti con disabilità, l'Azienda ha offerto supporto nel 2017 a **nr. 9 studenti con invalidità pari o superiore al 66% o con Disturbi specifici dell'Apprendimento (DSA)** dell'Accademia delle Belle Arti. Ad uno studente è stato assegnato un intervento finanziario a supporto, per l'interpretariato nella lingua dei segni (LIS). Lo studente si è quindi laureato, dopo aver completato i 3 anni + 2 di studi.

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

Per ogni studente viene predisposto un progetto di inserimento e facilitazione alla frequenza individualizzato, d'accordo con il soggetto e con la famiglia. Come da Regolamento dell'Azienda, rinnovato nel 2014, può impiegare studenti

“150 ore” (n. 2 nel 2017) e volontari in SCN come tutor ‘alla pari’ appositamente selezionati e formati, specialisti, propri operatori (n. 2 psicologhe). Le linee di intervento nel 2017 hanno riguardato **l’accompagnamento, il tutorato specialistico, il supporto alla frequenza, l’Interpretariato nella Lingua dei segni, il supporto allo studio per dislessia o per disabilità sensoriale, l’orientamento al lavoro.**

È un servizio che viene finanziato anch’esso con i proventi del lavoro degli operatori CUORI all’interno dei Progetti (“Civis” per il 2017).

Nel corso del 2017 il Centro CUORI ha inoltre proseguito l’opera di sensibilizzazione a favore del diritto allo studio **per studenti con disabilità degli AFAM** (Accademie e Conservatori), che a tutt’oggi sono esclusi dai finanziamenti per l’integrazione universitaria L. 17/99.

Sono proseguiti anche quest’anno incontri con il gruppo di lavoro con Accademie Venezia, Mila-

no Brera, Firenze, Bologna e con i Conservatori e i contatti con la CNUDD, Conferenza nazionale delegati disabilità, che prosegue l’attività di appoggio alla richiesta di finanziamenti.

Dopo la presentazione di un emendamento alla Commissione cultura della Camera, in sede di legge di stabilità 2016, il lavoro è proseguito con incontri in sede istituzionale (Regione Veneto – diritto allo studio) e con altri referenti.

Sul versante dell’**Orientamento per studenti con disabilità/DSA**: il Centro CUORI, nel progetto sul territorio Scenari, e d’intesa con le scuole, persegue una attività mirata con gli alunni di quarta/quinta superiore, per la facilitazione dell’accesso agli studi superiori e per la conoscenza delle opportunità e dei servizi per il diritto allo studio. I materiali ed il colloquio vengono calibrati, sulla base delle specifiche esigenze

Mobilità Internazionale

Nel corso del 2017 è proseguito il Servizio di Mobilità Internazionale aziendale (International Mobility Service); il servizio si è articolato in attività interne – rivolte agli studenti stranieri residenti presso le residenze universitarie dell’ESU di Venezia – ed in attività esterne – rivolte agli studenti stranieri partecipanti ad un programma di mobilità internazionale a Venezia, nonché agli studenti italiani interessati ad un programma di mobilità internazionale all’estero.

Nello specifico, le attività interne sono state le seguenti:

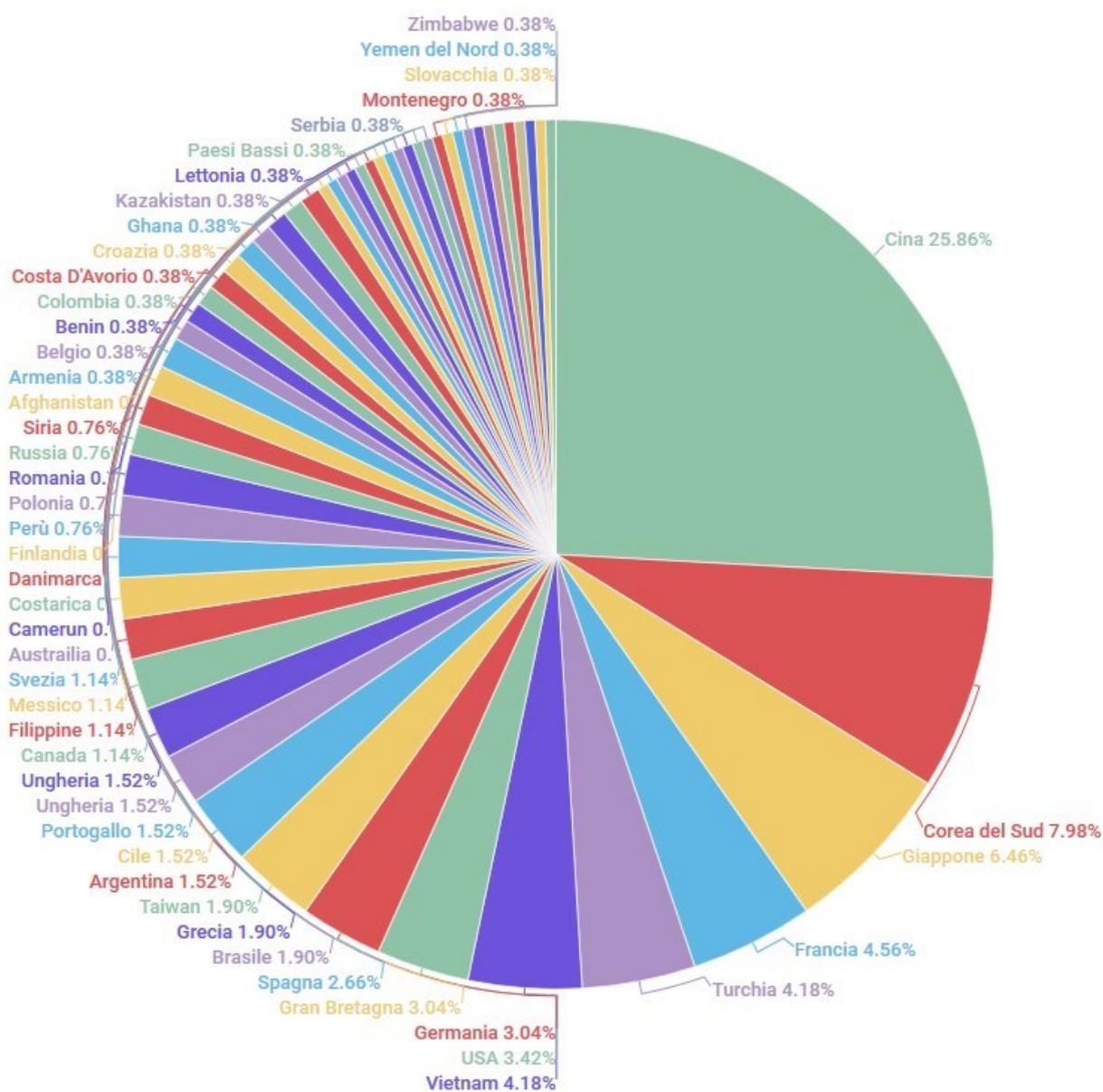
- ricevimento in situ presso la Residenza universitaria Junghans (2 volte a settimana);
- ricevimento in situ presso la Residenza universitaria San Tomà (2 volte a settimana);
- sportello di mobilità internazionale presso San Tomà (1 volta a settimana);
- accoglienza degli studenti stranieri al loro arrivo a Venezia ad inizio semestre (febbraio e settembre 2017);

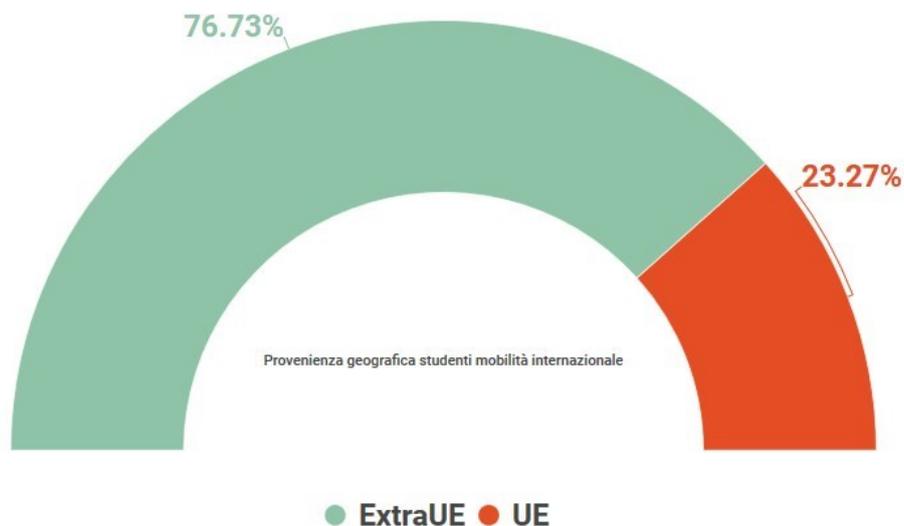
- incontri serali con gli studenti stranieri al loro arrivo a Venezia ad inizio semestre (settembre 2017).

Tutte le comunicazioni e avvisi sono stati **tradotti in lingua inglese**: contestualmente si sono presi contatti e attivati rapporti di collaborazione, anche attraverso visite istituzionali, con gli Uffici dell'Università Ca' Foscari, dell'Università IUAV e dell'Accademia di Belle Arti. Grazie alla collaborazione con lo **IUAV** è stato attivato un servizio di tutorato degli studenti iscritti ad un programma di Mobilità intenzionale. Complessivamente sono stati ospitati **388 studenti** provenienti da 47 nazionalità diverse.

Nel mese di maggio è stato organizzato presso il centro di ristorazione Rio Novo un evento di saluto agli studenti in partenza "Goodbye Erasmus Party 2017".

Nazionalità studenti mobilità internazionale 2017





Tutorato informativo per studenti Accademia di Belle Arti

Nel 2017 è proseguita l'attività di tutorato presso la sede dell'Accademia. Sono stati selezionati e formati **nr. 4 tutor studenti** in collaborazione "150 ore" per lo svolgimento dell'attività a favore dei compagni. In sede Accademia di BBAA di Venezia, i collaboratori studenti/tutor, selezionati e gestiti dal Cuori (formazione iniziale,

monitoraggio costante) assicurano l'apertura dello sportello sui servizi ESU e per il diritto allo studio, per le visite guidate per studenti delle superiori, per l'accoglienza alle matricole e il tutorato agli studenti, per la ricerca e messa a disposizione di informazioni su concorsi e opportunità di lavoro nel mondo dell'arte. Sono **n. 1.356 gli utenti** che hanno usufruito di tale servizio nel corso dell'anno.

Customer Satisfaction

Come da obiettivi operativi indicati nel *Piano della Performance* sono state avviate, anche nel 2017, “Indagini di Customer Satisfaction” per valutare la qualità e, soprattutto, il gradimento dei servizi aziendali erogati in favore degli studenti universitari.

Ogni servizio erogato per gli studenti dall’Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica CUORI è sottoposto regolarmente a indagini di Customer. La privacy è stata garantita, tramite una procedura specifica. È proseguita l’attività di rilevazione per il Servizio di Ristorazione, in collaborazione tra Ufficio Cuori e Ufficio Benefici, rinnovando il questionario, in modalità online, nella versione italiana e inglese. Infine, nel mese di dicembre 2017, sono state anche realizzate delle attività di rilevazione per alcune Residenze universitarie.

Servizio di Ristorazione

Nell’ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati anche per l’anno 2017 è stata condotta una rilevazione del gradimento degli utenti del Servizio di Ristorazione dell’ESU, condotta congiuntamente dagli Uffici Benefici e CUORI. Per quest’anno l’indagine ha coinvolto il principale punto di ristorazione “Rio Novo” a Venezia, al fine di valutare il servizio erogato dal nuovo gestore della mensa.

L’indagine è stata compiuta nel mese di novembre 2017, a lezioni avviate da circa due mesi, per consentire anche alle matricole di poter esprimere il loro giudizio.

Promozione dell’iniziativa

Si è provveduto a segnalare l’attività di rilevazione in corso con volantini e cartelli esposti nella mensa “Rio Novo” che invitavano gli studenti alla compilazione del questionario. Anche sulla home page del sito ESU è stata posta in evidenza l’iniziativa. Inoltre, è stata inviata

una comunicazione via mail a tutti gli studenti alloggiati nelle residenze universitarie ESU in cui veniva richiesta la loro collaborazione in merito all’indagine. Dal 6 al 29 novembre è stato possibile accedere al questionario on line per la compilazione.

Modalità di somministrazione

Considerate le esigenze espresse alla P.A. di dematerializzazione e di risparmio di utilizzo di carta, si è optato per una rilevazione online. Il questionario è stato creato su Google Drive: il testo si presenta sia in lingua italiana che in inglese e in appendice è possibile prendere visione del questionario. Per una compilazione on line, l’utente accedeva utilizzando il link o il QR code (quel sistema che consente di fotografare col cellulare e accedere direttamente al questionario) segnalati sui cartelli esposti in mensa, sui volantini e nella mail inviata agli alloggiati ESU. La compilazione dal link creava un database di risposte. Questa modalità, oltre

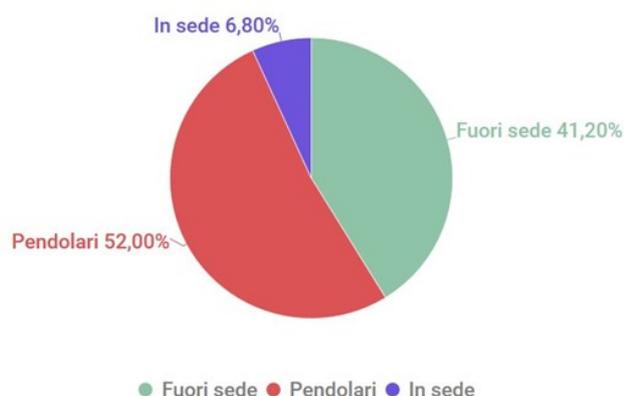
al risparmio di carta, consente anche di automatizzare l'inserimento dei dati, evitando così la gestione manuale delle informazioni ricavate.

L'utenza

Gli utenti che hanno compilato il questionario sono stati in **totale 255**, in prevalenza studenti (97,6%) e soprattutto ragazze (63,2%). L'utenza appartiene alla fascia d'età compresa tra i 21 e i 25 anni per il 52,8%, mentre per la fascia d'età 18-20 anni la percentuale di frequentatori risulta minore (38,8%).

In larga maggioranza prevalgono gli iscritti ai corsi triennali (78,8%) dell'Università Ca' Foscari (75,6%), rispetto agli studenti dei corsi dello IUAV (17,6%) o dell'Accademia. Tra gli studenti che hanno compilato il questionario nessuno frequenta il Conservatorio.

Per ciò che concerne la provenienza dei fruitori del servizio ristorazione, si può notare dal grafico seguente che la **maggior parte degli studenti sono pendolari** (52%), ma si evidenzia anche un consistente numero di ragazzi che si dichiara fuori sede (41,2%), mentre il 6,8% del campione ha la residenza a Venezia.



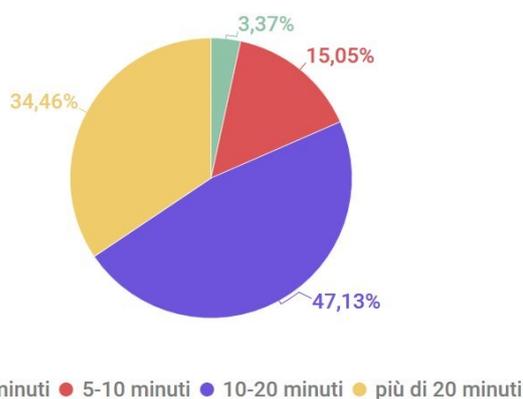
Nel complesso il campione è per lo più costituito da studenti che abitano nella Regione Veneto (66,4%) e con la cittadinanza italiana (96%). Gli studenti stranieri sono solo il 4%.

Guardando poi al tipo di fascia tariffaria con cui accedono gli studenti in mensa, emerge che a pranzo chi usufruisce di una tariffa agevolata risulta la maggioranza (46%), ma anche chi accede gratuitamente rappresenta un numero consistente (34%). Mentre, per ciò che riguarda la cena, pochi accedono gratuitamente (un esiguo 6,4%) e la gran parte paga la tariffa agevolata (58,8%).

Modalità di fruizione del servizio

Tutti gli utenti che hanno partecipato all'indagine consumano i pranzi in mensa. Solo per una percentuale residua, il 12,8%, l'utilizzo coinvolge la cena. Gli utenti risultano essere dei clienti abituali, in quanto per il 42,4% del campione si usufruisce del servizio mensa a pranzo per 3 o 4 giorni a settimana e per il 15,6% la mensa è frequentata tutti i giorni.

In relazione alla quantità di tempo che gli utenti hanno per consumare il pranzo, il grafico seguente evidenzia che quasi la metà degli studenti (47,6%) sostiene di aspettare in coda per pranzare in mensa per più di 10-20 minuti, il 34,8% oltre i venti minuti e il 15,2% solo 5-10 minuti.



Gradimento del servizio

Prima di addentrarsi nell'analisi dei risultati dei singoli item relativi al gradimento percepito dagli utenti che hanno compilato il questionario, prendiamo in considerazione il giudizio globale attribuito al rapporto qualità/prezzo della mensa "Rio Novo".

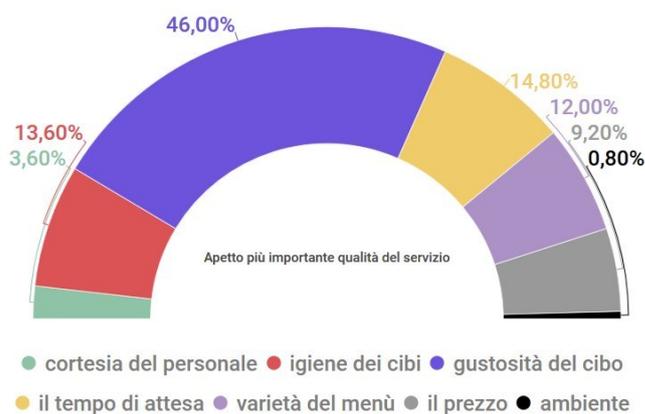


La **maggioranza degli studenti** (54,8%) sostiene che sia abbastanza adeguato e il 29,2% riporta un giudizio molto positivo.

Interrogati su quale aspetto si ritiene più rilevante al fine di valutare la qualità del servizio offerto dalla mensa (grafico 23), molti studenti (46%) hanno scelto la gustosità del cibo.

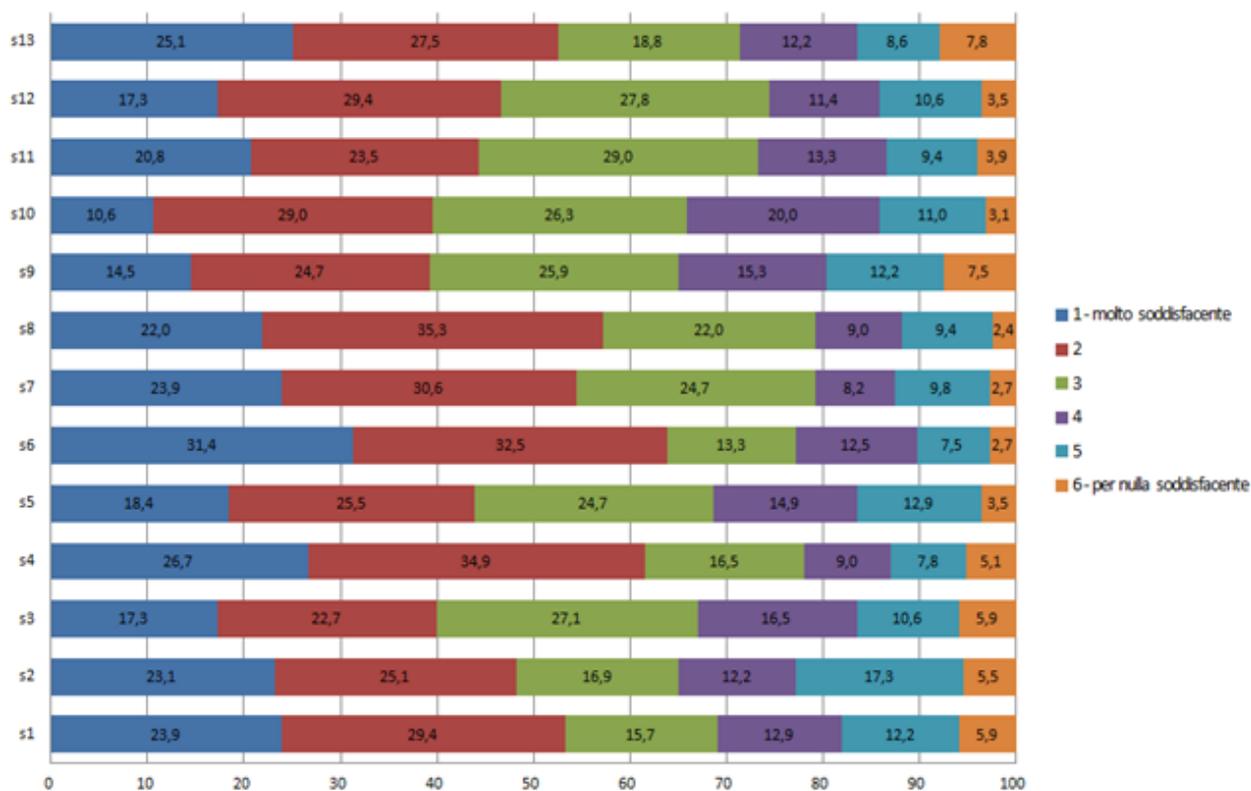
In ordine di importanza, seguono il tempo di attesa (14,8%), l'igiene dei cibi (13,6%) e la varietà dei cibi (12%).

Il grafico seguente mostra la valutazione relativa alla qualità del servizio offerto dalla mensa "Rio Novo", in relazione a diversi parametri di giudizio.



Interrogati su quale aspetto si ritiene più rilevante al fine di valutare la qualità del servizio offerto dalla mensa (grafico 23), molti studenti (46%) hanno scelto la gustosità del cibo. In ordine di importanza, seguono il tempo di attesa (14,8%), l'igiene dei cibi (13,6%) e la varietà dei cibi (12%).

Qualità del servizio

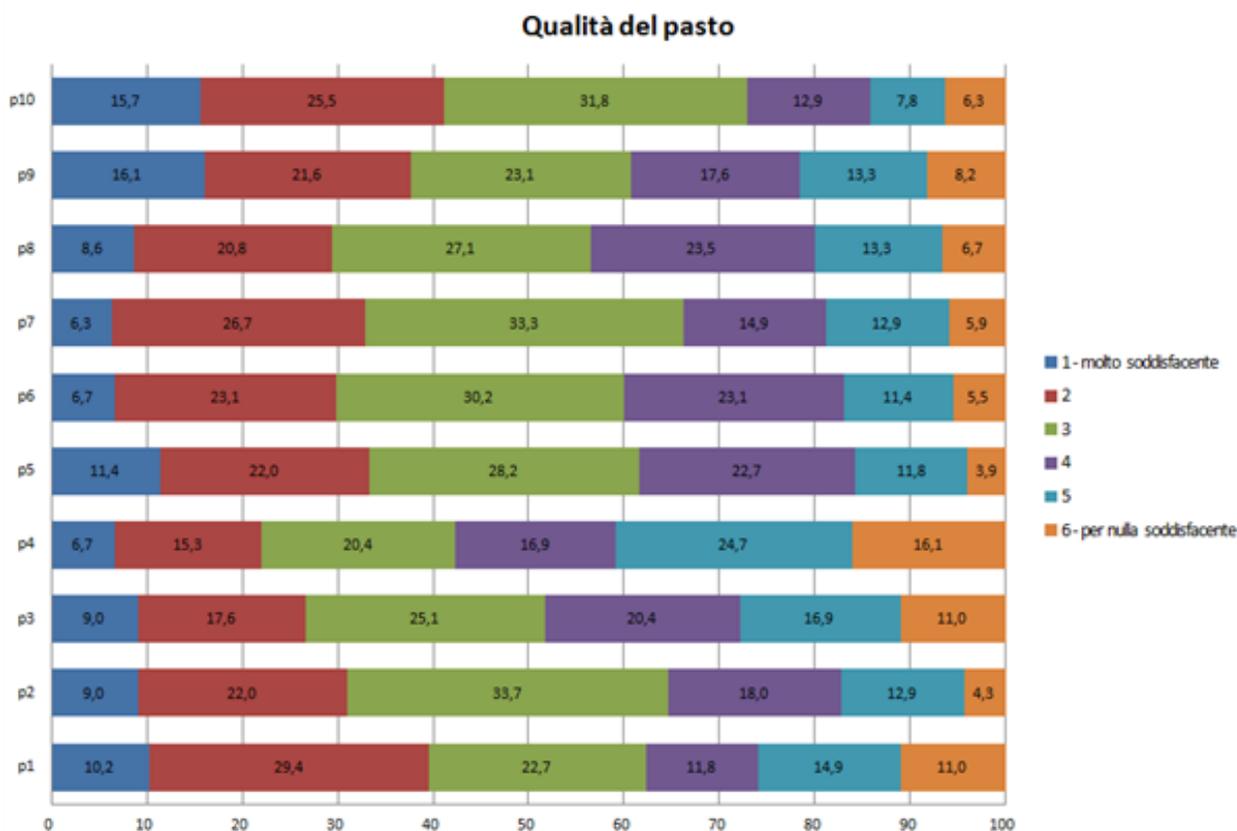


Legenda item

- s1: periodo di apertura della mensa
- s2: orario di apertura della mensa a pranzo
- s3: orario di apertura della mensa a cena
- s4: accoglienza-estetica del locale
- s5: comodità dei tavoli e sedie
- s6: illuminazione del locale
- s7: climatizzazione del locale
- s8: pulizia del locale
- s9: igiene delle posate, stoviglie, vassoi
- s10: pulizia dei servizi igienici
- s11: disponibilità di informazioni sui menu proposti giornalmente
- s12: chiarezza delle informazioni sui menu proposti giornalmente
- s13: cortesia del personale

Sono stati presi in considerazione diversi aspetti del servizio e il grafico mette in evidenza come tra i vari item, a ricevere un giudizio migliore sono stati l'illuminazione del locale, l'accoglienza ed estetica della mensa. Pur ricevendo dei giudizi negativi (8%), la cortesia del personale è comunque apprezzata dagli studenti (25,1%). L'igiene delle posate ha ricevuto la valutazione più negativa.

Per quanto riguarda il giudizio sulla qualità del pasto servito, grafico successivo, gli studenti che usufruiscono della mensa danno una valutazione molto positiva alla frutta/dessert, ai condimenti usati e al grado di cottura del cibo. Non è stata molto apprezzata, invece, la temperatura del cibo (16,1%), l'aspetto estetico dei piatti (11%) e la quantità delle porzioni (11%).



Legenda item

- p1: quantità delle porzioni
- p2: varietà del menu
- p3: aspetto estetico dei piatti
- p4: temperatura del cibo
- p5: grado di cottura del cibo
- p6: bontà-gustosità dei primi piatti
- p7: bontà-gustosità dei secondi piatti
- p8: bontà-gustosità dei contorni
- p9: bontà-gustosità della frutta-dessert
- p10: qualità dei condimenti (olio, aceto...)

Servizi di orientamento e consulenza psicologica

1. Orientamento sul territorio

Un aspetto rilevante del Progetto “Scenari” curato dal Centro Orientamento e Consulenza psicologica Cuori dell’ESU di Venezia, e parte integrante di esso, è **il considerare la soddisfazione e il senso di utilità percepite dai nostri utenti studenti**. 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**.

Ai fini di valutare l’attività di orientamento viene presa in considerazione l’opinione dei partecipanti agli incontri collettivi e ai colloqui

individuali. L'analisi dei dati, raccolti annualmente, consente di monitorare tale attività nelle sue diverse fasi, dando ascolto ai fruitori stessi del servizio.

Procedure sono state messe a punto per ogni fase; al termine del progetto, entro il mese di giugno, viene inoltre 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.

La scheda di valutazione

La scheda viene compilata al termine del colloquio di orientamento in separata sede, per rispettare il principio di riservatezza e garantire l'anonimato dei dati,

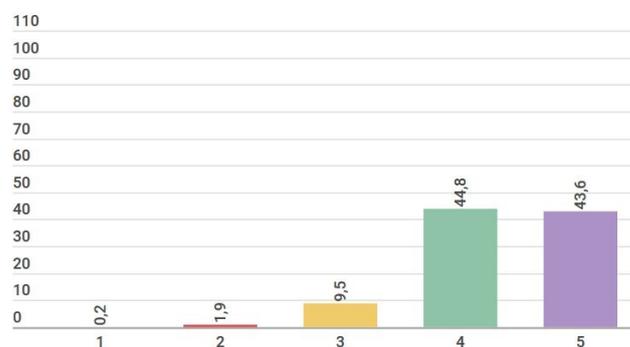
Il questionario di gradimento è composto da 5 domande; allo studente è chiesto di esprimere un'opinione utilizzando una scala a 5 punti (da 1: per nulla; a 5: assolutamente).

Le aree sottoposte a valutazione: la soddisfazione complessiva rispetto al percorso di orientamento seguito (l'incontro di gruppo, i questionari di orientamento e il colloquio individuale), l'utilità dell'iniziativa, l'interesse per il colloquio con lo psicologo-orientatore, l'interesse per gli argomenti trattati durante l'incontro collettivo e la chiarezza espositiva del relatore. In uno spazio libero, lo studente viene invitato ad esprimere suoi suggerimenti o impressioni sul servizio ricevuto.

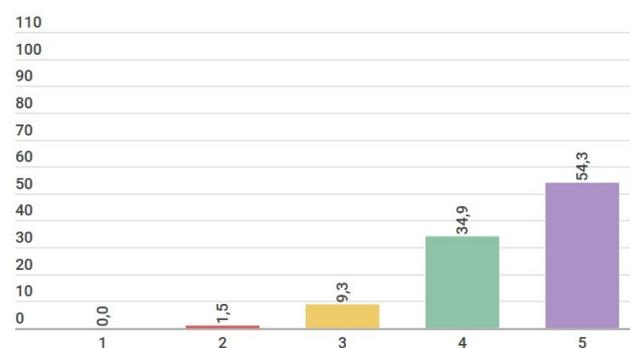
Come è valutato il percorso di orientamento?

Dai dati raccolti attraverso la scheda di valutazione conclusiva, vediamo l'attestarsi della valutazione sui valori più alti (la somma di 4 e 5, che corrispondono a **molto e assolutamente soddisfatto, per l'88,4%**), espressa nel grafico 1, che rivela un grado assai elevato di soddisfazione per il Progetto nel suo complesso, sia dal punto di vista organizzativo che scientifico.

1. Soddisfazione del percorso di orientamento seguito

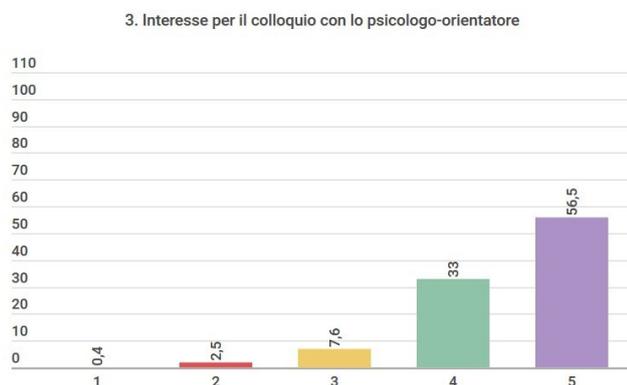


2. Utilità dell'iniziativa

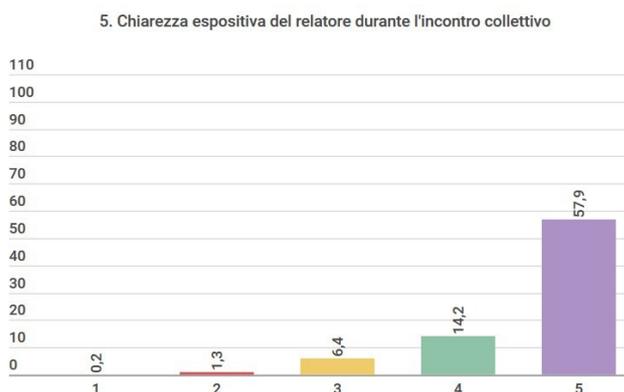
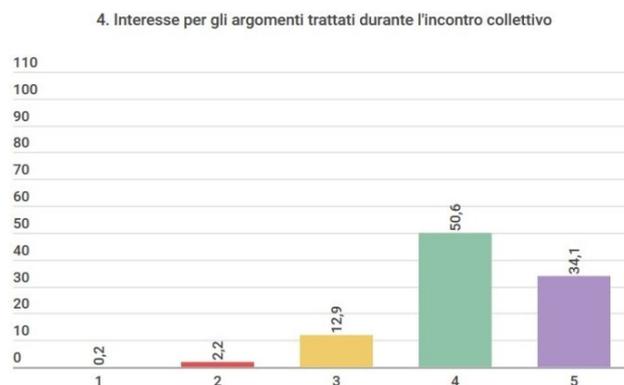


Appare importante anche **la valutazione dell'utilità** del "Progetto Scenari" percepita dagli studenti. **Il 54,3% attribuisce il punteggio massimo (5)**; l'89,2% sceglie i due valori più alti, 4 e 5. Tale dato risulta quanto mai significativo se rapportato alle valutazioni piuttosto basse che gli studenti, a livello nazionale,

esprimono relativamente alle iniziative di orientamento delle diverse agenzie.



L'interesse per il colloquio individuale con lo psicologo-orientatore (grafico 3) raggiunge il punteggio 5, assoluto, per il 56,5% degli utenti (89,5%, la somma dei due valori maggiori), evidente espressione della **necessità e dell'importanza di un counselling individualizzato**, in cui è offerta l'opportunità per il giovane di confrontarsi con un esperto psicologo-orientatore. Ciò conferma l'efficacia di un intervento orientativo, quale quello dell'ESU, che risulta in linea con una tendenza portata avanti seppur parzialmente da alcuni istituti scolastici aderenti al progetto Alma diploma. Tuttavia, rimangono ancor poche a livello regionale e nazionale le iniziative di orientamento centrate su un counselling qualificato e calibrato sulle esigenze del singolo studente, all'interno dell'ambiente scolastico stesso, cioè della propria dimensione quotidiana di studio/vita.



I grafici 4 e 5, pur rivelando valutazioni elevate, evidenziano da una parte la difficoltà di intervenire ad un livello collettivo in modo adeguato e coinvolgente per tutti, dall'altra la notevole professionalità degli orientatori/formatori dell'ESU, riconosciuta dal 57,9% degli studenti, che esprimono un **elevato apprezzamento per la chiarezza espositiva dei relatori**.

I commenti

Da un'analisi qualitativa delle note lasciate a margine della scheda di valutazione, si osserva, accanto ai ringraziamenti ("Continue così!"):

- un rimarcare l'utilità di questo tipo di percorsi, mediante il ricorrere di immagini di 'render chiaro', 'fare chiarezza';

- un desiderio di proseguire gli incontri, di prolungare i colloqui, “Mi ha reso le idee più chiare riguardo ciò che vorrò fare nel futuro. Probabilmente con un po’ di tempo in più sarebbe stato ancora meglio”.

Emerge in questo una forte domanda, ancora lontana dall’essere saturata, di consulenze individuali di orientamento. Non si tratterebbe di rispondere in modo altrettanto totalizzante, certo, anche perché il percorso è pensato per facilitare l’ingresso nel circuito informativo delle agenzie formative, universitarie e del mondo del lavoro, ma di proseguire con un ‘allenamento’ all’attivazione di capacità di iniziativa e di motivazione.

Lasciamo parlare gli studenti attraverso alcuni dei commenti:

“Iniziativa molto utile, aiuta a conoscere se stessi e le proprie capacità, aiuta a definire i propri interessi ed a valutare molte possibilità di studio.”

“È stata un’idea fantastica il proporre tali incontri perché il mondo dell’università è molto ampio, con molti indirizzi e questo può aiutare ad avere una panoramica più ampia e ampliata”

“Attività molto utile che ti permette di chiarire e di visualizzarsi sul proprio futuro”

“Metodi molto utili, semplici e chiari”

“Questa esperienza mi è servita per dare uno sguardo al mondo universitario con un piede ancora nel liceo. Lo ritengo molto utile”

“È stato più che interessante, molto diverso da come me lo aspettavo, mi ha aperto campi che non avevo preso in considerazione per il mio futuro. Nel ricercare un lavoro più vicino a me, ovviamente con alle spalle studio ed impegno”

“Molto interessante e piacevole, ho avuto delle nozioni importanti che prima non sapevo. Informazioni ottime e dettagliate”

“Utile per il futuro, chiarezza e disponibilità”

“Continuare per questa strada, molto utile per noi studenti”

Come è possibile notare dai valori dei grafici sopra riportati, così come dai commenti, gli studenti esprimono un elevato grado di soddisfazione. Nella valutazione quantitativa infatti, dei livelli a disposizione sui quali esprimere la propria opinione, sono stati scelti soprattutto i due valori maggiori, che corrispondono a molto e assolutamente. In particolare emerge come il colloquio con lo psicologo-orientatore sia risultato particolarmente interessante per lo studente.

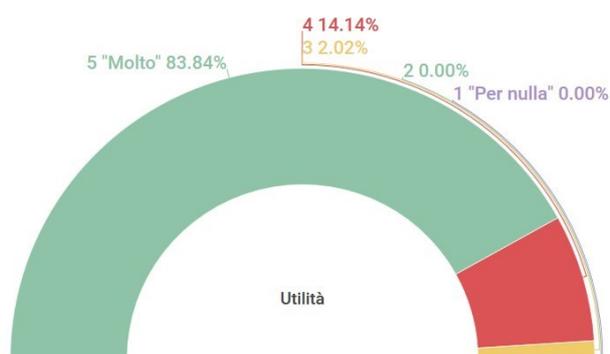
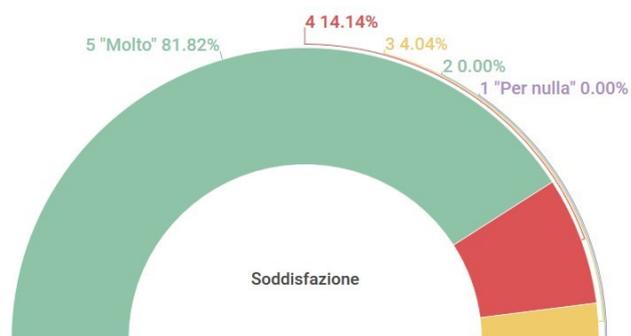
Si conferma ancora una volta l’utilità di un progetto, quale quello di orientamento alla scelta post-diploma proposto dall’ESU Cuori di Venezia, che si è sviluppato e continua ad operare nell’attenzione alle esigenze di servizio orientativo espresse negli anni dai nostri utenti e nell’attenzione alla qualità.

2. Consultazione in sede

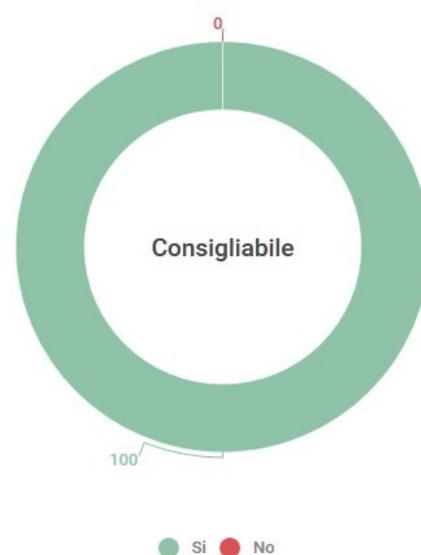
Come viene valutato il servizio di consulenza psicologica da parte degli utenti?

Il monitoraggio costante della soddisfazione degli utenti è parte integrante del processo di lavoro, indispensabile per cogliere il punto di vista dell'altro. Al termine della consultazione o del ciclo di incontri, si chiede allo studente di compilare, a parte, una scheda anonima per la rilevazione del gradimento: rispetto a soddisfazione, utilità, consigliabilità o meno ad una persona amica; vi è poi uno spazio per i commenti e le osservazioni.

La soddisfazione percepita e l'utilità – rispetto ad una scala, da 1 a 5 – si situano entrambe sul livello 5, ovvero al livello 'molto' per l'81,8% e l'83,8% degli utenti studenti.



Un altro aspetto su cui viene chiesta una indicazione è **se lo studente consiglierebbe ad un amico di utilizzare il Servizio: qui la percentuale è massima, al 100%**: ovvero per tutti coloro che hanno potuto usufruire del servizio. Come notato, rispetto al canale di comunicazione del passaparola, i nostri utenti poi diventano anche testimoni di una possibilità per il benessere, oltre che proprio, di altri: l'incontro con un interlocutore identificato come affidabile, per un percorso riconosciuto come utile.



I commenti

Dalla scheda di valutazione, nello spazio impressioni/suggerimenti alcuni dei commenti:

"Ho trovato accoglienza e competenza oltre le mie aspettative. Sono molto soddisfatta e ritengo il Servizio molto utile per le persone a disagio nei confronti della vita..."

"... ho apprezzato molto la disponibilità dimostratami"

“Utile confronto, per considerare un altro punto di vista ed avere un aiuto esterno”

“Psicologa disponibile e gentile, davvero un servizio ottimo. Dovrebbe esserci dappertutto!”

Un bisogno di poter proseguire “sarebbe utile un monitoraggio a seguito della consulenza, per vedere se c’è una ripresa o un miglioramento. Potrebbero essere attivati dei percorsi di gruppo con una frequenza rego-

lare. In generale l’impressione è positiva e il servizio funziona bene”.

Consigli di dare maggiore visibilità: “Penso che il servizio dovrebbe essere pubblicizzato, perché è un peccato che non molti studenti approfittino di una struttura così valida”

“Servizio accogliente e utile, penso che sarebbe utile fare più pubblicità”.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Continuazione delle indagini di Customer Satisfaction**

L’obiettivo per il 2018 è quello di continuare, e implementare con maggior frequenza, le indagini e rilevazioni di Customer Satisfaction anche per altri servizi aziendali; in particolare già dal mese di gennaio 2018 sarà predisposto un questionario per conoscere il grado di soddisfazione degli studenti alloggiati presso le Residenze Universitarie San Tomà, Maria Ausiliatrice, Abazia e Ragusei.

Programma di Lavoro per l'anno 2018

Il programma di Lavoro per l'anno 2018 mantiene in massima considerazione la prospettiva di sviluppo e crescita, in particolare attraverso:

- Il completamento delle attività di Organizzazione di ulteriori forme di facilitazione della residenzialità degli studenti mediante locazione o sub-locazione di abitazioni a canoni sociali ovvero contributi in conto canoni, convenzioni con enti e con privati. (art 25 c. 7 LR 8/98);
- Il monitoraggio delle risultanze del IV bando di cui alla Legge 14 novembre 2000, n. 338 "Disposizioni in materia di alloggi e residenze per studenti universitari, con immediato avvio del percorso realizzativo in caso di comunicazione dell'avvenuta concessione del cofinanziamento Statale.

Inoltre, attraverso una specifica comunanza d'intenti con l'Azienda Territoriale per l'edilizia residenziale della Provincia di Venezia, si punta alla definizione di accordi interistituzionali per l'affidamento e la valorizzazione del complesso denominato "Campo dei Sassi" a Mestre-Altobello, ed in particolare le Tettoie n. 4, 5 e 6, oggetto di interventi di ristrutturazione in ambito di residenzialità pubblica, con possibile destinazione a studenti universitari o a centro di ristoro e studio.

Tutte queste azioni o linee d'indirizzo sono finalizzate a dare una risposta alla crescente richiesta residenziale proveniente dall'utenza studentesca fuori sede.

Si ritiene inoltre indispensabile privilegiare la prospettiva del cliente utente attraverso il miglioramento del livello dei servizi offerti agli studenti (in ambito residenziale, ristorazione, orientamento e altri servizi) e rilevazione/misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso indagini di Customer Satisfaction, con l'utilizzo delle metodologie più appropriate.

Rispetto tali linee d'indirizzo con il programma di lavoro 2018 si vuole dare avvio ad una nuova programmazione strategica per il periodo 2018-2020, che verrà riproposta anche nel nuovo piano delle performance, che vedrà l'Ente proiettato principalmente sulla prospettiva di sviluppo e crescita. 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

PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

- Interventi sul patrimonio edilizio
- Attivazione di progetti finanziati dall'Unione Europea o da altre Istituzioni

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 2018 si ritiene di indirizzare l'azione amministrativa ai seguenti obiettivi sfidanti.

Progetti anno 2018

1. Prospettiva Economico Finanziaria

Linea d'indirizzo - Razionalizzazione della spesa e sostenibilità servizi

Elenco progetti 2018	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
Razionalizzazione della spesa e garanzia della sostenibilità dei servizi	Consolidare e sviluppare il sistema di contabilità economico-patrimoniale, ottimizzando l'articolazione coordinata della contabilità generale	Azioni intraprese
	Classificare la spesa per missioni e programmi, associando ogni singola voce del piano dei conti alle singole missioni/programmi	Azioni intraprese

2. Prospettiva del Cliente Utente

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

Elenco progetti 2018	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
Aumento dei servizi rivolti all'utenza studentesca in condizioni di sostenibilità finanziaria	Messa in produzione del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese - SPID.	Azioni intraprese
	Partecipazione ai bandi per il servizio civile e promozione delle esperienze formative/di orientamento in ambiente lavorativo (tirocini e collaborazioni studentesche a tempo parziale) per la realizzazione delle attività progettuali dell'azienda	Azioni intraprese

Miglioramento della qualità dei servizi offerti	Miglioramento dell'offerta in termini di prodotto del servizio ristorativo a gestione diretta - <i>Ristorante universitario "RIO NOVO"</i>	Attivazione nuovo menù serale anche in versione Take Away con serate a tema
	Individuazione dell'intervento/processo organizzativo indirizzato al miglioramento del livello di servizio offerto agli studenti (in ambito residenziale, ristorazione, orientamento e altri servizi) e rilevazione/misurazione del grado di soddisfazione dell'utente attraverso indagini di Customer Satisfaction, con l'utilizzo delle metodologie più appropriate	Azioni intraprese
	Potenziamento dei servizi per studenti con disabilità o con dislessia, quali il servizio di accompagnamento, tutorato specialistico e placement	Numero studenti presi in carico

3. Prospettiva dei Processi Interni

Linea d'indirizzo - Trasparenza e Anticorruzione

Elenco progetti 2018	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
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	Mappatura processi: ridefinizione dei gruppi di lavoro e avvio attività di aggiornamento dei processi organizzativi codificati con particolare attenzione al rischio corruttivo e all'applicazione del nuovo Regolamento della Privacy	Numero fasi completate
	Formazione dei dirigenti e dei dipendenti in materia di anticorruzione	Numero ore formazione
	Aggiornamento Codice di comportamento e sua diffusione	Adozione provvedimento
	Redazione Regolamento per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori alla luce del D.Lgs. 50/2016 e delle linee guida ANAC	Adozione provvedimento
	Adozione misure tecniche ed organizzative in applicazione del General Data Protection Regulation - GDPR n. 2016/679 - Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, prevista il 25/05/2018	Adeguamento entro il 25 maggio 2018
	Aggiornamento sistema di misurazione e valutazione della Performance	Adozione provvedimento
	Gestione delle diverse fasi, di competenza, del processo valutativo del personale assegnato, nel rispetto delle tempistiche assegnate	Azione completate nei termini

4. Prospettiva dello Sviluppo e della Crescita

Linea d'indirizzo - Aumento offerta residenziale e Sviluppo sinergie coi partner

Elenco progetti 2018	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
Interventi sul patrimonio edilizio	Aumento dell'offerta residenziale attraverso interventi di allestimento di nuove unità residenziali in gestione diretta o in convenzione, che ne garantiscano la piena e corretta fruibilità	Incremento di 10 unità residenziali
Incrementare l'azione sinergica coi partner istituzionali	Sviluppare ulteriormente le sinergie con l'Università Ca' Foscari, luav e Accademia Belle Arti per garantire l'ospitalità di studenti stranieri partecipanti a programmi di mobilità internazionale	Numero studenti stranieri

Gli indicatori di performance di tali obiettivi, unitamente agli uffici coinvolti e alle risorse impiegate, verranno indicati nel documento di aggiornamento 2018 del Piano della Performance, che aprirà il Ciclo stesso.

Daniele Lazzarini
Direttore ESU Venezia

Salvatore Castagnetta
Commissario Straordinario