



REGIONE DEL VENETO

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

Relazione sulla Performance

Anno 2013

ESU VENEZIA

Azienda regionale per il Diritto allo Studio Universitario
Dorsoduro 3439/A - 30123 Venezia

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2013

1 . IL RIFERIMENTO NORMATIVO

Per la corretta contestualizzazione dell'esito della performance dell'Amministrazione, in riferimento all'anno 2013, è opportuno un preliminare richiamo al disposto normativo circa il Piano delle performance, ovvero al decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n°150, di attuazione della legge del 4 marzo 2009, n°15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni e nello specifico all'art. 10, che disciplina la necessità di adottare un piano, che individui gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisca gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, dia puntuale definizione degli obiettivi assegnati al personale ed espliciti i relativi indicatori di misurazione.

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono adottare per sviluppare il ciclo di gestione della performance, ovvero impostare un sistema mediante il quale attivare un processo di miglioramento continuo delle performance complessive ed individuali.

Il "Sistema di misurazione e valutazione della performance" è il documento dove le amministrazioni pubbliche esplicitano le caratteristiche del modello complessivo di funzionamento alla base dei sistemi di misurazione e valutazione che intende adottare; il "Piano della Performance" è l'ambito in cui le amministrazioni pubbliche evidenziano gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire.

La "Relazione sulla performance" è il documento in cui le amministrazioni pubbliche evidenziano i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai target attesi, rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Preliminarmente, si evidenzia che il piano delle performance dell'Esu di Venezia per l'anno 2013 è stato definito in maniera funzionale agli indirizzi e agli obiettivi strategici ed operativi assegnati dal Consiglio di Amministrazione con Delibera del 24/09/2012 n. 7 che approvava il Piano delle performance 2012-2014, ed in particolare gli aggiornamenti operati per l'anno 2013 con Delibera del CdA n. 19 del 19 luglio 2013, e successiva modifica approvata con Delibera del CdA n.25 del 12 settembre 2013.

Ciò premesso, nel redigere la Relazione sulla performance sono state seguite, in linea di massima, le linee guida fornite dalla CIVIT sulla struttura del documento, sulla base delle quali la Relazione è stata strutturata in modo da evidenziare nella prima parte un nucleo di informazioni di interesse per cittadini e stakeholders, dalle quali trarre una sintesi sui principali dati dimensionali e organizzativi dell'Azienda ESU e sui risultati di maggiore impatto.

Una seconda parte in cui si dà conto in dettaglio dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi strategici e gestionali su performance e trasparenza e sul grado di differenziazione dei giudizi nella valutazione degli obiettivi individuali.

Una terza parte nella quale si documentano i risultati ottenuti sull'andamento del bilancio e sul fronte della riduzione dei costi di funzionamento.

A garanzia della trasparenza, la Relazione sulla performance 2013 sarà pubblicata sul sito istituzionale www.esuvenezia.it nella sezione "Amministrazione Trasparente".

La Relazione viene così articolata:

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE E INDICE
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI *STAKEHOLDER* ESTERNI
 - 2.1. Il contesto esterno di riferimento
 - 2.2. L'amministrazione
 - 2.3. I risultati raggiunti
 - 2.4. Le criticità e le opportunità
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI
 - 3.1. Albero della *performance*
 - 3.2. Obiettivi strategici
 - 3.3. Obiettivi e piani operativi
- 4 . RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ
- 5 . PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA *PERFORMANCE*
 - 6.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità
 - 6.2. Punti di forza e di debolezza del ciclo della *performance*

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STUDENTI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI

2.1 IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO

Il Diritto allo Studio Universitario in Italia è previsto dall'art. 34 della Costituzione con le seguenti parole: "i capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi" e "la repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso". Per diversi decenni le università hanno svolto funzioni di sostegno agli studenti attraverso le Opere Universitarie, già istituite con regio decreto del 31 agosto 1933 n. 1592, art. 198 e successive modifiche, che erano organismi strumentali delle Università stesse, preposti allo svolgimento di attività di sostegno agli studenti bisognosi, in applicazione del quale sono nate le Case dello Studente.

Solo nel 1977 con il DPR n. 616, all'art. 44, le Opere Universitarie sono state trasferite alle Regioni con le relative funzioni amministrative esercitate dallo Stato in materia di assistenza scolastica a favore degli studenti universitari. Successivamente con legge regionale 22 ottobre 1982, n. 50, l'Opera Universitaria diventa ESU Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario e, nel 1991, con la legge n. 390 recante le "Norme sul diritto allo Studio Universitario" all'art. 3, vengono ripartiti gli interventi secondo il seguente schema:

- allo Stato spetta l'indirizzo, il coordinamento e la programmazione degli interventi in materia di Diritto allo Studio Universitario;
- alle Regioni spetta l'attivazione degli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per la concreta realizzazione del diritto agli studi universitari;
- alle Università spetta l'organizzazione dei propri servizi, compresi quelli di orientamento e di tutorato, in modo da rendere effettivo e proficuo lo studio universitario.

Con il Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n. 68 la Legge 2 dicembre 1991 n. 390, ad eccezione dell'art. 21, viene abrogata e le attribuzioni ed i compiti dello Stato, delle Regioni, delle Università e delle Istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica vengono ridefiniti nell'art. 3 con il quale si afferma che:

- ferma restando la competenza esclusiva dello Stato in materia di determinazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP), al fine di garantirne l'uniformità e l'esigibilità su tutto il territorio nazionale, le regioni esercitano la competenza esclusiva in materia di diritto allo studio, disciplinando e attivando gli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per il concreto esercizio di tale diritto.
- le università e le istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nei limiti delle risorse disponibili nei propri bilanci:
 - a) organizzano i propri servizi, compresi quelli di orientamento e di tutorato, al fine di realizzare il successo formativo degli studi;
 - b) promuovono le attività di servizio di orientamento e di tutorato delle associazioni e cooperative studentesche e dei collegi universitari legalmente riconosciuti, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del decreto-legge 25 settembre 2002, n. 212, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 novembre 2002, n. 268;

- c) agevolano la frequenza ai corsi, nonché lo studio individuale, anche mediante l'apertura in ore serali e nei giorni festivi di biblioteche, laboratori e sale studio;
- d) promuovono, sostengono e pubblicizzano attività culturali, sportive e ricreative, mediante l'istituzione di servizi e strutture collettive, anche in collaborazione con le regioni, le province autonome di Trento e di Bolzano, avvalendosi delle associazioni e cooperative studentesche e promuovendo, eventualmente, le attività di servizio svolte da quest'ultime;
- e) curano l'informazione circa le possibilità offerte per lo studio e la formazione, con particolare attenzione ai programmi dell'Unione Europea e internazionali al fine di favorire la mobilità degli studenti, e pubblicizzano gli interventi in materia di diritto allo studio;
- f) promuovono interscambi di studenti con università italiane e straniere, anche nell'ambito di programmi europei e internazionali, in conformità alle vigenti disposizioni in materia di riconoscimento di corsi e titoli;
- g) sostengono le attività formative autogestite dagli studenti nei settori della cultura e degli scambi culturali, dello sport, del tempo libero, fatte salve quelle disciplinate da apposite disposizioni legislative.

L'esistenza dell'ESU di Venezia trova il suo significato nella carta costituzionale, nel Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n. 68 e nella legge regionale 7 aprile 1998, n.8.

L'attuazione del diritto allo studio universitario avviene nel rispetto del pluralismo delle istituzioni e degli indirizzi culturali, in conformità agli obiettivi posti dalla programmazione nazionale e regionale e ai relativi strumenti attuativi. L'Azienda coinvolge nel suo governo la Regione Veneto, le Università di Venezia e gli studenti.

I destinatari degli strumenti e dei servizi del diritto allo studio sono gli studenti iscritti ai corsi di istruzione superiore nella regione in cui ha sede legale l'università o l'istituzione di alta formazione artistica, musicale e coreutica.

I destinatari dei LEP sono gli studenti che rispondono ai previsti requisiti di eleggibilità iscritti ai corsi di istruzione superiore e di alta formazione artistica, musicale e coreutica attivati dalle università e dalle istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nonché ai corsi attivati dalle Scuole superiori per mediatori linguistici abilitate a rilasciare titoli equipollenti a tutti gli effetti ai diplomi di laurea conseguiti presso le università.

Nell'erogazione dei LEP agli studenti è garantita la parità di trattamento, indipendentemente dalla regione o provincia autonoma di provenienza.

Gli studenti stranieri, gli apolidi e i rifugiati politici usufruiscono degli strumenti e dei servizi del diritto allo studio, secondo le vigenti disposizioni di legge.

L'ambito in cui si muove l'Azienda è quello dei servizi relativi al DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO, finanziato dalla Regione Veneto nell'intento di garantire le migliori possibilità e condizioni agli studenti delle Università di Venezia, per il loro percorso di formazione.

MISSIONE, Costituzione Italiana:

ART. 34 *La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.* **Legge Regione Veneto n. 8 del 1998 istituisce l'ESU.**

VISIONE, 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

SOSTENIBILITA', l'intervento è rivolto alla generalità degli studenti

EFFICACIA, creazione di valore aggiunto, gestito sotto condizione di efficacia ed efficienza

SOLIDARIETA', tutela degli studenti in condizioni di particolare disagio

MERITOCRAZIA, orientato al merito, prima che al reddito

SUSSIDIARIETA', valorizza le esperienze presenti nel territorio

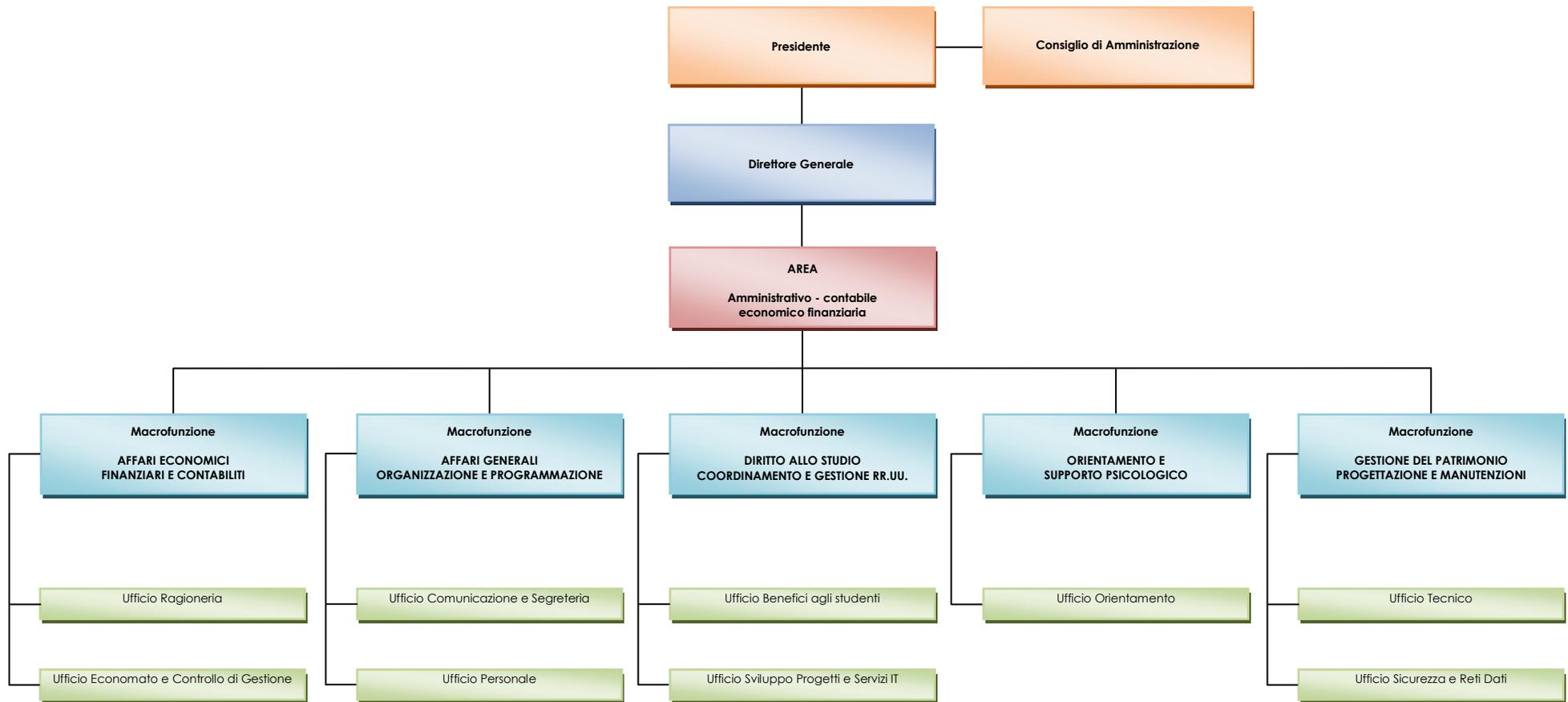
INTERNAZIONALIZZAZIONE, favorita la mobilità e lo scambio a livello internazionale

Gli **STAKEHOLDERS** dell'Esu di Venezia sono :

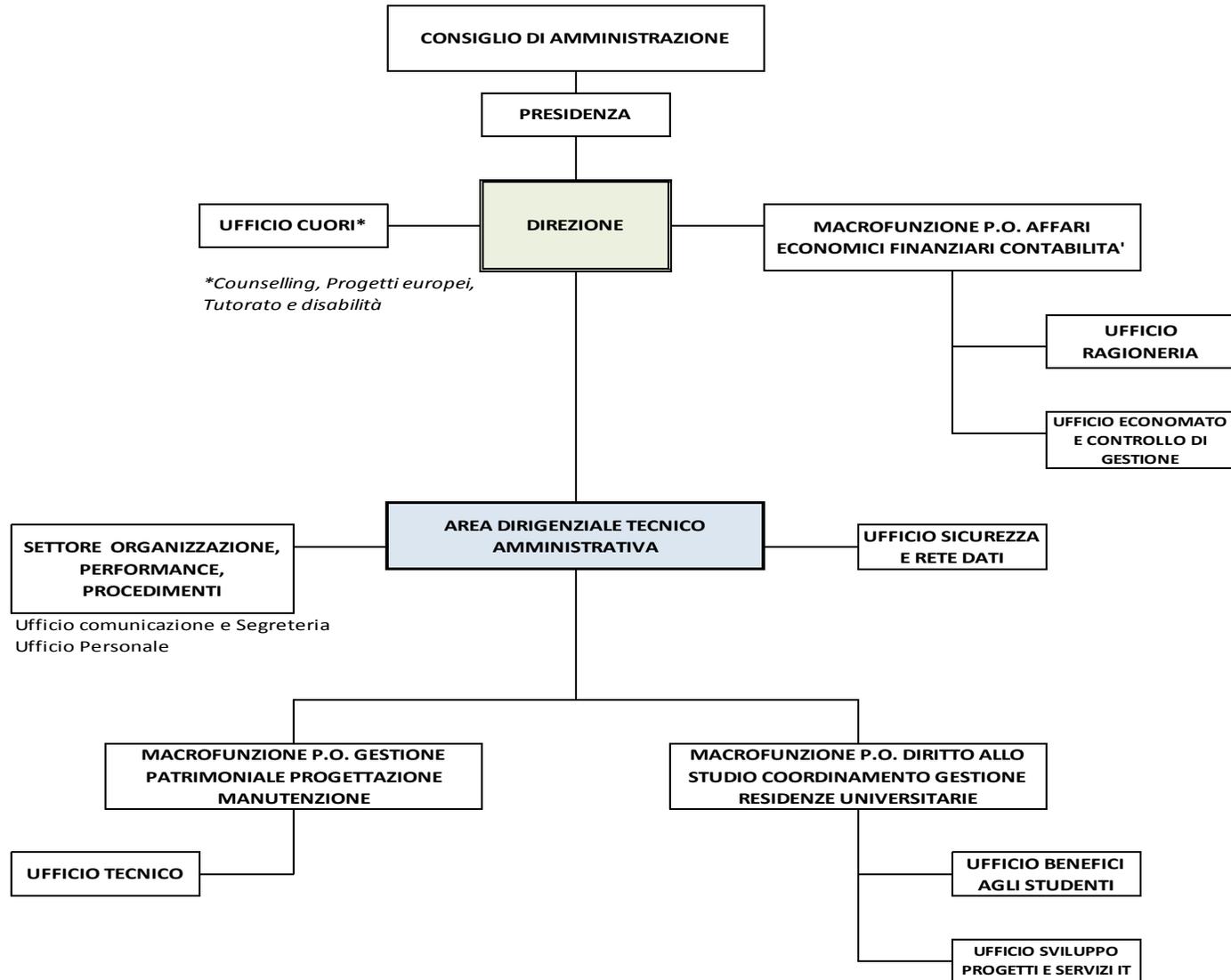
1. *Gli studenti universitari e le loro famiglie e tutti i ragazzi che hanno voglia di iniziare un percorso d'istruzione universitaria.*
2. *Tutte le persone appartenenti al mondo accademico.*
3. *Le Università cittadine – Cà Foscari, IUAV, Accademia di Belle Arti e Conservatorio.*
4. *Le istituzioni pubbliche (Comune di Venezia, Regione del Veneto, Stato.*
5. *I fornitori ed i partner dell'Azienda.*
6. *I cittadini .*

2.2 L'AMMINISTRAZIONE

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



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



2.3 I RISULTATI RAGGIUNTI

SERVIZIO ABITATIVO

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. L'Azienda nel 2013 ha messo a disposizione **n. 602 posti letto**, di cui **n. 594** a Venezia e **n. 8** a Treviso.

L'importante incremento nell'offerta deve ricondursi all'apertura della nuova residenza universitaria ai Crociferi che permette all'Amministrazione di offrire 106 nuovi posti letto, e la modifica della tipologia di alcune stanze della residenza Junghans da doppia a tripla come da autorizzazioni ricevute da ASL e Comune di Venezia.

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

L'assegnazione avviene secondo la priorità assegnata dalle singole graduatorie ed in ordine di graduatoria, tenendo conto della vicinanza tra la Facoltà frequentata ed i posti alloggio disponibili nelle singole residenze. Una quota dei posti letto è riservata agli studenti partecipanti ad un programma di mobilità internazionale presso gli atenei veneziani. I posti liberi successivamente all'assegnazione agli aventi diritto in base al Bando, vengono assegnati con la procedura extra-concorso aperta a tutti gli studenti. Nel 2012 **la percentuale degli idonei assistiti e accolti nelle residenze è stata del 100%**.

Dall'anno accademico 2012/2013, inoltre, è entrata a pieno regime la convenzione sottoscritta con l'Ater di Venezia (n° 15/2011) che ha permesso un ulteriore incremento di n. 20 posti letto. Nell'a.a. 2013/2014, per soddisfare le frequenti e numerose richieste degli studenti universitari privi (totalmente o parzialmente) dei requisiti per accedere ai posti letto a tariffa calmierata, sono stati siglati degli accordi con alcune strutture ricettive private per aumentare l'offerta di altri **n. 88 posti letto**.



SERVIZIO RISTORAZIONE

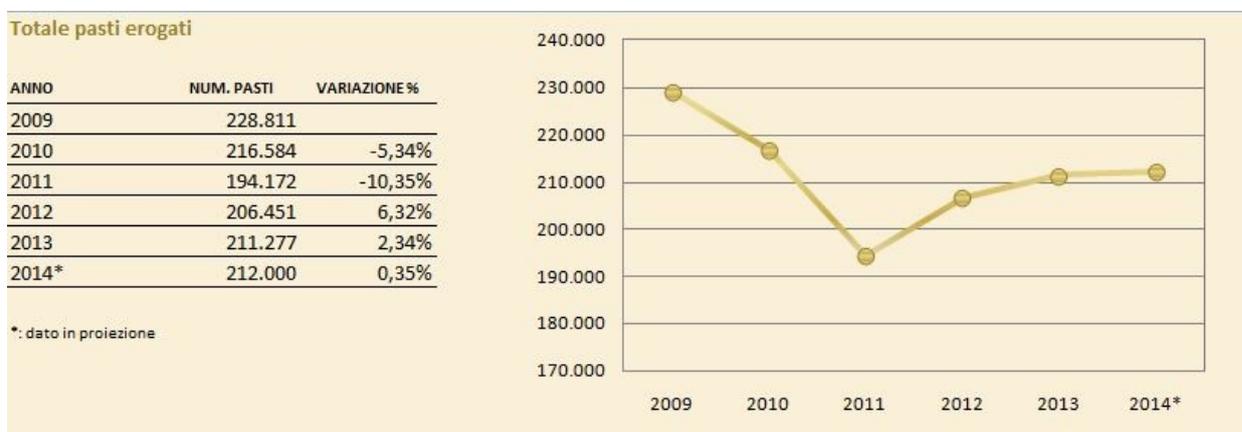
Il servizio di ristorazione si rivolge alla generalità degli studenti delle Università di Venezia (Iuav e Ca' Foscari), agli iscritti alle Accademie di Alta Formazione Artistica e Musicale e a chi frequenta corsi di specializzazione, master e dottorati di ricerca.

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

Nel corso dell'anno 2013 sono stati forniti complessivamente **n. 211.277 pasti** con un **incremento del 2.34%** rispetto al 2012, invertendo un trend negativo iniziato dal 2007.

Dei 26.951 studenti iscritti alle Università veneziane (il dato si riferisce all'a.a. 2012/2013) n. 10.643 hanno usufruito almeno una volta del servizio di ristorazione dell'ESU di Venezia; i pasti erogati gratuitamente agli studenti vincitori/idonei di borsa di studio sono stati complessivamente n. 70.674.

Gli **studenti assistiti rappresentano circa l'95%**, degli utenti complessivi mentre il restante **5% sono studenti con altre fasce** o utenti convenzionati.



BORSE DI STUDIO

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

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

La borsa di studio prevede i seguenti benefici economici:

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

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

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

L'Azienda, oltre alle borse di studio ed ai servizi connessi (ristorazione e alloggio), interviene a favore degli studenti con l'erogazione di sussidi straordinari destinati a porre rimedio a situazioni di improvviso e particolare disagio economico e/o familiare, tali da ostacolare o compromettere la prosecuzione degli studi. Tale contributo è concesso agli studenti che non siano beneficiari di altre provvidenze monetarie, ed è erogabile fino al raggiungimento del primo anno fuori corso; nel corso del 2013 sono stati concessi n. 2 sussidi straordinari. Un altro particolare sostegno di natura economica indiretta consiste nel prestito fiduciario, nel corso del 2013 nessun prestito fiduciario è stato erogato. Infine vi sono i contributi per la mobilità internazionale che nel 2013 sono stati n. 3.

Numero borse di studio erogate

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

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



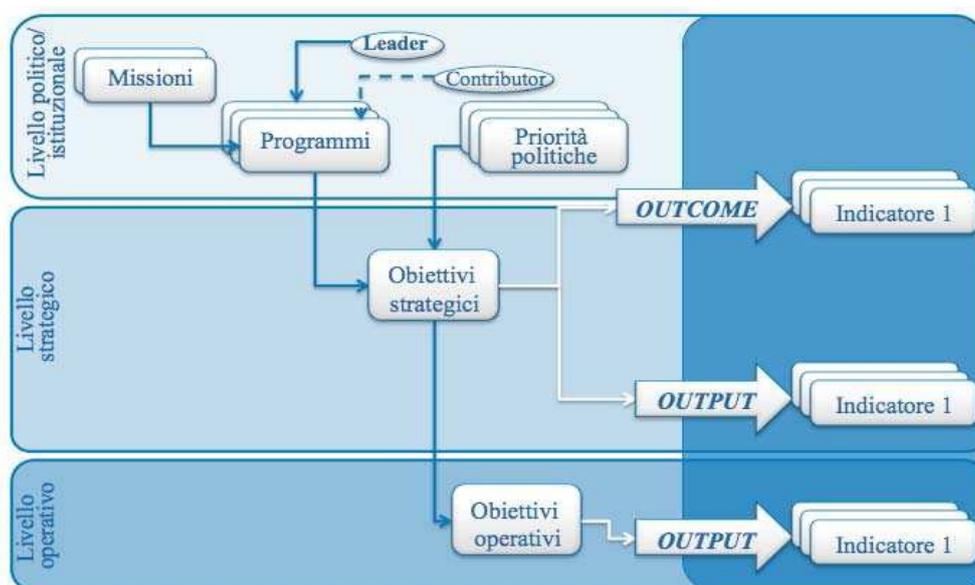
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1 OBIETTIVI STRATEGICI

Come in precedenza ricordato, il piano della performance dell'Esu di Venezia, per il triennio 2012-2014, è stato definitivamente approvato dal CDA con Delibera n. 7 del 24/09/2012.

L'aggiornamento per l'anno 2013 è stato approvato con Delibera del CdA n. 19 del 19 luglio 2013, e successivamente modificato con Delibera del CdA n. 25 del 12 settembre 2013.

La formazione degli obiettivi strategici dell'Ente e la declinazione in obiettivi operativi alla struttura amministrativa ha rispettato lo schema sottoriportato, individuando quattro prospettive d'intervento.



PROSPETTIVA ECONOMICA-FINANZIARIA

- *Garanzia dell'equilibrio di bilancio dell'anno di competenza.*
- *Sostegno ai piani di edilizia universitaria – ex Caserma Manin, Santa Marta, San Giobbe e via Torino, con le Università e gli enti territoriali competenti.*

PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE

- *Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria*
- *Valutazione della possibilità di sinergia con le Università e gli Enti territoriali competenti per l'implementazione di un sistema informatico integrato e condiviso per l'accesso ai servizi dedicati agli studenti*

PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI

- Adempimenti legati alla normativa sulla trasparenza e anticorruzione
- Sostenibilità ambientale attività aziendale e politiche di risparmio energetico

PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

- Interventi sul patrimonio edilizio
- Trasferimento degli uffici sede Dorsoduro 3861 presso piano primo palazzo Badoer
- Attivazione di progetti finanziati dall'Unione Europea o da altre Istituzioni

3.2. OBIETTIVI E PIANI OPERATIVI

OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO DA RAGGIUNGERSI	INDICATORI DI PERFORMANCE	RISULTATO RAGGIUNTO
1 - Garanzia dell'equilibrio di bilancio dell'anno di competenza	Analisi e promozione di una politica tariffaria dei servizi tesa a contribuire alla sostenibilità finanziaria dell'Azienda nel rispetto della normativa nazionale e regionale	Ottimizzazione rapporti costi benefici nella gestione dei servizi ristorativi e alloggiativi.	PERIODICITA' ANALISI Valore max: bimensile Valore min: semestrale	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi per pubblicazione amm.ne trasparente • Analisi costi medi in sede riparto fondo di funzionamento regionale • Analisi ufficio di ristorazione • Dati istat per i comune di Venezia • Schede proventi stato di avanzamento • Verifiche periodiche giacenze di cassa
	Prime iniziative per l'implementazione del nuovo sistema contabile previsto dal D.lgs.118/2011	Organizzazione e partecipazione alla fase iniziale di studio e comprensione delle novità contabili introdotte dal nuovo sistema	PREDISPOSIZIONE REGOLAMENTO Valore max: approvazione regolamento Valore min: studio normativa	<p>La predisposizione del regolamento non è stato effettuato in quanto la regione ha richiesto ed ottenuto il rinvio dei termini per l'adeguamento alle disposizioni previste dalla D.lgs 118. Essendo Esu una azienda strumentale della regione Veneto, deve attenersi alle disposizioni della legge di contabilità che sarà adottata dalla stessa regione.</p> <p>Lo studio della normativa è stata portata a termine</p>
	Programma di acquisti e sostituzioni delle dotazioni delle Residenze universitarie.	Acquisti di forniture necessarie al reintegro delle dotazioni di arredi e corredi delle Residenze universitarie	TASSO DI UTILIZZO RISORSE DISPONIBILI Valore max: 100% Valore min: 50%	<p>La percentuale di realizzo di spese correnti relative ad acquisti e a sostituzione di dotazioni varie, presso le RR.UU., è stata pari al 100%, rispetto allo stanziamento di bilancio. Tutte le richieste ordinarie pervenute sono state, comunque, soddisfatte.</p> <p>La percentuale di realizzo degli investimenti, invece, spesso dipende dal verificarsi di fattori esterni che possono venire condizionati dall'Area Finanziaria, solo in minima parte. La previsione iniziale per acquisti di mobili/arredi ammontava a euro 23.731,30. Lo stanziamento è stato oggetto di due variazioni in diminuzione per sostenere la spesa, particolarmente impegnativa, riguardante un intervento strutturale della R.U. Abazia. Sono stati comunque acquistati 200 "guanciali ignifughi" ed altre varie.</p>
	Azioni rivolte alla massimizzazione delle entrate	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento del livello di entrate straordinarie al 	ENTRATE STRAORDINARIE Valore max: 300,00 €	Realizzate entrate per complessivi euro 378.198,94

	attraverso il pieno sfruttamento delle risorse abitative e ristorative disponibili (gestione estiva).	livello dell'esercizio precedente. • Attività costante di monitoraggio e adozione dei necessari provvedimenti in caso di scostamento dall'equilibrio di bilancio.	Valore min: 270,00 €	La percentuale di riempimento delle strutture è stata del 95%. Sono aumentati gli ospiti a tariffa piena.
2. Sostenere in via prioritaria i piani di edilizia universitaria – ex Caserma Manin, Santa Marta, San Giobbe e via Torino, con le Università e gli enti territoriali competenti	Ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse per partecipare anche al sostegno dei piani di edilizia residenziale universitaria	Coinvolgimento del dirigente e delle P.O. nella fase programmatica delle risorse (umane e finanziarie).		Mantenimento del finanziamento di euro 500.000,00 - DGR 2289 del 10.12.2013 – Programma regionale per l'edilizia residenziale pubblica 2007-2009 – Scadenza a pena di decadenza beneficio. 30.6.2014 inizio lavori Ru Abazia - 31.12.2014 ultimazione lavori
3 - Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria	Aumento dell'offerta residenziale di una percentuale pari o superiore al 10% in condizione di sostenibilità finanziaria	Raggiungimento della quota di 600 posti alloggio offerti e assegnati.	QUOTA POSTI ALLOGGIO ASSEGNATI Valore max: 600 Valore min: 540	L'offerta residenziale è aumentata da 546 posti dell'a/a 2012/13 a 690 dell'a/a 2013/14. L'aumento è stato quindi pari al 26,37%
	Mantenimento dell'offerta ristorativa ai livelli dell'anno precedente stante gli stanziamenti di bilancio.	Mantenimento della soglia dei 200.000 pasti annui	CONSISTENZA PASTI EROGATI Valore max: 200.000 Valore min: 190.000	L'offerta ristorativa quantificata in 211.277 pasti è aumentata, rispetto l'anno precedente, del 2.34%
	Avvio, come da accordo operativo, della nuova residenza universitaria "Ai Crociferi".	Gestione assegnazione dei 106 nuovi posti letto.	QUOTA POSTI ALLOGGIO ASSEGNATI Valore max: 106 Valore min: 95	Rispettate tutte le scadenze fissate per l'assegnazione dei posti letto agli aventi diritto all'apertura della residenza con l'avvio del nuovo anno accademico: 15 settembre. 106 posti letto.
	Indagini di customer satisfaction	Una campagna completa di customer satisfaction per il servizio alloggi e una per il servizio ristorativo	NUMERO DI RILEVAZIONI ALLOGGI Valore max: 550 Valore min: 400 RISTORAZIONE Valore max: 2 Valore min: 1	Residenze Il progetto ha comportato una prima fase di analisi delle buone pratiche e degli strumenti in uso presso altri Esu, e la distribuzione di un questionario sui fattori di qualità percepiti. A questa parte quantitativa segue una parte per i commenti ed i suggerimenti. Il questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti è stato sottoposto agli alloggiati presso le residenze universitarie. Il progetto prosegue nel 2014 con l'analisi dei dati e con una relazione per la Direzione. Ristorazione. condotte due campagne di indagine sul gradimento del Servizio, relativamente a due punti Mensa (Rio Novo e Fortunato Irene alla Giudecca). Le modalità di fruizione del Servizio indagate sono oggetto di una analisi dei dati di tipo statistico. Il progetto prosegue nel 2014 e si completa con una relazione inviata alla Direzione.
	Attivazione e/o gestione di progetti finanziati con fondi europei o di altre istituzioni	Avvio e gestione di almeno due progetti finanziati con risorse pubbliche	NUMERO PROGETTI Valore max: 2 Valore min: 1	1. Progetto Leonardo da Vinci PLM "Design Your Future"; 2. Progetto per Volontari in Servizio Civile Nazionale "Nuovo Laboratorio Orientatori"; 3. Progetto FEI a finanziamento comunitario CIVIS III per l'integrazione degli studenti stranieri.

<p>4 - Implementazione di un sistema informatico integrato e condiviso per l'accesso ai servizi dedicati agli studenti in sinergia con Università ed Enti territoriali</p>	<p>Coordinamento con università, enti territoriali e Tesoriere, propedeutico allo sviluppo di un progetto integrato per l'accesso ai servizi universitari</p>	<p>Proseguimento nell'attività di coordinamento tra gli attori coinvolti</p>	<p>INCONTRI Valore max: 4 Valore min: 2</p>	<p>Studio di fattibilità e stima dei costi per il progetto di integrazione delle chipcard K2 mifare rilasciate da Banca Popolare di VERONA NEI SISTEMI MENSA Esu Venezia</p>
<p>5 – Interventi sul patrimonio edilizio</p>	<p>Piano Triennale 2013 – 2015 Elenco annuale delle opere pubbliche 2013</p> <p>1. Climatizzazione Mensa e Uffici Rio Novo</p> <p>2. a) Ristrutturazione primo piano palazzo Badoer b) Trasferimento degli uffici sede Dorsoduro 3861 presso secondo piano palazzo Badoer</p> <p>3. Intervento di impermeabilizzazione della RU Abazia, con realizzazione vasca cemento armato e opere varie</p>	<p>1) Climatizzazione Mensa e Ufficio rio Novo – intervento interamente da completarsi</p> <p>*2 -A) Ristrutturazione primo piano palazzo Badoer con creazione spazi per dipendenti e studenti – Sgombero locali, progettazione, richiesta di autorizzazioni per avvio lavori</p> <p>*2 -B) completamento del trasferimento e sgombero dei locali entro il 31 dicembre 2013</p> <p>3) Intervento di impermeabilizzazione progettazione preliminare e avvio procedura appalto integrato</p>	<p>NUMERO INTERVENTI (come descritti) Valore max: 3 Valore min: 1</p>	<p>1. Climatizzazione Mensa e Uffici Rio Novo CONCLUSO. Conseguimento obiettivo al 100%</p> <p>2. a) Ristrutturazione primo piano palazzo Badoer. CONCLUSO ad esclusione della ristrutturazione dei servizi igienici (per portatori di handicap) con corrispondente ampliamento impianto fognario + del rifacimento impianto antincendio + del cambio destinazione d'uso. . Conseguimento obiettivo al 100%</p> <p>2. b) Trasferimento degli uffici sede Dorsoduro 3861 presso secondo piano palazzo Badoer. CONCLUSO. Conseguimento obiettivo al 100%</p> <p>3. Intervento di impermeabilizzazione della RU Abazia, con realizzazione vasca in cemento armato e opere varie. Istruttoria e conferimento incarico della progettazione Preliminare + indizione di gara "Appalto per la Progettazione Definitiva ed Esecutiva e Lavori di ristrutturazione per la messa in sicurezza contro il fenomeno dell'acqua alta; impermeabilizzazione del piano terra, completa di dispositivi supplementari, dipintura e ripristino delle fessure, R.U.Abazia (Avviso pubblico di manifestazione di interesse, sorteggio, indizione gara con offerte da ricevere il 28/04/2014) + ottenuta proroga fine lavori al 31/12/2014. Conseguimento obiettivo al 100%</p>
<p>6. Sostenibilità ambientale attività aziendale e politiche di risparmio energetico</p>	<p>Coinvolgimento e sensibilizzazione della struttura amministrativa all'adozione e promozione di iniziative volte a garantire una sostenibilità ambientale dell'attività dell'azienda e al risparmio energetico.</p>	<p>Organizzazione di almeno tre incontri con il personale per l'illustrazione delle iniziative adottate o da adottarsi per l'incremento del livello di sostenibilità ambientale dell'azienda</p>	<p>VERIFICHE FINALI Valore max: 3 Valore min: 2</p>	<p>a) rifiuti "riduzione riciclo e riuso"-progetto differenziata junghans b) energia "uso bene la mia energia". c) alimentazione "mangio e bevo sano" I progetti sono serviti all'azienda per comunicare al personale coinvolto un diverso approccio ai temi della sostenibilità e del risparmio energetico e a stimolare una riflessione sul peso delle piccole scelte di consumo quotidiane</p>
<p>7. Normativa trasparenza e anticorruzione</p>	<p>Adempimenti introdotti dalle nuove normative in tema di trasparenza e anticorruzione</p>	<p>Adeguamento delle procedure amministrative aziendali alle disposizioni di legge: nomina responsabile, circolare, piano triennale trasparenza e piano triennale anticorruzione, implementazione sito web aziendale.</p>	<p>NUMERO ADEMPIMENTI Valore max: 5 Valore min: 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione sezione sito internet Amministrazione Trasparente. • Nomina Responsabile Trasparenza e anticorruzione. • Approvazione Programma Triennale per la trasparenza 2013 – 2015. • Verifica pubblicazione e attestazione OIV al 30/09/2013. • Verifica pubblicazione e attestazione OIV al 30/09/2013. • Adozione codice comportamento dipendenti ESU.

IL DETTAGLIO DELLA PERFORMANCE

PROSPETTIVA ECONOMICO-FINANZIARIA

Il **primo obiettivo strategico** è costituito dalla **garanzia dell'equilibrio di bilancio dell'anno di competenza**. Di seguito le tabelle dimostrative del mantenimento dell'equilibrio finanziario:

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

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

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

Il secondo obiettivo è il sostegno dei piani di edilizia universitaria – ex Caserma Manin, Santa Marta, San Giobbe e via Torino, con le Università e gli enti territoriali competenti.

L'obiettivo operativo consisteva nella rimodulazione della destinazione di un contributo regionale in conto capitale di € 500.000,00, vincolato inizialmente al recupero della residenza universitaria Adriatic (DGR 935 del 23/03/2010). Ci si poneva anche l'obiettivo di evitare il rischio dell'eliminazione del contributo per la scadenza perentoria di inizio lavori fissato al 31/12/2012.

L'ESU di Venezia si è confrontato con l'Assessorato competente e con l'unità progetto per l'edilizia abitativa, da fine settembre 2012 a fine febbraio 2013, per raggiungere l'obiettivo del mantenimento dell'assegnazione.

In CDA di ESU sono state approvate in particolare due delibere: n. 11 del 13/12/2012 e n. 2 del 24/01/2013 che fissano le priorità di intervento. Vari sono stati gli incontri e le note di precisazione e di replica intercorse (lettera Presidente ESU n. 3035 del 27/09/2012 e 3083 del 04/10/2013, lettera Direttore n. 3410 del 06/11/2012 e n 352 del 30/01/2013, lettere varie del Dirigente regionale dell' U.P. edilizia abitativa).

La vicenda si conclude con esito positivo, in quanto il finanziamento regionale di € 500.000,00 a favore di ESU, è stato confermato, e si è riusciti a mantenere per un ulteriore anno (scadenza 2014).

Gli interventi così finanziati sono stati inseriti nel Programma annuale delle attività dell'anno 2013 e saranno inserite nel Piano Triennale delle opere pubbliche appena sarà formalizzata l'approvazione con apposita Delibera della Giunta Regionale.

Con DGR n. 935 del 23.03.2013 è stato concesso all'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario - E.S.U. di Venezia, un cofinanziamento di euro 500.000,00 per la realizzazione della nuova residenza universitaria in Venezia/Marghera, nell'ambito del "Programma regionale per l'edilizia residenziale pubblica 2007-2009".

Con DGR n. 706 del 14.05.2013, la Giunta regionale ha rilocalizzato il sopracitato contributo di euro 500.000,00 concesso all'E.S.U. di Venezia, per la realizzazione dei seguenti interventi:

- a) intervento di recupero della Residenza "Abbazia" in Venezia - impermeabilizzazione dell'immobile ed installazione sistemi di pompaggio dell'acqua alta (contributo di euro 395.000,00);
- b) intervento di ristrutturazione dell'appartamento "Ca' della Zorza" in Venezia, per la creazione di n. 6 posti letto in favore degli studenti universitari, nonché esecuzione, per il medesimo immobile, delle verifiche di rischio statico prevista dalla vigente normativa (contributo di euro 105.000,00);

Con la citata DGR n. 706/2013, la Giunta regionale ha stabilito che il contributo assegnato non potrà eccedere in alcun modo il 70% del costo totale degli interventi sostenuti, a norma di quanto espressamente previsto dal "Programma regionale per l'edilizia residenziale pubblica 2007-2009", ed ha fissato inoltre, pena la decadenza dal beneficio, al:

- 31/12/2013 il termine per l'inizio dei lavori;
- 30/06/2014 il termine per l'ultimazione dei medesimi;

Con nota prot. n. 2532 del 17.09.2013 l' E.S.U. di Venezia ha chiesto le seguenti proroghe per la concreta esecuzione degli interventi:

- 30.06.2014 per l'inizio dei lavori;

- 30.12.2014 per l'ultimazione dei medesimi;

motivando la richiesta, sostanzialmente, con la necessità di avere libera la residenza universitaria da alloggiati borsisti, per motivi di incolumità pubblica e di sicurezza del cantiere (per quanto attiene la "Residenza Abbazia") nonché con la difficoltà di materiale reperimento delle risorse necessarie per consentire la regolare esecuzione delle opere.

Con deliberazione della Giunta regionale n. 2289 del 10 dicembre 2013 sono state interamente accolte le richieste di proroga dell'Esu di Venezia.

PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE

Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria.

Servizio alloggio dell'anno 2013

Si è realizzato l'aumento dell'offerta di posti letto in sostenibilità finanziaria come prevista a Bilancio di previsione sia in gestione diretta e sia in gestione a convenzione. Il numero dei posti letto dell'anno 2012 erano 546, mentre nell'anno 2013 l'offerta abitativa è stata di 690 posti letto con un incremento pari al 26,37%.

OFFERTA ABITATIVA COMPLESSIVA PER ANNO		
ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI	variazione
2006-2007	490	
2007-2008	464	-5%
2008-2009	455	-2%
2009-2010	455	0%
2010-2011	455	0%
2011-2012	455	0%
2012-2013	546	20%
2013-2014	690	26,37%

Di seguito si riepiloga l'offerta abitativa per residenza:

OFFERTA ABITATIVA - N. POSTI PER RESIDENZA (ANNO 2013)			
RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	245	35,50%
Crociferi	Disponibilità posti alloggio per convenzione	106	15,36%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	61	8,84%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	52	7,53%
Abazia	Proprietà	46	6,66%
S. Tomà	Conc. Gratuita (Ca' Foscari)	44	6,37%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	2,89%
Appartamenti ATER	Locazione da ATER	20	2,89%
Appartamenti TV	Locazione da privati	8	1,16%
Residenze in convenzione	convenzione	88	12,75%
TOTALE		690	100%

Servizio ristorazione anno 2013

Il numero dei pasti obiettivo per l'anno 2013 è stato fissato nella soglia di 200.000. Al 31/12/2013 sono stati erogati 211.277 confermando il trend di crescita avviato nell'anno 2012 con un incremento del 2,34%. .

Di seguito la tabella dei pasti erogati dal 2007 al 2013.

TOTALE PASTI EROGATI		
ANNO	NUM. PASTI	VAR %
2007	321.476	
2008	245.534	-23,62%
2009	228.811	-6,81%
2010	216.584	-5,34%
2011	194.172	-10,35%
2012	206.451	6,32%
2013	211.277	2,34%

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

Tra le azioni ordinarie, gestite e coordinate dall'Ufficio Sviluppo Progetti e Servizi IT, si ricordano: la gestione sistemistica della sala server principale e secondaria; l'helpdesk di primo livello sugli applicativi in hosting ed acquistati, di primo e secondo livello su

quelli a sviluppo interno; la gestione del pacchetto software dedicato al diritto allo studio; la gestione hardware e software del sistema mensa; l'attività di manutenzione ordinaria e di adeguamento procedure per tutti gli applicativi sviluppati in housing; gli aggiornamenti, backup e adeguamenti al portale Housing Office, sviluppato e in gestione condivisa con Ca' Foscari per il booking degli studenti Erasmus; la prosecuzione del progetto di diffusione della navigazione in mobilità tramite internet key per gli studenti universitari del veneziano.

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

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

PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI

Adempimenti legati alla normativa sulla trasparenza e 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:

1. sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento;
2. 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;
3. prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità.

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

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

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

Anticorruzione

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

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

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

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

Codice di Comportamento

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

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

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

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

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

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

Sostenibilità ambientale attività aziendale e politiche di risparmio energetico

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

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

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

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

Durante l'anno si è predisposto un programma di lavoro, che – con l'aiuto degli studenti della Scuola Internazionale di Grafica di Venezia – è stato denominato "Yes I

Care, io studio e amo Venezia e il mio pianeta", che mira a migliorare complessivamente la sostenibilità delle proprie attività con interventi concreti.

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

Nel 2013 è stato avviato un progetto pilota di monitoraggio dei consumi energetici (gas naturale, energia elettrica, acqua) presso la Residenza Universitaria Ragusei. L'obiettivo principale consisteva nel controllo energetico degli edifici, dal quale ricavare un'accurata descrizione quali-quantitativa degli aspetti energetici utile a fornire al management aziendale gli elementi necessari per predisporre azioni efficaci e incisive, realizzando significativi risparmi economici e diminuire l'impatto ambientale. L'attività di monitoraggio è ancora in corso e si concluderà con la fine della stagione invernale nel mese di marzo 2014. Le prime verifiche hanno permesso di formulare alcune osservazioni finalizzate a conseguire immediati risparmi energetici.

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

Come importante misura accessoria è stata promossa un'azione informativa presso il personale sul caffè equosolidale al termine della quale, è stata realizzata una

consultazione per introdurre tale prodotto. La consultazione ha dato esito positivo, nonostante un leggero incremento del prezzo, e quindi il caffè equosolidale è stato introdotto nel distributore automatico della sede amministrativa di Rio Novo. Tale tipo di caffè assicura una maggiore garanzia del prodotto e una maggiore sostenibilità sotto il profilo ambientale e socio-economico.

PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

Interventi sul patrimonio edilizio

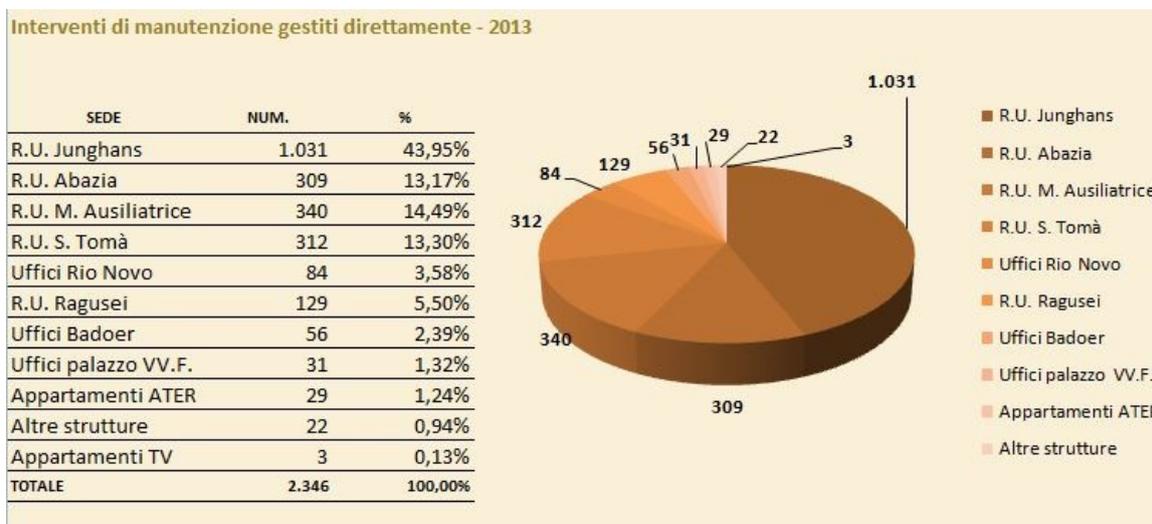
Trasferimento degli uffici sede Dorsoduro 3861 presso piano primo palazzo Badoer

Particolarmente impegnativa e 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 che ha impegnato considerevoli risorse – sotto il profilo umano, logistico ed economico – tenendo anche presente le difficoltà dovute allo specifico e particolare contesto urbano veneziano, come testimoniano i seguenti diagrammi sugli interventi manutentivi (gestione diretta ed esternalizzati).

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

- I lavori di somma urgenza, di rimozione e smaltimento dell'impianto di rivelazione incendi e fornitura e posa in opera nuovo impianto antincendio della Residenza Universitaria Abazia;
- Le opere di straordinaria manutenzione, inerenti la sostituzione del sistema di refrigerazione generale di tutto l'immobile ESU Rio Novo (mensa e uffici) in parziale rifacimento dell'esistente;
- La sistemazione del 1° piano di Palazzo Badoer al fine di accogliere l'Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica;
- La progettazione preliminare degli interventi per l'impermeabilizzazione del piano terra dall'acqua alta della Residenza Universitaria Abazia;
- Le opere edili di somma urgenza, per ripristino pareti e salubrità dei locali al piano terra della Residenza Universitaria San Tomà.

Interventi manutenzioni 2013



In particolare

La sistemazione del 1° piano di Palazzo Badoer al fine di accogliere l'Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica ha comportato:

- Lavori di rivestimento del pavimento;
- Opere di dipintura;
- Opere fabbrili, manutenzione di serramenti metallici e lignei;
- Adattamento di pareti divisorie esistenti e fornitura di nuove su misura, in classe 1 ignifuga;
- Opere tessili;
- Opere termoidrauliche e elettriche, sulle unità aria;
- Lavori urgenti di ripristino funzionalità impianto servo scala;
- Lavori di falegnameria per fornitura 2 porte su misura, in classe 1 ignifuga;
- Opere edili per ripristino di porzione di copertura e sostituzione scarico pluviale presso la sede di palazzo Badoer.
- Interventi di adeguamento Inail/Ispeles per centrale termica di Palazzo Badoer.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

Impermeabilizzazione del piano terra dall'acqua alta della Residenza Universitaria

Abazia

Nel 2013 si è terminata la progettazione preliminare degli interventi contro il fenomeno dell'acqua alta presso la Residenza Universitaria Abazia che prevede la realizzazione di una vasca in cemento armato al piano terra, l'installazione di dispositivi di impermeabilizzazione e il risanamento delle fessure (intervento finanziato). Durante l'anno 2014 ci si prefigge di iniziare il cantiere successivamente alla fine dell'anno accademico ed auspicabilmente completarsi entro l'anno 2014 per disporre delle risorse abitative nel secondo semestre dell'a.a. 2014/2015. La complessità dell'opera però e l'eventualità di imprevisti non è da escludere. Occorre quindi considerare che

la conclusione dei lavori potrebbe avvenire durante il primo periodo dell'anno accademico 2014/2015.

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

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

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

Customer Satisfaction

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

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

Servizio di Ristorazione

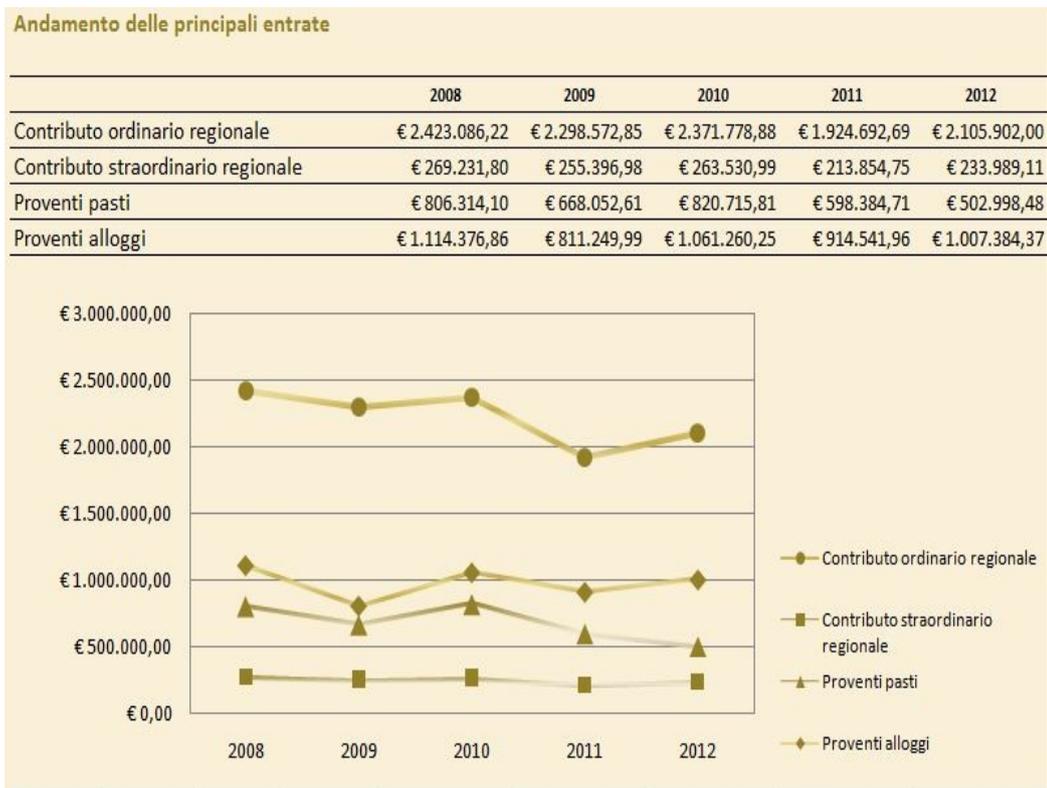
Nel corso dell'anno sono state condotte due campagne di indagine di gradimento del servizio, relativamente a due punti di ristorazione (mensa Rio Novo e mensa Fortunato Irene alla Giudecca). La modalità di fruizione del servizio (frequenza di utilizzo, pasti consumati) e il gradimento (relativamente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

Residenze studentesche

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

Ogni questionario è stato trattato nel rispetto della garanzia di riservatezza dei dati personali (D.gls n. 196/2003).

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ



PRINCIPALI INDICATORI

INDICATORE	FORMULA	RISULTATO
Autonomia Finanziaria	$\frac{\text{entrate proprie correnti}}{\text{totale entrate correnti}}$	54,98 %
Dipendenza da trasferimenti regionali	$\frac{\text{entrate correnti da trasferimenti}}{\text{totale entrate correnti}}$	45,02 %
Compartecipazione tariffa utenza ai costi del servizio di ristorazione	$\frac{\text{totale ricavi serv. mensa}}{\text{totale costi diretti}}$	54,92 %
Compartecipazione tariffa utenza ai costi del servizio abitativo	$\frac{\text{totale ricavi serv. abitativo}}{\text{totale costi servizio abitativo}}$	54,92 %

5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Per facilitare la diffusione di nuove forme organizzative fondate sulla qualità del lavoro piuttosto che sulla presenza in orario e per ridurre i casi di abbandono o di accesso al part-time per ragioni connesse alla conciliazione o alla distanza dalla sede di lavoro, l'Amministrazione ha partecipato ad un bando della Regione Veneto, attivato con Dgr 1712/2012, avente ad oggetto "Incentivi ad Aziende Family Friendly per nuove organizzazioni di lavoro".

Il Progetto presentato dall'Amministrazione si fonda su due azioni:

- facilitazione per il rientro al lavoro di lavoratrici che abbiano usufruito di congedo parentale o per motivi comunque legati ad esigenze di conciliazione (percorsi formativi e di aggiornamento; acquisto di attrezzature hardware e pacchetti software; attivazione di collegamenti ADSL...)
- sostegno a modalità di prestazione di lavoro e tipologie contrattuali facilitanti (o family friendly) ivi compresa l'introduzione di particolari forme di flessibilità degli orari e dell'organizzazione del lavoro per i lavoratori/le lavoratrici nonché interventi e azioni volte a rendere migliori e più efficaci le forme di conciliazione già applicate nel contesto organizzativo e/o introdurre nuove soluzioni per la conciliazione dei tempi di lavoro e di cura della famiglia (banca delle ore; part-time; job-sharing; servizi alle famiglie all'interno dell'azienda...).

Ad inizio del 2013 si è ricevuto notizia dell'inserimento in graduatoria del progetto presentato, con la concessione di un finanziamento di euro 7.000,00 rispetto al budget previsto di 65.000,00 euro. Ciò ha imposto una completa ridefinizione del progetto, ed una rimodulazione delle azioni previste. Si è provveduto ad accompagnare l'acquisto di alcune attrezzature informatiche necessarie all'avvio di un'azione sperimentale, con l'organizzazione di seminari di aggiornamento rivolti ai dipendenti dell'azienda, in tema di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

All'interno delle azioni di "Mobility management", ovvero dell'insieme delle misure rivolte a migliorare la mobilità di persone, veicoli e merci nelle aree urbane e utilizzare azioni che salvaguardino e valorizzino l'ambiente attraverso soluzioni innovative e a basso impatto ambientale, l'Azienda ESU, attraverso il mobility manager aziendale, contribuisce alla razionalizzazione degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, promuovendo tutti i modi innovativi e alternativi all'utilizzo dell'automobile che servano a decongestionare il traffico e a contenere l'inquinamento atmosferico. Da anni tutti i dipendenti hanno facoltà di aderire a convenzioni per il rilascio di abbonamenti annuali ai servizi di trasporto pubblico, a tariffe scontate e con addebito ratealizzato in busta paga.

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

6.1. FASI, SOGGETTI, TEMPI E RESPONSABILITÀ

La redazione della Relazione, iniziata a marzo 2014 non appena si sono resi disponibili i risultati della misurazione e valutazione delle performance per il 2013, è stata curata dalla Direzione Amministrativa supportata dall'Ufficio per il Personale e dal settore finanziario per l'acquisizione dei dati contabili.

6.2 PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Un notevole punto di forza del ciclo della performance è sicuramente quello della diffusione ai vari livelli dell'organizzazione della conoscenza, più o meno approfondita, delle fasi della gestione:

- pianificazione, programmazione ed assegnazione degli obiettivi;
- monitoraggio e verifiche intermedie e finali;
- valutazione finale attraverso gli strumenti della rendicontazione;

un contributo alla più agevole comprensione dei concetti, meccanismi e documenti elaborati con i quali si avvia e si conclude il ciclo stesso.

Il sistema, improntato ai criteri della partecipazione e della trasparenza, produce effetti positivi quali il maggior coordinamento e, sia per gli utenti interni che per quelli esterni, la potenziale migliore conoscenza delle strategie e degli obiettivi operativi previsti e raggiunti.

I punti di maggior debolezza in fase di attuazione sono rappresentati dalla difficoltà nell'affermare l'utilizzo ordinario ed il valore di procedure sistematiche di rilevazione e raccolta dati, di sistemi integrati informatici di supporto e dalla carenza di serie storiche omogenee ed attendibili di informazioni che sono indispensabili per una corretta misurazione, per il confronto, per la scelta degli indicatori e dei target e la definizione degli andamenti gestionali.

In considerazione delle criticità riscontrate ed al fine di migliorare in futuro il ciclo della performance si dovrà:

- tendere a incrementare lo sforzo programmatico di tutti i soggetti coinvolti;
- avviare una riflessione sempre più attenta nell'individuazione degli indicatori, in modo che il risultato ottenuto a fine anno sia coerente con gli sforzi effettivamente messi in opera;
- porre una sempre maggiore attenzione alla trasparenza verso gli stakeholder;
- stimolare una partecipazione attiva dei soggetti interessati nella programmazione, durante tutto l'arco dell'anno, al fine di poter eventualmente rivedere gli obiettivi proposti nel caso ci si renda conto di fattori esterni che ne rendano impossibile il raggiungimento.