



REGIONE DEL VENETO

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

# Relazione sull'attività svolta nell'anno 2018

(approvata con Decreto del Commissario Straordinario n. 4 del 28 febbraio 2019)

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 - 2019

Dorsoduro 3439/a, 30123, Venezia

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

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



## Indice generale

### Identità, profilo e attività aziendale

Premessa e nota metodologica	p. 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. 15
Privacy	p. 27
La Carta dei Servizi	p. 29
Organi di governo e struttura organizzativa	p. 30
Risorse umane	p. 33
Comunicazione e informazione	p. 44
Innovazione tecnologica	p. 48
Gestione del patrimonio	p. 53
Ambiente e sostenibilità	p. 61

### Risorse economiche e finanziarie

Premessa	p. 63
Equilibrio finanziario e attività svolte	p. 63
Altri adempimenti soggetti a monitoraggio	p. 66
Verifica, analisi, contrattazione e acquisti	p. 72
Quadro finanziario 2018	p. 74
Tabelle finanziarie	p. 76

### Attività e servizi erogati

Introduzione	p. 86
Borse di studio	p. 87
Servizi abitativi	p. 90
Servizio ristorazione	p. 95
Orientamento, supporto allo studio e consulenza psicologica	p. 99
Attività culturali, sportive e ricreative	p. 104
Prospettiva Europa	p. 108
Altri servizi (spazio lavoro, disabilità)	p. 112
Mobilità internazionale	p. 113
Tutorato informativo studenti Accademia di Belle Arti	p. 115
Customer Satisfaction	p. 116

<b>Programma di Lavoro per l'anno 2019</b>	<b>p. 125</b>
--	---------------

## Identità, profilo e attività aziendale

### Premessa e nota metodologica

Scopo principale di questa relazione sulle attività 2018 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 2018.

## 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 2018, 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 2018/2019 approvato dalla Giunta della Regione Veneto con Deliberazione n° 820 dell'8 giugno 2018.

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. 6 dell'01/03/2018 il Commissario Straordinario ha approvato il Piano della Performance 2018-2020 assegnando gli obiettivi al personale dirigenziale ed al personale dipendente, ritenendo che la programmazione dell'attività 2018 debba privilegiare la *prospettiva di sviluppo e crescita*, in particolare attraverso:

Area	Obiettivo	Prospettiva	Descrizione
Generale ESU di Venezia	Aggiornamento della mappatura dei processi	Prospettiva dei processi interni	Ridefinizione dei gruppi di lavoro e avvio attività di aggiornamento dei processi organizzativi codificati con particolare attenzione al rischio corruttivo
Area Direzione Generale	Implementazione sistema di Open Government e prevenzione alla corruzione	Prospettiva dei processi interni	Azioni indirizzate alla definizione, realizzazione e consolidamento del sistema integrato di Open Government e prevenzione della corruzione
Area Tecnica Amministrativa	Aumento dell'offerta residenziale e miglioramento della qualità del servizio abitativo	Prospettiva cliente/utente	Azioni indirizzate alla programmazione e alla realizzazione di nuove prospettive di residenzialità in gestione diretta o in convenzione

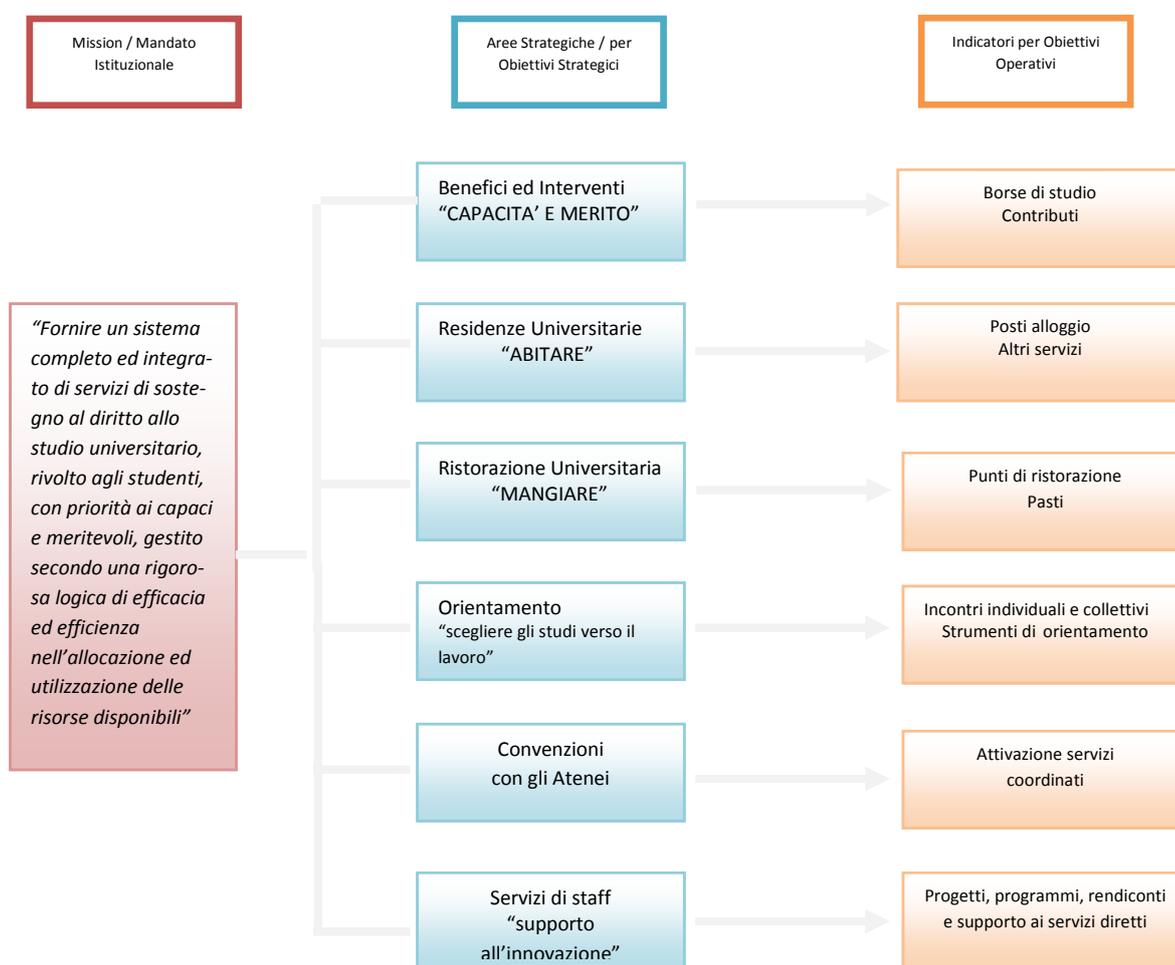
Il Piano della Performance e i suoi aggiornamenti diventano **i documenti fondamentali** che informano e disciplinano tutta l'azione aziendale ed a cui, prioritariamente, questa relazione si richiama nell'illustrare e analizzare le attività svolte durante il 2018.

Di seguito sono pubblicati l'Albero della performance, gli obiettivi strategici 2018-2020 e i progetti operativi aziendali per l'anno 2018.

### 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".



Nella logica dell'Albero della performance, ciascuna area strategica contiene uno o più obiettivi strategici, funzionali al conseguimento delle linee di mandato del Consiglio di Amministrazione o del Commissario Straordinario.

Ciò che caratterizza un obiettivo strategico è il fatto che richiede, di norma, un orizzonte temporale di medio termine (almeno due/tre anni).

Da ogni obiettivo strategico discendono uno o più obiettivi “operativi”.

## Obiettivi strategici 2018-2020

### 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

### Prospettiva dello sviluppo e della crescita

- Interventi sul patrimonio edilizio
- Incrementare l’azione sinergica coi partner istituzionali

## Progetti anno 2018

### Prospettiva ECONOMICO FINANZIARIA

Aree strategiche	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Indicatori 2018
<b>Prospettiva economico finanziaria</b>	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.	Indicazioni a pp. 63-73
		Classificare la spesa per missioni e programmi, associando ogni singola voce del piano dei conti alle singole missioni/programmi.	Indicazioni a pp. 63-73

### Prospettiva del CLIENTE/UTENTE

Aree strategiche	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Indicatori 2018
<b>Prospettiva del cliente/utente</b>	Aumento dei Servizi rivolti all’utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria	Messa in produzione del sistema pubblico per la gestione dell’identità digitale di	Indicazioni a pp. 49-50

<b>Prospettiva del cliente/utente</b>	Miglioramento della qualità dei servizi offerti	cittadini e imprese - SPID.	
		Partecipazione ai bandi per il servizio civile e promozione delle esperienze formative di orientamento in ambiente lavorativo (tirocini e collaborazione studentesche a tempo parziale) per la realizzazione delle attività progettuali dell'azienda.	Indicazioni a pp. 35, 102
		Miglioramento dell'offerta in termini di prodotto del servizio di ristorativo a gestione diretta – Ristorante Universitario RIO NOVO.	Indicazioni a pp. 51, 97-98
		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.	Indicazioni a pp. 116-123
		Potenziamento dei servizi per studenti con disabilità o con dislessia, quali il servizio di accompagnamento, tutorato specialistico e placement.	Indicazioni a pp. 101-102, 112-113

### Prospettiva dei PROCESSI INTERNI

Aree strategiche	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Indicatori 2018
<b>Prospettiva dei Processi Interni</b>	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.	Indicazioni a pp. 18-19
		Formazione dei dirigenti e dei dipendenti in materia anticorruzione.	Indicazioni a p. 42
		Aggiornamento Codice comportamento e sua diffusione.	Indicazioni a pp. 21-22
		Redazione Regolamento per	Indicazioni a

	<p>l'approvvigionamento di bene e servizi e lavori alla luce del D.Lgs.50/2016 e delle linee guida ANAC.</p> <p>Adozione misure tecniche e 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.</p> <p>Aggiornamento sistema di misurazione e valutazione della Performance.</p> <p>Gestione delle diverse fasi, di competenza, del processo valutativo del personale assegnato, nel rispetto delle tempistiche assegnate.</p>	<p>pp. 22-24</p> <p>Indicazioni a pp. 27-28, 51-52</p> <p>Indicazioni a pp. 38-40</p> <p>Indicazioni a pp. 38-40</p>
--	--	--

### Prospettiva SVILUPPO E CRESCITA

Aree strategiche	Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Indicatori 2018
<b>Prospettiva dello sviluppo e della crescita</b>	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	Indicazioni a pp. 56-59
	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.	Indicazioni a pp. 113-114

## 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 30 gennaio 2018, ha poi approvato il **Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e per la trasparenza 2018 - 2020**, dando piena attuazione al principio di generale trasparenza, di cui all'articolo 1 del Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33. Il 3 dicembre 2018 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 2019.

L'ESU ha aderito alle **"Giornate della Trasparenza"**; il 4 dicembre 2018 l'Amministrazione ha incontrato una rappresentanza degli studenti al fine di misurare il gradimento dei servizi offerti dall'ESU, procedere al miglioramento degli stessi ed acquisire conseguentemente la valutazione degli studenti (principali stakeholder aziendali).

### **Le azioni adottate dall'Azienda in conformità al Piano Triennale per la Prevenzione Corruzione e per la trasparenza 2018 - 2020**

In attuazione del contenuto dell'art. 1 comma 8 della legge 190/2012, con decreto del Commissario Straordinario n. 1 del 30 gennaio

2018, su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione, è stato approvato dall'ESU di Venezia il **Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e per la trasparenza 2018 - 2020**.

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).

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 esplicata 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 39.

Le misure del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità sono coordinate con le misure e gli interventi previsti dal Piano di prevenzione della corruzione. Il pieno rispetto degli obblighi di trasparenza, infatti, oltre che costituire livello essenziale delle prestazioni

erogate, rappresenta un valido strumento di diffusione ed affermazione della cultura del rispetto delle regole, nonché di prevenzione e di lotta ai fenomeni corruttivi.

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

Si evidenziano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le 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 2018-2020**

#### **Nuova mappatura dei processi**

L’analisi del contesto interno dell’Amministrazione oltre a descrivere la sua organizzazione e l’articolazione interna (unità organizzative, responsabili dei servizi, dipendenti...) presuppone un’analisi concreta della sua gestione operativa, cioè di tutte le attività amministrative che vengono quotidianamente realizzate all’interno dell’Ente.

Il P.N.A. richiede che tutta l’attività svolta venga analizzata, in particolare attraverso la mappatura dei processi, al fine di identificare aree che, in ragione della natura e delle peculiarità dell’attività stessa, risultino potenzialmente esposte a rischi corruttivi.

Come evidenziato nello stesso P.N.A. il concetto di processo è diverso, più ampio e flessibile di quello di procedimento amministrativo; si tratta di due concetti tra loro non incompatibili, in particolare:

- Procedimento amministrativo: descrive una sequenza preordinata di atti, individuati da norme, tra loro collegati e tutti diretti alla produzione di un unico atto conclusivo di rilevanza esterna, denominato provvedimento amministrativo con il quale la Pubblica Amministrazione manifesta la propria volontà, nell’esercizio dei suoi poteri.
- Processo: indica l’insieme delle risorse utilizzate per realizzare un determinato risultato, ovvero l’insieme degli input utilizzati per ottenere un determinato output e le modalità con cui questi input si combinano e susseguono.

È importante sottolineare che mentre i processi sono realizzati tanto da soggetti privati quanto da soggetti pubblici, i procedimenti amministrativi, ai sensi e per gli effetti della Legge n. 241/1990 e ss. mm. ii., appartengono alla sfera esclusiva delle Pubbliche Amministrazioni.

Questo assume particolare rilievo poiché determina, tra l’altro, l’obbligo di stabilire i tempi entro i quali un procedimento amministrativo si deve concludere, l’attribuzione degli adempimenti organiz-

zativi (unità operativa responsabile) ed i soggetti coinvolti (responsabile del provvedimento e responsabile del procedimento).

### Dai procedimenti amministrativi ai processi

Durante l'anno 2018 seguendo un approccio metodologico bottom up, l'RPC unitamente al Dirigente e ai Responsabili dei settori aziendali hanno proceduto ad una più completa ed esauriente analisi dei procedimenti amministrativi ad essi attribuiti.

Attraverso tale ricognizione dei procedimenti è stato possibile individuare un ulteriore area di rischio specifica, rispetto a quelle obbligatorie, già individuate nel P.N.A. Per ogni procedimento amministrativo, infatti, è stata individuata una possibile area di rischio e, dove non è stato possibile sussumere il procedimento in alcuna delle aree già individuate, si è proceduto a indicarne una nuova.

In particolare, è stata individuata come ulteriore l'«**Area Servizi a domanda individuale**» ad essa atengono tutti i procedimenti amministrativi che riguardano direttamente l'erogazione all'utenza studentesca di quella tipologia di servizi ulteriori rispetto a quelli previsti dal bando DSU.

Ad ogni procedimento amministrativo, quindi, è stata associata una possibile Area di rischio, secondo la tabella di seguito indicata:

A	Aree di rischio generali	Assunzione e gestione del personale
B	Aree di rischio generali	Contratti pubblici
C	Aree di rischio generali	Concessioni ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonché attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati
D	Aree di rischio generali	Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio
E	Aree di rischio generali	Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni
F	Aree di rischio generali	Incarichi e nomine
G	Aree di rischio generali	Affari legali e contenzioso
H	Aree di rischio specifiche	Servizi a domanda individuale

### 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 fischietto", identifica un individuo che denuncia pubblicamente o riferisce alle autorità un comportamento illecito o fraudo-

lento 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.

L'ESU Venezia per facilitare tale misura anticorruptiva a fine 2018 ha aderito **al progetto WhistleblowingPA di Transparency International Italia e del Centro Hermes per la Trasparenza e i Diritti Umani e Digitali** adottando una piattaforma informatica personalizzata, disponibile su internet ad un indirizzo specifico per ciascun ente, per adempiere agli obblighi normativi.

La piattaforma consente la compilazione, l'invio e la ricezione delle segnalazioni di presunti fatti illeciti nonché la possibilità per l'ufficio del Responsabile della prevenzione corruzione e della trasparenza (RPCT), che riceve tali segnalazioni, di comunicare in forma riservata con il segnalante senza conoscerne l'identità. Quest'ultima, infatti, viene segregata dal sistema informatico ed il segnalante, grazie all'utilizzo di un codice identificativo univoco generato dal predetto sistema, potrà "dialogare" con il RPCT in maniera spersonalizzata tramite la piattaforma informatica.

Le segnalazioni dovranno essere inviate mediante la piattaforma presente all'indirizzo web - <https://esuvenezia.whistleblowing.it/>

Le caratteristiche di questa modalità di segnalazione sono le seguenti:

- la segnalazione viene fatta attraverso la compilazione di un questionario e può essere inviata in forma anonima. Se anonima, sarà presa in carico solo se adeguatamente circostanziata;
- la segnalazione viene ricevuta dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (RPC) e da lui gestita mantenendo il dovere di confidenzialità nei confronti del segnalante;
- nel momento dell'invio della segnalazione, il segnalante riceve un codice numerico di 16 cifre che deve conservare per poter accedere nuovamente alla segnalazione, verificare la risposta dell'RPC e dialogare rispondendo a richieste di chiarimenti o approfondimenti;
- la segnalazione può essere fatta da qualsiasi dispositivo digitale (pc, tablet, smartphone) sia dall'interno dell'ente che dal suo esterno. La tutela dell'anonimato è garantita in ogni circostanza.

Certamente tale nuovo canale informativo, disponibile nel sito dell'ESU con il link posizionato in Amministrazione trasparente – altri contenuti – prevenzione della corruzione – segnalazioni di illecito – Whistleblower e presente anche sulla homepage del sito aziendale, risulterà funzionale a rilanciare e rafforzare l'istituto del whistleblowing.

### **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.

Il codice di amministrazione ha il ruolo di tradurre in regole di comportamento di lunga durata sul versante dei doveri che incombono sui singoli pubblici dipendenti, gli obiettivi di riduzione del rischio corruttivo che il PTPC persegue con misure di tipo oggettivo, organizzativo (organizzazione degli uffici, dei procedimenti/processi, dei controlli interni). Questa necessaria connessione, che si è perduta nei Codici di amministrazione di prima generazione, dovrà essere recuperata con un nuova, seconda generazione di Codici di amministrazione che l'ANAC intende promuovere con l'adozione di nuove Linee guida in materia, tanto di carattere generale quanto di carattere settoriale.

Con le Linee guida generali si daranno istruzioni alle amministrazioni quanto ai contenuti dei codici (doveri e modi da seguire per un loro rispetto condiviso), al procedimento per la loro formazione,

agli strumenti di controllo sul rispetto dei doveri di comportamento, in primo luogo in sede di responsabilità disciplinare.

Con le Linee guida per settore o tipologia di amministrazione saranno valorizzate le esperienze già fatte dall'ANAC per la predisposizione delle diverse versioni del PNA (Linee guida per ognuno dei settori già oggetto di approfondimento specifico), ovvero si potrà fare riferimento ai comparti di contrattazione collettiva

Come indicato dalla delibera dell'ANAC 1074/2018, le Linee guida sull'adozione dei nuovi codici di amministrazione saranno emanate nei primi mesi dell'anno 2019, anche per sottolineare che il lavoro necessario per la formazione del Codice di comportamento è ben distinto da quello necessario per la formazione del PTPC.

In ragione di tale indicazioni dell'ANAC, l'Amministrazione, pur avendo programmato per il 2018 l'aggiornamento del proprio Codice di Comportamento, ha rinviato la Sua approvazione al confronto con le Linee guida di Guida di prossima emanazione.

### **Regolamento per l'approvvigionamento di bene e servizi e lavori**

Con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 28 del 16/11/2009 è stato approvato il "Regolamento dei procedimenti di spesa in economia", in recepimento del D.Lgs. n. 163/2006, e contestualmente è stato abrogato il precedente regolamento in materia di acquisti, denominato "Disciplinare dell'Albo unico dei fornitori e imprese edili".

Oggigiorno la normativa sui contratti pubblici è disciplinata dal D.Lgs. n. 50/2016 "Codice dei contratti pubblici" (G.U. n. 91 del 19/04/2016, entrato in vigore il 19/04/2016), che abroga il D.Lgs. n. 163/2006 ed il suo regolamento di attuazione, il D.P.R. n. 207/2010, con effetto progressivo dalla data di entrata in vigore del Codice. Il D.Lgs. n. 50/2016, pur mantenendo l'impianto precedente, innova profondamente alcuni istituti ed inoltre introduce un nuovo assetto regolamentare basato sulla c.d. "soft law", rappresentata dalle Linee Guida dell'ANAC, Autorità che esce potenziata nel ruolo e nelle competenze.

Il nuovo Codice non fa rinvio ad atti regolamentari delle singole amministrazioni, come avveniva, ad esempio, con l'art. 125, comma 10, del D.Lgs. n. 163/2006, con riferimento "all'oggetto dell'acquisizione e a limiti di importo delle singole voci di spesa, preventivamente individuate con provvedimento di ciascuna stazione appaltante", per poter procedere alle acquisizioni in economia al di fuori dei casi ivi elencati.

Eccezione, in tal senso, fa l'art. 113 del D.Lgs. n. 50/2016, che dispone espressamente l'adozione da parte delle singole Amministrazioni di un apposito regolamento per definire le modalità e i criteri di ripartizione del fondo per incentivi per le funzioni tecniche. Dovendo tale specifica materia, però, essere recepita in sede di contrattazione decentrata integrativa, il relativo Regolamento viene redatto in un atto distinto da quello che disciplina gli approvvigionamenti, pur essendo i due aspetti legati l'un o all'altro.

Entrambi i Regolamenti, invece, sono sottoposti al controllo preventivo previsto dall'art. 7, comma 2, della L.R. 53/1993, come modificato dalla L.R. 42/2018, e dovranno quindi essere trasmessi alla struttura regionale competente in materia ai fini della loro efficacia.

Lo spazio discrezionale di applicazione ovvero le norme che possono essere precisate in atti regolamentari interni ai singoli enti, nella specifica materia che disciplina le procedure di affidamento di forniture, servizi e lavori, risulta alquanto ridotto. Tuttavia rimane improcrastinabile l'adozione da parte di ESU Venezia di un nuovo Regolamento che sostituisca il precedente, perché ormai ampiamente fuorviante dalle norme vigenti, nonché l'adozione del regolamento indicato nell'art. 113, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016.

Per tale motivo, adozione di un regolamento per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori", alla luce del D.Lgs. n. 50/2016 e delle Linee Guida ANAC è stato fissato fra gli obiettivi aziendali dell'anno 2018. Nell'attuazione di questo obiettivo si parte dalla consapevolezza che l'esigenza non è quella di rendere applicativi degli istituti di legge, come nell'esempio dell'art. 125, comma 10, del D.Lgs. n. 163/2006, né tantomeno quella di limitare i campi di applicazione del D.Lgs. n. 50/2016. L'attuale fase storica del diritto dei contratti pubblici si configura, infatti, come una abbondanza di normazione, rappresentata dalle Linee Guida, Decreti Ministeriali, Bandi-Tipo, ecc. L'esigenza, quindi, di adottare un nuovo regolamento è quella di dotare gli competenti in materia di una guida operativa sugli atti da svolgere, facendo una sintesi delle principali norme che riguardano l'attività contrattuale nella specifica realtà di ESU Venezia.

Per altro verso, il Regolamento cerca di recepire gli adempimenti che derivano nell'attività contrattuale anche da fonti collegati, come ad esempio, la normativa sulla trasparenza amministrativa, quella sulla tracciabilità dei pagamenti, la programmazione e, non da ultimo, sui più consolidati principi di organizzazione aziendale e, deliberatamente, lascia margine di manovra al RUP con riferimento ai singoli procedimenti di affidamento.

Altra considerazione che è stata assunta in questo obiettivo è quella di dotarsi di un Regolamento il più possibile longevo ed assieme, naturalmente, chiaro e completo. Infatti, l'evoluzione normativa

nel settore dei contratti pubblici si sta dimostrando sempre più incessante. Si segnalano, infatti, le seguenti modifiche avvenute sul D.Lgs. n. 50/2016:

- D.L. 30 dicembre 2016 n. 244, in vigore dal 30/12/2016;
- D.Lgs. 19 aprile 2017 n. 56, in vigore dal 20/5/2017;
- Legge 21 giugno 2017 n. 96, in vigore dal 24/06/2017;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205, in vigore dal 01/01/2018;
- D.Lgs. 2 gennaio 2018, n. 1, in vigore dal 06/02/2018;
- D.L. 14 dicembre 2018, n. 135, in vigore dal 15/12/2018.

È già stato annunciato che il recente D.L. n. 135/2018 (decreto “semplificazioni”), recante “Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione”, sarà oggetto di un maxi emendamento presentato in sede di conversione in legge del decreto.

Per tale motivazione l’approvazione del testo conclusivo del Regolamento per l’approvvigionamento di beni, servizi e lavori dell’ESU di Venezia, pur completo ed esaustivo in tutte le Sue parti, **è stata cautelativamente sospesa in attesa delle novità annunciate per i primi mesi dell’anno 2019.**

Appena verificata la presenza di eventuali sostanziali modifiche, che verranno immediatamente reperate, il Regolamento verrà approvato e sottoposto al controllo regionale in base alla normativa di riferimento.

### **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 trasparente” 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 ha inteso 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, è divenuto definitivamente applicabile in via diretta in tutti i Paesi UE a partire **dal 25 maggio 2018**.

Il GDPR si propone di armonizzare le previsioni in materia di privacy a livello europeo, abrogando la Direttiva 95/46/CE, recepita nel nostro ordinamento dal Decreto Legislativo n.196/2003 (Codice della Privacy).

Con Decreto del Commissario Straordinario n. 11 del 23 maggio 2018 sono state adottate le nuove Disposizioni per la protezione dei dati personali in attuazione del regolamento UE GDPR 2016/679.

Per effetto di tale normativa europea, la protezione dei dati personali è cambiata profondamente e numerosi sono gli adempimenti necessari affinché l'Amministrazione possa considerarsi adempiente ai nuovi obblighi. Tra le novità più rilevanti introdotte dal GDPR, si segnalano :

- l'istituzione di un registro delle attività di trattamento e la sua costante implementazione (art. 30);
- l'analisi dei rischi che incombono sui dati ;
- la valutazione di impatto privacy( art. 35) ;
- la notificazione delle violazioni /incidenti (art. 33 e 34);
- la tenuta di un registro degli incidenti (art.33 par. 5)
- la designazione del responsabile per la protezione dei dati (art. 37)

Con decreto del Direttore Generale n. 128 del 22 maggio 2018, si è provveduto ad affidare il servizio del "Data Protection Officer" (DPO), previsto dall'art.37 del GDPR 2016/679 allo Studio Associato Servizi Professionali Integrati (FIELD FISHER-S.A.S.P.I.).

Il Commissario straordinario successivamente con apposito decreto n. 26 del 6 novembre 2018 ha approvato le disposizioni per la protezione dei dati personali in attuazione del Regolamento UE 679/2016 e adottato le misure organizzative, documentali e tecniche.

Il GDPR innova profondamente la materia della privacy, introducendo il principio di "responsabilizzazione" (accountability) in virtù del quale è affidato al Titolare del trattamento il compito di decidere autonomamente le modalità, le garanzie e i limiti del trattamento dei dati personali, nel rispetto dei

principi e delle disposizioni del GDPR, adottando le misure più opportune e comprovando il conseguimento degli obiettivi raggiunti nel rispetto dei principi che presidono il trattamento (lecito) dei dati personali.

Per gli adempimenti imposti dal GDPR è stato attivato un gruppo interno di lavoro GDPR, da intendersi quale gruppo di lavoro multidisciplinare, anche a supporto delle attività del DPO al fine di dare attuazione alle disposizioni del GDPR cui è stato affidato il compito di supportare il Titolare del Trattamento nella definizione delle misure da adottarsi per consentire la piena e consapevole applicazione del nuovo quadro normativo in materia di privacy.

Il gruppo di lavoro GDPR interno ha elaborato un set di documenti conformi al GDPR (informative, nomine a responsabili, policies varie, etc.) messi a disposizione dei Destinatari.

Con decreto del Commissario straordinario n. 26 del 6 novembre 2018 è stato approvato il Regolamento 2016/679 per la protezione dei dati personali e adottate le misure organizzative, documentali e tecniche.

Con le premesse di cui sopra, di seguito è riportato il prospetto riepilogativo delle principali azioni previste per il 2019.

Nell'ambito delle attività svolte dal gruppo di lavoro GDPR sono stati predisposti e condivisi i seguenti elaborati:

1. Data Protection Master Policy al fine di fornire il quadro relativo all'attuazione del GDPR all'interno dell'Ente definendo, nell'ottica dell'accountability, l'organizzazione privacy dell'Azienda;
2. alcuni modelli di informazione, da fornire al personale, ai terzi interessati partecipanti a gare e contratti, procedura per la gestione di Data Breach e del registro delle violazioni;
3. Subject Access Request – SAR, contenente la disciplina relativa alla procedura di gestione delle richieste pervenute dagli Interessati e dai dipendenti, inerenti all'accesso ai dati e all'esercizio dei diritti ad essi relativi.

L'Azienda ha proceduto all'individuazione e alla nomina dei referenti Privacy e delle Persone autorizzate in coerenza con l'assetto organizzativo dell'Azienda, in ordine ai diversi profili di responsabilità:

- referente Privacy HR individuata nel ruolo del Direttore
- Referente Privacy generale
- qualsiasi persona dell'Azienda autorizzata al trattamento dati

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

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



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

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

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Nuova Carta dei Servizi

Per il 2019 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 2019.

## 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 due rappresentanti designati dalla Regione, da due rappresentanti delle Università di cui uno eletto 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 (DGR) 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 DGR 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 DGR n. 2215 del 29 dicembre 2017 veniva ratificato il Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 206 del 22 dicembre 2017. Con DGR n. 931 del 26 giugno 2018 veniva confermato l'incarico di Commissario Straordinaria al **Dr. Salvatore Castagnetta** per sei mesi, con DGR n. 1988 del 21 dicembre 2018 veniva prorogato l'incarico per altri dodici mesi.

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:

<b>Il Consiglio dei Revisori dei conti</b>	
<b>PRESIDENTE</b>	
Marco BRIDA	
<b>MEMBRI EFFETTIVI</b>	
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 2018, ha visto l'adozione di:

- n. 29 Decreti del Commissario Straordinario
- n. 407 Decreti del Direttore

### Uffici amministrativi

Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono divisi in:

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

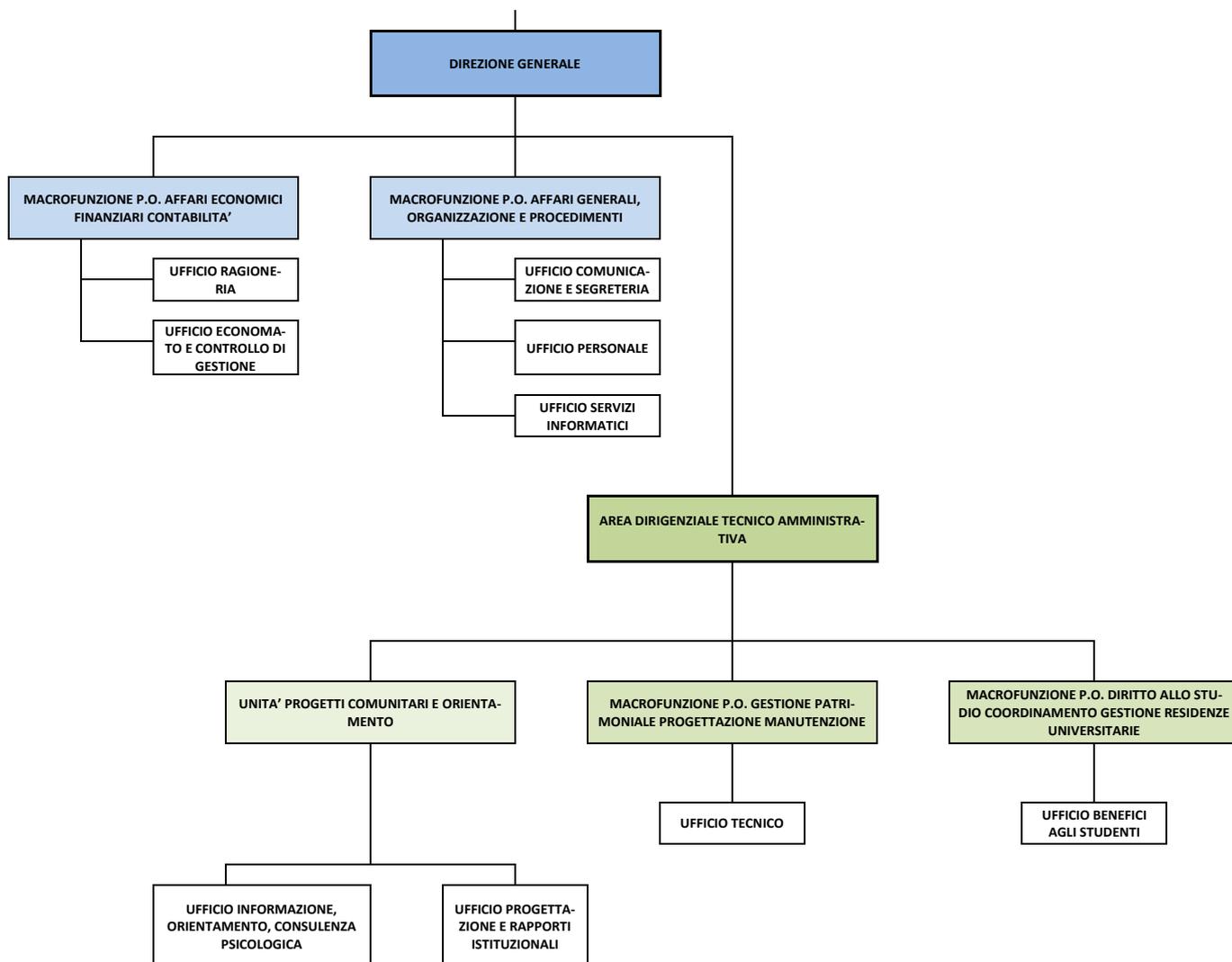
1. Ufficio Comunicazione-Segreteria
2. Ufficio Benefici agli Studenti
3. Ufficio Informazione, Orientamento e Consulenza Psicologica

**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 2018 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) Predisposizione provvedimento di nomina della Delegazione trattante di Parte Pubblica per le procedure di contrattazione e confronto inerente il personale non dirigente, a seguito della sottoscrizione del CCNL 2016-2018 per il personale del Comparto Funzioni Locali;
- 4) Relazioni sindacali: coordinamento, supporto e partecipazione alle attività della Delegazione trattante, in particolare nella definizione del contratto di secondo livello e della disciplina delle Posizioni Organizzative a seguito del rinnovo del contratto di categoria, sottoscritto il 21 maggio 2018;
- 5) Redazione e aggiornamento del piano triennale delle assunzioni di personale in relazione ai fabbisogni, alle facoltà assunzionali e ai vincoli normativi della spesa di personale, con individuazione dei relativi strumenti di reclutamento

e definizione del Piano delle assunzioni per l'anno 2018 (Decreto del Commissario straordinario n. 12 del 28/05/2018);

- 6) Nuova indizione di tre 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, a seguito esito negativo delle procedure esperite nell'anno precedente;
- 7) Indizione di un'ulteriore procedura di mobilità esterna, ex art. 30 del D.Lgs. n. 165/2001, finalizzata alla sostituzione di un'unità di personale;
- 8) Avvio della procedura di stabilizzazione del personale precario e reclutamento a tempo indeterminato del personale dipendente avente titolo ai sensi dell'art. 20, comma 1, del Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n.75;
- 9) Predisposizione atti per conferimento 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 di quelli 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, comando, gestione rapporti di lavoro a tempo parziale, attuazione normativa in materia di incompatibilità e di divieto di cumulo 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 con l'Organismo Indipendente di Valutazione – OIV - Unico della Regione Veneto, 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 competenze spettanti ai dipendenti, predisposta dal Service Paghe; Verifica documenti predisposti dal Service Paghe ai sensi della 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 consi-

stenza fondo e utilizzo risorse con monitoraggio periodico delle liquidazioni;

**19)** Costituzione del Fondo per il finanziamento della retribuzione di posizione e di risultato del personale di qualifica dirigenziale;

**20)** Gestione dell’anagrafe delle prestazioni del personale dipendente;

**21)** Designazione di un nuovo componente effettivo del Comitato Unico di garanzia (CUG) per le Pari Opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni in sostituzione componente cessato dall’incarico;

**22)** Supporto nella predisposizione del Piano triennale delle azioni positive per il triennio 2018 – 2019 – 2020, adottato con decreto del Commissario straordinario n. 8 del 04/04/2018, come previsto dall’articolo 48 del decreto legislativo n. 198/2006 (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna);

**23)** Gestione Corsi di Formazione “Valore PA”. L’adesione al Bando INPS 2017 ha consentito la partecipazione di **5 dipendenti, per complessive 210 ore di formazione**, a 3 corsi aventi i seguenti contenuti formativi:

- Gestione della gara e esecuzione appalti;
- Tecniche e strumenti per una comunicazione efficace;
- Le riforme contabili per le P.A. – conoscere e gestire il Bilancio.

**24)** Partecipazione all’attività del gruppo di lavoro GDPR, istituito per concorrere alla defini-

zione e adozione delle misure organizzative, documentali e tecniche in esecuzione al Regolamento UE n. 2016/679, Regolamento Generale sulla protezione dei dati (General Data Protection Regulation) e al D.Lgs. n. 101/2018;

**25)** Partecipazione all’attività di aggiornamento dei processi di competenza per implementazione mappatura;

### Tirocini studenteschi

Un altro importante settore in cui l’Azienda da tempo ha investito risorse e competenze è quello dei tirocini e delle collaborazioni studentesche, che costituiscono importanti misure di formazione e sostegno al diritto allo studio, nell’alveo del perseguimento degli obiettivi istituzionali. Nel corso dell’anno gli studenti universitari che hanno effettuato un tirocinio presso gli uffici dell’ESU di Venezia (Benefici, Orientamento, Ragioneria, Tecnico) **sono stati 9 per complessive 1994 ore di tirocinio.**

### 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. 5 del 28 febbraio 2018) nonché il raggiungimento degli obiettivi aziendali definiti nel Piano della Performance per il triennio 2018-2019-2020 (De-

creto del Commissario Straordinario n. 6 del 1 marzo 2018).

In merito al ciclo della performance, a seguito Decreto commissariale del 1° febbraio 2018, n. 4 di recepimento delle nomine dei componenti dell'OIV regionale e delle disposizioni per il funzionamento dell'OIV approvate con DGR n. 62 del 26/01/2018, l'ESU di Venezia si avvale della collaborazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) Unico della Regione Veneto, degli enti strumentali, delle agenzie e aziende, istituito con Legge regionale 17 maggio 2016, n. 14.

In riferimento alla programmazione del fabbisogno di personale per il triennio 2018/2020, le politiche e le azioni di reclutamento delle risorse umane sono state definite con Decreto del Commissario Straordinario n. 12 del 28 maggio 2018, nel rispetto del complesso ed articolato quadro normativo, di livello nazionale e regionale, 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, mediante 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 finan-

ziaria 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).

Nel corso del 2018, sono state indette nuovamente tre (delle quattro) procedure di mobilità volontaria ex art. 30 del D.Lgs. n.165/2001, già bandite nel 2017, che si erano concluse con esito negativo, per l'acquisizione delle seguenti figure professionali:

- uno specialista informatico – Cat.D1;
- un assistente amministrativo contabile– Cat.C;
- un assistente tecnico (geometra) – Cat.C;

Anche per queste ultime, si registra esito negativo.

L'Amministrazione procedeva inoltre ad indire un'ulteriore procedura di mobilità esterna, ex art. 30 del D.Lgs. n. 165/2001, finalizzata alla sostituzione di un'unità di personale, con esito positivo.

Al fine di superare il precariato valorizzando la professionalità acquisita dal personale in servizio a tempo determinato, veniva avviata la pro-

cedura di stabilizzazione del personale precario, conclusasi con il reclutamento a tempo indeterminato di un'unità, profilo di assistente amministrativo contabile (Cat. C), avente titolo ai sensi dell'art. 20, comma 1, del Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n.75.

Nella tabella sottostante viene rappresentata la consistenza effettiva del personale alla data del 31 dicembre 2018, **evidenziando una carenza di personale del 31,48% rispetto alla dotazione organica.**

Categoria	Unità Dotazione Organica	Posti coperti 31.12.18	Posti vacanti 31.12.18	Personale in servizio 31.12.18
Dirigenti	1	1	0	1
D	15	12(*)	3	10
C	16	11	5	12
B	22	14	8	14
A	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>37</b>

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

(\*\*) - 1 unità in aspettativa – 1 unità in comando

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

## Il sistema di misurazione e valutazione della performance

Nel primo bimestre dell'anno 2018, l'ente, con il costante supporto dell'Organismo Interno di Valutazione, ha dato avvio e portato a compimento, per l'anno in corso, alla ridefinizione del modello interno di Ciclo della gestione della performance, adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 7 del 24.09.2012 e confermato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 08.09.2015.

L'esigenza di ridefinire il vigente sistema di misurazione e valutazione della performance trae origine dalla nuova disciplina introdotta dal Decreto Legislativo n.74/2017 (c.d. "Riforma Madia") per i riflessi sulla valutazione della performance dei dirigenti e del comparto.

Inoltre veniva avvertita e condivisa con l'OIV Unico della Regione Veneto, l'opportunità di avviare un percorso di omogeneizzazione del proprio sistema di valutazione con quello adottato dalla Regione Veneto per il personale della Giunta, codificato nel Piano della Performance 2017 -2019 – Aggiornamento 2018 della Regione Veneto, di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 100 del 07.01.2018.

Pertanto, anche a seguito delle osservazioni rese dall'OIV nell'ambito dell'incontro tenutosi il 13.02.2018, la Direzione Generale, con l'ausilio dell'Ufficio Personale, provvedeva a:

- declinare come obiettivo specifico di area la definizione e realizzazione di un sistema integrato di rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei principali servizi offerti da ESU, riconoscendo così un ruolo attivo agli studenti nel sistema della performance aziendale.

L'attenzione al cliente-cittadino risponde ai principi richiamati dalla più recente normativa in materia. In particolare l'art. 19 bis del D. Lgs. 150/2009 prevede che i cittadini, anche in forma associata, partecipino al processo di misurazione delle performance organizzative, sia comunicando direttamente all'OIV il proprio grado di soddisfazione per le attività e i servizi erogati, sia tramite sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione in relazione alle attività e ai servizi erogati dall'amministrazione, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

- aggiornare il sistema di valutazione della dirigenza in linea con quello regionale e in conformità con la riforma introdotta dal D.Lgs. n.74/2017, che da un lato valorizza la pianificazione strategica e dall'altro attribuisce nella misurazione delle performance del personale dirigente un peso prevalente ai risultati della misurazione e valutazione della performance dell'ambito organizzativo di cui hanno essi diretta responsabilità.

Vengono confermati due livelli:

- performance organizzativa: misurazione del raggiungimento degli obiettivi strategici, distinti in due obiettivi di ente e un obiettivo di area;
- performance individuale: misurazione del raggiungimento degli obiettivi individuali nel numero di tre e valutazione dei “fattori di prestazione”, ovvero gli obiettivi legati al comportamento e all’allineamento rispetto all’organizzazione.

Originariamente erano previsti i medesimi fattori di prestazione (nel numero di dieci) sia per la dirigenza, sia per il comparto.

Si procede pertanto, per la dirigenza, ad una ridefinizione di cinque categorie di fattori di prestazione, ognuno dei quali con peso di 1/5 sul totale, legati alla capacità di gestione delle risorse umane, manageriali e di comunicazione ed inoltre alla differenziazione delle valutazioni.

Per quanto concerne la gestione del processo valutativo del personale del comparto, di competenza del personale di qualifica dirigenziale (supportato dal personale titolare di posizione organizzativa) nel rispetto delle tempistiche stabilite, si evidenzia che nel corso del 2018, e precisamente nella prima decade del mese di settembre, sono state effettuate le valutazioni intermedie del personale del comparto, con l’esito sotto riportato:

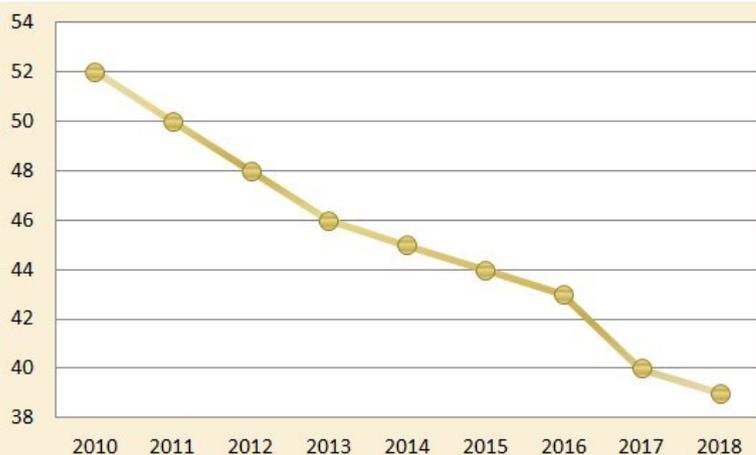
Area	Ufficio	Dipendenti valutati	Esito valutazione intermedia nel raggiungimento obiettivi individuali
Tecnico amministrativa	Orientamento e consulenza psicologica	4	<input checked="" type="checkbox"/> 4 IN LINEA <input type="checkbox"/> NON IN LINEA <input type="checkbox"/> SOSPESA
Tecnico amministrativa	Tecnico	7	<input checked="" type="checkbox"/> 6 IN LINEA <input checked="" type="checkbox"/> 1 NON IN LINEA <input type="checkbox"/> SOSPESA
Tecnico amministrativa	Benefici agli Studenti	11	<input checked="" type="checkbox"/> 10 IN LINEA <input type="checkbox"/> NON IN LINEA <input checked="" type="checkbox"/> 1 SOSPESA (assenza per malattia lunga)
Direzione Generale	Segreteria e Comunicazione Personale Servizi Informatici	6	<input checked="" type="checkbox"/> 6 IN LINEA <input type="checkbox"/> NON IN LINEA <input type="checkbox"/> SOSPESA
Direzione Generale	Ragioneria Economato e CDG	7	<input checked="" type="checkbox"/> 7 IN LINEA <input type="checkbox"/> NON IN LINEA <input type="checkbox"/> SOSPESA

Per quanto concerne la valutazione finale del personale coinvolto nel ciclo della performance, alla quale è collegato il sistema retributivo/premiante (retribuzione di risultato e premio), il modello adottato prevede che tendenzialmente nei mesi di marzo-aprile, l'OIV, attesti il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati e proponga all'organo di indirizzo politico la valutazione e la conseguente retribuzione di risultato del Direttore. Conseguentemente la valutazione del Dirigente, delle P.O. e del restante personale di comparto.

### Risorse umane 2018 - Tabelle riepilogative

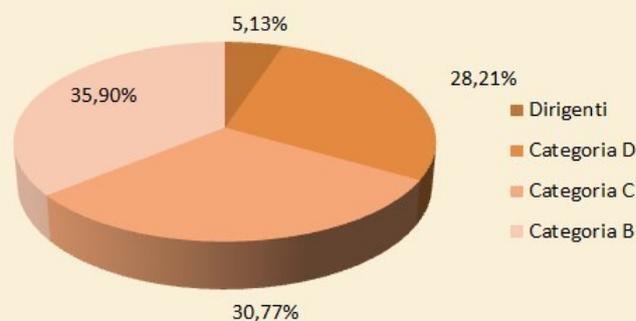
Numero dipendenti in servizio al 31/12/2018

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%
2018	39	-2,50%



Distribuzione del personale per categoria giuridica

Dirigenti	5,13%	2
Categoria D	28,21%	11
Categoria C	30,77%	12
Categoria B	35,90%	14
TOTALE	100,00%	39



Personale FT e PT in servizio al 31/12/2018

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	3	4	1							
Categoria C	3	8				1				
Categoria B	6	6		1						1
TOTALE	14	21	1	1	0	1	0			1

**Personale dipendente suddivisione per titolo di studio al 31/12/2018**

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	3
Categoria C			2	1	1	8
Categoria B	6	3	1	4		
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

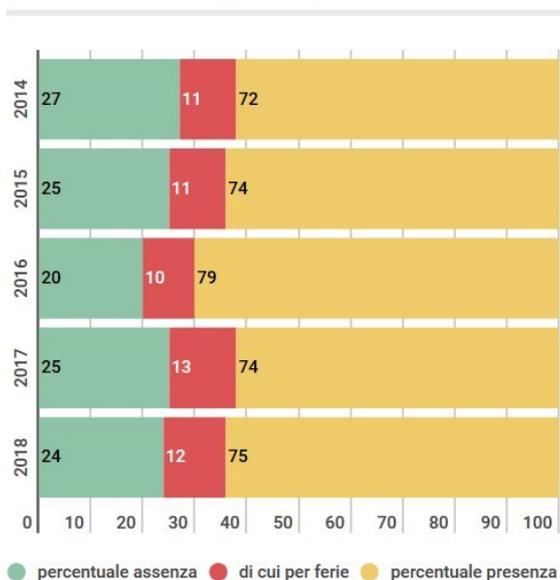
**Personale dipendente suddivisione per anzianità di servizio al 31/12/2018**

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	2	1			1	1		4	4
Categoria C	1		1	5		2		1			1				1		3	9
Categoria B			1		1	2			1		2	2	3	2			7	7
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>23</b>

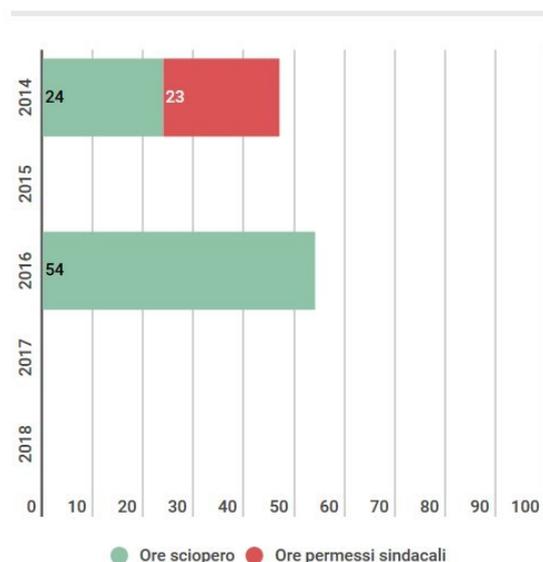
**Personale dipendente suddivisione per età al 31/12/2018**

QUALIFICA	20/24 ANNI		25/29 ANNI		30/34 ANNI		35/39 ANNI		40/44 ANNI		45/49 ANNI		50/54 ANNI		55/59 ANNI		60/64 ANNI		65 E OLTRE	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Direttore											1									
Dirigenti												1								
Categoria D P.O.											2						1			
Categoria D							1					2	1		1	1	2			
Categoria C						1		5	1	2	2						1			
Categoria B								1	1			1	3	4	2		1	1		
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Tassi assenza /presenza personale in servizio



Ore sciopero /permessi sindacali



Corsi di formazione e aggiornamento rivolti al personale (anno 2018)		
N. dipendenti coinvolti in attività formative e di aggiornamento (dato aggregato)	203	
N. corsi effettuati	51	
N. ore complessive di formazione erogate	371	
Spesa sostenuta	€ 1.062,00	
DESCRIZIONE DEI CORSI EFFETTUATI	DURATA ORE	PARTECIPANTI N.
Valore P.A.	210	5
- Gestione della gara e l'esecuzione degli appalti		
- Tecniche e strumenti per una comunicazione efficace		
- Le riforme contabili per le PA - Conoscere e gestire il bilancio		
Piano Formativo Nazionale sulla Disciplina dei Contratti Pubblici e Concessioni /1	16	4
Piano Formativo Nazionale sulla Disciplina dei Contratti Pubblici e Concessioni /2	16	2
Cybersecurity Digital@Work	8	1
L'analisi degli spazi aperti	8	1
L'attività contrattuale della P.A. - La riforma della P.A., Reati e Responsabilità	6,5	1
Programma formativo 2018 Gazzetta Amministrativa della Repubblica Italiana	6,5	1
Programma Formativo 2018 Gazzetta Amministrativa della Repubblica Italiana - Procedimento Amministrativo	6,5	1
Gli incentivi per le funzioni tecniche	6	1
Convenzioni CONSIP e MEPA dopo il nuovo portale Acquistinretepa 2018	5	8
Armonizzazione contabile nei lavori pubblici	5	6
Il mercato elettronico della Pubblica Amministrazione approfondimenti-esercitazioni ed adempimenti	4,5	8
Video conferenza Erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi e attribuzione di vantaggi economici. Obblighi di trasparenza e riservatezza	4	11
Cyber Security	4	33
Come acquistare sul Nuovo MePA 2018 (seminario)	4	5
Assenze, permessi, e ferie del nuovo C.C.N.L. Funzioni Locali del 21.05.2018	4	4
Assemblea per lo Sviluppo delle Competenze Digitali della PA	4	1
Cyber Security e General Data Protection Regulation. I passi da compiere nei prossimi 60 giorni	4	2
Il nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy	4	1
Lo sportello unico per le attività produttive in Veneto	4	1
GdA Tutor Meeting	3	1
Il Suap e l'edilizia produttiva	3	1
Incontro formativo-informativo in tema di rilevazione della qualità dei servizi	2	10
Privacy, Adempimenti Scadenze Sanzioni	2	9
La relazione annuale del RPCT e aggiornamento del piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza	1,5	9
Il PNA, il PTPCT e la "Performance"	1,5	8
Il piano nazionale anticorruzione (PNA) 2018	1,5	6
Accesso Civico, redazione atti, tutela dei dati personali: misure specifiche per il corretto trattamento - le novità introdotte dal Decreto Legislativo	1,5	6
Piano triennale: data center e cloud computing	1,5	1
PagoPA: un sistema semplice e sicuro per la gestione dei pagamenti della PA	1,5	1
Linee Guida acquisizione e riuso software per le Pubbliche Amministrazioni	1,5	1
PerlaPA: Anagrafe delle prestazioni	1,5	1
eProcurement: i processi di innovazione per le pubbliche amministrazioni e per le imprese	1,5	1
Cybersecurity: iniziative e azioni per una PA più sicura	1,5	1
Accountability: rendere conto ai cittadini attraverso i dati	1,5	1
Trasparenza e informazione in Europa	1,5	1
Lo stato di digitalizzazione e innovazione della Pubblica amministrazione	1,5	1
Comunichiamo come comunicare: le Linee Guida per promuovere i servizi digitali	1,5	1
eProcurement: i processi di innovazione per le pubbliche amministrazioni e per le imprese	1,5	1
Incontro formativo sulla privacy	1	10
Regolamento europeo 679/2016 sulla protezione dei dati personali	1	8
Il punto sull'Anticorruzione	1	7
Il decreto correttivo al Codice dell'Amministrazione Digitale: le principali novità del Dlgs n. 217/2017	1	6
Privacy: cosa cambia per la P.A. digitale dopo il D.Lgs. n. 101/2018	1	6
La Gestione Documentale: Il ciclo di vita dei documenti informativi e la loro efficacia probatoria	1	5
Come acquistare sul Nuovo MePA 2018 (webinar)	1	5
Trasparenza comunicativa e partecipativa	1	1
Accountability: rendere conto ai cittadini attraverso i dati	1	1
Nuovo giornalismo pubblico e uso dei social media nella Pubblica Amministrazione	1	1

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Attivazione servizio tirocini e collaborazioni studentesche

Anche Per il 2019 l'Azienda ritiene opportuno continuare a potenziare 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 2018 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 2018 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.

L'ufficio Benefici nel corso dell'anno 2018 ha attivato varie modalità di Sportello agli studenti.

- Sportello *Infostudenti* presso la sede di San Tomà e la sede centrale di Rio Novo (aperto tutti i giorni negli orari di apertura degli uffici)

- Sportello *"ESU per Te"* presso il ristorante universitario di Rio Novo (aperto tutti i giorni dalle 11.30 alle 13.30).
- Sportello presso le residenze *"ESU on RESIDENCE"* (aperto secondo un calendario una volta alla settimana in ciascuna residenza).

L'articolazione di tali sportelli è mirata ad agevolare gli studenti a ricevere un'accoglienza, le informazioni e i servizi necessari, in orari e nei luoghi più accessibili.

Recarsi presso la mensa e trovare lo sportello che rilascia la tessera, piuttosto che il rilascio del QR code o modifica della fascia di accesso, è risultato un servizio molto gradito ed utilizzato registrando **nr. 10.500 contatti**.

Lo Sportello Infostudenti, aperto tutto l'anno e collocato presso la sede di San Tomà, nel corso del 2018 ha registrato **nr. 5.023 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; mentre il punto informativo collocato presso la sede centrale di Rio Novo ha registrato **nr. 4.987 contatti**. 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. 7.238 contatti** (esclusi quelli di natura specialistica – supporto allo studio e consulenza psicologica – segnalati alla pagina 99) e quelli gestiti dall’Ufficio Benefici presso le singole residenze universitarie “ESU on RESIDENCE” che ha registrato **nr. 104 contatti** (con una contrazione rispetto agli anni precedenti per la temporanea sospensione dello sportello presso la Residenza Junghans).

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 2018 complessivamente il tutorato ha registrato **nr. 1.377 contatti** studenteschi.

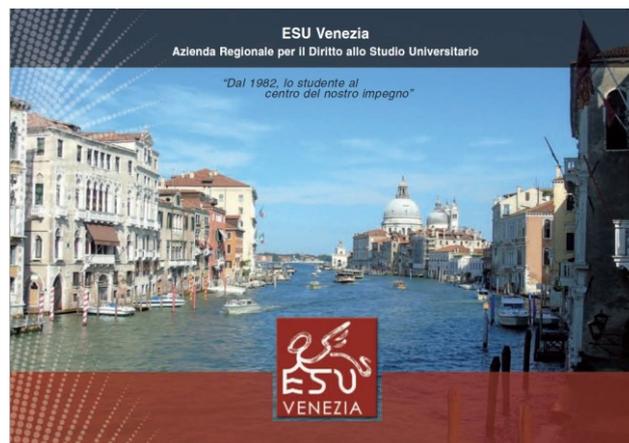
Nell’ambito di questa riorganizzazione, considerando la sempre più diffusa internazionalizzazione dell’utenza universitaria e, soprattutto, il deciso consolidamento della presenza nelle strutture dell’ESU di Venezia di studenti stranieri in mobilità internazionale (per il 2018 complessivamente **nr. 257**) 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.

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 2018 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. 323** al 31 dicembre). A questi due principali canali social si affiancano i profili pubblicati su altre *reti sociali*, 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. 5.632 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 2018 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. Nel mese di novembre 2018 è stata rilasciata una nuova versione che dovrebbe portare sensibili miglioramenti dal punto di vista grafico e delle applicazioni; l’adozione della nuova versione del sito è prevista per i primi mesi del 2019. Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 il sito web ha registrato complessivamente **nr. 113.446** accessi, **nr. 352.206** visualizzazioni di pagina; per un totale complessivo di **nr. 44.962** utenti di **nr. 127** diverse nazionalità [fonte Google Analytics], incrementando notevolmente, oltre il 20%, il flusso complessivo rispetto al 2017.

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 con-

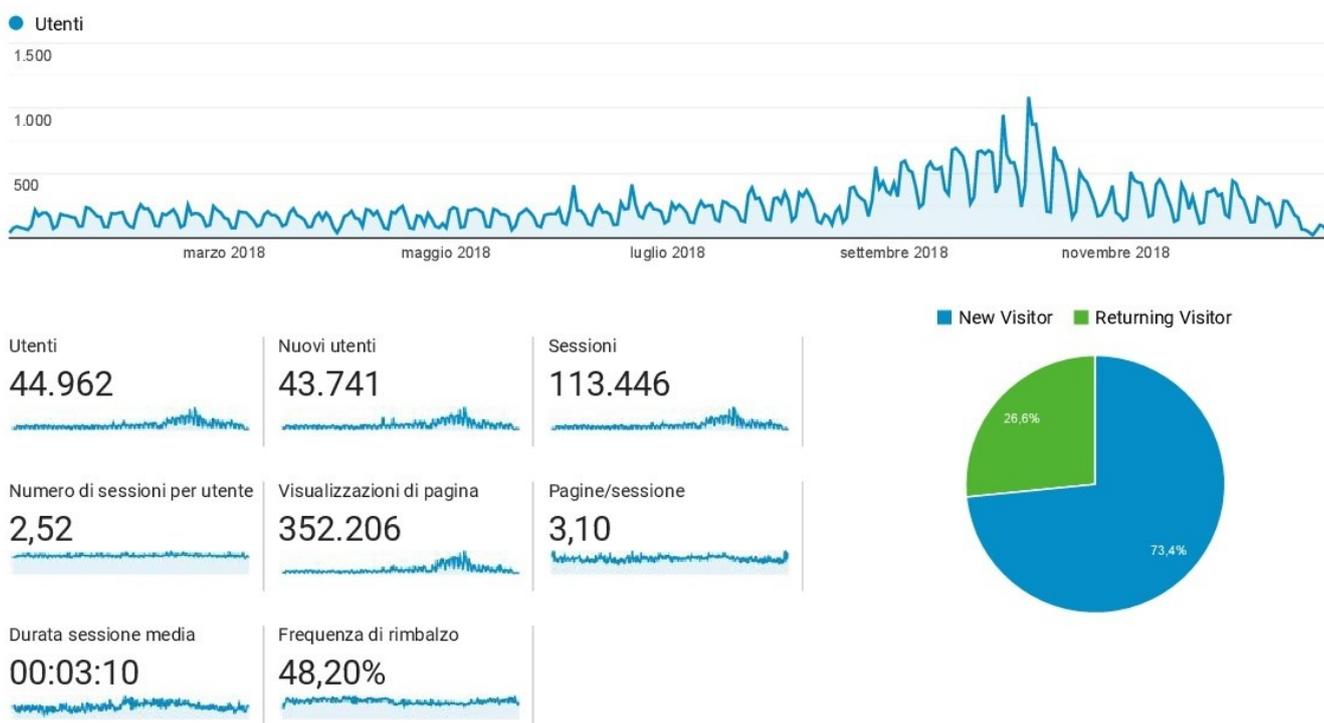


fronti dei sempre più numerosi studenti stranieri (iscrizioni ordinarie e mobilità internazionale) che si rivolgono all’ESU e agli atenei veneziani. Si calcola che oltre il 60% circa dei contenuti sui servizi e attività è stato tradotto in lingua inglese.

Nel 2018, grazie al sostegno dai fornitori dell’ESU di Venezia, è stata realizzata e stampata un’agile brochure informativa sui servizi erogati dall’Azienda.

**Contatti presso Servizi ed Uffici aperti al pubblico - anno 2018**

Contatti tutorato per l'Accademia BB.AA.	1.821
Contatti Sportello Info Studenti (San Tomà e Rio Novo)	10.010
Contatti all'Ufficio Orientamento	7.238
Contatti "ESU per Te"	10.500
Contatti "ESU on Residence"	104
<b>TOTALE</b>	<b>29.673</b>



### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **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.

- **Attivazione nuovo sito web aziendale**

Nel 2019 ESU provvederà a progettare ed implementare il nuovo sito internet attraverso My Portal 3 della Regione del Veneto, che segue le linee quelli della "User Interface" delle "Linee guida di design per i servizi web della PA".

- **Potenziamento sportello presso la Residenza Universitaria Junghans**

Nel corso del 2019 verrà riattivato e potenziato lo sportello per gli studenti presso la Residenza Junghans, con alta densità di studenti stranieri, chiuso da alcuni mesi per carenza del personale. Verrà organizzata la presenza di personale formato che possa dialogare in lingua inglese e altre lingue straniere, aspetto molto richiesto.

## 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);
- 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 2018 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. 387**.

- 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;
- realizzazione della nuova intranet aziendale, dove vengono pubblicate le comunicazioni da parte dell'Amministrazione e documenti di utilità generale;
- ESU ha 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";

- ESU ha aderito a My Portal 3 di Regione Veneto, che verrà implementato nel 2019;
- a fine 2018 ha indetto la gara per la gestione del Servizio di Videosorveglianza, sottolineando l'importanza di adottare misure di sicurezza adeguate anche alla luce del GDPR.

**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'Amministrazione ha aderito 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 conve-

zione 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.

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

L'Azienda nel corso del 2018 ha provveduto dal punto di vista tecnico a predisporre il sistema informatico al fine di far accedere lo studente con il sistema SPID al portale dello studente (SOL) per accedere a tutti i servizi. Ragioni tecnico/giuridiche hanno costretto a posticipare l'adozione operativa del sistema al primo semestre 2019 **in concomitanza con la nuova domanda online di benefici per il Diritto allo Studio.**

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

ESU 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)". Il tutto è fornito in hosting esterno seguendo il modello SaaS.

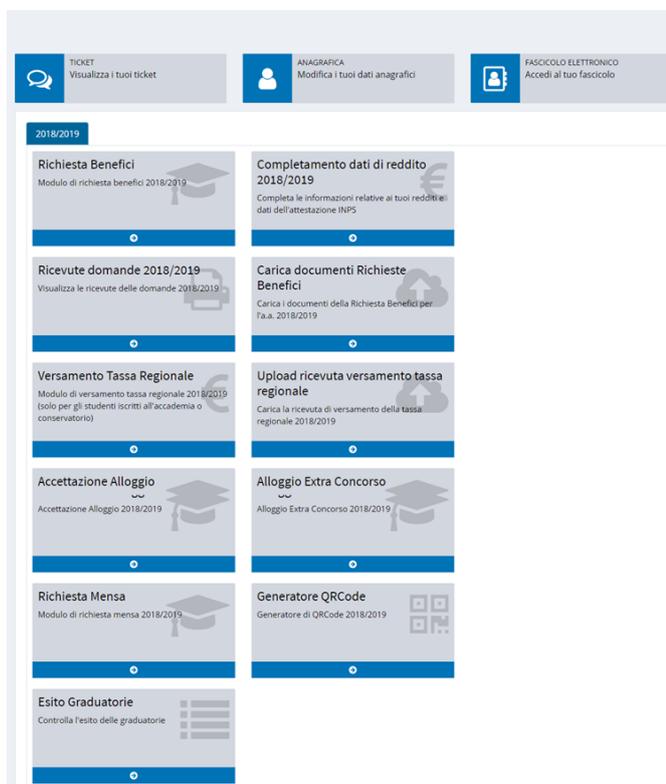
Le interfacce sono state opportunamente ingegnerizzate attraverso un processo di sviluppo orientato agli utenti (HCD Human Center Design).

La messa in produzione del nuovo sistema è iniziata ai primi mesi del 2018 e l'obiettivo è stato quello di progettare e implementare la centralizzazione di tutte le richieste per l'erogazione dei servizi e le comunicazioni con gli interessati, in modo tale che gli studenti possano avere un unico punto di accesso.

Questo risulta essere fondamentale anche per migliorare e ottimizzare il lavoro interno, in quanto ESU utilizza diversi strumenti informatici per svolgere le proprie attività di gestione. Al suo interno si possono attualmente trovare i seguenti moduli:

- richiesta Borsa di Studio
- richiesta Alloggio per concorso
- richiesta Alloggio Extra-concorso
- richiesta calcolo Tassa Regionale e inserimento del pagamento effettuato
- richiesta accesso al servizio ristorazione e/o aggiornamento
- Area Download
- Area caricamento dati ISEE
- Area Ticket, questa utility permette allo studente di effettuare qualsiasi richiesta e comunicazione verso l'Ente,

controllando lo stato della sua segnalazione



La progettazione modulare è stata anche applicata per il Back-End del sistema, che permette all'operatore ESU di gestire le varie domande e i ticket aperti tramite un accesso unico, in base al profilo a lui assegnato. Per esempio, il portiere potrà utilizzare solo il modulo "Portineria Virtuale", per effettuare le sue attività.

La grande novità del 2018 è la **gestione degli accessi alla mensa** e ai punti di ristorazione.

Lo studente negli anni passati utilizzava la propria tessera universitaria o una tessera ESU dedicata al servizio mensa; questo comportava diversi disagi da parte degli studenti (tessere non funzionanti, tessere scadute o non aggiornate in tempo reale, problemi logistici, ecc.) e

costi da parte dell'amministrazione (costo materiale dell'hardware e risorse umane adibite solo alla gestione delle tessere, ecc.).

Per questo motivo ESU ha deciso di utilizzare al posto della tessera il QR Code (**seconda Azienda italiana per il Diritto allo Studio ad introdurre e adottare tale tecnologia innovativa**), che ha permesso di ottimizzare:

- la richiesta e rilascio del QR Code
- la richiesta di aggiornamento di fascia per merito o per reddito
- l'aggiornamento massivo delle fasce
- l'aggiornamento straordinario della fascia da parte dell'operatore ESU

### Tutela del dato e Misure 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.

Lo scorso anno l'Amministrazione ha portato a termine le Misure "Minime" di Sicurezza entro i limiti indicati dalla legge, che hanno coinvolto molteplici aspetti, che possono essere raggruppati in 3 categorie:

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

Questo è risultato essere solo il primo passo, in quanto dal 25 Maggio 2018 è entrato in vigore il Regolamento UE 2016/679 **GDPR**, acronimo di **General Data Protection Regulation**,

che sottolinea nuovamente l'importanza del Preservare e proteggere i dati personali delle persone fisiche e quindi l'importanza della sicurezza informatica che deve 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.

Per tale motivo, l'Azienda ha provveduto 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, attraverso dei corsi mirati.

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

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

Nel 2019 verrà messo in produzione l'accesso al portale dello studente SOL tramite lo SPID e il modulo per la Mobilità Internazionale.

Verrà migliorata l'integrazione con il MyPay, dando la possibilità dall'interno del portale di effettuare i dovuto tramite la stampa tipo "bollettino" o essere re-indirizzati al portale della regione PagoPA.

Inoltre, il nuovo sistema di accesso al servizio ristorazione tramite QR Code permetterà di utilizzare un borsellino elettronico per il pagamento dei pasti e la possibilità di prenotare il Take-Away.

- **Sito internet Aziendale**

Nel 2019 ESU provvederà a progettare ed implementare il nuovo sito internet attraverso My Portal 3 della Regione del Veneto, che segue le linee quelli della "User Interface" delle "Linee guida di design per i servizi web della PA".

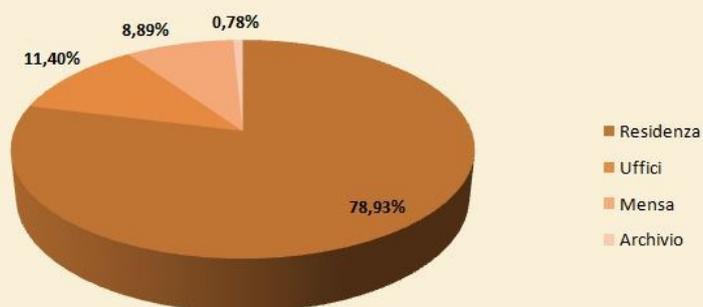
## Gestione del patrimonio

Nella seguente tabella il patrimonio immobiliare di ESU Venezia al 31 dicembre 2018

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
<b>TOTALE</b>			<b>17.325,88</b>	<b>3.911,10</b>	<b>21.236,98</b>

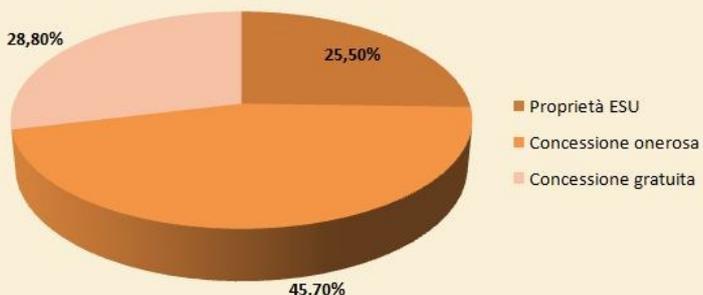
### Destinazione d'uso immobili

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



### Titolo di possesso immobili

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



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

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

Nello specifico, durante il 2018, si sono registrati numerosi interventi di manutenzione diretta, tra i principali, per le residenze universitarie, si ricordano:

- Residenza Junghans: fornitura e posa in opera di nuovo vetro per finestra stanza n. 101 C2;
- Residenza Junghans: fornitura e posa in opera di n.3 vetrocamera per finestre stanze nn. 3C1b – 5C1b – 147A1.
- Residenza Junghans: intervento fabbrile per sistemazione urgente cancello automatico di ingresso.
- Residenza Maria Ausiliatrice: intervento di derivazione impianto elettrico (linea luce) del piano 1° sale concesse dalla Municipalità a S.M.S.C.C. Venezia.
- Residenza Maria Ausiliatrice: frequenti interventi di disintasamento scarichi stanze nn. 23-24.
- Residenza Maria Ausiliatrice: a seguito evento acqua alta eccezionale del 29/10/2018, fornitura e posa di nuovi contatti acqua in fossa dell'ascensore.
- Residenza Maria Ausiliatrice: sostituzione n.2 piastre ancoraggio elettromagneti porte tagliafuoco nn. 26-28 e f.p.o. nuovo interruttore sezionatore di manovra.
- Residenza Ragusei: denuncia percolazione gasolio spazio esterno condominio sito a Dorsoduro 3482/E-F Venezia RAGUSEI e organizzazione Cantiere IUAV per la Bonifica dell'area esterna, a seguito evento acqua alta eccezionale del 29/10/2018.
- Residenza San Tomà: dopo anni di problemi per l'adduzione costante di acqua calda sanitaria e riscaldamento adeguato dell'immobile, abbiamo provveduto alla Fornitura e posa in opera di un nuovo generatore di calore in Centrale Termica, con 2 caldaie a condensazione in cascata e sistema di evacuazione prodotti della combustione, presso il 4°p della residenza. Tale investimento ha comportato il benessere dell'utenza ed un risparmio energetico, oltre che manutentivo all'Amministrazione.
- Residenza San Tomà: è stato allestito un cantiere di lavori edili ed impianti per il rifacimento del pavimento e piatto doccia, con sostituzione dei sanitari, del bagno in comune alle stanze

21 e 22 del 2° piano, che hanno permesso di risanare la stanza sottostante n. 2, di riallestirla ed assegnarla il 06/01/2019 (è rimasta inagibile da giugno 2018 a dicembre 2018).

- Residenza Abazia: lavori di protezione degli ambienti caratterizzati da elevata umidità ambientale con soluzioni edili ed impiantistiche, per evitare la formazioni di muffe nelle stanze 1 e 2 e installazione di 2 deumidificatori nelle medesime stanze.
- Residenza Abazia: servizi di manutenzione guarnizioni su n. 4 di 10 paratie in acciaio inox, installate sulle porte in fondamenta, dei locali al piano terra.

Per quanto riguarda il centro di ristorazione “Rio Novo” l’Ufficio Tecnico ha fornito assistenza alla gestione delle attrezzature, impianti ed arredamento, secondo le miglorie 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 Ristrazione S.p.a., ai sensi di ex. Artt.696 e 696 bis c.p.c. R.G.10915/2017 (Procedimento 10915/2017 ESU Venezia/Elio Ristrazione). L’Ufficio Tecnico, inoltre, nell’anno 2018 per l’immobile “Mensa Rio Novo” ha effettuato i seguenti interventi:

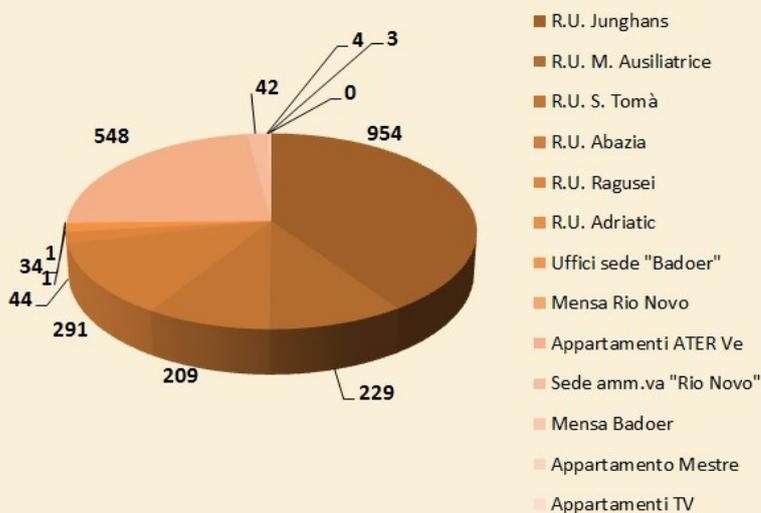
- trasmissione documentazione dell’impianto di depurazione della Mensa Universitaria sita a Palazzo Badoer. Ripristino corretto funzionamento del depuratore;
- sostituzione linea elettrica a servizio del sensore di gas metano presente nella cucina della Mensa Rio Novo;
- lavori, eseguiti dopo allagamento cucina, bar e pizzeria nella Mensa Rio Novo;
- sostituzione attrezzature ammalorate in mensa Rio Novo e nuovo distributivo aree esterne, site a Dorsoduro 3647 Venezia;
- sostituzione n. 6 rivelatori ottici di fumo presenti nella zona refezione della Mensa.

### Interventi manutenzioni



**Interventi di manutenzione gestiti direttamente - 2018**

SEDE	NUM.	%
R.U. Junghans	954	40,42%
R.U. M. Ausiliatrice	229	9,70%
R.U. S. Tomà	209	8,86%
R.U. Abazia	291	12,33%
R.U. Ragusei	44	1,86%
R.U. Adriatic	1	0,04%
Uffici sede "Badoer"	34	1,44%
Mensa Rio Novo	1	0,04%
Appartamenti ATER Ve	548	23,22%
Sede amm.va "Rio Novo"	42	1,78%
Mensa Badoer	4	0,17%
Appartamento Mestre	3	0,13%
Appartamenti TV	0	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>2.360</b>	<b>100,00%</b>



**Offerta abitativa - n. posti complessivi**

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	243	32,23%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	153	20,29%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	62	8,22%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	51	6,76%
Abazia	Proprietà	46	6,10%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	46	6,10%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	2,65%
Appartamenti Venezia	Locazione da Ente Pubblico	77	10,21%
Appartamenti Treviso	Locazione da Ente Pubblico	8	1,06%
Appartamento Mestre	Locazione da privati	4	0,53%
Posti in strutture convenzionate	Convenzioni non onerose	44	5,84%
<b>TOTALE</b>		<b>754</b>	<b>100,00%</b>

**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 circa 700 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 inevasa 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

L'immobile in oggetto adibito a residenza universitaria, denominato "ADRIATIC", sito in viale Fratelli Bandiera, 74 – 30175 Marghera Venezia, è chiusa all'utenza dal 2006 per problemi di messa a norma. Il lotto ricade in "città giardino" ed è composto di due blocchi: uno datato 1956 e l'altro 1965 in fronte strada provinciale. Il Progetto Esecutivo è stato redatto nel 2017 ed il Quadro Economico dell'opera ammontava a complessivi € 6.096.173,37. L'ESU di Venezia ha partecipato 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. L'Azienda ha partecipato al Bando Nazionale **consegnando tutta la documentazione entro i termini previsti (10 maggio 2017)**, con il codice d'intervento **E7SHE8K/01**

La Responsabile dell'Ufficio Tecnico è stata individuata come capo team di Progettazione Esecutiva per la Pratica edilizia di Permesso di Costruire, riguardante il Recupero della R.U., inclusa la pratica di Autorizzazione Paesaggistica, fino al rilascio degli atti autorizzativi. Durante l'anno 2018 **è continuato l'iter di perfezionamento e integrazione del progetto**, secondo le indicazioni e prescrizioni fornite dall'Autorità competenti. Hanno riguardato elaborati progettuali ma anche alcuni cambiamenti di tipologie e fori prospetti, oltre che di sistemazioni esterne.

Il Cofinanziamento a carico dello Stato (50% del totale complessivo), previo attribuzione maggior punteggio da bando, si attende di € 3.048.086,68 mentre a carico di ESU Venezia (50% dedotto il valore dell'immobile che è di € 1.780.000,00) sarà l'importo di € 1.268.086,68.

### **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**

Nel 2018 è stata sospesa la predisposizione di tutta la Gara per l'individuazione dell'impresa esecutrice delle quattro nuove cucine progettate presso la R.U. Ex Junghans, 392/a, Giudecca, Venezia e del locale Cucina con sala di refezione la R.U. Maria Ausiliatrice a Castello n° 421/463-A Venezia; per realizzare fosse settiche, scarichi, impianti elettrici, impianti meccanici ed arredamento dei locali individuati, in quanto:

- non è pervenuta l'autorizzazione della spesa a scomputo del canone concessorio, da parte del "Servizio Riordino Patrimoniale e Gestioni Contrattuali Attive - Settore Valorizzazione Beni Patrimoniali, Demaniali e Stime - Direzione Servizi Amministrativi e Affari Generali del COMUNE DI VENEZIA";
- Le risorse aziendali necessarie alla copertura della spesa, complessivamente stimata in € 386.971,80, sono al momento congelate e destinate alla copertura della quota di cofinanziamento del progetto con il quale l'Amministrazione ha partecipato al IV° bando per la concessione dei finanziamenti di cui alla legge 14 novembre 2000, n. 338.

### **Valutazione del Rischio Legionellosi**

ESU di Venezia, nell'ambito delle attività volte a garantire e promuovere il Diritto allo Studio Universitario, ha sostenuto e concluso, un processo di Valutazione del Rischio Legionellosi derivante da impianti idrici e aeraulici, a servizio degli immobili destinati a Residenze Universitarie e /o sedi amministrative e mense, così da tutelare utenti e personale.

Il processo, che ha avuto avvio con le necessarie analisi di laboratorio per verificare la presenza di legionella negli impianti idrici, si è concluso con la stesura, per ogni immobile, del "Documento di valutazione del rischio legionella e del rischio biologico derivante da impianti idrici (ai sensi della D.G.R. del Veneto n° 1250 del 28/09/2015)" e del relativo "Piano di gestione e di controllo", ha messo in evidenza uno stato igienico impiantistico ottimale, con basso livello di rischio di tutte le strutture, indice di una costante manutenzione degli impianti, che ESU ha garantito negli anni e che intende

mantenere e migliorare nel tempo, attraverso specifiche attività: con il coinvolgimento di professionisti, personale interno ed aziende appaltatrici addette agli impianti, sempre nell'obiettivo di garantire le migliori condizioni di salubrità possibili, negli immobili dell' ESU.

## Ambiente e sostenibilità

Nel corso del 2018 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 la 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.

### Premio regionale “Compraverde Veneto”

Il 20 giugno 2018 a Venezia presso il Palazzo della Regione del Veneto alla presenza di personalità del mondo imprenditoriale e della PA, l’ESU di Venezia è stato premiato con l’importante e prestigioso Premio Compraverde Veneto per il Miglior Bando Verde Sezione Enti Locali e Parchi.

Il premio comprende l’attestato di premiazione con la sintetica valutazione del comitato tecnico-scientifico e l’utilizzo del logo del Premio in

tutte le comunicazioni istituzionali, per due anni a partire dalla data di premiazione.

È stato presentato ai primi marzo al Comitato tecnico scientifico “Compraverde Veneto-Buygreen Veneto” il Bando del “Servizio Di Ristorazione a Ridotto Impatto Ambientale presso la Mensa Universitaria di Rio Novo a Venezia e Servizi Accessori”. Il Bando ha recepito per la prima volta nella nostra Azienda **i criteri minimi ambientali del GPP – Green Public Procurement**.

Preme sottolineare che il Bando è stato il frutto di un impegno corale che ha visto impegnati molti dipendenti ESU di vari settori aziendali.

L’attestazione del premio evidenzia la seguente motivazione del riconoscimento:

*“per la particolare attenzione alla minimizzazione degli impatti ambientali nelle specifiche tecniche e per l’inserimento di criteri sociali ed etici”.*

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

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

Considerando le importanti innovazioni legate al nuovo appalto mensa, nel 2019 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 2019 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.

## 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.

Una delle attività propedeutiche per l’adozione della nuova contabilità era stata 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 stato necessario riclassificare le singole voci dell’inventario secondo il piano dei conti patrimoniale.

Tutto ciò premesso Esu, facendo anche scorta di quanto previsto al punto 9.2 del citato allegato, aveva 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 stato possibile rappresentare, in modo veritiero, puntale e corretto, la reale consistenza soprattutto dei beni mobili.

### Equilibrio finanziario e attività svolte

Il monitoraggio sul permanere degli equilibri finanziari dell’anno 2018 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 dalla 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; Nel corso degli anni sono state attivate tutte le azioni amministrative interne per il recupero di crediti che ESU vanta nei confronti di diversi soggetti. Alcune di queste azioni hanno avuto esito positivo con il recupero del credito, altre sono ancora senza risoluzione.

Il Consiglio di amministrazione, a suo tempo, aveva chiaramente manifestato la volontà a procedere al recupero coattivo dei crediti, mediante conferimento di incarico, a tutela degli interessi dell'ente.

Dal momento dell'affidamento d'incarico ad oggi, la società incaricata ha attivato tutte le procedure di recupero dei crediti in via stragiudiziale e successivamente, ove resosi necessario, ha avviato l'attività di recupero giudiziale degli stessi.

Sarà avviata ora, per tutte quelle posizioni in cui i debitori non hanno manifestato alcuna opposizione in giudizio né effettuato il pagamento nei termini richiesti, l'attivazione delle procedure di riscossione e pignoramento.

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 una sensibile diminuzione dovuto principalmente al pagamento di parte dei canoni dovuti al Comune di Venezia per l'utilizzo di due strutture adibite a residenza universitaria (Junghans e M. Ausiliatrice). 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.

Di seguito si rappresentano i dati trimestrali:

Periodo	Giacenza cassa
al 01.01.2018	4.418.276,85

al 31.03.2018	4.698.024,77
al 30.06.2018	4.004.944,68
al 30.09.2018	5.484.635,97
a 31.12.2018	4.973.856,60

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 2018 in -2,78 contro i -5,20 dell'anno 2017.

*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 2018 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	1.612.280,27
Di cui		
impegnati	euro	83.236,40
pagati	euro	81.821,20
rimasto da pagare	euro	1.415,20

Rispetto allo stanziamento complessivo, circa 1.200.000,00 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:
  - 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.

Per ciascuna di tali tipologie di spesa, la Ragioneria individua la natura economica e pubblica un prospetto con i dati sui propri pagamenti, evidenziando i nominativi dei beneficiari e la data di effettivo pagamento.

- l'indicatore di tempestività dei pagamenti relativi agli acquisti di beni, servizi, prestazioni professionali e forniture (articolo 33 del medesimo decreto). L'indice, che invero fornisce la rappresentazione del ritardo medio dei pagamenti pubblici rispetto alla scadenza, deve essere riferito al secondo trimestre e accompagnato dall'indicazione dell'ammontare complessivo dei debiti e del numero delle imprese creditrici. Ai fini del calcolo dell'indicatore, devono essere prese in considerazione tutte le fatture pagate nel periodo, indipendentemente dalla data di emissione o dalla data di stipula del contratto, ma deve essere esclusa l'Iva da corrispondere all'erario in regime di split payment. Non entrano nel calcolo neppure le fatture soggette a contestazioni o contenziosi (articolo 9 del Dcpm 22 settem-

bre 2014). In questi casi, la data di scadenza deve essere ridefinita con decorrenza dal momento in cui le fatture diventano esigibili. Per evidenti ragioni di certezza giuridica occorre verificare la sussistenza di puntuali contestazioni stragiudiziali o di specifico contenzioso in sede giudiziaria in relazione alle singole fatture o richieste di pagamento che si intende escludere dal calcolo dell'indicatore, non ritenendosi, invece, sufficiente la deduzione di generica, anche se complessiva, situazione di conflittualità tra il soggetto debitore (o presunto tale) e il creditore. Entro il 15 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento si devono pubblicare i dati aggregati a livello annuale.

- l'ammontare complessivo dei debiti e il numero delle imprese creditrici. L'ente deve, pertanto, rendere disponibile, nella sotto-sezione di secondo livello «Indicatore di tempestività dei pagamenti/ammontare complessivo dei debiti» della sezione «Amministrazione trasparente» del proprio sito istituzionale, l'ammontare complessivo del debito maturato dall'amministrazione e il numero delle imprese creditrici, fra le quali, secondo un'interpretazione coerente delle disposizioni dell'articolo 33, sono da intendersi ricompresi tutti i soggetti che vantano crediti nei confronti delle pubbliche amministrazioni, inclusi i singoli professionisti. Entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento si devono pubblicare i dati aggregati a livello annuale.

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

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

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

L'art. 6 del Decreto Legge n. 78 del 31/05/2010 convertito con la legge 30 luglio 2010, n. 122, recante "Misure urgenti in materia di stabilizzazione e di competitività economica" dispone anche per l'anno 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 2018	Stanziam. 2018	Impegni di competenza 2018 Rilevanti ai fini del rispetto dei limiti
Per studi ed incarichi di consulenza	12.913,55	0,00	0,00

Per missioni	1.733,26	1.733,26	32,80
Per attività di formazione	1.888,00	1.888,00	1.062,00
<b>Totali ai fini del rispetto dei limiti</b>	<b>16.534,81</b>	<b>3.621,26</b>	<b>1.094,80</b>

Quindi una **minore spesa** complessiva di € 15.440,01.

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.

**c. 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.

**d. 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.

e. **SIOPE e SIOPE +**

Il SIOPE (Sistema informativo sulle operazioni degli enti pubblici), è un sistema di rilevazione telematica degli incassi e dei pagamenti effettuati dai tesoriere 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 2018 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.

Il successivo decreto del Mef del 14.06.2017 dettagliava gli adempimenti del progetto SIOPE+ ed imponeva a tutte le amministrazioni Pubbliche di attendersi alle disposizioni di cui all'art. di cui all'art. 1, comma 2, della legge n. 196 del 2009:

- di ordinare incassi e pagamenti al proprio tesoriere o cassiere utilizzando esclusivamente
- ordinativi informatici emessi secondo lo standard definito dall'AgID firmati digitalmente;

- di trasmettere gli ordinativi informatici al tesoriere/cassiere solo ed esclusivamente per il
- tramite dell'infrastruttura SIOPE, gestita dalla Banca d'Italia.

SIOPE+ consente di acquisire informazioni dagli enti "in automatico", liberando gli enti dall'obbligo di provvedere alla trasmissione alla Piattaforma elettronica PCC dei dati riguardanti il pagamento delle fatture;

L'avvio a regime è stato preceduto da una fase transitoria di collaudo;

Dal 1° novembre 2018 era disponibile un ambiente di collaudo delle procedure di SIOPE +, secondo le modalità tecniche previste dal documento "piano di collaudo per l'avvio di SIOPE + " per il colloquio telematico di amministrazioni pubbliche e tesoriere con SIOPE+;

Con decreto n. 241 del 26/09/2018 si era provveduto alla nomina del referente Siope+ nella Responsabile del Servizio Economico Patrimoniale contabilità che avrebbe provveduto ad eseguire i test di collaudo, e successivamente a garantire l'avvio a regime della rilevazione Siope + decorrere dal 1 gennaio 2019.

La fase di collaudo e l'avvio dell'operatività del Siope + si è concluso positivamente con piena funzionalità.

f. **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 provve-

dendo 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 2018, 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 non è stata ancora determinata. Successivamente tale percentuale verrà applicata all'IVA sugli acquisti nel 2019, 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 circo-

stanza 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

Anche nell'anno 2018, come negli anni precedenti, la razionalizzazione della spesa ha avuto un ruolo cardine. Questa si è concretizzata principalmente attraverso la revisione di alcuni appalti e la massimizzazione delle entrate proprie. Ciò è stato possibile con l'indizione di gare ad ampia concorrenza, l'adesione a Convenzioni Consip, cogliendo le clausole di partecipazione a contratti della Regione Veneto ove possibile e, nel caso delle concessioni, dallo sfruttamento delle risorse proprie.

Oltre l'ordinaria amministrazione in capo all'Ufficio Economato di seguito si elencano i procedimenti di particolare rilevanza condotti nell'anno 2018:

- consultazione preliminare di mercato, ex art. 66 D.Lgs. n. 50/2016, per l'avvio della gara d'appalto per servizi di vigilanza e sicurezza, in collaborazione con il Dirigente dell'Area Tecnico-Amministrativa-RUP (consultazione terminata);
- procedimento di gara aperta comunitaria per l'appalto dei servizi di presidio, vigilanza e sicurezza delle rr. uu. e altre sedi aziendali (valore € 2.733.131,72 + IVA), in collaborazione con il Dirigente dell'Area Tecnico-Amm.va-RUP (gara conclusa);
- rinnovo materassi e coprimaterassi per la r.u. Junghans (valore circa € 15.000,00+ IVA);
- procedimento di gara aperta per la concessione del servizio di gestione della r.u. Jan Palach per gli anni accademici 2018/19 – 2025/26 (gara conclusa);
- procedimento di gara aperta per la concessione del servizio di locazione turistica presso le rr. uu. per il triennio 2019/2021 (gara deserta);
- nuovi contratti di telefonia mobile (voce e dati per dispositivi smartphone internet key);
- adesione Convenzioni Consip per Server Cloud, SPC, Energia Elettrica, Gas e Buoni pasto;
- redazione nuovo Regolamento per l'approvvigionamento dei beni, servizi e lavori, alla luce del D.Lgs. n. 50/2016 e delle Linee Guida ANAC e nuovo Regolamento degli incentivi per funzioni tecniche, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 50/2016.

Per quanto riguarda la fornitura di beni e servizi in materia informatica, si segnala:

- cablaggio sedi amministrative;
- servizi di hosting e domini web;
- server cloud;
- servizio di pubblica connettività (SPC);
- fornitura di hardware vario (monitor, mouse, lettori badge, cavi di rete, ecc.);
- rinnovo servizi di assistenza e manutenzione di programmi gestionali;

La gestione della spesa annuale 2018 con cassa economale è stata di euro 8.814,03, nel 2017 di euro 7.101,49 e nel 2016 di euro 9.706,93.

Si evidenzia, altresì, che tutta la gestione dell'inventario, è stata interamente gestita dall'Ufficio Ragioneria con la collaborazione di un collega della Squadra di manutenzione.

## Quadro finanziario 2018

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

Partendo dal presupposto che i dati definitivi delle risultanze contabili dell'anno 2018 si otterranno solo con la stesura definitiva del Rendiconto Generale di seguito si riportano le tabelle dimostrative che rappresentano le risultanze rilevate ad oggi:

### 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 2018, 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 2018 (precedenti e in corso)

### Tab. 6 Stato dei residui passivi 2018 (precedenti e in corso)

### **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.

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 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.

### **Tablelle finanziarie**

Rappresentano le risultanze contabili finanziarie di competenza presunte al 31/12/2018.

**RENDICONTO 2018 NON DEFINITIVO - ENTRATE**

tipologia della ENTRATE	servizio generale	servizio beneficl	servizio orientam.	servizio ristorazione	servizio alloggi	Trasferim.	studenti	TOTALE per tipologia
Altri trasferimenti a famiglie n.a.c. (oriundi veneti)						10.000,00		<b>10.000,00</b>
borse di studio con fondi vincolati:								-
Altri assegni e sussidi assistenziali a fav studenti								-
fondi vincolati a borse di studio o restituzioni quota tassa								<b>487.265,91</b>
fondo statale interativo							171.250,70	
Risorse aggiuntive regionali							2.471,00	
gettito Tassa regionale							304.693,58	
BdS finanziate con revoche bds, restituz. tassa region. Dsu indebitamente percepiti							8.850,63	
trasferimenti regionali per funzionamento	1.558.291,89			194.786,48	194.786,48			<b>1.947.864,85</b>
proventi foresteria					281.263,86			<b>281.263,86</b>
proventi da servizi				1.251.280,75	960.970,37			<b>2.212.251,12</b>
altri proventi			1.757,00	88.623,43	215.376,00			<b>305.756,43</b>
da Comune per lavori eseguiti da ESU RR.UU Junghans e Ausiliatrice					131.481,63			
da studenti per pagamenti vari					23.543,58			
rimborsi da utenze	-				126,14			
Centro Pastorale Universitario	-				15.360,20			
altre entrate correnti diverse	-		1.757,00	3.500,00	-			
recupero costi di manutenzione e/o canoni vari ai Gestori dei Centri di Ristorazione				85.123,43	-			
recupero costi di manutenzione					44.864,45			
Altre entrate correnti n.a.c.	2.405,96							<b>2.405,96</b>
interessi attivi	122,50					-		<b>122,50</b>
Indennizzi di assicurazione su beni mobili, immobili e contro i danni	-			7.869,00	-			<b>7.869,00</b>
Entrate da rimborsi di imposte dirette (IRAP)	46.303,00			9.022,00	9.022,00			<b>64.347,00</b>
Entrate da rimborsi di IVA a credito				8.679,53	8.679,53			<b>17.359,06</b>

**RENDICONTO 2018 NON DEFINITIVO - ENTRATE**

tipologia della ENTRATE	servizio generale	servizio benefici	servizio orientam.	servizio ristorazione	servizio alloggi	Trasferim.	studenti	TOTALE per tipologia
Entrate da rimborsi di imposte dirette (ires)				8.558,50	8.558,50			<b>17.117,00</b>
Entrate per sterilizzazione Inversione contabile IVA (reverse charge)				8.065,25	37.553,29			<b>45.618,54</b>
entrate collegate ad IVA SPLIT				38.739,90	128.370,21			<b>167.110,11</b>
Alienazione di mobili e arredi e fabbricati					-			-
rimborsi di personale in comando	47.527,49							<b>47.527,49</b>
Contributi agli investimenti da Regioni	-							-
Alienazione di mobili e arredi e fabbricati								-
<b>TOTALE</b>	<b>1.654.650,84</b>	<b>-</b>	<b>1.757,00</b>	<b>1.615.624,84</b>	<b>1.844.580,24</b>	<b>10.000,00</b>	<b>487.265,91</b>	<b>5.613.878,83</b>
totale partite di giro								<b>1.288.724,49</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO ENTRATE</b>								<b>6.902.603,32</b>

**RENDICONTO 2018 NON DEFINITIVO - SPESE**

DESCRIZIONE SPESA	SERVIZI GENERALI (ATTIVITA' DI SUPPORTO) + ORGANO DI GOVERNO	SERVIZI ABITATIVI	SERVIZIO RISTORAZIONE	SERVIZIO BENEFICI	SERVIZIO ORIENTAMENTO	TOTALE COMPLESSIVO
Compensi agli organi istituzionali di revisione, di controllo ed altri incarichi istituzionali dell'amministrazione	11.319,00	-	-	-	-	<b>11.319,00</b>
Direttore e varie	125.777,29	-	-	-	-	<b>125.777,29</b>
Organi istituzionali dell'amministrazione - Rimborsi	334,85	-	-	-	-	<b>334,85</b>
Servizi per attività di rappresentanza	-	-	-	-	-	-
spese di personale varie + oneri	901.731,23	49.409,39	40.559,30	336.397,75	159.255,04	<b>1.487.352,71</b>
Rimborsi per spese di personale (comando, distacco, fuori ruolo, convenzioni, ecc)	12.669,67	-	-	-	-	<b>12.669,67</b>
Rimborso per viaggio e trasloco	1.672,70	-	-	-	-	<b>1.672,70</b>
Acquisto di servizi per altre spese per formazione e addestramento n.a.c.	962,00	-	-	-	100,00	<b>1.062,00</b>
Altre prestazioni professionali e specialistiche n.a.c.	15.962,49	22.240,74	3.670,87	1.703,34	1.703,36	<b>45.280,80</b>
Altre forme di lavoro flessibile n.a.c.	1.517,33	618,75	-	-	5.013,00	<b>7.149,08</b>
Pubblicazione bandi di gara	-	3.083,37	-	-	-	<b>3.083,37</b>
Altre spese correnti n.a.c.	-	68.810,69	2.682,72	-	-	<b>71.493,41</b>

ESU Venezia - Relazione attività 2018

DESCRIZIONE SPESA	SERVIZI GENERALI (ATTIVITA' DI SUPPORTO) + ORGANO DI GOVERNO	SERVIZI ABITATIVI	SERVIZIO RISTORAZIONE	SERVIZIO BENEFICI	SERVIZIO ORIENTAMENTO	TOTALE COMPLESSIVO
Gestione e manutenzione applicazioni	26.808,23	-	16.000,00	31.580,00	-	<b>74.388,23</b>
Servizi di gestione documentale	9.231,47	-	0	2.000,00	-	<b>11.231,47</b>
Servizi di rete per trasmissione dati e VoIP e relativa manutenzione	14.009,39	15.796,94	0	10.565,69	4.270,00	<b>44.642,02</b>
Servizi di sicurezza	-	-	0	-	-	-
Servizi per i sistemi e relativa manutenzione	3.306,20	-	0	-	-	<b>3.306,20</b>
Processi trasversali alle classi di servizio	-	-	0	-	-	-
Spese dovute a sanzioni	282,93	675,83	223,92	-	-	<b>1.182,68</b>
Spese notarili	-	-	0	-	-	-
Incarichi libero professionali di studi, ricerca e consulenza	-	-	0	-	-	-
Patrocinio legale	8.462,90	-	7.689,45	-	-	<b>16.152,35</b>
Perizie	-	-	0	-	-	-
Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP)	67.930,95	6.995,50	6.995,50	20.122,44	10.682,39	<b>112.726,78</b>
Imposta sul reddito delle persone giuridiche (ex IRPEG)	3.300,00	9.378,76	9.378,76	-	-	<b>22.057,52</b>

ESU Venezia - Relazione attività 2018

DESCRIZIONE SPESA	SERVIZI GENERALI (ATTIVITA' DI SUPPORTO) + ORGANO DI GOVERNO	SERVIZI ABITATIVI	SERVIZIO RISTORAZIONE	SERVIZIO BENEFICI	SERVIZIO ORIENTAMENTO	TOTALE COMPLESSIVO
Imposte sul reddito delle società (ex IRPEG)	-	-	-	-	-	-
Versamenti IVA a debito per le gestioni commerciali	-	144.737,26	37.418,85	-	-	<b>182.156,11</b>
Imposta di registro e di bollo	-	626,25	-	-	-	<b>626,25</b>
Acqua	3.000,00	38.198,22	1000	1.000,00	300,00	<b>43.498,22</b>
Altre spese per contratti di servizio pubblico	-	100,00	-	-	-	<b>100,00</b>
Altre spese per servizi amministrativi	-	550,00	-	3.000,00	-	<b>3.550,00</b>
Altre spese sostenute per utilizzo di beni di terzi n.a.c.	400,00	14.270,56	400	-	-	<b>15.070,56</b>
Altri beni e materiali di consumo n.a.c.	919,22	16.919,77	1.867,80	-	10,00	<b>19.716,79</b>
Oneri per servizio di tesoreria	4.063,56	-	-	-	-	<b>4.063,56</b>
Carta, cancelleria e stampati	1.324,43	-	-	581,94	415,48	<b>2.321,85</b>
Energia elettrica	7.527,13	81.341,33	7.520,33	6.630,00	2.104,46	<b>105.123,25</b>
Gas	6.470,00	89.927,28	10000	5.000,00	3.000,00	<b>114.397,28</b>
Giornali e riviste	1.550,26	1.018,45	-	-	-	<b>2.568,71</b>

ESU Venezia - Relazione attività 2018

DESCRIZIONE SPESA	SERVIZI GENERALI (ATTIVITA' DI SUPPORTO) + ORGANO DI GOVERNO	SERVIZI ABITATIVI	SERVIZIO RISTORAZIONE	SERVIZIO BENEFICI	SERVIZIO ORIENTAMENTO	TOTALE COMPLESSIVO
Imposta comunale sugli immobili (ICI)	9.764,00	11.955,00	14.782,00	-	-	<b>36.501,00</b>
Imposte, tasse e proventi assimilati a carico dell'ente n.a.c.	2.079,26	1.168,00	60,00	225,00	-	<b>3.532,26</b>
Locazione di beni immobili	-	391.583,45	-	-	-	<b>391.583,45</b>
Manutenzione ordinaria e riparazioni di beni immobili	3.927,88	24.271,55	4.781,60	881,25	427,00	<b>34.289,28</b>
Manutenzione ordinaria e riparazioni di impianti e macchinari	8.359,09	95.671,28	17.016,34	1.956,56	1.946,33	<b>124.949,60</b>
Manutenzione ordinaria e riparazioni di mobili e arredi	-	-	-	-	-	-
Noleggi di impianti e macchinari	2.327,12	793,64	0	738,00	736,16	<b>4.594,92</b>
Premi di assicurazione per responsabilità civile verso terzi	3.389,80	-	-	-	-	<b>3.389,80</b>
Premi di assicurazione su beni immobili	700,00	1.100,00	500,00	400,00	-	<b>2.700,00</b>
Premi di assicurazione su beni mobili	1.500,00	300,00	600,00	-	-	<b>2.400,00</b>
Rimborsi di imposte e tasse di natura corrente	-	7.929,34	8,00	-	-	<b>7.937,34</b>
Servizi di pulizia e lavanderia	9.173,92	74.032,58	-	4.018,60	4.274,70	<b>91.499,80</b>
Servizi di sorveglianza, e custodia e accoglienza	-	203.418,13	-	-	-	<b>203.418,13</b>

ESU Venezia - Relazione attività 2018

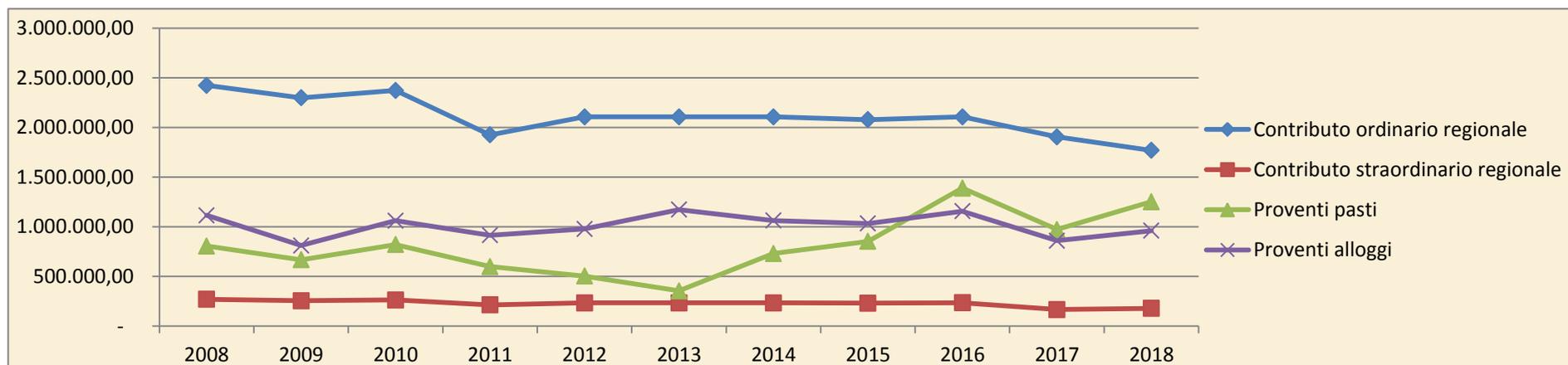
DESCRIZIONE SPESA	SERVIZI GENERALI (ATTIVITA' DI SUPPORTO) + ORGANO DI GOVERNO	SERVIZI ABITATIVI	SERVIZIO RISTORAZIONE	SERVIZIO BENEFICI	SERVIZIO ORIENTAMENTO	TOTALE COMPLESSIVO
Spese postali	110,45	,150	-	-	-	<b>111,95</b>
Stampa e rilegatura	85,70	22.903,70	-	-	-	<b>22.989,40</b>
Tassa e/o tariffa smaltimento rifiuti solidi urbani	10.000,00	74.780,00	-	4.300,00	4.600,00	<b>93.680,00</b>
Telefonia fissa	16.376,70	7.495,46	0	8.809,85	6.065,83	<b>38.747,84</b>
Telefonia mobile	5.875,00	26.150,00	0	124,17	31,04	<b>32.180,21</b>
Trasporti, traslochi e facchinaggio	-	4.443,40	0	-	-	<b>4.443,40</b>
Vestiario	6.930,00	-	-	-	-	<b>6.930,00</b>
Altri assegni e sussidi assistenziali	-	-	-	447.265,93	-	<b>447.265,93</b>
<i>borse di studio finanziate con fondo integrativo statale (rif. entrata cap. 120/4)</i>	-	-	-	171.250,70	-	-
<i>borse di studio finanziate con tassa regionale</i>	-	-	-	264.693,60	-	-
<i>borse di studio finanziate con revoche borse di studio, restituzioni tassa regionale dsu e di altri benefici indebitamente percepiti (rif. cap. di entrata 90/10)</i>	-	-	-	8.850,63	-	-
<i>contributo a sostegno della mobilità internazionale (rif. entrata cap. 120/10)</i>	-	-	-	2.471,00	-	-

ESU Venezia - Relazione attività 2018

DESCRIZIONE SPESA	SERVIZI GENERALI (ATTIVITA' DI SUPPORTO) + ORGANO DI GOVERNO	SERVIZI ABITATIVI	SERVIZIO RISTORAZIONE	SERVIZIO BENEFICI	SERVIZIO ORIENTAMENTO	TOTALE COMPLESSIVO
Collaborazioni coordinate e a progetto	-	-	-	1.237,50	-	<b>1.237,50</b>
<i>Rimborsi di parte corrente a Famiglie di somme non dovute o incassate in eccesso</i>	-	9.671,00	<b>11.247,92</b>	40.000,00	-	<b>60.918,92</b>
Altri servizi diversi n.a.c.	-	-	-	-	20.000,00	<b>20.000,00</b>
servizi di ristorazione	-	-	664.309,52	-	-	<b>664.309,52</b>
Altri trasferimenti a famiglie n.a.c.	-	-	-	10.000,00	-	<b>10.000,00</b>
<b>TOTALI</b>	<b>1.311.132,15</b>	<b>1.522.367,12</b>	<b>858.712,88</b>	<b>938.538,02</b>	<b>224.934,79</b>	<b>4.855.684,96</b>

Tabella 3

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
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	1.768.979,84
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	178.885,00
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	1.251.280,75
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	960.970,37



**Tabella 4**

**INDICATORI RENDICONTO 2018 NON ANCORA DEFINITIVO**

Indicatore	Formula	Dati Finanziari	Risultato %
<b>Autonomia Finanziaria</b>	<b>Entrate proprie correnti</b>	<b>3.177.598,70</b>	<b>56,60</b>
	<b>Totale entrate correnti</b>	<b>5.613.878,83</b>	
<b>Dipendenza da trasferimenti pubbliche amministrazioni</b>	<b>Entrate correnti da trasferimenti Amministrazioni pubbliche</b>	<b>2.436.280,13</b>	<b>43,40</b>
	<b>Totale entrate correnti</b>	<b>5.613.878,83</b>	
<b>Dipendenza da trasferimenti regionali per il funzionamento</b>	<b>Entrate correnti da trasferimenti regionali di funzionamento</b>	<b>1.947.864,84</b>	<b>34,70</b>
	<b>Totale entrate correnti</b>	<b>5.613.878,83</b>	

**Tabella 5**

**Stato dei residui attivi anni precedenti il 2018 più quelli di nuova formazione**

Residui determinati in sede di rendiconto 2017	1.666.258,51
Residui eliminati	24.882,88
Riscossioni anno 2018 in conto residui	960.630,75
Residui presunti al 31.12.2018 da riportare al bilancio 2019	680.744,88
Residui di nuova formazione (competenza 2018)	674899,81
<b>TOTALE residui attivi presunti AL 31/12/2018</b>	<b>1.355.644,69</b>
L'ammontare dei residui presunti euro 1.355.644,69 si riferiscono ai seguenti crediti	
▪ Entrate in conto capitale	0,00
▪ Trasferimenti correnti	197.484,02
▪ Entrate extratributarie	1.023.227,08
▪ Partite di giro	134.933,59
<b>Totale residui attivi presenti al 31/12/2018 a riscontro</b>	<b>1.355.644,69</b>

**Tabella 6**

**Stato dei residui passivi anni precedenti il 2018 più quelli di nuova formazione**

Residui determinati in sede di rendiconto 2017	3.462.767,29
Residui eliminati	-487.777,86
Pagamenti anno 2018 in conto residui	1.879.876,97
Residui presunti al 31.12.2018 da riportare al bilancio 2019	1.095.112,46
Residui di nuova formazione (competenza 2018)	1.474.768,31
<b>TOTALE residui passivi presunti AL 31/12/2018</b>	<b>2.569.880,77</b>
L'ammontare dei residui presunti 2.569.880,77 si riferiscono ai seguenti debiti:	
▪ 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
<b>Totale residui passivi presunti al 31/12/2018 a riscontro</b>	<b>3.462.767,29</b>

## Attività e servizi erogati

### Introduzione

Gli studenti universitari sono i principali *stakeholder* dell'Azienda, poiché rappresentano i fruitori degli interventi e dei servizi. ESU Venezia prevede interventi di sostegno non destinati alla generalità degli studenti per consentire ai capaci e meritevoli, ma privi di mezzi, di raggiungere i più alti gradi degli studi:

1. **borse di studio** (solo studenti iscritti all'Accademia di Belle Arti e Conservatorio Musicale)
2. **servizio abitativo** per studenti fuori sede e pendolari e per studenti iscritti a programmi di mobilità internazionale presso gli atenei veneziani
3. **contributi a favore** di studenti con disabilità

Inoltre provvede ai seguenti servizi destinati alla generalità degli studenti:

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

## Borse di studio

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

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

La borsa di studio prevede i seguenti benefici economici:

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

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

alla dichiarazione presentata al momento della consegna della domanda di borsa di studio.

Le borse di studio degli aventi diritto per l'a.a. 2017/2018 complessivamente erogate sono **state nr. 191** per un valore complessivo di **€ 637.864,62**; si è anche registrato un incremento del numero degli studenti idonei (+ 18 rispetto al precedente concorso). Per il concorso 2017/2018 viene confermato il significativo **aumento del rapporto del grado di soddisfazione tra studenti idonei e percettori di borsa** attestatosi negli ultimi anni intorno al 100% degli aventi diritto.

Per quanto riguarda il concorso a.a. 2018/2019 è da segnalare un significativo incremento delle domande (+ 42 rispetto all'a.a precedente) ma che non corrisponde ad un aumento di idonei che rimane coincidente con quello dell'a.a. 2017/2018.

Per l'a.a. 2018/2019 con DGR n. 820 del 8 giugno 2018 è stata reintrodotta la percentuale di riserva di borse di studio per le matricole extra Ue anche per gli iscritti ai corsi magistrali, portandola però dal 3% al 5%.

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 2018 non è stato concesso nessun sussidio straordinario. Un altro particolare sostegno di natura economica indiretta consiste nel prestito fiduciario, nel corso del 2018 nessun prestito fiduciario è stato erogato in quanto la Regione del

Veneto non ha ancora attivato la nuova convenzione con un Istituto di Credito. Nel 2018 sono stati erogati **nr. 5 contributi per la mobilità internazionale**, per un totale di € 5.770,00 di cui € 2.471,00 coperti con risorse aggiuntive regionali e € 5.099,00 con quota parte Fondo FIS 2017, l'anno precedente non ne furono erogati.

#### Numero borse di studio erogate

ANNO ACCADEMICO	NUM. BORSE	NUM. IDONEI	% SODDISFAZIONE
2013-2014	192	194	98,97%
2014-2015	187	192	97,40%
2015-2016	147	150	98,00%
2016-2017	165	165	100,00%
2017-2018	191	191	100,00%



#### Tipologia benefici

TIPOLOGIA BENEFICI	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
N. Borse di studio assegnate (idonei)	194	192	150	165	191
N. Borse di studio effettivamente erogate	192	187	147	165	191
N. Idonei borsa di studio non beneficiari	2	5	3	0	0
N. Borse Progetto "Leonardo"	0	85	0	0	0
N. Contributi mobilità internazionale	0	5	1	0	5
N. Interventi studenti con disabilità	5	7	7	9	8
N. Sussidi straordinari	2	0	0	0	0
N. Prestiti fiduciari	0	0	0	0	0
N. Contributi collaborazioni studentesche	10	5	5	6	6

#### Tipologia di beneficiari di borsa di studio

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
In Sede	21	11	14	15	14
Pendolari	91	97	61	83	104
Fuori Sede	80	79	72	67	73
TOTALE	192	187	147	165	191

### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Utilizzare un database per la registrazione di tutti gli iscritti al Conservatorio e Accademia delle Belle Arti di Venezia**

Nel corso dell'anno 2018 è stata attivata un'apposita maschera nel portale gestionale ISTUD, dove tutti gli iscritti inseriscono tutti i dati anagrafici e caricano copia del versamento.

Alla data del 31 dicembre 2018 si sono registrati 926 studenti. Non è ancora raggiunto l'obiettivo, poiché non tutti hanno seguito le indicazioni fornite. Per il 2019 si conta di raggiungere il completamento dell'inserimento da parte di tutti gli iscritti, grazie alla collaborazione delle segreterie dell'Accademia e Conservatorio.

- **Implementazione del portale ISTUD per una maggiore efficienza per la consultazione dell'utenza**

Sono stati presi accordi con la Ditta Informatica che gestisce il portale dei servizi, per rendere il sistema sempre più accessibile alla consultazione dei dati riguardanti i benefici richiesti: Stato della pratica, Graduatoria, Liquidazione dei benefici.

- **Convenzione con la Banca Intesa** per l'erogazione micro crediti a favore degli studenti iscritti al Conservatorio e all'Accademia per partecipazioni a viaggi di studio con il programma Erasmus o per l'acquisto di strumenti musicali.

## Servizi abitativi

L'Azienda eroga il servizio abitativo agli studenti italiani, 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 2018 l'Azienda ha messo a disposizione **nr. 754 posti letto** (nr. 742 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.

Per l'a.a. 2017/2018 hanno presentato la domanda al concorso alloggio **nr. 511 studenti** di cui **nr. 417 studenti** sono risultati idonei; per l'a.a. 2018/2019 nel 2018 hanno presentato la domanda al concorso alloggio **nr. 795 studenti** di cui **nr. 516 studenti** sono risultati idonei, registrando un considerevole aumento di domande di partecipazione al concorso (**+ 284 rispetto all'a.a. 2017/2018**) e di studenti idonei (**+ 99 rispetto all'a.a. 2017/2018**); le domande extra concorso al 31 dicembre sono **state in-**

**vece nr. 393**. Il posto alloggio è stato garantito a tutti gli idonei, seguendo le date di accettazione del servizio caricate dall'utenza nel portale ISTUD, come da indicazioni nel bando di concorso, compresi gli arrivi posticipati al secondo semestre per partecipazioni a programmi di mobilità internazionale.

L'utenza ha ricevuto risposte in tempi celeri, grazie all'utilizzo dei ticket, nel portale ISTUD, dimostratosi uno strumento più efficiente rispetto alla comunicazione via mail.

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 2018 sono stati ospitati **nr. 257 studenti stranieri** di **42 diverse nazionalità**; si consideri che sono state registrate delle permanenze più lunghe rispetto all'anno precedente e che in fase di accordo sono stati ridotti i numeri di posti letto riservati agli studenti iscritti ad un programma di mobilità internazionale, in previsione dell'aumento (poi confermato) degli aventi diritto al servizio alloggio regionale da concorso. Sono stati confermati anche per l'a.a. 2018/2019 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 un ex portiere. L'erogazione del servizio di pulizie della nuova Ditta, aggiudicataria in seguito a gara pubblica e la gestione di un nuovo portale di gestione degli alloggi, ha causato un aggravio e dei limiti di criticità, che hanno assorbito le risorse di riferimento in modo continuativo e delicato. 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. Hanno collaborato alcuni tirocinanti, impiegati soprattutto nella gestione della comunicazione via mail, riducendo i tempi di attesa delle risposte. L'utilizzo delle risorse umane interne permette oltre alla flessibilità degli interventi e della tempistica, un

contenimento dei costi. Durante l'anno sono stati effettuati numerosi controlli delle stanze, 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 database, 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 2018 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, incari-

chi, incontri, relazioni e riconoscimento finale con attestato e breve cerimonia di ringraziamento. Questa collaborazione permette una vicinanza e un contatto con gli studenti, in quanto le residenze siano videosorvegliate e non dispongono di portierato (tranne la ru Junghans), garantendo la possibilità di accogliere gli studenti in arrivo, in qualsiasi orario e anche nei giorni festivi, nonché di scambio di informazioni circa le problematiche e/o le proposte dei fruitori del servizio.

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

Le modalità garantite di liquidazione delle quote dovute sono diversificate, per status, per periodi. 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 2018/2019, gli studenti vincitori del concorso, sono stati accolti **dal 27 agosto 2018**. Dal 7 settembre

sono iniziate le assegnazioni in tutte le residenze gestite da ESU, disponibili. Dal 15 settembre sono stati assegnati nr. 120 dei nr. 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 2018 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". Il sistema è costantemente monitorato, stante e le conseguenze in termini di sicurezza che può compromettere un qualsiasi anomalia dello stesso.

**Offerta abitativa complessiva**

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI
2014-2015	645
2015-2016	650
2016-2017	651
2017-2018	729
2018-2019	754



**Numero di posti alloggio destinati studenti assistiti**

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI	NUM. DOMANDE
2013-2014	514	587
2014-2015	514	514
2015-2016	531	507
2016-2017	531	536
2017-2018	578	511
2018-2019	578	795



**Offerta abitativa - n. posti complessivi**

RESIDENZA	TITOLO DI POSSESSO	NUM. POSTI	%
Junghans	Conc. onerosa (Comune di Ve)	243	32,23%
Crociferi	Conc. gratuita (Fondazione IUAV)	153	20,29%
Ausiliatrice	Conc. onerosa (Comune di Ve)	62	8,22%
Palach	Conc. gratuita (IUAV)	51	6,76%
Abazia	Proprietà	46	6,10%
S. Tomà	Conc. gratuita (Ca' Foscari)	46	6,10%
Ragusei	Conc. gratuita (IUAV)	20	2,65%
Appartamenti Venezia	Locazione da Ente Pubblico	77	10,21%
Appartamenti Treviso	Locazione da Ente Pubblico	8	1,06%
Appartamento Mestre	Locazione da privati	4	0,53%
Posti in strutture convenzionate	Convenzioni non onerose	44	5,84%
<b>TOTALE</b>		<b>754</b>	<b>100,00%</b>

**Offerta abitativa - caratteristiche**

RESIDENZA	RECEPTION H/24	VIDEOSORV.	ASCENSORE	WI FI	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 2019 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 2019 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 impegnata 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 chiusura annuale delle strutture residenziali è prevista dal 22 dicembre 2019 al 5 gennaio 2020 per complessivi 15 giorni.

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

Anche per il 2019 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.

- **Ottimizzare portale gestionale**

Per il 2019 è intenzione dell'Azienda continuare l'opera di ottimizzazione del portale gestionale per garantire una miglior comunicazione e interfaccia con l'utenza con i dati sia *incoming* che *outcoming*.

## 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 2018 è entrata a pieno regime la gestione del nuovo servizio di ristorazione universitario della Mensa di Rio Novo affidato alla ditta Sarca Catering.

Oltre a continuare nell'opera di rinnovamento di locali e attrezzature nel settembre 2018, con l'avvio del nuovo anno accademico, è stata introdotta una importante novità. Da questa data, infatti, l'accesso presso il ristorante universitario di Rio Novo (e tutti gli altri centri di ristorazione convenzionati) è diventato possibile **utilizzando un QR Code personalizzato** che rileva automaticamente la fascia tariffaria dello studente sostituendo, in tutte le funzioni, le tessere ESU e le tessere multiservizi precedentemente utilizzate. Un aggiornamento tecnologico innovativo, programmato e condiviso con il gestore del Ristorante Universitario Rio Novo, che ha reso più veloce, efficace e *smart* l'intero servizio, ad iniziare dalla riduzione dei

tempi di attesa; al 31 dicembre 2018 **i QR Code attivati sono stati nr. 2.135**. La transizione al nuovo modello è avvenuta senza particolari criticità o disagi per l'utenza.

Dal 15 gennaio 2018 il Servizio Ristorazione ha anche provveduto ad attivare una nuova convenzione con la Ristorazione Donazzon Achille S.a.s., che gestisce una mensa collocata presso il Parco Scientifico e Tecnologico "Vega" di Marghera, a beneficio degli studenti frequentati il polo tecnologico di Via Torino.

- Nel corso del 2018 sono stati forniti complessivamente **nr. 200.115 pasti** – nr. 153.006 pasti interi e nr. 47.109 pasti ridotti – con un incremento **del 2,95%** rispetto al 2017 (pari a nr. 6.372 pasti) ed invertendo il trend negativo degli ultimi tre anni. Dei 26.370 studenti iscritti alle Università veneziane (il dato si riferisce all'a.a. 2017/2018: fonte Anagrafe Miur) **nr. 9.000** circa hanno usufruito almeno una volta del servizio di ristorazione dell'ESU di Venezia; i pasti erogati gratuitamente agli studenti vincitori/idonei di borsa di studio sono stati complessivamente **oltre il 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 incremento

di quasi il 2,5%, positivo anche l'incremento del centro di ristorazione a San Servolo, pari a oltre il 38%, mentre per il centro della Giudecca e di Treviso si sono registrati dei lievi decrementi; per i centri di Mestre complessivamente si è registrata una crescita di oltre il 13%.

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 l'eventuale 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. 114-118). Infine, per agevolare l'utenza studentesca, anche nel 2018 presso il Centro di Ristorazione Rio Novo è continuata l'attività dello specifico 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 la verifica dell'attivazione dei nuovi QR Code, un servizio che ha conseguito un notevole consenso da parte dell'utenza studentesca.

### Servizio Ristorazione - Tabelle riepilogative

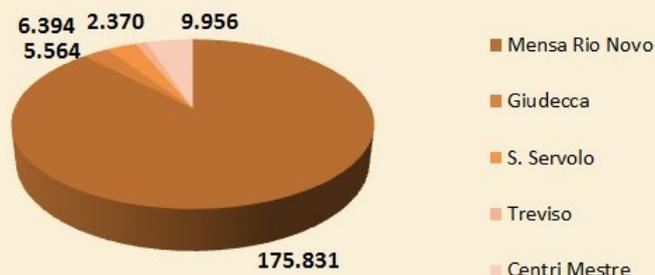
#### Totale pasti erogati

ANNO	NUM. PASTI	VARIAZIONE %
2014	227.749	
2015	222.584	-2,27%
2016	215.753	-3,07%
2017	193.743	-10,20%
2018	200.115	2,95%



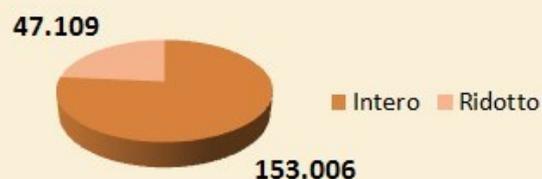
**Distribuzione pasti**

SEDE	NUM.	%
Mensa Rio Novo	175.831	87,86%
Giudecca	5.564	2,78%
S. Servolo	6.394	3,20%
Treviso	2.370	1,18%
Centri Mestre	9.956	4,98%
<b>TOTALE</b>	<b>200.115</b>	<b>100,00%</b>



**Tipologia pasto**

SEDE	NUM.	%
Intero	153.006	76,46%
Ridotto	47.109	23,54%
<b>TOTALE</b>	<b>200.115</b>	<b>100,00%</b>



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

**Pasti erogati per punto di ristorazione**

	GESTIONE	2014	2015	2016	2017	2018
BADOER (1)	appalto	186				
RIO NOVO	appalto	201.529	192.152	183.481	171.772	175.831
DONAZZON VEGA (2)	convenzione					5.214
DLF TV (3)	convenzione	69				
LE VIP (TV) (4)	convenzione	327				
S. SERVOLO	convenzione	2.838	2.532	3.801	4.624	6.394
OPEN - Via Torino (5)	convenzione		3.372	9.629		
NON STOP - V.le Ancona (6)	convenzione	2.320				
GIUDECCA	convenzione	15.990	12.980	9.671	5.733	5.564
DA PASQUALINO - TV	convenzione	3.019	3.839	4.450	2.811	2.370
UNICO/AE OCHE - via Torino (7)	convenzione	350	3.352	4.721	8.803	4.742
COCO - via Torino (8)	convenzione	1.121	4.357			
<b>TOTALE</b>		<b>227.749</b>	<b>222.584</b>	<b>215.753</b>	<b>193.743</b>	<b>200.115</b>
<b>Variazione %</b>			<b>-2,27%</b>	<b>-3,07%</b>	<b>-10,20%</b>	<b>3,29%</b>

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

(2): servizio iniziato da gennaio 2018

(3): servizio cessato da giugno 2014

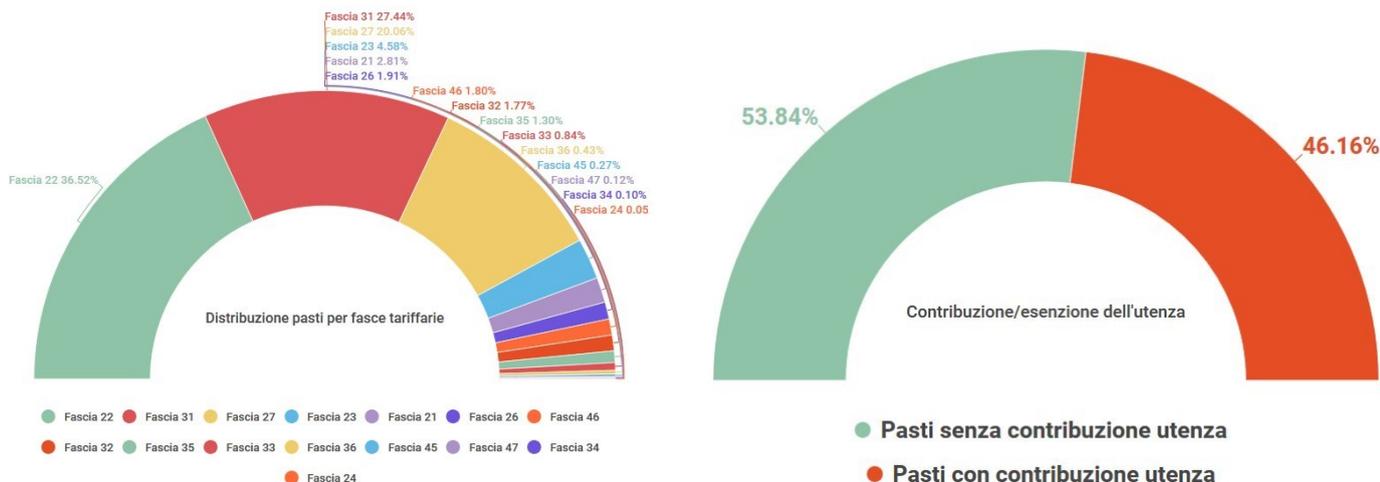
(4): servizio cessato da giugno 2014

(5): servizio iniziato a maggio 2015, cessato nel 2017

(6): servizio cessato da novembre 2014

(7): servizio iniziato da novembre 2014

(8): servizio iniziato da novembre 2014, cessato nel 2015



### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- **Attivazione borsellino elettronico per i pagamenti**

Nei primi mesi del 2019 si attiverà il nuovo borsellino elettronico che sostituirà la tradizionale modalità di pagamento in contante, riducendo i tempi di stazionamento alla cassa e snellendo le code nei punti di distribuzione di tutti i punti cassa dei locali convenzionati ESU.

- **Prenotazione online**

Nei primi mesi del 2019 presso il Ristorante Universitario Rio Novo sarà possibile prenotare e acquistare online, tramite la piattaforma Ristocloud, il *Takeaway Lunch* (cestino d'asporto): un ulteriore miglioramento del servizio ristorativo.

- **Aumento dell'offerta per gli studenti delle sedi universitarie di Treviso**

Nel corso del 2019 è intenzione di attivare nuove convenzioni con locali e centri di ristorazione localizzati a Treviso.

## 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 2018 è continuato il progetto "Scenari", consolidata **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 delle risorse interne psicologiche orientatrici, coadiuvate da tre volontari in servizio civile nazionale, giovani psicologi dopo apposita formazione.

Il progetto ha coinvolto nel 2018 **10 istituti scolastici** di Venezia, Mestre, San Donà (57,7% licei e 42,3% tecnici/professionali) con la partecipazione complessiva di **nr. 887 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 relativamente 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.

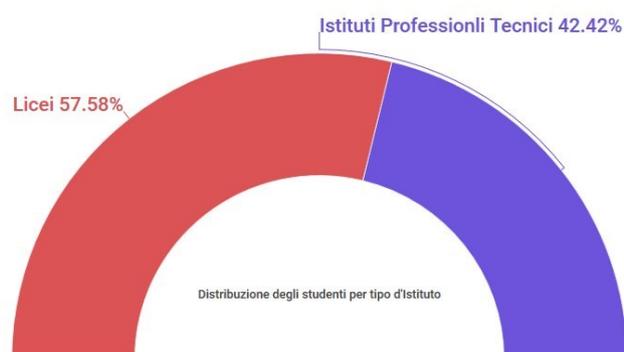
Ad ogni scuola, nel mese di giugno, al termine del progetto, viene consegnata una relazione sulla soddisfazione degli studenti e sui dati complessivi inerenti le intenzioni di scelta nel post-diploma. L'attività è svolta nel rispetto della privacy e con il coinvolgimento informato delle famiglie. È l'unico 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 51,6% ragazze e 48,4% maschi, indichino solo

in minima misura, al 5,3%, l'intenzione verso un corso di formazione post-diploma.

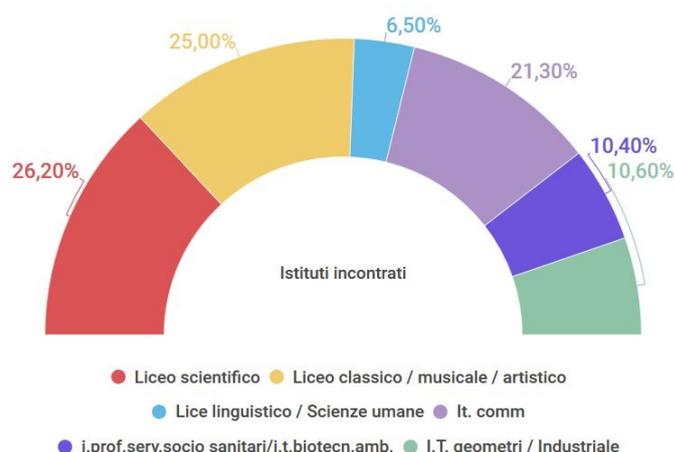
Come si può evincere dai due seguenti grafici grafico 1 e dalla tabella relativa, il "Progetto Scenari" dell'ESU raggiunge un'area della popolazione studentesca – quella rappresentata dagli istituti tecnici e professionali – di fatto di sovente non toccata dalle iniziative di orientamento attuate dalle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

Grafico 1: *DISTRIBUZIONE DEGLI STUDENTI PER TIPO DI ISTITUTO*



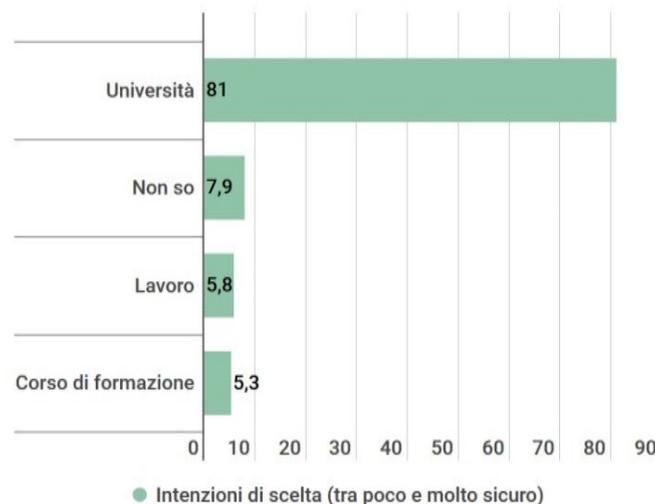
In realtà, le statistiche sulla provenienza delle immatricolazioni dimostrano come proprio da questo gruppo di studenti di ambito tecnico-professionale provenga una quota importante, sia pure in diminuzione, del numero di iscritti all'Università. Il Progetto di orientamento dell'ESU, in questo contesto, 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'81% 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 78,1%. **L'area di chi è in via di elaborazione di una decisione o ancora indeciso comprende invece il 21,9% degli studenti.**

Grafico 3: *INTENZIONE POST DIPLOMA*



Dopo il colloquio individuale **la percezione di utilità**, da parte degli studenti partecipanti, **risulta elevata** (assolutamente utile + molto utile 86,3%) **e così la soddisfazione** (assolutamente soddisfatto + molto soddisfatto all'86,5 % - si veda la sezione Customer per i dati completi).

Si mantiene elevatissimo, all'87%, 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 Diritto allo Studio Universitario, mediante il Centro CUORI offre dunque servizi mirati alla prevenzione della dispersione.

I colloqui si sono tenuti 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 2018 sono state attivate due edizioni del laboratorio su "Ansia e vita universitaria: capire e gestire la tensione".

Nel 2018 **nr. 330 studenti** degli atenei veneziani, per complessivi **nr. 1.195 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 il 70,2 degli utenti - vedi sezione *Customer*).

Nel 2018 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 (n. 2 edizioni del laboratorio “Ansia e vita universitaria: capire e gestire la tensione”, in maggio e ottobre, in modalità attiva, con esercitazioni e discussioni 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.

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 2018, vinto il bando del Servizio Civile Nazionale, è proseguito il progetto “Consulenza psicologica, Disabilità, orientamento: laboratori di formazione per volontari competenti nei servizi per studenti e giovani”, sino a ottobre, con tre volontari.

A dicembre 2018 è partito il progetto successivo, su analoghi ambiti, con altri tre operatori volontari.

È stato inoltre presentato un nuovo progetto, per il 2019, 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 2018 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. 1.000 + 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. 928 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'	2014	2015	2016	2017	2018
Progetto "Scenari":					
- n. Scuole partecipanti	10	7	14	10	10
- presenze agli incontri di gruppo	785	1.036	1.686	827	887
Consulenza psicologica e efficacia nello studio:					
- numero colloqui individuali	757	705	901	835	1.195
- numero utenti	183	202	196	252	330

## Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

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

L'obiettivo per il 2018, relativo per creare nuove forme di coinvolgimento degli studenti, grazie all'impegno di volontari civile per attività di orientamento, al fine di contrastare il rischio di dispersione o abbandono scolastico, è stato conseguito. Tre volontari, selezionati e poi formati, hanno svolto il servizio da ottobre 2017 a ottobre 2018. Da dicembre è stato avviato il nuovo progetto, sempre con tre volontari del servizio civile, con l'obiettivo nel 2019 di replicare le positive precedenti esperienze.

- **Essere parte attiva nello sviluppo e gestione dei progetti europei**

Il progetto ASTERISK – rinominato HISTORIC - del programma INTERREG Italia/Croazia, in cui ESU è partner, ha ottenuto il finanziamento. Il settore progettazione europea si occuperà, oltre che delle fasi gestionali, anche della linea di progetto legata all'inclusione degli utenti con disabilità nella fruizione del bene museale, come specificato nella sezione "Prospettiva Europa".

## 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.

Il 2018 è stato, sotto questo profilo, un anno molto importante per la quantità e la qualità delle iniziative proposte e realizzate, grazie anche al decisivo impulso del Commissario Straordinario e della Direzione.

Dall'ottobre al dicembre 2018, presso il Ristorante Universitario Rio Novo si tenuta l'originale rassegna "Rio Novo on stage". Nata in stretta collaborazione, e con il coinvolgi-

<p><b>noVO</b></p> <p>23/10 Pietro Sparacino (Le Iene) Stand Up Comedy Opening act Tommaso Faoro Presenta Nicolò Falcone</p> <p>30/10 Theatre Piece (John Cage, 1960) Live music performing Allievi del Conservatorio di Venezia</p> <p>06/11 Grimoon Live music e videoproiezioni</p> <p>13/11 Francesco Tullio Altan Incontro conferenza In collaborazione con libreria Toletta</p>	<p>20/11 Tiziano Scarpa Presentazione del libro "Una libellula di città e altre storie in rima" In collaborazione con libreria Toletta</p> <p>27/11 TBA (to be announced) Incontro letterario In collaborazione con libreria Toletta</p> <p>04/12 Collettivo Ippolita Conferenza e performance audiovisiva In collaborazione con Collettivo [...]</p> <p>...</p>
---	--

STAGE

mento attivo di tutte le rappresentanze studentesche del territorio, la manifestazione è stata patrocinata anche dall'Università Ca' Foscari, IUAV e Accademia Belle Arti. La rassegna si è articolata in sei serate musicali, letterarie, performative, con la partecipazione di affermati e prestigiosi artisti (come il disegnatore

Altan o la "jena" Pietro Sparacino) ed è riuscita a **coinvolgere oltre 1.000 studenti** con una significativa presenza anche del tessuto cittadino. Un "esperimento" riuscito grazie alla collaborazione con il gestore del Ristorante Universitario "Rio Novo", che ha aperto nuove e interessanti prospettive sull'utilizzo di locali un tempo dedicati esclusivamente alla somministrazione gastronomica.

Nel corso dell'anno, sempre presso i rinnovati spazi del Ristorante Universitario "Rio Novo", sono stati organizzati altri appuntamenti rivolti al mondo giovanile e studentesco universitario. Il 22 marzo 2018, grazie ad un accordo quadro sottoscritto con TGS Eurogroup, si tenuta la presentazione della Passeggiata di solidarietà "Su e Zo per i Ponti di Venezia". L'8 maggio 2018, 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: **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 2019. Il 10 maggio 2018 ESU e Fondazione "La Biennale di Venezia", nel quadro dell'accordo di cui si parla oltre, hanno organizzato un "Happy Hour" di presentazione delle attività, servizi e agevolazioni della Biennale dedicate ai giovani e agli studenti universitari.

Altro importante settore è quello dell'associazionismo studentesco e culturale: sono proseguiti nel 2018 presso il Cuori nella sede di Palazzo Badoer incontri e iniziative teatrali, sportelli informativi. Complessivamente nel 2018 si sono tenuti **4 tra laboratori e stage/workshop** (teatrali, dizione, fonetica, fotografia) che hanno coinvolto attivamente 46 studenti universitari.

L'Azienda come nelle precedenti edizioni ha aderito alle **"Giornate Europee del Patrimonio"**, promosse dal Consiglio d'Europa, aprendo, il 22 settembre 2018, la Residenza Jungmans per una visita guidata dal tutor studentesco nell'ambito della passeggiata patrimoniale "Dopo le fabbriche. Passeggiata nei luoghi postindustriali della Giudecca".

Nel corso del 2018 è continuata la proficua **collaborazione con il Teatro Stabile del Veneto** al fine di agevolare l'accesso degli spettacoli teatrali agli studenti universitari attraverso una convenzione sottoscritta 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"**. Nel 2018 complessivamente **nr. 1.021 studenti universitari** hanno assistito alle rappresentazioni teatrali.



Sempre in ambito teatrale si ricorda anche la collaborazione e il sostegno a *Venice Open Stage*, Festival di Teatro universitario Internazionale, che si è tenuto a Venezia dal 2 al 13 luglio 2018 nello suggestivo scenario del Campazzo San Sebastiano.

Un altro importante risultato conseguito nel 2018 è stata la partecipazione alla prestigiosa manifestazione **"Art Night, l'arte libera la notte"**. Per la prima volta ESU ha presentato un progetto artistico "dal basso" che è stato ammesso nella prestigiosa rassegna organizzata dall'Università Ca' Foscari. Il 23 giugno 2018 nella cornice del trecentesco ex convento di "Santa Maria Ausiliatrice" – ora Residenza Universitaria gestita dall'ESU di Venezia – 20 giovani studenti dell'Accademia di Belle Arti di Venezia (ospiti nella medesima residenza) hanno esposto alcune delle loro opere (dipinti, incisioni, videoinstallazioni). Un'esposizione

originale e un percorso sperimentale delle nuove generazioni e avanguardie artistiche che ha raccolto un notevole interesse da parte del pubblico.

Infine, si ricorda la partecipazione di ESU al convegno “Vuoto per pieno”, organizzato dallo IUAV e dedicato alla città di Venezia, ai suoi cambiamenti evidenti e impercettibili e a come si modifica nell’isola e nella sua laguna il confine tra *pieno e vuoto*. Nella III sessione “Cambiamenti demografici e socio-economici nella Venezia contemporanea” il Direttore dell’ESU ha tenuto una relazione su “Diritto allo studio come diritto alla città?”, il cui testo è consultabile nella rivista online «Engramma» ([www.engramma.it](http://www.engramma.it)).

#### **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 rile-

vanza ha assunto la collaborazione in occasione della 75° 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, **mettendo a disposizione oltre 300 posti letto riservati a giovani studenti**, in occasione della 76° 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 ricreative.

- **Valorizzazione degli spazi aziendali per attività culturali e aggregative**

Per il 2019 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. In quest'ottica si inserisce anche per il 2019 l'adesione alla rassegna "Art Night - L'arte libera la notte", promossa dall'Università Ca' Foscari, che si terrà nel mese di giugno, e la partnership con altre istituzioni culturali e associative del territorio.

## Prospettiva Europa

### Il Progetto UE vinto da ESU di Venezia: cronistoria del progetto "HISTORIC"

Con Deliberazione n. 29 dell'8 settembre 2015, all'interno dell'approvazione del Piano delle Performance 2015-2017, il Consiglio di amministrazione dell'ESU di Venezia riteneva determinante per l'Azienda stessa aprirsi verso una prospettiva europea, in particolare rispetto alle strategie delineate nel Programma 'Europa 2020'. Allo scopo, con successiva Deliberazione n. 31 del 24 settembre 2015, veniva pertanto istituito un Ufficio Progettazione e rapporti istituzionali, sotto l'Area dirigenziale tecnico-amministrativa e all'interno della struttura CUORI.

Alla luce di quanto previsto, gli obiettivi che l'ESU di Venezia può perseguire, in riferimento ai propri scopi istituzionali, sono:

- Facilitare l'occupazione lavorativa degli studenti universitari, connessa al percorso universitario scelto in particolare chi sia in possesso di lauree cosiddette 'deboli' (L. 8/98 III Art. 20);
- Favorire la conoscenza delle linee generali della situazione socio-economica del territorio anche in relazione alle evoluzioni tecnologiche e produttive, alle dinamiche occupazionali e al contesto internazionale (ibidem);
- Promuovere specifici interventi di integrazione sociale e provvidenze a favore degli studenti con disabilità ed eventuali accompagnatori (L.8/98 Art. 27).

Quindi, in riferimento a quanto premesso, ESU di Venezia si è candidato come partner di progetto nel Programma di Cooperazione Transfrontaliera Italia-Croazia 2014-2020, Asse prioritario 3 del Programma "Environment and Cultural Heritage" (Patrimonio ambientale e culturale), che promuove e valorizza il patrimonio naturale e culturale dell'area di programma, anche attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Il progetto presentato dal capofila - Sistemi Territoriali S.p.A. di Padova, il giorno 03/07/2017, denominato "**\*ASTERISK - Adriatic Sea: Territorial Research, Innovation and Sustainable Knowledge**" (application ID 10049024) 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
5. Comune di Medulin - partner (HR)
6. Comune di Morter - Kornati - partner (HR)

ESU di Venezia - Partner, per lo svolgimento delle attività di propria competenza, coordina una rete costituita dai seguenti Enti affiliati attraverso apposite Convenzioni che saranno stipulate all'avvio formale del progetto: Accademia di Belle Arti di Venezia, Polo Museale Veneto, Soprintendenza Archeologia, Belle arti

e Paesaggio per il Comune di Venezia e Laguna, Città Metropolitana di Venezia.

Le attività previste dal Programma hanno, testualmente, il seguente obiettivo:

“Conserving, protecting, promoting, developing and enhancing ancient cultural landscapes, trade routes and maritime/terrestrial relationship within and across the Adriatic sea; enhancing and sustainably promoting local potentialities in terms of tourist offers, economic growth and smart development” (trad. Conservare, proteggere, promuovere, sviluppare e valorizzare antichi paesaggi culturali, rotte commerciali e relazioni marittime/terrestri all’interno e attraverso il mare Adriatico; promuovere in modo sostenibile le potenzialità locali in termini di offerte turistiche, crescita economica e sviluppo rapido).

Il budget dell’intero progetto ammonta ad € 2.432.995,75 prevede una ripartizione tra i Partner, **per ESU il contributo previsto è di € 363.062,56.**

Si evidenzia che nel contesto di tale progetto ESU di Venezia assume sia il ruolo di coordinamento del Work Package n. 2, relativo alla Comunicazione, sia di sostegno amministrativo finanziario per tutte le attività previste di “Tutela e valorizzazione delle risorse archeologiche e ambientali delle aree di Altino e di Torcello al fine di articolare i flussi turistici sul territorio e nell’area di programma”.

Tale ruolo coinvolgerà tutte le parti interessate, allo scopo di assicurare la necessaria visibilità delle attività del progetto, la diffusione di progetti, risultati, la capitalizzazione di buone pratiche sperimentate, l’organizzazione di attività promozionali, eventi e seminari per coinvolgere le comunità locali e operatori del settore.

La *mission* specifica di ESU si esprime in particolare nell’erogazione di **incentivi a sostegno della partecipazione operativa di neodiplomati di Atenei** per l’ammontare di € 77.750,00, in particolare dell’Accademia di Belle Arti di Venezia, con cui l’Azienda ha apposta convenzione, e che saranno coinvolti nella realizzazione di materiali di comunicazione e promozionale sia cartacei che multimediali. Sono inoltre previsti seminari, workshop, attività didattiche e incontri presso i musei locali, l’applicazione di innovative tecnologie per aumentare l’inclusione e l’usufruità del bene artistico ai turisti ed in particolare ai turisti con disabilità.

In data 25 luglio 2018 sul portale dell’Autorità di Gestione Interreg ITALIA CROAZIA veniva pubblicata la graduatoria di merito dove il progetto \*ASTERISK rientrava tra i 22 progetti approvati su un totale di 112 competitor.

In data 5 settembre 2018 il leader partner comunicava che il progetto, in graduatoria utile, otterrà i relativi finanziamenti a condizione che si provvedesse ad integrare le informazioni

richieste dal Monitoring Committee dell’Autorità di Gestione del Programma Italia Croazia della Regione del Veneto durante la fase definita “Clearing Conditions Process”. Infatti “Sistemi Territoriali” è stata pienamente coinvolta in questa fase per assicurare tutte le informazioni necessarie al JS del Programma.

Il Monitoring Committee dell’Autorità di Gestione rilevava inoltre la necessità di cambiare l’acronimo \*ASTERISK, in quanto ritenuto non opportuno per indicare il progetto. Dopo uno scambio di valutazioni tra partner è stato approvato il nuovo acronimo definito come segue e che d’ora in poi verrà indicato per individuare il progetto.

### **“HISTORIC: Heritage for Innovative and Sustainable T0urist Regions in Italy and Croatia”**

L’ESU di Venezia ha provveduto a rispondere ai dettagliati rilievi posti, per la propria parte, al Leader Partner Sistemi Territoriali S.p.A. che ha provveduto comunicare le risposte dei Partner a trasmettere al Joint Secretariat dell’Autorità di Gestione al fine di completare la procedura necessaria.

Inoltre con PEC prot. ESU 2771 del 15.10.2018 l’Autorità di gestione Regione Veneto comunicava le indicazioni operative per i beneficiari italiani, utili per l’avvio del Progetto stesso. In particolare si consiglia ai partner di progetto,

tra cui ESU di Venezia, di procedere alla nomina del FLC auditor.

Il LP Sistemi Territoriali con propria mail del 14/12/2018 comunicava l’approvazione da parte del JS – Joint Secretariat, dei chiarimenti forniti ai rilievi e la chiusura formale positiva della fase del “Clearing Conditions Process”.

La prossima tappa sarà la sottoscrizione del Subsidy Contract tra l’Autorità di Gestione l’LP. Questa sarà la fonte legale per tutti i partner per l’istituzione degli obblighi finanziari del progetto e quindi per iniziare ad effettuare spese ammissibili. Da quel momento decorrono i 30 mesi di durata del progetto. Con l’esecuzione del progetto si punta a selezionare, sperimentare e testare applicazioni tecnologiche e approcci innovativi che contribuiscano a:

- migliorare l’accessibilità ai patrimoni culturali (più persone svantaggiate che beneficiano dell’accesso ad esse);
- aumentare l’attrattività dei siti archeologici (più turisti visitano le destinazioni che li circondano);
- Rafforzare i rapporti tra i siti culturali italiani e croati (più evidenza e valorizzazione dei patrimoni comuni e transfrontalieri).

In termini di bilancio, la proposta di progetto non è stata modificata. La linea di budget delle attrezzature è stata dettagliata ma non sono state apportate modifiche alle allocazioni tra

partner, WP o BL. L'unica modifica rilevante dal punto di vista finanziario riguarda il cronoprogramma. Il progetto non è iniziato a settembre 2018 bensì inizierà a gennaio 2019, con un ritardo di 4 mesi. A causa di ciò, è necessario prendere atto di uno spostamento proporzionato delle dotazioni di bilancio tra i periodi di riferimento.

Appena sarà firmato il Subsidy Contract sarà organizzata una riunione d'inizio ufficiale.

È stato pianificato un periodo di avviamento di circa 3 mesi in cui ci si concentrerà sulla nomina dei responsabili e redazione delle procedure interne amministrative e finanziarie. Gli eventuali emendamenti di bilancio saranno facilmente adottati dopo l'inizio del progetto se rimarranno al di sotto della soglia del 20% calcolata sul bilancio complessivo.

Sistemi Territoriali selezionerà e assumerà un manager tecnico, un manager finanziario e un esperto di FLC per costituire il team di gestione del progetto che fungerà da punto di riferimento per l'intera partnership.

Tale esito positivo avrà per tutta l'Azienda una conseguente ricaduta sulle attività amministrative ordinarie per la propria intrinseca complessità. Considerato altresì che si può pagare spese in armonia con la legislazione europea, nazionale e la normativa interna ed in particolare il partner di progetto non può erogare contributi senza che giustificazione di spesa.

## 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](http://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 di Palazzo Badoer, in zona Frari. L'ultimo audit del 2018 si è concluso positivamente.

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 e DSA

Sul fronte dell'inclusione agli studenti con disabilità/DSA, l'Azienda ha offerto supporto nel 2018 a **nr. 8 studenti con invalidità pari o superiore al 66% o con Disturbi specifici dell'Apprendimento (DSA)** dell'Accademia delle Belle Arti.

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

Per ogni studente viene predisposto un progetto di inserimento e facilitazione alla frequenza individualizzato, d'accordo con il soggetto e con la famiglia. Come da Regolamento dell'Azienda, rinnovato nel 2018, può impiegare studenti "150 ore" (n. 2 nel 2018) e volontari in SCN come tutor 'alla pari' appositamente selezionati e formati, specialisti, propri opera-

tori. Le linee di intervento nel 2018 hanno riguardato l'accompagnamento, il tutorato specialistico, il supporto alla frequenza, il supporto allo studio per dislessia o per disabilità sensoriale, l'orientamento al lavoro. L'interpretariato nella Lingua dei segni non è stato richiesto.

È un servizio che viene finanziato con i proventi del lavoro degli operatori CUORI all'interno dei Progetti ("Civis" per il 2018).

Nel corso del 2018 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, Milano Brera, Firenze, Bologna e con i Conservatori e i contatti con la CNUDD, Conferenza na-

zionale delegati disabilità, che prosegue l'attività di appoggio alla richiesta di finanziamenti.

Il Centro ha inoltre partecipato al tavolo di lavoro in Regione, con gli altri ESU veneti, per la **quota FIS destinata a studenti con disabilità** in condizione di idoneità ai benefici, al fine di cogliere l'opportunità di tali fondi e poterli utilizzare.

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 2018 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;
- ricevimento in situ presso la Residenza universitaria San Tomà (2 volte a settimana);
- accoglienza degli studenti stranieri al loro arrivo a Venezia ad inizio semestre (febbraio e settembre 2018);
- incontri serali con gli studenti stranieri al loro arrivo a Venezia ad inizio semestre (settembre 2018).

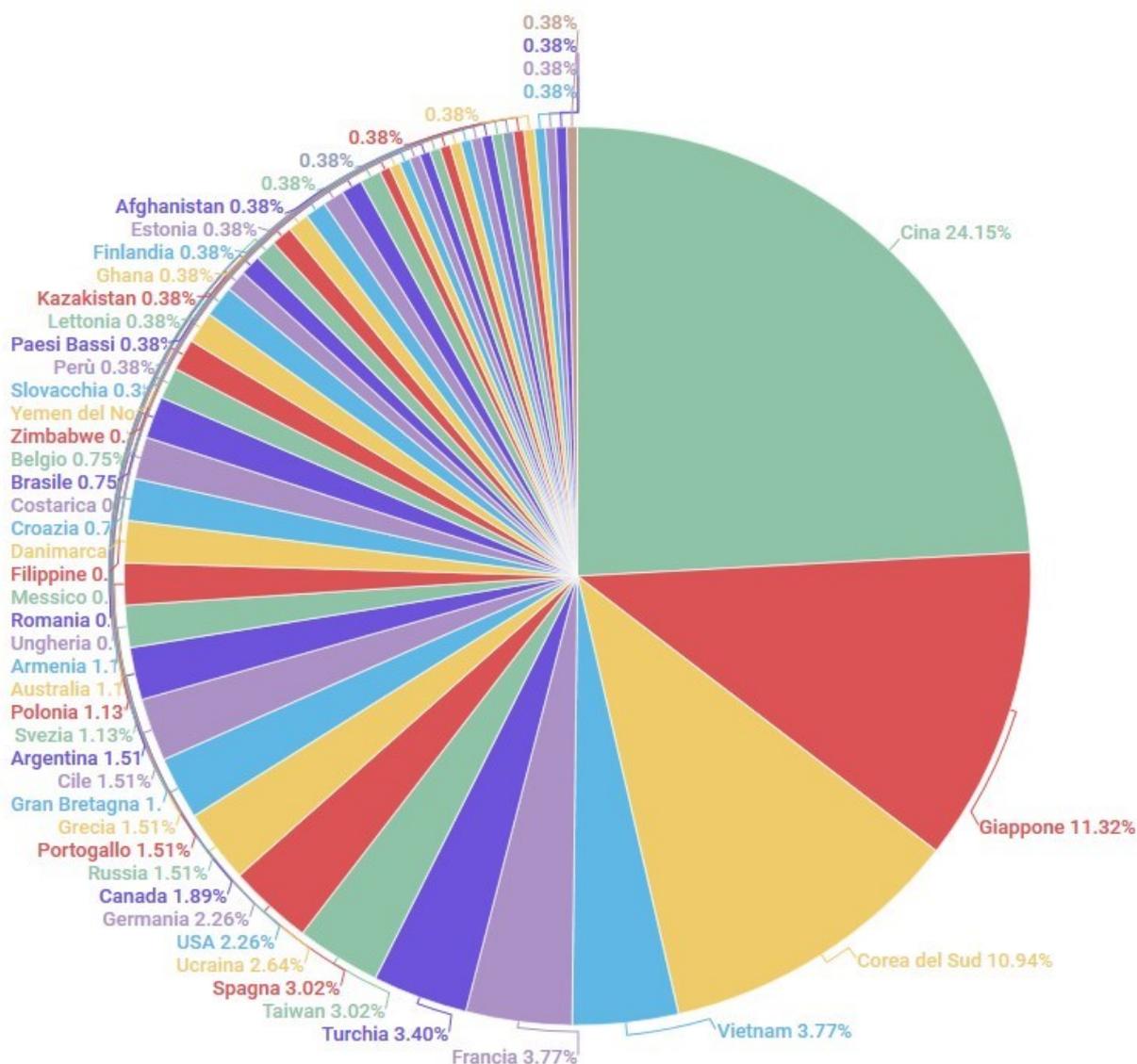
Tutte le comunicazioni e avvisi sono stati **tradotti in lingua inglese**: contestualmente si sono presi contatti e attivati rapporti di collaborazione, anche attraverso visite istituzionali, con gli Uffici dell'Università Ca' Foscari, dell'Università IUAV e dell'Accademia di Belle Arti. Complessivamente sono stati ospitati **257 studenti** provenienti da **42 nazionalità diverse**.

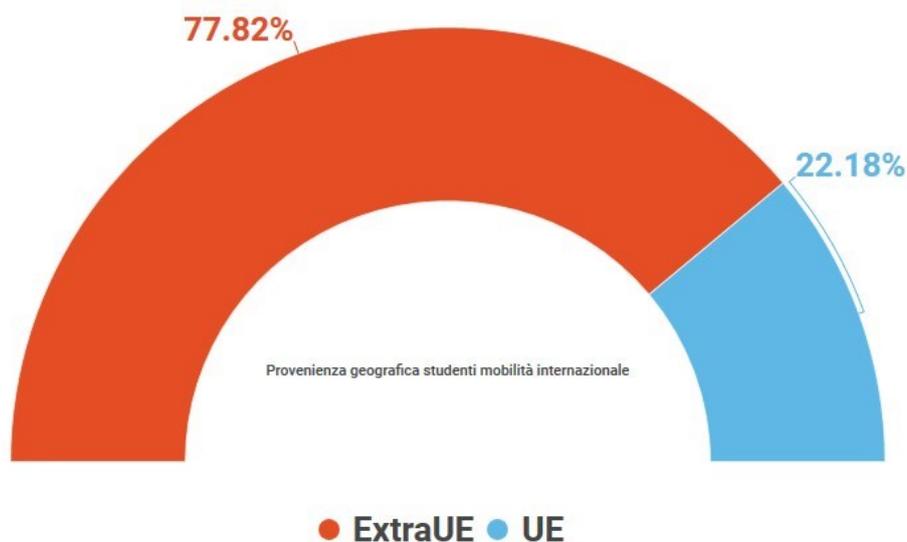
Per l'a.a. 2018/2019 è stato siglato il consueto accordo con l'Università di Ca' Foscari per l'ospitalità agli studenti iscritti ad un programma di mobilità internazionale, rispetto agli accordi precedenti è stato ridotto il numero di posti a disposizione, stante la previsione di aumento di studenti vincitori concorso a.a. 2018/2019, per i quali vige la priorità di accesso al servizio.

Previsione che è stata confermata dagli esiti del concorso.

Di seguito si riportano le nazionalità presenti nel corso dell'anno 2018, con una permanenza media di sei mesi presso le due strutture Junghans e San Tomà.

### Nazionalità studenti mobilità internazionale 2018





### Tutorato informativo per studenti Accademia di Belle Arti

Nel 2018 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 **nr. 1.821 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 2018, “Indagini di Customer Satisfaction” per valutare la qualità e il gradimento dei servizi aziendali erogati in favore degli studenti universitari, nell’ottica del miglioramento di qualità.

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, in modalità online, nella versione italiana e inglese.

Infine, è stata tenuta una formazione interna – curata dal Cuori – sulle buone prassi e sui criteri di attenzione per la soddisfazione degli utenti dei servizi di ESU.

### Servizio di Ristorazione

Anche per l’anno 2018 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 2018, 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 15 al 30 novembre è stato possibile accedere al questionario on line per la compilazione.

### Modalità di somministrazione

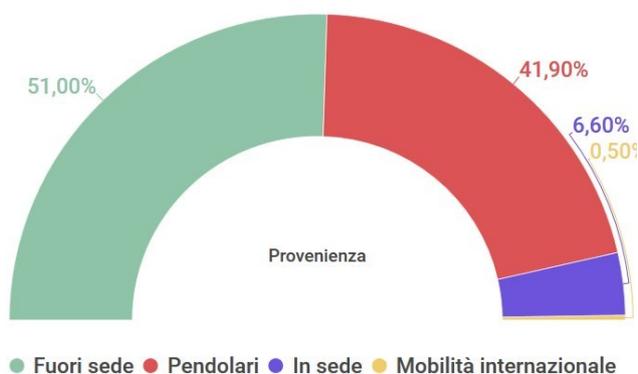
Considerate le esigenze espresse alla P.A. di dematerializzazione e di risparmio di utilizzo di carta, si prosegue con la rilevazione online. Il questionario, su Google Drive, è sia in lingua italiana che in inglese e in appendice è possibile prendere visione del questionario. Per una compilazione on line, l’utente accedeva utilizzando il link o il QR code 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 409**, in prevalenza studenti (99%) e soprattutto ragazze (67,9%). L'utenza appartiene alla fascia d'età compresa tra i 21 e i 25 anni per il 49,8%, mentre per la fascia d'età 18-20 anni la percentuale di frequentatori risulta minore (39%).

In larga maggioranza prevalgono gli iscritti ai corsi triennali (68,6%) dell'Università Ca' Foscari (75,5%), rispetto agli studenti dei corsi dello IUAV (14,2%) o dell'Accademia e del Conservatorio.

Per ciò che concerne la provenienza dei fruitori del servizio ristorazione, si può notare dal grafico seguente che la **metà degli studenti sono fuori sede** (51%), ma si evidenzia anche un consistente numero di ragazzi che si dichiara pendolare (41,9%), mentre il 6,6% del campione ha la residenza a Venezia, il rimanente 0,5% è la percentuale degli studenti stranieri in mobilità internazionale.

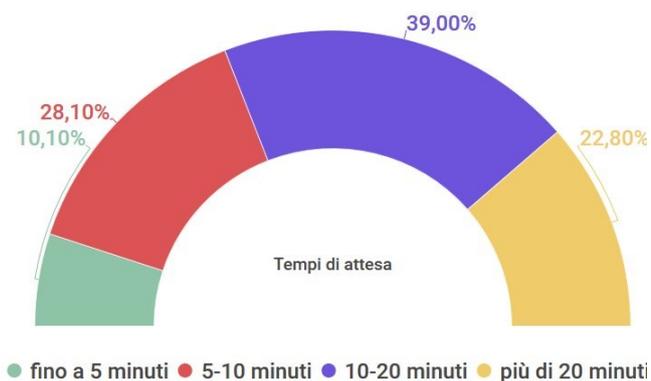


Nel complesso il campione è per lo più costituito da studenti che abitano nella Regione Veneto (58,3%) e con la cittadinanza italiana

(88,2%). Gli studenti stranieri sono l'11,8%. 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 (35,8%), ma anche chi accede gratuitamente rappresenta un numero consistente (32,8%). Mentre, per ciò che riguarda la cena (grafico 12), pochi accedono gratuitamente (un esiguo 7,4%) e la metà paga la tariffa agevolata (50%).

## Modalità di fruizione del servizio

Tutti gli utenti che hanno partecipato all'indagine consumano i pranzi in mensa. In crescita al 19,1% dal 12,8%, dell'anno precedente, il consumo della cena. Un terzo degli utenti risultano essere dei clienti abituali (29,2%) in quanto usufruisce del servizio mensa a pranzo per 3 o 4 giorni a settimana. Il 15,9% pranza tutti i giorni. La metà circa sostiene di poter disporre di un'ora di tempo (51,2%), mentre il 41,1% può usufruire di 30 minuti al massimo e solo il 7,7% oltre un'ora. In relazione alla quantità di tempo che gli utenti hanno per consumare il pranzo, il grafico seguente evidenzia che il 39% degli studenti sostiene di aspettare in coda per pranzare in mensa per più di 10-20 minuti, il 22,8% oltre i venti minuti e il 28,1% solo 5-10 minuti.



hanno scelto la gustosità del cibo. In ordine di importanza seguono poi l'igiene (18,5%), il costo (13,8%) e il tempo di attesa (13,3%). Per gli studenti coinvolti nell'indagine, quindi, è importante che i piatti proposti in mensa siano buoni, l'ambiente risulti pulito, il prezzo sia contenuto e che l'attesa per mangiare sia breve.

### Gradimento del servizio

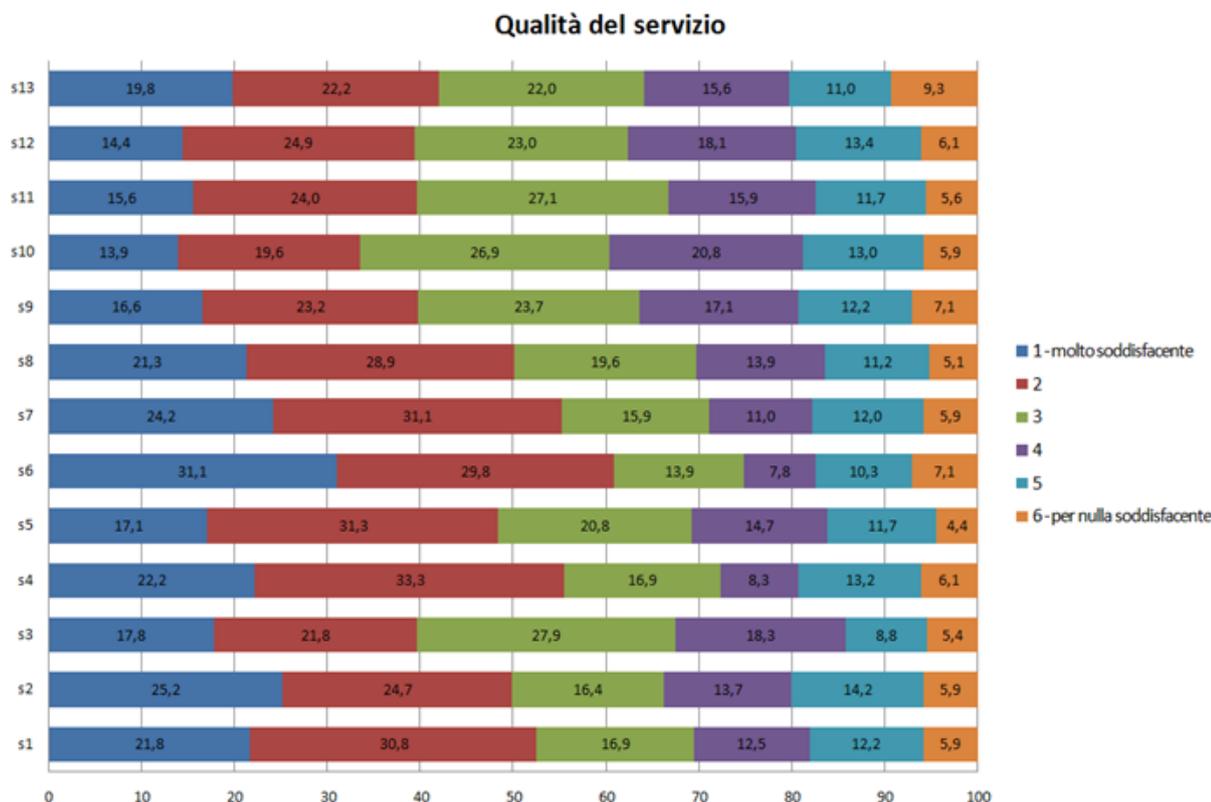
Prima di addentrarsi nell'analisi dei risultati dei singoli item relativi al gradimento percepito dagli utenti che hanno compilato il questionario, prendiamo in considerazione il giudizio globale attribuito al rapporto qualità/prezzo della mensa "Rio Novo".



La **maggioranza degli studenti** (55,6%) sostiene che sia abbastanza adeguato e il 27,6% riporta un giudizio molto positivo.

Interrogati su quale aspetto si ritiene più rilevante al fine di valutare la qualità del servizio offerto dalla mensa molti studenti (38,9%)

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



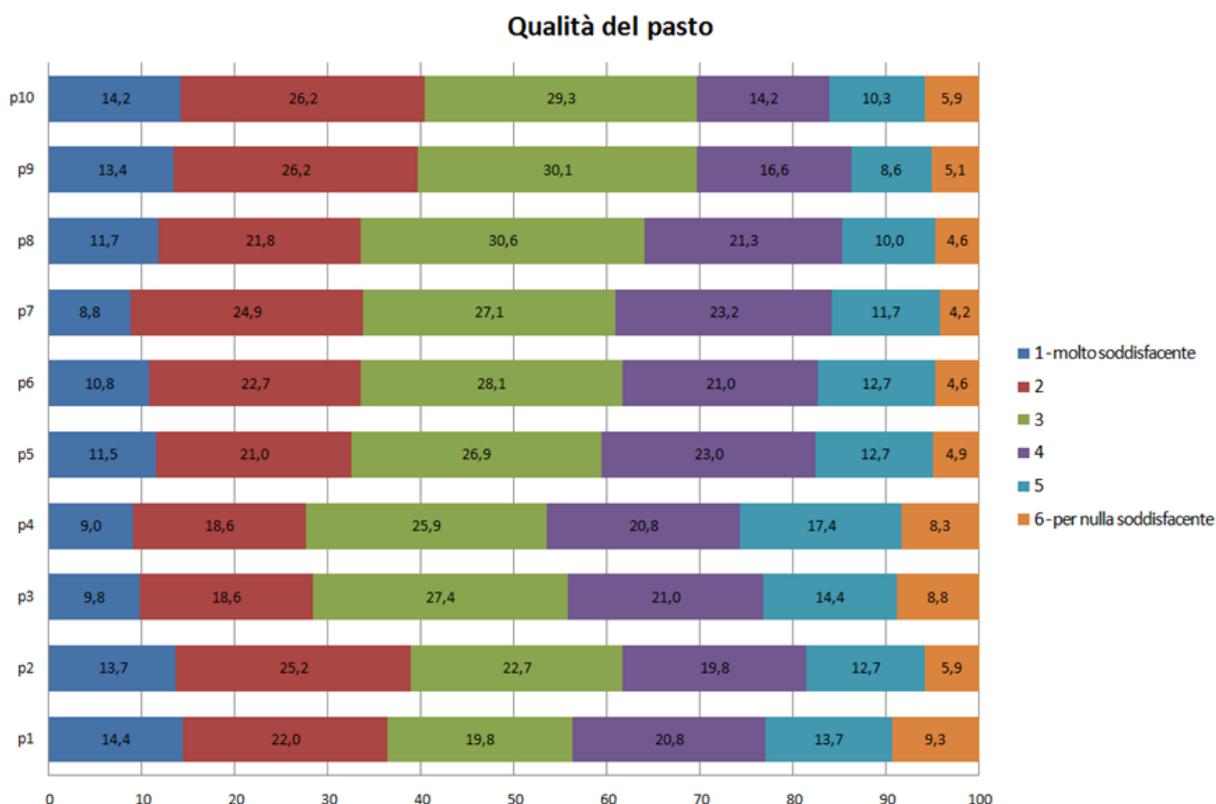
**Legenda item**

- 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 riguardanti il servizio e il grafico mette in evidenza come, tra i vari item, sono stati particolarmente apprezzati l’illuminazione del locale, l’accoglienza e l’estetica della mensa. Anche nella indagine svolta nel 2018 questi due aspetti sono risultati molto graditi. I clienti della mensa valutano positivamente anche la climatizzazione del locale.

La cortesia del personale riceve dei giudizi negativi (9,3% “per nulla soddisfacente”), ma nel complesso, se si accorpano tra di loro i valori positivi (1, 2, 3) e quelli negativi (4, 5, 6), si nota che la maggioranza dei clienti della mensa (il 64,1%) attribuisce una valutazione positiva al personale. Gli

aspetti critici riguardano la pulizia dei servizi igienici, la chiarezza delle informazioni sui menu proposti e, come nell'indagine dell'anno precedente, anche l'igiene delle posate e delle stoviglie.



**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,

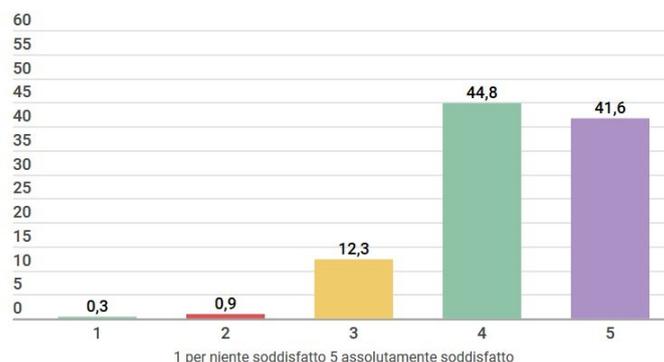
Il questionario di gradimento è composto da 5 domande; allo studente è chiesto di esprimere un'opinione utilizzando una scala a 5 punti (da 1: per nulla; a 5: assolutamente).

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

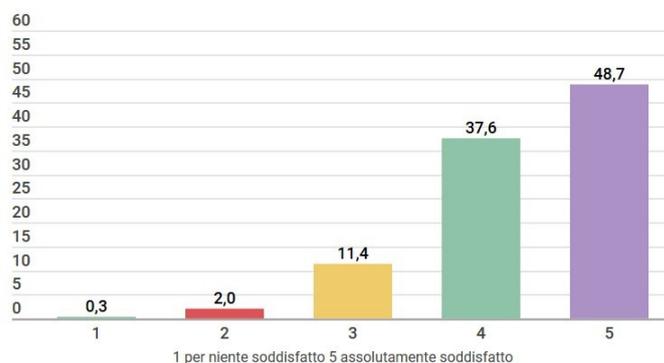
viene invitato ad esprimere i suoi suggerimenti o impressioni sul servizio ricevuto.

**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 86,5%**), 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

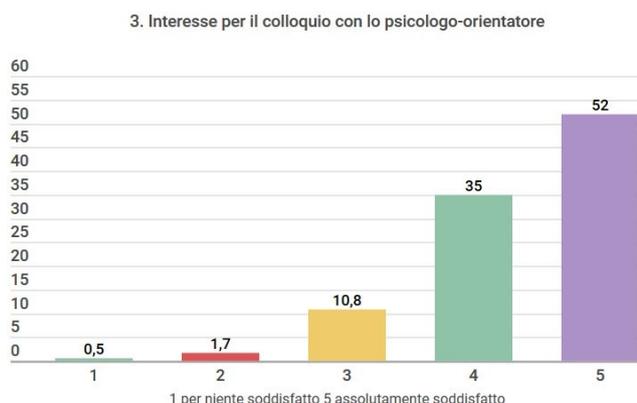


2. Utilità dell'iniziativa



Appare importante anche **la valutazione dell'utilità** del "Progetto Scenari" percepita dagli studenti. **Il 48,7% attribuisce il punteggio massimo (5)**; l'86,3% sceglie i due valori più alti, 4 e 5. Tale dato risulta quanto mai si-

gnificativo se rapportato alle valutazioni piuttosto basse che gli studenti, a livello nazionale, esprimono relativamente alle iniziative di orientamento delle diverse agenzie.

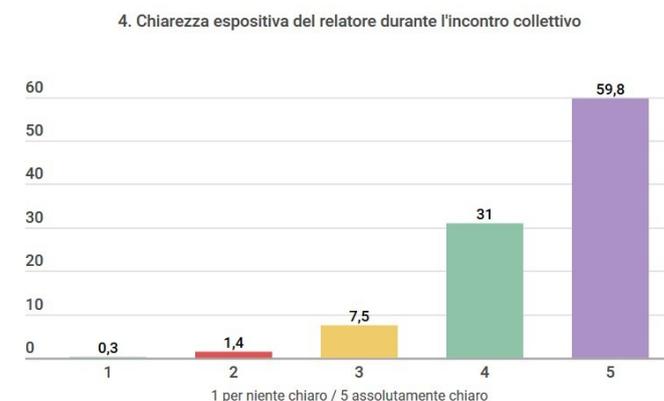


L'interesse per il colloquio individuale con lo psicologo-orientatore (grafico 3) raggiunge il punteggio 5, assoluto, per il 52% degli utenti (87%, la somma dei due valori maggiori), evidente espressione della **necessità e dell'importanza di un counselling individualizzato**, in cui è offerta l'opportunità 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.

L'ultimo grafico, pur rivelando valutazioni elevate, evidenzia 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 59,8% degli studenti, che esprimono un **elevato apprezzamento per la chiarezza espositiva dei relatori**.



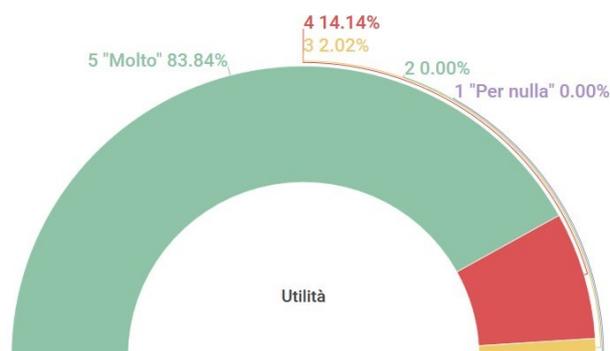
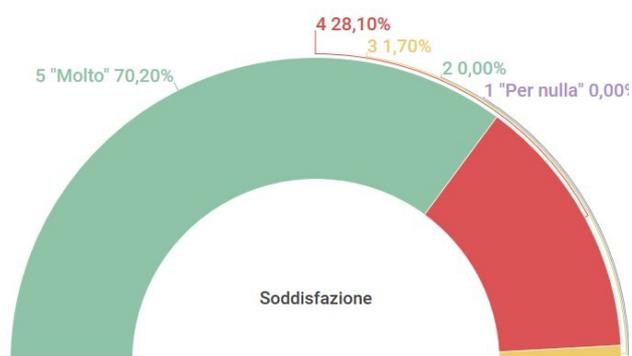
## 2. Consultazione in sede

*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. Le consulenze sono tenute da personale psicologo psicoterapeuta, con interventi mirati alla fase di età ed al tipo di difficoltà attraversata. 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:

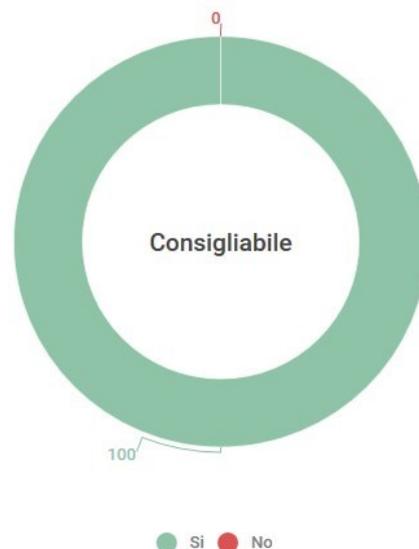
rispetto a soddisfazione, utilità, consigliabilità o meno ad una persona amica; vi è poi uno spazio per i commenti e le osservazioni.

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 il 70,2% degli utenti studenti.

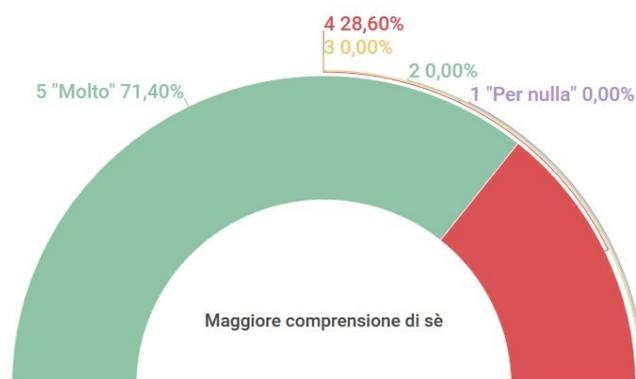


Un altro aspetto su cui viene chiesta una indicazione è **se lo studente consiglierebbe ad un amico di utilizzare il Servizio: qui la percentuale è massima, al 100%**: ovvero per tutti coloro che hanno potuto usufruire del servizio Come sappiamo, ad essere utilizzato di

più, tra i nostri utenti, è il canale di comunicazione del passaparola: i nostri utenti divengono 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.



Nel 2018 è stata introdotta un'ulteriore voce, relativa alla maggiore comprensione di sé: il 71,4% indica il valore maggiore della scala.



### Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Continuazione delle indagini di Customer Satisfaction

L'obiettivo per il 2019 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 2019 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 2019

Il programma di Lavoro per l'anno 2019 nel mantenere in massima considerazione la prospettiva di sviluppo e crescita, in particolare attraverso 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, si basa principalmente sulle proposte di obiettivo condivise con la Direzione Formazione e Istruzione di Regione Veneto, e assegnate unitariamente alle tre Aziende Venete per il diritto allo studio, in una logica di coerenza con la programmazione regionale.

Rispetto tali linee d'indirizzo con il programma di lavoro 2019 si vuole dare avvio ad una nuova programmazione strategica per il periodo 2019-2021, già anticipata nel nuovo Piano delle Performance, aggiornamento anno 2019, approvato con Decreto del Commissario Straordinario, n. 3 del 06.02.2019, che vedrà l'Ente proiettato principalmente sulla prospettiva di sviluppo e crescita e miglioramento dei processi.

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 comuni a tutti gli enti per il Diritto allo studio regionali.

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 2019 si ritiene di indirizzare l'azione amministrativa ai seguenti obiettivi sfidanti.

## Progetti anno 2019

### 1. Prospettiva Economico Finanziaria

#### Linea d'indirizzo – Rendicontazione incassi Tassa diritto allo Studio

Elenco progetti 2019	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
<b>Sviluppo sistema informativo unitario per rendicontazione Tassa Diritto allo Studio</b>	Avvio dell'attività diretta a sviluppare un <b>sistema informativo unitario</b> degli ESU del Veneto che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università, dei Conservatori di musica e delle Accademie delle Belle Arti dedicato alla gestione e alla rendicontazione della Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26/08/2016, n. 174 - Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale	Definizione ambito progettuale e definizione gruppo di lavoro. Studio di fattibilità e stesura progettazione preliminare di un sistema informativo unitario dedicato alla gestione e rendicontazione della Tassa del Diritto allo Studio Universitario in conformità alle disposizioni del D.lgs. 26.08.2016 n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale.

### 2. Prospettiva del Cliente Utente

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

Elenco progetti 2019	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
<b>Modello Integrato di Valutazione della Qualità</b>	Avvio dell'attività diretta ad introdurre un <b>modello integrato di valutazione della qualità</b> per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di customer satisfaction <b>nei servizi alloggio e ristorativo</b> degli ESU del Veneto	Definizione ambito progettuale e individuazione gruppo di lavoro. Analisi delle diverse metodologie adottate. Predisposizione a livello di progetto preliminare di un modello unitario di rilevazione della qualità dei servizi. Eventuale progettazione ed implementazione di strumenti e/o procedure elettroniche di rilevazione, analisi statistica e esame delle

risultanze della prima rilevazione secondo la nuova metodologia unitaria progettata.

### 3. Prospettiva dei Processi Interni

#### Linea d'indirizzo – Trasparenza/Anticorruzione – Privacy e Performance

Elenco progetti 2018	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
Trasparenza e anticorruzione: coordinamento con la metodologia applicata da Regione Veneto	<b>Applicazione</b> , per l'anno 2019, della <b>metodologia</b> usata dalla Regione <b>nella declinazione della L. 190/2012</b> "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", in attuazione al D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e al D. Lgs. 39/2013 "Disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico"	Mappatura dei processi, attività di analisi del rischio così come definito dal PNA e dai Piani della prevenzione. Monitoraggio sull'attuazione delle misure di prevenzione individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.
Sistema di misurazione e valutazione della performance: allineamento alla metodologia applicata da Regione Veneto	<b>Allineamento metodologico del sistema di misurazione e valutazione della performance già adottato</b> , al sistema di misurazione e valutazione della performance regionale per garantire la produzione di un flusso informativo "di sistema" idoneo a valorizzare l'unitarietà dei dati a livello regionale nell'ottica di agevolare il processo di consolidamento dei dati di bilancio	Attività di analisi e confronto dei sistemi. Aggiornamento, secondo le indicazioni fornite dall'OIV, del sistema di misurazione e valutazione della performance in adeguamento a quello regionale.
Regolamento Generale sulla protezione dei dati n. 2016/679	<b>Adeguamento</b> della struttura organizzativa privacy <b>al Regolamento Generale sulla protezione dei dati n. 2016/679</b> (General Data Protection Regulation) e al D.lgs. 101/2018 prevedendo l'implementazione di misure adeguate all'applicazione delle innovazioni introdotte in tema di privacy.	Adozione misure organizzative e documentali in conformità al GDPR 2016/679 e al D. Lgs. 101/2018. Definizione organigramma privacy e soggetti coinvolti. Formazione del personale. Verifica e monitoraggio del sistema adottato, riscontro criticità e loro risoluzione. Aggiornamento Registro trattamento dei dati

### 4. Prospettiva dello Sviluppo e della Crescita

#### Linea d'indirizzo – Miglioramento qualitativo e Aumento offerta residenziale

Elenco progetti 2019	Descrizione progetto	Obiettivo (livello da raggiungere)
Interventi sul patrimonio edilizio	Fatta salva la necessaria e preliminare ammissione dell'opera al finanziamento pubblico, avvio dei lavori dell'intervento di recupero di un immobile residenziale, di proprietà dell'ente, da tempo inutilizzato.	Interventi sul patrimonio edilizio gestito e continuazione dell'attività preparatoria e di ottenimento dei permessi e autorizzazioni per una veloce canterabilità dell'intervento di ristrutturazione oggetto della partecipazione al 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

*Daniele Lazzarini*  
Direttore ESU Venezia

*Salvatore Castagnetta*  
Commissario Straordinario