

GIORNATA DELLA TRASPARENZA 9.12.2019

TRASPARENZA, STRUMENTO PER LA CULTURA DELLA LEGALITA'

**IL DIRITTO ALLO STUDIO: SERVIZI E INIZIATIVE
PERCORSO DI CONFRONTO E SCAMBIO**

LA VALUTAZIONE DELL'UTENTE E IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO

L'Amministrazione dell'ESU incontra una rappresentanza del mondo universitario

Conclusioni

Il 9 dicembre 2019 l'Amministrazione dell'ESU ha incontrato una rappresentanza degli studenti.

Viene introdotta dal Direttore dell'Ente una prima parte in materia di disposizioni riguardanti gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni che sono state riordinate in un unico corpo normativo con l'adozione del Codice della trasparenza (D.Lgs. 33/2013) emanato in attuazione di quanto previsto dalla legge anticorruzione (L. 190/2012),

Nell'ambito delle politiche contro la corruzione, la trasparenza delle pubbliche amministrazioni sta assumendo negli ultimi anni un ruolo centrale e rappresenta uno degli strumenti essenziali per garantire la legalità e il buon andamento dell'azione amministrativa, la lotta ai fenomeni di corruzione e una più efficace gestione delle risorse.

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

Scopo della Giornata è stato quello di avvicinare gli studenti (principali stakeholder) alle dinamiche dell'Ente ESU. 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.

Gli interventi da parte dei referenti dell'ESU sono stati mirati in particolare ai seguenti servizi offerti dall'Azienda e visibili tramite la consultazione nel sito ufficiale :

- Borse di studio
- Ristorazione
- Alloggi
- consulenza in sede psicologica, orientamento per la scelta scolastico-professionale.

La borsa di studio costituisce l'intervento diretto fondamentale del Diritto allo Studio Universitario come disposto dalla L.R. 8 del 7.04.1998 e viene attribuita mediante concorso pubblico in base alla valutazione dei requisiti economici e di merito (DPCM 9 aprile 2001). Le condizioni vengono quindi dettate annualmente dal DPCM e dalla DGR che la Regione approva con il Piano annuale degli interventi per l'a.a. di riferimento.

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 viene erogata parte in fruizione di servizi ristorazione e alloggio secondo le modalità previste dall'annuale bando di concorso, parte in denaro quali l'esonero dalle tasse universitarie e dalla tassa regionale per il diritto allo studio universitario; l'erogazione di un importo monetario varia 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).

Per quanto riguarda il servizio di ristorazione, emerge la richiesta di attivare una Convenzione per il servizio di ristorazione per gli studenti di Maria Ausiliatrice, tenuto conto della distante ubicazione del servizio attivo in Rio Novo. Da parte dell'Azienda è stata valutata la possibilità di avviare delle Convenzioni in zona Castello, tuttavia senza garantire un servizio mensa come quello della sede di Rio Novo.

Nel corso del 2019 l'Azienda ha fatto molti sforzi per la progettazione della ristrutturazione della residenza a Marghera. Inoltre, a causa degli episodi di acqua alta verificatisi a novembre e del conseguente allagamento delle camere di alcune residenze successivamente chiuse, le spese legate agli interventi di sistemazione si sono rese prioritarie.

Tra le altre cose, si segnala quanto incida positivamente su una corretta gestione delle strutture, l'importanza di avere residenze presidiate.

Per quanto riguarda la richiesta di una connessione Wifi più veloce, l'attivazione dell'Internet Key non ha ottenuto grandi consensi.

Viene illustrato il servizio del Centro di Orientamento e Consulenza psicologica - CUORI, che 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, metodo di studio, orientamento per la scelta scolastico-professionale. Il servizio è a disposizione per qualsiasi difficoltà che lo studente incontra, soprattutto quando si trova fuori sede. Qualsiasi segnalazione mail può essere inviata anche in Inglese.

L'Azienda si rende disponibile a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti, ad assicurare e favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dello studente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete e aggiornate sulle attività e i servizi offerti e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Qualsiasi suggerimento è utile, magari coinvolgendo quale interlocutore di riferimento, il Consigliere del nuovo CDA rappresentante degli studenti.