

EDISU PIEMONTE

**PIANO INTEGRATO DELLA PERFORMANCE
2019 - 2021**

INDICE

PRESENTAZIONE DEL PIANO/CICLO DELLA PERFORMANCE

SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

1.1 MISSIONE

1.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'EDISU PIEMONTE

1.2.1 Organi Istituzionali

1.2.2 Organigramma funzionale

1.2.3 Fotografia del personale al 30.11.2018

1.3 COSA FACCIAMO

1.3.1 Segreteria, Accertamenti, Revoche

1.3.2 Residenze

1.3.3 Ristorazione e sale studio

1.3.4 Attività di supporto

SEZIONE 2: PIANIFICAZIONE TRIENNALE

2.1 IL QUADRO DELLE DINAMICHE DEL CONTESTO ESTERNO ED INTERNO

2.1.1 Quadro europeo, nazionale e regionale

2.1.2 Le politiche regionali per il triennio 2019/2021

2.1.3 Il Piano Strategico di Mandato dell'EDISU PIEMONTE

SEZIONE 3: PROGRAMMAZIONE ANNUALE, PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE

3.1 PIANO DEGLI OBIETTIVI, PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE

3.2. SCHEMA RIASSUNTIVO STANZIAMENTI ANNO 2018 E ANNO 2019

3.2 COLLEGAMENTO PIANO DEGLI OBIETTIVI E PROMOZIONE TRASPARENZA (ART. 10, D. LGS 33/2013)

PRESENTAZIONE DEL PIANO/CICLO DELLA PERFORMANCE

L'art. 10 del D. Lgs 150/2009, come modificato dal D. Lgs 74/2017, individua nel Piano della Performance il documento programmatico triennale adottato dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo nel quale vengono indicati gli obiettivi strategici ed operativi dell'Ente.

Il Piano, dal quale prende avvio il Ciclo della Performance, rappresenta lo strumento che l'Amministrazione utilizza per portare a conoscenza del personale e degli stakeholder le proprie scelte strategiche nonché i risultati attesi migliorando, soprattutto nei lavoratori, la consapevolezza rispetto alle decisioni di vertice e alle priorità.

Gli obiettivi devono pertanto essere:

- aderenti alla missione istituzionale
- in linea con gli obiettivi strategici delineati dalla Regione Piemonte nei propri documenti programmatici (DEFR, deliberazioni specifiche) nel proprio documento di economia e finanza (DEFR) e recepiti dal CdA dell'Ente nei Piani strategici pluriennali;
- focalizzati al soddisfacimento dell'utenza universitaria e al miglioramento dei servizi e degli interventi per il diritto allo studio;
- misurabili concretamente tramite indicatori specifici e valutabili
- coerenti con le tendenze dell'amministrazione nel triennio precedente e con gli standard derivanti dalla comparazione con amministrazioni omologhe
- correlati alle risorse disponibili (umane, finanziarie, strumentali)

Il Ciclo si sviluppa annualmente, inserendosi nella pianificazione triennale, e si conclude con l'approvazione della Relazione sulla Performance nella quale l'Amministrazione rendiconta l'attività svolta nel periodo di riferimento, i risultati ottenuti, eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi attesi nonché le modalità attraverso le quali si è svolto il processo di misurazione e valutazione.

Tale processo rappresenta una fase essenziale del ciclo: esso implica la definizione di un sistema di indicatori che hanno lo scopo di misurare, in termini quantitativi e qualitativi, le dimensioni della performance organizzativa ed individuale. La conseguente valutazione permette di confrontare i livelli raggiunti di performance con i risultati attesi entrando nel dettaglio delle responsabilità e delle interazioni.

Gli atti di pianificazione, programmazione, gestione e rendicontazione delle attività che stanno alla base del Ciclo della Performance dell'Ente sono:

- DEFR Regione Piemonte Missione "Istruzione e Diritto allo Studio", Piano di Mandato Strategico EDISU e altri documenti di programmazione
- Piano della Performance e Piano degli Obiettivi (PDO)
- Bilancio
- PEG
- Piano Triennale OOPP
- Piano Biennale degli Acquisti
- Relazione sulla Performance

Il D. Lgs 74/2017 ha rinnovato la definizione di obiettivi individuandone due tipologie:

Obiettivi generali (strategici): identificano le priorità strategiche delle Pubbliche Amministrazioni che devono armonizzarsi, per quanto riguarda le Regioni e gli enti locali, con eventuali linee guida, al momento non emanate, adottate previa intesa in sede di Conferenza Stato-Regioni.

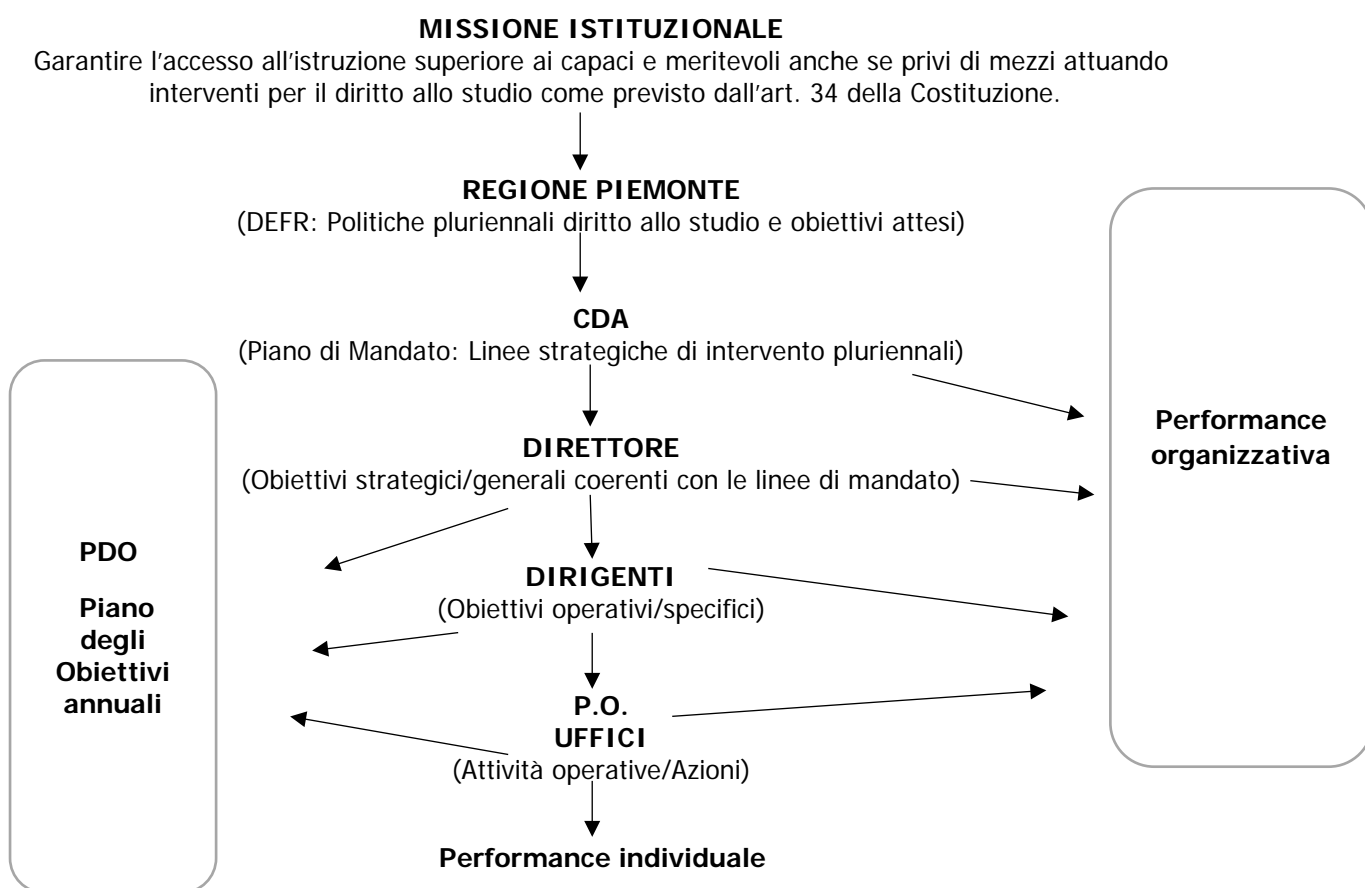
Obiettivi specifici (operativi): sono quelli individuati da ogni Amministrazione. Essi vengono programmati in coerenza con gli obiettivi generali, con la strategia dell'organo politico-amministrativo e con le risorse finanziarie occorrenti al loro conseguimento.

La corretta attribuzione degli obiettivi alle risorse umane rappresenta un elemento fondamentale ai fini del loro raggiungimento e dell'erogazione degli incentivi previsti in sede di contrattazione integrativa.

Il cardine del presente Piano della Performance è rappresentato, come auspicato dalla norma, dal riallineamento delle seguenti fasi:

- Programmazione strategica che, partendo dalle politiche nazionali e regionali per il Diritto allo Studio, si è concretizzata nel Piano strategico di mandato approvato dall'organo di indirizzo politico-amministrativo.
- Definizione degli obiettivi (corredati di indicatori e di target) in coerenza con la mission dell'Ente e gli indirizzi strategici, confrontabili con l'attività svolta nel triennio precedente e con gli standard derivanti dalla comparazione con Amministrazioni omologhe, correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.
- Predisposizione del Bilancio contestuale alla definizione degli obiettivi.

Partendo dai presupposti enunciati precedentemente, la definizione degli obiettivi può essere riassunta secondo il seguente schema che prevede un meccanismo di distribuzione a cascata (Regione, CdA, Direttore, Dirigenti, PO, uffici).



Nelle more della definizione di linee guida per gli enti territoriali, il Piano delle Performance è stato predisposto tenendo conto delle indicazioni delle linee guida ministeriali. Vengono pertanto individuate le seguenti sezioni articolate a loro volta in sottosezioni:

- 1: presentazione dell'amministrazione
- 2: pianificazione triennale
- 3: programmazione annuale, performance organizzativa e performance individuale

SEZIONE 1

PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

1.1 MISSIONE

Il principio secondo il quale i capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti di istruzione viene sancito dall'art. 34 della Costituzione italiana che sottolinea come la Repubblica debba rendere effettivo tale diritto con interventi di tipo economico e altre provvidenze attribuibili per concorso.

In ottemperanza a tale fondamento, l'EDISU Piemonte, istituito con L.R. 16/1992 in continuità con l'attività svolta dall'Opera Universitaria sciolta con la medesima legge regionale, si attiva al fine di garantire, secondo un principio di equità ed uguaglianza, l'accesso ai livelli più alti di istruzione e il proseguimento degli studi ai cittadini capaci ma economicamente disagiati nel quadro delle competenze in materia attribuite dal legislatore a Stato, Regioni e Università (D. Lgs 68/2012).

Negli anni il concetto di diritto allo studio ha subito un'evidente trasformazione ed EDISU, attento a tale mutamento, agisce per garantire agli studenti italiani e stranieri non solo il soddisfacimento dei bisogni primari (borsa di studio, posto letto, pasto) ma anche servizi e strumenti volti ad integrarli nel contesto universitario e sociale (attività culturali e formative, contributi per la mobilità internazionale, integrazioni per la disabilità, sostegno psicologico, consulenza sanitaria per citarne alcuni).

I servizi a concorso sono rivolti agli studenti iscritti all'Università degli Studi di Torino, al Politecnico di Torino, all'Università del Piemonte Orientale, all'Università di Scienze Gastronomiche, alla Scuola superiore per mediatori linguistici di Torino, alla Scuola superiore per mediatori linguistici di Cuneo e di Pinerolo, all'Accademia Albertina di Belle Arti di Torino, all'Accademia di Belle Arti legalmente riconosciuta di Cuneo, all'Accademia di Belle Arti legalmente riconosciuta di Novara, al Conservatorio statale di Musica di Torino.

I servizi non a concorso sono rivolti alla generalità degli studenti.

1.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'EDISU PIEMONTE

1.2.1 ORGANI ISTITUZIONALI

Il Consiglio di Amministrazione (CDA), svolge le funzioni previste dalla Legge Regionale n. 16 del 1992 e assume un ruolo di indirizzo dell'attività dell'Ente.

Esso è composto da:

- a) tre membri nominati dal Consiglio regionale di cui uno con funzioni di Presidente;
- b) un rappresentante degli Atenei nominato con decreto del Presidente della Giunta regionale con funzioni di Vicepresidente;
- c) uno studente designato dai membri dell'Assemblea regionale degli studenti per il diritto allo studio universitario e nominato con decreto del Presidente della Giunta regionale.

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica cinque anni, salvo il rappresentante degli studenti che resta in carica due anni e sei mesi, ferma in ogni caso la decadenza dell'intero CdA al termine del mandato del Consiglio regionale.

Il Presidente è nominato dalla Giunta Regionale e ha la stessa durata del C.d.A.

Rappresenta legalmente l'Ente, convoca e presiede le sedute del Consiglio e dà esecuzione alle delibere e determinazioni del Consiglio stesso.

L'Assemblea regionale degli studenti per il diritto allo studio è organo consultivo del Consiglio di amministrazione dell'Ente, della Regione e del Comitato regionale di coordinamento delle università del Piemonte. E' composta da 13 rappresentanti degli studenti in rappresentanza degli Atenei e degli studenti fruitori del servizio abitativo dell'Ente. Il componente all'interno del CdA è designato dall'Assemblea. L'Assemblea formula pareri obbligatori non vincolanti e proposte nell'ambito delle competenze indicate all'art. 23bis, comma 5 della L. R. 16/1992 e s.m.i. Presidente e Direttore dell'Ente partecipano senza diritto di voto alle riunioni dell'Assemblea.

Il Collegio dei Revisori dei Conti è eletto dal Consiglio Regionale e si compone di 5 membri di cui tre effettivi e due supplenti. Restano in carica per la stessa durata del C.d.A.

Il Collegio dei Revisori dei Conti:

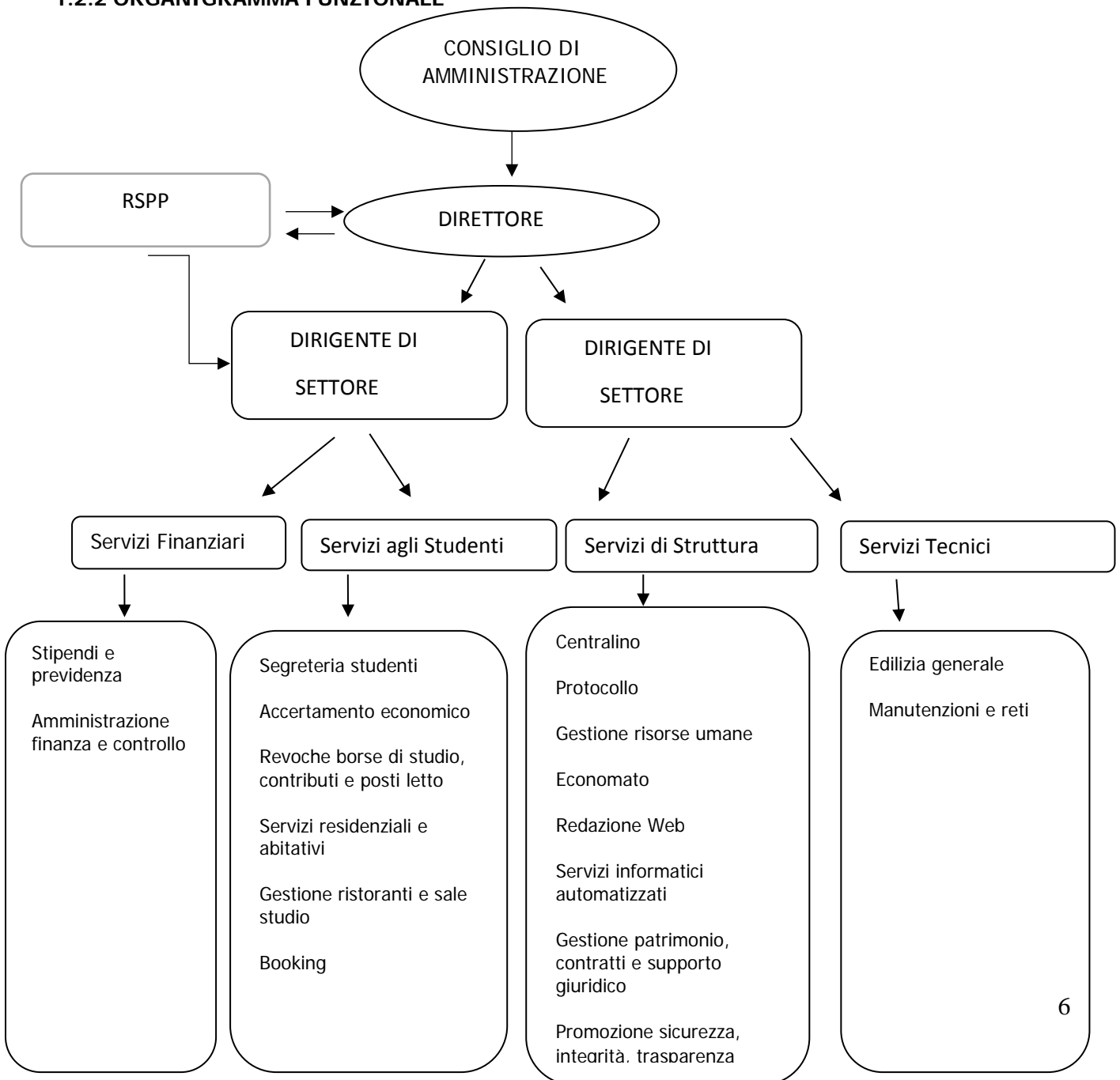
- a) esamina i bilanci ed i rendiconti dell'Ente e predispone la relazione che li accompagna e vigila sulla regolarità dell'amministrazione;
- b) controlla la gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente;
- c) trasmette annualmente al Presidente della Giunta regionale una relazione sull'andamento della gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente a corredo del bilancio consuntivo;
- d) esprime pareri su richiesta del CdA.

ORGANI AMMINISTRATIVI

Il Direttore è nominato dal Consiglio di Amministrazione sulla base di comprovati requisiti tecnico-professionali ai sensi dell'art. 26 della L.R. 16/1992. L'incarico può durare 5 anni ed è rinnovabile. Al Direttore spetta la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Ente, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione all'esterno che non siano riservati alla competenza degli altri organi.

Per l'espletamento delle attività istituzionali, si avvale della collaborazione degli Uffici incardinati in Settori attribuiti, per competenza, ai 2 Dirigenti presenti in Organigramma.

1.2.2 ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



1.2.3 FOTOGRAFIA DEL PERSONALE AL 30.11.2018

SITUAZIONE OCCUPAZIONALE: ASSUNZIONI					
ANNO	DONNE	UOMINI	TOTALE	% DONNE	% UOMINI
2015	0	0	0	0,0%	0,0%
2016	1	2	3	33,3%	66,7%
2017	1	1	2	50,0%	50,0%
al 30.11.2018	0	1	1	0,0%	100,0%

SITUAZIONE OCCUPAZIONALE: ANDAMENTO									
ANNO	DONNE tempo pieno	UOMINI tempo pieno	DONNE tempo parziale	UOMINI tempo parziale	TOTALE DONNE	TOTALE UOMINI	TOTALE	% DONNE	% UOMINI
2015	35	23	3	0	38	23	61	62,3%	37,7%
2016	35	25	3	0	38	25	63	60,3%	39,7%
2017	34	24	5	1	39	25	64	60,9%	39,1%
al 30.11.2018	31	25	5	1	36	26	62	58%	42%

SUDDIVISIONE DIPENDENTI PER ETA' E CATEGORIA											
	FINO A 29 ANNI		DA 30 A 39 ANNI		DA 40 A 49 ANNI		50 ANNI E OLTRE				TOTALE
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
DIRETTORE							1	0	1	0	1
DIRIGENTI							1	1	1	1	2
CATEGORIA D senza PO					3	4	1	4	4	8	12
CATEGORIA D con PO					1	4	2	4	3	8	13
CATEGORIA C			5	0	6	9	4	8	15	17	32
CATEGORIA B					1	1	1	1	2	2	4
TOTALE	0	0	5	0	11	18	10	18	26	36	62

1.3 COSA FACCIAMO

Gli ambiti strategici di intervento riguardano i servizi erogabili per concorso (Provvidenze-Servizi abitativi) e quelli rivolti alla generalità degli studenti (Ristorazione e altri servizi).

Oltre ai servizi essenziali finalizzati al soddisfacimento dei bisogni primari degli studenti, l'EDISU garantisce supporti e strumenti che hanno lo scopo di favorire l'integrazione nel contesto universitario e sociale (attività culturali e formative, sostegno psicologico, consulenza sanitaria per citarne alcuni).

1.3.1 SEGRETERIA, ACCERTAMENTI, REVOCHE

Alla data di approvazione del presente Piano, è possibile fornire i dati degli studenti che hanno presentato domanda di borsa di studio per l'a.a. 2018/2019: 17.340

Le **domande di borsa di studio** presentate dagli studenti iscritti ai corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico sono 17.340, il 13,85% in più rispetto all'a.a. 17/18) mentre le domande di borsa per i corsi di dottorato e scuola di specializzazione sono 88 (11 in più rispetto all'a.a. 17/18).

La graduatoria definitiva riferita alle domande di borsa di studio presentate entro il 27 settembre 2018, relative agli studenti iscritti ai corsi di laurea, laurea magistrale a ciclo unico e laurea magistrale verrà pubblicata il 13 dicembre 2018.

Gli *studenti diversamente abili* che presentano domanda di borsa di studio possono richiedere anche **un'integrazione dell'importo per interventi legati alla disabilità** quali l'assistenza nella didattica (tutorato), la mediazione linguistica, i supporti informatici o didattici legati alla disabilità, trasporto, interventi presso le residenze Edisu.

Obiettivo strategico è, anche in questo anno accademico, la copertura del 100% delle borse nei limiti dei fondi disponibili.

L'importo, erogato generalmente in due rate semestrali, è diversificato in base alle seguenti tipologie di studenti: in sede e pendolari (possono chiedere solo la borsa di studio senza servizio abitativo), fuori sede (possono chiedere la sola borsa di studio o la borsa di studio e il servizio abitativo presso le residenze dell'Ente), tipo impegno (full time, part time)

L'accesso ai benefici è consentito agli studenti in possesso dei requisiti economici e di merito indicati nel Bando per il conferimento di borse di studio, servizio abitativo e premio di laurea aggiornato annualmente.

Gli studenti vincitori di borsa di studio 2017-18 che si laureano entro l'ultimo anno di corso possono anche presentare la richiesta di **premio di laurea**. Nell'anno 2018 sono stati assegnati 252 premi di laurea per un importo di € 294.565,00.

Come ogni anno è prevista anche la pubblicazione dei bandi relativi ai **contributi straordinari** per gli studenti che si trovano in particolari situazioni di causata da gravi eventi che hanno colpito il loro nucleo familiare (di natura economica, medica, luttuosa, ecc) e tali da compromettere la prosecuzione degli studi (ai sensi del Sistema di valutazione degli interventi straordinari per studenti in situazione di particolare disagio a causa di gravi motivi, approvato dal Consiglio di Amministrazione EDISU con Deliberazione n. 04 del 9 febbraio 2018). Nell'a.a 2017-18 sono state presentate n. domande ed erogati n. contributi a tutti gli studenti che ne avevano diritto

Nel mese di giugno di ogni anno è inoltre prevista la pubblicazione del bando relativo al **contributo integrativo per la mobilità internazionale**, riservato agli studenti vincitori di borsa di studio Edisu che partecipano a progetti di mobilità internazionale degli Atenei. Nell'anno 2018 sono stati assegnati 365 contributi per un importo di € 999.050,00.

Ogni anno, da gennaio a dicembre, la segreteria studenti attiva altresì le **collaborazioni a tempo parziale (200 ore)**, che rappresentano un'importante forma di sostegno economico e esperienza formativa per gli studenti universitari. Le collaborazioni vengono esplicitate nelle strutture dell'EDISU Piemonte e consistono in varie attività di supporto agli uffici. Il numero di collaborazioni stabilito per il 2018 è stato pari a 124 per un importo complessivo di € 223.200, per il 2019 si è stimato invece un fabbisogno di 114 collaborazioni.

Nel corso dell'anno, sulla base di quanto disposto dal bando di Concorso, dal Regolamento interno delle Residenze Universitarie e dalle Linee Guida Recupero crediti, vengono posti in essere controlli volti ad accertare la revoca della borsa di studio e del servizio abitativo a seguito di verifica di merito, rinuncia e perdita requisiti. **L'Ufficio Revoche**, organizzato al fine di recuperare le somme di denaro dovute dagli studenti universitari decaduti dal diritto al beneficio percepito, snoda la sua attività amministrativa dalla predisposizione della determina di revoca, all'invio della lettera per il pagamento dell'importo indebitamente percepito (verificando

il regolare ricevimento della raccomandata a seguito di un controllo preventivo fatto con i competenti Uffici Anagrafe dei Comuni) fino alla richiesta, predisposizione e notificazione dell'istanza di rateizzazione se richiesta. Legata alla procedura di rateizzazione è la gestione dei blocchi carriera subordinata alla scadenza del debito dopo i tre mesi.

Nell'anno 2018 in accordo con gli Atenei, secondo i rispettivi ordinamenti, sono stati effettuati blocchi carriera a 275 studenti in mora di pagamento. Questo procedimento consente a Edisu di essere contattato direttamente dallo studente per il quale viene determinato l'intervento tempestivo sull'insoluto, necessario per poter procedere allo sblocco carriera.

La comunicazione diretta con lo studente è un aspetto fondamentale in quanto permette allo stesso di avere tutte le informazioni necessarie in merito al debito consolidato e all'Ufficio Revoche di predisporre azioni mirate alla restituzione del beneficio fruito in precedenza. Primo strumento di contatto è la casella di posta elettronica che, per l'anno 2017, ha registrato un totale di 1645 e-mail ricevute e di 1493 inviate.

Nell'anno 2018 sono state determinate revoche relative ai controlli e verifiche merito 2016/2017 per un numero pari a 798 corrispondenti a un ammontare di € 615.449,87.

L'ufficio accertamento economico si occupa di effettuare le verifiche familiari, economiche e patrimoniali di tutti i vincitori di borsa di studio e/o fruitori di servizio abitativo, ovvero collabora con la GdF avente competenza sul territorio relativamente agli accertamenti da loro svolti, della gestione dei procedimenti di revoca e di eventuali ricorsi al TAR e al Capo dello Stato che possono essere presentati dagli studenti a cui è stato revocato il beneficio e comminate sanzioni amministrative a seguito dell'accertamento economico non conforme (per l'a.a. 2013-2014, nel 2018, è stato presentato un unico ricorso al TAR Piemonte, attualmente pendente presso il Consiglio di Stato), collaborazione con la Guardia di Finanza nonché della predisposizione degli esposti alla GdF avente competenza territoriale relativamente alla residenza dello studente oggetto di revoca e sanzioni.

L'ufficio si occupa altresì della gestione della convenzione con i CAAF che aderiscono, annualmente, alla manifestazione di interesse proposta, alla verifica del corretto operato delle sedi CAAF aderenti, segnalando al responsabile della convenzione per ciascun CAAF l'eventuale comportamento scorretto e/o mancato rispetto di quanto contenuto nella manifestazione di interesse sopraccitata, ovvero della verifica della congruità delle bozze di fattura proposte da ciascun CAAF.

Sempre attiva è la collaborazione con gli Atenei per le comunicazioni di revoca e sanzione amministrativa per gli studenti sottoposti ad accertamento economico, nonché l'adesione degli stessi alla Convenzione EDISU Piemonte - CAAF.

L'ufficio si occupa della pubblicazione e costante aggiornamento dell'iter del procedimento attraverso lo sportello on-line di ciascuno studente, nel rispetto dell'art. 8 commi 1 e 2 L. 241/90 e DPCM 143/2010.

A seguito degli accertamenti economici effettuati sull'a.a. 2013-2014 è stato revocato un importo complessivo di € 166.818,00. Sono state, inoltre, comminate sanzioni amministrative ai sensi del D.Lgs. 68/2012 ammontanti complessivamente a € 357.440,00 e sanzioni amministrative derivanti dalla L. 122/2010 ammontanti complessivamente a € 163.023,00. Si specifica che il pagamento delle sanzioni amministrative comminate può avvenire in misura ridotta, se e solo se viene effettuato entro 60 giorni dalla data di notifica (rif. subordinazione diretta e implicita dell'art. 16 L. 689/81).

Nel corso dell'anno 2018 l'ufficio ha iniziato il procedimento amministrativo relativo all'a.a. 2014-15. Ad oggi sono stati svolti i contraddittori per tutti gli studenti iscritti ai primi anni, che, a seguito dell'accertamento, perdono lo *status* di vincitore. Gli stessi hanno portato ad un recupero di € 57.671,64. Sono, inoltre, in fase di svolgimento i contraddittori per tutti gli altri studenti risultati non conformi all'accertamento, per i quali si stima di revocare circa 300 borse di studio, alcune dell'importo complessivo anche del servizio abitativo monetizzato.

L'ufficio collabora sinergicamente con lo Sportello Unico della Segreteria Studenti in relazione alle problematiche derivanti dall'attestazione ISEE o ISEE Parificato da presentare durante il periodo di richiesta benefici. L'attività contempla altresì la revisione di tutte le attestazioni ISEE Parificate elaborate dai CAAF convenzionati con conseguente correzione a fronte di errori rilevati d'ufficio confrontando la Documentazione

Consolare e la gestione di tutti i reclami presentati dai richiedenti i benefici EDISU in relazione ai dati economici e patrimoniali. Nel corso dell'annualità di convenzione è onere dell'ufficio fornire assistenza, attraverso diversi canali di comunicazione, a tutte le sedi CAAF aderenti in relazione a dubbi, perplessità e/o chiarimenti. Per l'a.a. 2018-2019 nella manifestazione di interesse è stata inserita un margine di errore corrispondente al 20% della totalità delle ISEE Parificate elaborate, superata tale percentuale l'ufficio è autorizzato non procedere al pagamento del servizio di ISEE Parificato erogato e all'esclusione dalla Convenzione per gli anni futuri. Si fa rilevare che l'assidua vigilanza del rispetto delle regole disciplinate dalla manifestazione sopra riportata, per l'a.a. 2018-2019 ha determinato l'esclusione di 3 sedi CAAF a seguito di segnalazione di studenti che hanno fatto presente a EDISU l'obbligatorietà di versare una quota per l'ottenimento dell'elaborazione dell'ISEE Parificato.

Viene, inoltre, fornita dall'ufficio accertamento economico, l'assistenza a mezzo mail, call center o front office in riferimento a situazioni di elevata complessità per l'elaborazione delle attestazioni ISEE Universitario, ISEE nucleo ristretto e ISEE Parificato (in riferimento al nucleo familiare, documentazione consolare, certificazioni attestanti l'estraneità economica e affettiva da parte di uno o entrambi i genitori, ecc.)

L'indirizzo mail dedicato ha ricevuto, nell'anno 2017, 1.748 e-mail di richieste informazioni sulla compilazione dell'attestazione ISEE, richieste derivanti dal procedimento amministrativo in corso e altre casistiche a supporto dello sportello e del call center. Le mail inviate sono state 1.276, poiché spesso volte è necessario parlare al telefono con gli studenti al fine di dare una risposta esauritiva ai questi e attraverso lo sportello mail sarebbe troppo sintetico e ci sarebbe necessità di ulteriori informazioni da parte dello studente. La medesima casella di posta elettronica viene altresì utilizzata dai Comuni di residenza degli studenti per trasmettere la conferma o meno della conformità dello stato di famiglia autocertificato dagli studenti in fase di richiesta dei benefici, nonché utilizzata dall'Ufficio per fare richiesta ai medesimi Comuni.

È, inoltre, utilizzata una casella di posta certificata dedicata all'Ufficio accertamento economico, attraverso la quale pervengono richieste di informazioni da parte di avvocati, consulenti del lavoro, commercialisti, richieste dei CAAF convenzionati con l'EDISU Piemonte, nonché memorie di studenti dotati anch'essi di una casella pec. Tale casella è utilizzata dall'Ufficio per la richiesta della conformità della residenza e stato di famiglia per gli studenti sottoposti ad accertamento, nonché per la ricezione delle comunicazioni da parte dei Comuni interpellati.

L'Ufficio si occupa, inoltre, dell'ottimizzazione delle procedure informatiche in linea con il nuovo "Regolamento su misure procedurali e criteri per l'accertamento delle condizioni economiche e patrimoniali autocertificate dagli studenti che richiedono benefici a EDISU Piemonte e disciplinare per l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dal D.Lgs. 68/2012". È prevista una revisione del sopracitato Regolamento per l'introduzione degli accertamenti economici per gli studenti fruitori di servizio ristorazione, ovvero l'eventuale recepimento dell'interpretazione dell'art. 10 comma terzo del D.Lgs. 68/2012, in relazione all'applicabilità o meno della sanzione amministrativa D.Lgs. 68/2012 art. 10 comma terzo per i soli studenti ai quali è stato rideterminato l'importo di borsa di studio a seguito dell'accertamento e la decadenza dal beneficio, con conseguente restituzione di quanto percepito negli anni successivi all'accertamento, per la medesima tipologia di studenti.

Oltre alla pubblicazione dei bandi e regolamenti, **al fine di fornire agli studenti informazioni sui benefici erogati vengono redatti materiali informativi**, pubblicati sul sito ed in alcuni casi stampati sia in lingua italiana che in lingua inglese (opuscoli, brochures, flyers, cartellonistica...), che riassumono le informazioni più importanti contenute nel bando di borsa di studio per specifiche categorie di studenti (matricole, anni successivi al primo, Extra-Ue) e nel Regolamento per il servizio ristorazione (info servizio ristorazione). Lo scopo degli opuscoli è quello di spiegare agli studenti che intendono richiedere i benefici a Edisu, con un linguaggio schematico e semplificato rispetto a quello utilizzato nei bandi e nei regolamenti, i requisiti economici e di merito richiesti, le modalità e le scadenze di presentazione della domanda e, per gli studenti stranieri, la documentazione consolare da presentare.

Viene inoltre fornito un **continuo aggiornamento dei contenuti del sito** per quanto riguarda le sezioni e le pagine di competenza della Segreteria Studenti, dell'Ufficio Accertamento Economico e dell'Ufficio Revoche, relative a tutti i contributi a concorso e al servizio ristorazione. È a nostra cura anche la redazione, degli avvisi

che il settore webredazione pubblica nella sezione "news" del sito web, i quali possono essere sia generali destinati a tutti i richiedenti i benefici, come la pubblicazione delle graduatorie e l'elaborazione dei pagamenti, sia specifici rivolti a determinate categorie di studenti.

L'attività di front office inoltre si differenzia in attività di Sportello, call center e servizio di risposta mail con caselle di posta dedicate. Ogni anno si presentano allo sportello circa 10.000 studenti, vengono gestite circa 20.000 chiamate al call center, vengono ricevute sulle varie caselle di posta (edisu@edisu-piemonte.it, inforistorazione@edisu-piemonte.it, infotassaregionale@edisu-piemonte.it ecc) più di 25.000 email e ne vengono inviate altrettante.

Nell'anno 2019 verrà individuato, in aggiunta allo sportello, un unico sistema di comunicazione che possa ovviare alla criticità derivante dall' utilizzo da parte degli studenti di più canali per esporre la stessa problematica, quale può essere l'introduzione del sistema di ticketing.

1.3.2 RESIDENZE

Gli studenti *fuori sede* (in quanto per raggiungere il luogo di studio con i mezzi pubblici impiegano più di 60 minuti) in possesso dei requisiti economici e di merito indicati nel Bando per il conferimento di borse di studio, servizio abitativo e premio di laurea, possono fare richiesta di posto letto presso le residenze di Torino, Grugliasco, Vercelli, Novara, Alessandria e Cuneo.

Per l'a.a. 2018/2019 EDISU ha messo a bando 2099 posti letto complessivi.

Nelle strutture abitative è prevista la sistemazione in camere singole, doppie e triple con la possibilità di fruire di diversi servizi interni, variabili in relazione alla tipologia di struttura ospitante, come la sorveglianza diurna e notturna, la fornitura e cambio periodico biancheria, cucine comuni, lavanderia/stireria, telefoni a pagamento, palestre, sale comuni e polifunzionali, parcheggio biciclette, connessione Internet ed altro ancora. Sono disponibili camere singole per utenti diversamente abili.

La fruizione delle residenze deve avvenire nel rispetto del Regolamento interno vigente.

Il servizio residenziale, destinato in primis ai vincitori di posto letto, ha allargato da alcuni anni la propria offerta ad altri utenti (parenti, ospiti di diversa provenienza appartenenti al mondo universitario, turisti) che possono usufruire dell'ospitalità nei limiti dei posti destinati agli esterni.

Dall'anno scorso è attivo un fondo rotativo per anticipare la cauzione per l'affitto di un alloggio agli studenti borsisti che non riescono ad accedere alle residenze pur avendone diritto.

L'EDISU mette a disposizione le residenze per convegni estivi partecipando attivamente alle fasi organizzative. L'apertura delle residenze ad un'utenza diversificata ha una triplice valenza: contribuire a rendere effettivi i principi di aggregazione, internazionalizzazione e scambio culturale; guardare alla richiesta crescente di ospitalità turistica nella nostra regione; ottimizzare la gestione di posti letto altrimenti inutilizzati nel periodo estivo garantendo un introito che l'Ente può reinvestire in attività per il diritto allo studio.

Tale scelta si inserisce nel più ampio obiettivo strategico pluriennale finalizzato all'ampliamento di posti letto con contestuale contenimento dei costi tramite individuazione e applicazione di nuove modalità organizzative e gestionali e revisione degli accordi con i concessionari delle residenze olimpiche (obiettivo: sgravare EDISU da spese connesse alla realizzazione delle strutture) e Atenei (obiettivo: riduzione posti letto ad essi riservati).

Si sottolineano interventi cofinanziati dalla legge 338 (progettazione esecutiva nuova residenza Lombroso e ristrutturazione generale residenza Cercenasco) nonché rilevanti manutenzioni straordinarie, allestimenti e adeguamenti ai fini della sicurezza e del risparmio energetico in alcune strutture.

1.3.3. RISTORAZIONE E SALE STUDIO

Il servizio di ristorazione rappresenta il terzo cardine attraverso il quale EDISU persegue i propri fini istituzionali. Tenuto conto delle mutate esigenze dell'utenza, nel corso degli anni si è provveduto a diversificare l'offerta e a differenziare maggiormente le tariffe di accesso al servizio.

Nel 2017 è stato registrato un incremento dei pasti somministrati connesso alla riduzione tariffaria avviata nell'esercizio precedente.

Nell'ultimo biennio, coerentemente con gli indirizzi strategici di mandato, sono state attuate modifiche alla destinazione d'uso di alcune mense convertendole, parzialmente o totalmente, in aule studio.

Il servizio, fruibile nelle mense o in locali convenzionati, è a pagamento ed è accessibile a tariffe agevolate differenziate in base a requisiti economici e di merito individuati nello specifico Regolamento. La tariffa piena si applica a coloro che non richiedono l'accesso a tariffa agevolata, che non sono in possesso dei requisiti o che hanno pendenze economiche o blocchi di carriera.

L'accesso avviene tramite Smart Card unificata del Sistema Universitario Piemontese o Smart Card EDISU (fungono da borsellino elettronico) o esibendo il tesserino magnetico rilasciato dagli Atenei e pagando in contanti.

Esistono formule differenziate di pasto (incrementate a partire dall'a.a. 2018/2019) che offrendo molteplici possibilità di abbinamento dei piatti. Esiste una formula gluten free prenotabile.

Il servizio sale studio è rivolto alla generalità degli studenti iscritti agli atenei piemontesi.

E' in corso un processo di potenziamento ed estensione del servizio in parte effettuato attraverso l'apertura di nuove strutture e in parte attraverso la collaborazione attiva degli Atenei. Oltre al WiFi gratuito e senza limiti di utilizzo, nelle sale studio si possono trovare servizi di fotocopia e stampa e distributori di snack e bevande.

Da qualche anno gli orari di apertura vengono ampliati durante le sessioni d'esame al fine di ottimizzare la fruizione dei luoghi di studio da parte degli studenti interessati.

Come da indicazioni strategiche di mandato, è in corso un potenziamento del servizio prestito libri con realizzazione di più punti di distribuzione presso le sedi universitarie. Gli accordi con gli Atenei prevedono inoltre il trasferimento dei testi del prestito libri EDISU alle biblioteche universitarie e l'erogazione di contributi da parte dell'Ente per l'acquisto di nuovi testi.

1.3.4. ATTIVITA' DI SUPPORTO

Le attività che concorrono al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente fanno parte di un processo di interazione tra gli uffici dell'amministrazione attiva (volta a soddisfare concretamente i bisogni degli studenti) e gli uffici di supporto con competenze trasversali (protocollo e risorse umane, servizi finanziari e stipendi, patrimonio /gestione contratti, manutenzioni e sicurezza, economato, servizi informativi automatizzati, trasparenza e anticorruzione, comunicazione) attorno ai quali gravitano molteplici attività essenziali al funzionamento della "macchina" EDISU quali:

- gestione sistema di protocollazione e archiviazione dati con piattaforma informatica che permette di generale fascicoli di archiviazione che possono essere alimentati anche dall'interno; supporto agli uffici per l'utilizzo del sistema finalizzato allo scambio documentale;
- gestione procedure informatiche finalizzate alla predisposizione/approvazione documenti contabili e provvedimenti amministrativi.
- gestione iter per acquisizione e pagamenti fatture
- gestione cassa economale per spese minute
- gestione attività CDA (24 sedute nel 2018)
- gestione tramite sistema informatico degli istituti giuridici rappresentanti diritti e doveri del personale (ferie, permessi, malattia, bollature, buoni pasto maturati ecc.)
- gestione pratiche relative al trattamento economico, fiscale e previdenziale dei lavoratori
- predisposizione e attuazione Piano di formazione dei dipendenti sia su argomenti di interesse generale e obbligatori (appalti e contratti, anticorruzione e trasparenza, sicurezza) sia su argomenti specifici connessi all'attività svolta.
- gestione e pagamento utenze, assicurazioni con particolare attenzione ai gestori con tariffe più convenienti

- gestione immobili (locazioni, spese condominiali e partecipazione alle relative assemblee, canoni, tasse)
- supporto giuridico a tutti gli uffici in materia di appalti e contratti, convenzioni, concessioni
- gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie;
- progettazione, esecuzione ristrutturazioni parziali o totali
- adeguamento strutture ai fini della sicurezza e del risparmio energetico
- attuazione misure tecniche/organizzative di prevenzione e protezione previste dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro
- acquisti di beni di consumo per gli uffici
- progettazione e acquisto arredi e attrezzature eco-compatibili
- interventi di installazione, manutenzione, aggiornamento e assistenza sia hardware sia software per tutti gli uffici e servizi dell'Ente
- analisi, assistenza, configurazione e installazione relativi agli aggiornamenti e implementazioni di tutte le procedure software installate presso l'Ente (uffici e strutture destinate agli studenti).
- gestione dei canali di comunicazione con gli utenti (sito, social più diffusi, chat)
- aggiornamento pubblicazione dati nella sezione Amministrazione trasparente del sito
- prestazioni volte a dare attuazione alle normative in materia di trasparenza, anticorruzione e privacy con particolare riferimento all'aggiornamento delle pubblicazioni nella sezione Amministrazione Trasparente del sito, all'aggiornamento della valutazione della mappa dei rischi corruttivi e delle misure correttive, alla valutazione dei rischi nell'ambito della tutela dei dati personali.

SEZIONE 2 PIANIFICAZIONE TRIENNALE

2.1) IL QUADRO DELLE DINAMICHE DEL CONTESTO ESTERNO ED INTERNO

In questa sezione si fornisce una panoramica delle politiche europee e nazionali del diritto allo studio, per poi passare agli approfondimenti connessi a quelle intraprese dalla Regione Piemonte, e a cascata da EDISU Piemonte, in un'ottica di comparazione, interazione, innovazione.

2.1.1) Quadro europeo, nazionale e regionale

Nel mese di maggio 2018 si è tenuta a Parigi la Conferenza Ministeriale dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore: si tratta del più vasto processo mondiale di integrazione dei sistemi d'istruzione superiore che ha coinvolto 48 stati europei e fonda le sue radici nel Processo di Bologna nato nel 1999 come accordo intergovernativo di collaborazione nel settore che si ripete con cadenza in genere biennale.

Lo Spazio Europeo, in linea con le strategie dell'UE finalizzate alla costruzione di una vera Europa della conoscenza, si prefigge: di accrescere la compatibilità tra i sistemi educativi europei facilitando gli spostamenti degli studenti o dei lavoratori all'interno del continente; di rendere gli istituti/atenei europei più competitivi e attraenti per il resto del mondo; di modernizzare i sistemi di istruzione e formazione affinché possano rispondere in modo puntuale alle esigenze del mercato del lavoro.

Nella conferenza di Parigi, alla quale hanno partecipato la European Students' Union e la Presidente del Consiglio Nazionale degli studenti universitari, è stato pianificato il lavoro per il biennio 2018/2020: oltre a riaffermare i valori del processo di Bologna e a riconoscere le riforme attuate in 20 anni (libertà accademica, autonomia delle istituzioni, mobilità, partecipazione alla governance degli studenti, riconoscimento dei titoli di studio universitario in tutta Europa, responsabilità pubblica nei confronti dell'istruzione, allineamento della durata dei corsi di studio universitario sul ciclo 3+2) è stata posta particolare attenzione al riconoscimento dei titoli di studio dei rifugiati, alla rilevanza delle nuove tecnologie nel settore della formazione superiore e al rafforzamento della dimensione sociale e della terza missione dell'istruzione affinché la popolazione studentesca rifletta le diversità delle società europee.

La prossima Conferenza si terrà a Roma nel 2020: tenuto conto dei risultati ottenuti e delle nuove aspettative sulle tematiche del diritto allo studio, saranno individuati nuovi obiettivi intereuropei nonché gli indicatori per la loro misurazione.

Prima di tale data, e precisamente nel 2019, si terrà a Bologna la celebrazione del Primo Processo al fine di riflettere sullo stato dell'istruzione superiore nel nostro paese.

Il 2020 rappresenta inoltre la data fissata dalla Commissione Europea per il raggiungimento di alcuni obiettivi quantitativi indicati nel Piano strategico "Europa 2020" predisposto nel 2010.

Uno di questi obiettivi riguarda l'incremento della quota di popolazione laureata compresa tra i 30-34 anni che, nel 2020, dovrebbe raggiungere almeno il 40%.

Molto più realisticamente il governo italiano, nel 2011, ha fissato un traguardo che si aggira intorno al 26-27%: a fine 2017 il traguardo del 26% è stato raggiunto ma resta palesemente lontano dalla media europea (39,9% secondo i dati forniti da Scuola 24 de Il Sole 24 ore, 26.4.2018).

L'obiettivo di "Europa 2020" è difficilmente raggiungibile per l'Italia nel breve-medio periodo in quanto negli ultimi anni, a parità di diplomati, si è assistito ad una riduzione delle immatricolazioni specialmente di studenti provenienti da una formazione tecnica-professionale appartenenti, solitamente, a contesti socio-economici più svantaggiati.

A scoraggiare l'accesso al mondo universitario di una fetta di popolazione è un concorso di fattori riconducibili ad una politica nazionale poco attenta al diritto allo studio universitario.

Il confronto con i paesi europei in merito alle agevolazioni agli studenti (pagamento tasse, erogazione borse di studio, sostegno economico per determinate categorie di studenti) evidenzia la mancanza di un sistema organizzato di interventi che oltre a favorire l'accesso agli studi consenta, a chi non può usufruire di borsa di studio o di posto letto nei collegi pubblici, il mantenimento anche lontano da casa.

Le tasse universitarie tra le più alte d'Europa, il numero chiuso, l'erogazione di borse di studio a copertura del 10 % degli studenti contro il 40% della Francia e il fenomeno degli idonei non beneficiari rappresentano alcune delle carenze del sistema universitario italiano.

Nell'ultimo decennio in Italia si è registrata una riduzione generale degli iscritti agli Atenei: in controtendenza solo gli Atenei di Milano e soprattutto quelli di Torino.

Secondo il Rapporto Rota del Centro di ricerca e documentazione Luigi Einaudi (luglio 2018), il sistema universitario piemontese nell'ultimo decennio ha registrato un costante incremento degli iscritti sia all'Università che, soprattutto, al Politecnico dove, grazie soprattutto ad Ingegneria, è stato registrato un + 30,3% di studenti tra il 2000 e il 2017 mentre l'incremento all'Università di Torino è stato +8,8%.

Nei test d'ingresso ai corsi di Ingegneria, Architettura, Design e Pianificazione a.a. 2018/2019 si è riscontrato un + 4% rispetto all'a.a. precedente.

A livello di formazione superiore Torino rappresenta un polo attrattivo particolarmente forte e consolidato sia per gli studenti italiani (nel capoluogo piemontese si registra la maggiore percentuale di studenti provenienti dalle altre regioni italiane, soprattutto Sicilia, Puglia, Lazio, Liguria, Sardegna e Calabria) sia per gli studenti stranieri (Uzbekistan e Cina i Paesi attualmente più rappresentati): il Politecnico risulta l'Ateneo italiano più attrattivo.

Per completezza d'informazione la presenza straniera più consistente all'Università di Torino è data da studenti Rumeni e Marocchini mentre all'UPO il numero maggiore di immatricolati stranieri proviene da Albania e Romania.

L'analisi sulla presenza femminile tra gli immatricolati a.a. 2017/2018 evidenzia un maggior numero di donne, sia italiane che straniere, all'Università di Torino e all'UPO mentre al Politecnico la percentuale si abbassa notevolmente (la media complessiva femminile è del 26%). (Fonte: Osservatorio Regionale Università e Diritto allo Studio Universitario, Luglio 2018).

Relativamente all'entrata nel mondo del lavoro, i neolaureati del Politecnico di Torino si inseriscono molto rapidamente (benchè meno dei laureati in Scienze motorie): a un anno dal conseguimento del titolo, tre quarti di essi lavorano e sono pochissimi coloro che cercano un'occupazione (quota invece molto elevata tra i laureati in Architettura 32,5%, Psicologia 35% e Giurisprudenza 37,5%). In alcuni casi (ad esempio tra i laureati in Scienze, Farmacia, Geologia) è anche piuttosto alta la quota di chi né lavora né sta cercando lavoro, in quanto impegnato in percorsi formativi post lauream, tirocini o analoghi percorsi. (Fonte: Rapporto Rota, luglio 2018).

Ritornando alle dinamiche nazionali del Diritto allo Studio, è innegabile che per una maggiore efficacia delle politiche occorrerebbe attuare una serie di correttivi soprattutto a livello di finanziamento.

La legge statale di Bilancio 2018 ha incrementato di 20 milioni di euro il Fondo Integrativo Statale (FIS), che rappresenta una fonte di finanziamento delle borse di studio insieme con la tassa per il DSU e le risorse delle Regioni, portandolo a 237 milioni di euro.

Nel Bilancio sono inoltre stati inseriti un incremento di 20 milioni del Fondo per le borse di dottorato; la detrazione dei canoni per gli alloggi universitari; un incremento dei fondi da destinare alle Università per favorire l'attività sportiva delle studentesse e degli studenti universitari (1 milione di euro in più all'anno nel 2018, nel 2019 e nel 2020) e un finanziamento di 200.000 euro all'anno per i dottorati di lingua italiana nelle università estere a decorrere dal 2018.

Si tratta di iniziative lodevoli che però non reggono il confronto con altre realtà europee (Francia e Germania in primis) e non rispecchiano il fabbisogno necessario a coprire la totalità delle borse di studio: nel 2018 la carenza di fondi ha impedito a circa 7.500,00 giovani idonei ma non beneficiari di ricevere il contributo.

Il contesto generale italiano nel quale si riscontrano le carenze accennate, nasconde situazioni locali molto difformi con criticità nel sistema riscontrabili soprattutto in alcune regioni del sud dove il fenomeno degli idonei non beneficiari di borsa è accentuato (3.000 solo in Sicilia).

La strada verso una maggiore consapevolezza del DSU come tema strategico da affrontare su scala nazionale passa anche attraverso la ripresa nel 2018, dopo tre anni di inattività, dell'Osservatorio Nazionale per il Diritto allo Studio previsto dall'art. 20 del D. Lgs 68/2012. Il suo compito è quello di curare analisi, confronti e ricerche nonché promuovere incontri con gli enti erogatori dei servizi al fine di garantire sul territorio nazionale i livelli essenziali delle prestazioni, dare informazioni omogenee sui servizi del diritto allo studio ai giovani che devono affrontare il percorso universitario, favorire interventi mirati di sostegno alle fasce deboli.

L'Osservatorio dovrà illustrare la propria attività nella relazione da presentare al ministro competente entro marzo di ogni anno.

Relativamente al finanziamento, occorre sottolineare che i nuovi criteri di ripartizione del FIS, introdotti con il Decreto Interministeriale 798/2017, sono stati accolti criticamente dalla Conferenza Stato-Regioni del marzo 2018: la ripartizione basata non più sulla spesa storica ma su valori standard ai quali si somma un valore premiale ha di fatto sfavorito alcune regioni.

Il Decreto ha calcolato le quote da destinare alle regioni prendendo come riferimento:

- per il riparto 2017 il biennio relativo agli a.a. 2013/2014; 2014/2015
- per il riparto 2018 il triennio relativo agli a.a. 2013/2014; 2014/2015; 2016/2017
- per il riparto 2019 il triennio relativo agli a.a. 2014/2015; 2016/2017; 2017/2018

Il FIS di € 10.166.655,71 destinato alla Regione Piemonte per l'anno 2017 risulta inferiore, rispetto all'anno precedente, di 2,5 milioni di euro.

Tale decremento è da imputare, seppur parzialmente, al calcolo effettuato su due bienni che concludono un ciclo negativo, iniziato nel 2011/2012, durante il quale non è stato possibile coprire il 100% delle borse.

Per ovviare agli squilibri generati dal decreto interministeriale, la Conferenza Stato-Regioni ha proposto al MIUR una serie di emendamenti per il fondo del 2018 e del 2019 al fine di: aumentare la quota premiale del FIS riconosciuta alle regioni che impegnano, per l'erogazione delle borse di studio e degli altri benefici, una quota di risorse proprie eccedente la soglia minima del 40% prevista dalla norma; valorizzare lo sforzo delle regioni che nell'erogazione delle borse di studio coprono il 100% degli idonei; modificare i tempi di rilascio dei dati dell'Anagrafe nazionale degli studenti universitari utilizzati per il computo del gettito della tassa del DSU dell'ultimo anno ovvero, in caso di ritardo dell'Anagrafe, poter prendere come riferimento i dati degli studenti dell'anno precedente.

Con deliberazione n. 16/7002 dell'8.6.2018 la Giunta Regionale ha preso atto del FIS attribuito alla Regione Piemonte per il 2017 con decreto di riparto del 19.2.2018 ed ha approvato i Criteri generali per il Bando per il conferimento di borse di studio e altri benefici agli studenti universitari a.a. 2018/2019 pubblicato da EDISU nel mese di luglio.

Da prime indicazioni del Ministero, il FIS attribuito alla Regione Piemonte per l'anno 2018 risulterebbe essere pari a € 12.406.509,11. Il bilancio 2018/2019 si è allineato a tali previsioni. Eventuali ridefinizioni saranno oggetto di successive variazioni di Bilancio.

2.1.2) Le politiche regionali per il triennio 2019/2021

Nei precedenti paragrafi si è accennato alla politica europea e nazionale per il diritto allo studio evidenziando la volontà di affrontare in modo organico la tematica al fine ampliare le possibilità di scelta del percorso di studi e del luogo in cui praticarlo e di incrementare le occasioni di lavoro.

Lo Stato italiano, in seguito all'emanazione del decreto interministeriale 798/2017 "Fabbisogni finanziari delle regioni e nuovi criteri di ripartizione del FIS" ha erogato alle regioni le somme per il finanziamento dei benefici economici per l'anno 2017.

Per la ripartizione del fondo nel 2018 e nel 2019 occorre attendere le decisioni del MIUR anche in merito agli emendamenti richiesti dalla Conferenza Stato-Regioni finalizzati alla riduzione degli squilibri economici derivanti dall'applicazione dei nuovi criteri introdotti con il decreto interministeriale.

Le politiche della Regione Piemonte in merito al DSU sono enunciate nel DEFR e in altri documenti specifici di programmazione.

I principali programmi di intervento per il DSU e l'edilizia universitaria contenuti nel DEFR 2018/2020 - Missione "Istruzione e Diritto allo Studio" sono volti:

- al mantenimento delle borse di studio erogate
- all'avvio di progetti di ampliamento del numero di posti letto nelle residenze universitarie
- alla modernizzazione delle sedi di studio

La Giunta Regionale con deliberazione n. 16/7002 dell'8.6.2018 individua le seguenti risorse finanziarie per far fronte ai benefici economici:

- somme introitate direttamente da EDISU con il gettito derivante dal pagamento della tassa regionale a.a. 2018/2019
- somme restituite dagli studenti cui è stata revocata la borsa di studio negli a.a. precedenti
- risorse del FIS attribuite direttamente al bilancio dell'EDISU
- fondi regionali di cui al capitolo 168709/2018-Missione 04-Programma 0404 del Bilancio di Previsione 2018/2020 nei limiti delle risorse regionali attualmente assegnate al 50% dello stanziamento di € 26.400,00 salvo ulteriore incremento.

(Il decreto di riparto stabilisce che la Regione debba utilizzare per il pagamento delle borse prioritariamente le proprie risorse e successivamente quelle derivanti dal FIS la cui erogazione è subordinata alle tempistiche del MIUR).

Con la deliberazione suddetta la Giunta:

- dà atto che l'utilizzo delle graduatorie nell'a.a. 2018/2019 avverrà nei limiti delle risorse finanziarie disponibili compatibilmente con la quota del FIS che le sarà assegnata in seguito al riparto 2018;
- dà atto che obiettivo della Regione Piemonte è di ottenere, nella gestione delle risorse regionali destinate all'erogazione delle borse di studio e altri benefici per l'a.a. 2018/2019, il riconoscimento della "quota premiale" nell'assegnazione delle risorse FIS tenuto conto che essa sarà ripartita solo tra le Regioni che avranno dimostrato di aver impegnato nell'erogazione delle borse di studio e degli altri benefici una quota di "risorse proprie" eccedente la soglia minima del 40% prevista dalla norma in misura proporzionale all'impegno delle Regioni stesse;
- stabilisce di dare mandato all'EDISU, su richiesta di quest'ultimo, di prolungare per l'a.a. 2018/2019 la sperimentazione del bando per il sostegno economico agli studenti idonei ma non beneficiari di posto letto da versare come deposito cauzionale alla stipula di un contratto di locazione con privato. I fondi per tale prolungamento trovano copertura nell'importo di € 200.000,00 già destinato a tale finalità.
- stabilisce che i "Criteri generali per la pubblicazione da parte di EDISU dei bandi di concorso delle borse di studio e altri benefici agli studenti universitari", approvati con la deliberazione suddetta, saranno validi a decorrere dall'a.a. 2018/2019 e comunque fino all'approvazione di nuovi criteri, fatti salvi eventuali adeguamenti connessi al processo di revisione della normativa nazionale e regionale in materia di diritto allo studio.

La Giunta si è resa disponibile a valutare la proposta dell'Assemblea Regionale degli Studenti per la revisione dell'impianto normativo della legge regionale sul DSU vigente, al fine di consentire il cumulo delle borse assegnate dall'EDISU con altre borse di studio o interventi di carattere premiale.

Obiettivo primario della Regione in futuro è il mantenimento del numero di borse di studio erogate nell'ottica di garantirne la copertura del 100% a conferma dei traguardi dell'ultimo triennio (vd Tabella 1).

Il crescente interesse verso i poli universitari del Piemonte (soprattutto Università e Politecnico di Torino), dei quali si è parlato in precedenza, determinano una positiva ricaduta economica sul territorio che è bene non solo non sottovalutare ma anche alimentare attraverso le politiche nazionali per il DSU da tradurre territorialmente in interventi a favore degli studenti.

Tabella 1

Anno	Ateneo	Borsisti	Idonei	Esclusi per media	Totale
2017/18	Accademia di Belle Arti	526	0	0	526
	Conservatorio	31	0	0	31
	Politecnico di Torino	4159	0	0	4159
	Scuola per Mediatori Linguistici	12	0	0	12
	Università degli Studi del Piemonte Orientale	921	0	0	921
	Università degli Studi di Torino	6612	0	0	6612
2016/17	Accademia di Belle Arti	389	0	0	389
	Conservatorio	22	0	0	22
	Politecnico di Torino	3752	0	0	3752
	Scuola per Mediatori Linguistici	9	0	0	9
	Università degli Studi del Piemonte Orientale	766	0	0	766
	Università degli Studi di Torino	5361	0	0	5361
2015/16	Accademia di Belle Arti	309	0	0	309
	Conservatorio	15	0	0	15
	Politecnico di Torino	3237	0	0	3237
	Scuola per Mediatori Linguistici	11	0	0	11
	Università degli Studi del Piemonte Orientale	579	0	0	579
	Università degli Studi di Torino	4166	0	0	4166
2014/15	Accademia di Belle Arti	322	53	1	376
	Conservatorio	6	1	3	10
	Politecnico di Torino	2655	469	328	3452
	Scuola per Mediatori Linguistici	13	3	0	16
	Università degli Studi del Piemonte Orientale	516	94	45	655
	Università degli Studi di Torino	3478	609	555	4642
2013/14	Accademia di Belle Arti	185	192	2	379
	Conservatorio	8	7	10	25
	Politecnico di Torino	1705	1720	355	3780
	Scuola per Mediatori Linguistici	9	5	0	14
	Università degli Studi del Piemonte Orientale	402	226	53	681
	Università degli Studi di Torino	2491	1755	623	4869
	Università di Scienze Gastronomiche	1	0	1	2
		42668	5134	1976	49778

Fonte: Osservatorio Regionale per l'Università e il DSU, Interventi per gli studenti, Dati statistici e di confronto, I beneficiari di borse di studio EDISU, maggio 2018

2.1.3) Il Piano Strategico di Mandato dell'EDISU Piemonte

Con deliberazione n. 15/2016 del 5.2.2016 il CdA dell'EDISU ha approvato il Piano strategico di mandato nel quale venivano individuate le principali linee strategiche di intervento per il contenimento e la riqualificazione della spesa da attuare attraverso una profonda riorganizzazione dei servizi erogati.

A fine 2017, tenuto conto dei risultati raggiunti, delle mutate esigenze in termini di erogazione dei servizi e delle risorse disponibili, è stato stabilito di aggiornare il Piano strategico di mandato contestualmente all'approvazione del Bilancio 2018-2019-2020 in linea con il principio di programmazione definito con il D. Lgs 118/2011.

Tale aggiornamento, approvato con deliberazione n. 6/2017, determina, a cascata, un adeguamento dei principali documenti di programmazione dell'Ente e un allineamento delle poste di Bilancio così come le oggettive condizioni economico – finanziarie consentono.

Nonostante il lavoro svolto nei primi due anni di mandato abbia prodotto una maggiore efficienza delle risorse impiegate ed una riduzione dei costi, il Piano approvato a febbraio 2018 sottolinea che il trasferimento ordinario regionale non è sufficiente a mantenere i livelli di servizi raggiunti, la cui spesa non è ulteriormente significativamente riducibile salvo un intervento di larga portata sui canoni di concessione riferiti alle strutture olimpiche.

Il delta fra costo dei servizi e trasferimenti regionali è stato coperto negli anni con l'applicazione degli avanzi di amministrazione ritenuti funzionali all'Ente.

Le principali linee di intervento individuate nell'aggiornamento al Piano strategico di mandato riguardano:

- la valorizzazione del patrimonio dell'Ente e la riqualificazione di spazi inutilizzati
- l'aumento graduale dei posti letto con riduzione dei costi grazie a politiche di risparmio nella gestione delle strutture
- l'introduzione di iniziative finalizzate alla riduzione del costo pasto e alla differenziazione dell'offerta in ambito ristorazione
- l'ampliamento dell'offerta di aule studio

Si evidenzia inoltre la necessità di definire proposte per l'aggiornamento della Legge Regionale 16/1992 sul DSU al fine di rendere più fluido il rapporto con la Regione e valorizzare il lavoro dell'Assemblea degli studenti. Come detto nel precedente paragrafo, la Giunta si è resa disponibile a valutare la proposta avanzata dagli studenti di rendere compatibile la borsa di studio EDISU con altre borse o interventi di carattere premiale.

SEZIONE 3 PROGRAMMAZIONE ANNUALE, PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE

3.1 PIANO DEGLI OBIETTIVI, PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE

Il Piano degli Obiettivi (PDO), allegato come parte integrante al presente documento, consta di obiettivi strategici (generali) pluriennali dai quali derivano gli obiettivi operativi (specifici) annuali declinati in attività operative in capo ai differenti uffici dell'Ente.

L'espletamento delle attività volte al raggiungimento degli obiettivi operativi, si inserisce all'interno di un processo nel quale il contributo dei singoli concorre al raggiungimento dei risultati di performance organizzativa da intendersi come capacità dell'Ente nel suo complesso di assolvere ai compiti istituzionali finalizzati al soddisfacimento degli studenti.

Il raggiungimento della performance organizzativa è dato dall'interazione tra attività correnti, che incidono sugli obiettivi di mantenimento e funzionamento della struttura, e attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento fortemente correlati alla programmazione strategica definita dai vertici.

I legami tra missione istituzionale, obiettivi strategici ed obiettivi operativi esplicitati nel PDO possono essere sintetizzati nel seguente schema denominato Albero della Performance:

ALBERO DELLA PERFORMANCE

MISSION

Attuare interventi per garantire l'accesso all'istruzione superiore agli studenti capaci e meritevoli seppur privi di mezzi secondo i principi enunciati dall'art. 34 della Costituzione Italiana.

OBIETTIVI STRATEGICI (GENERALI)

SERVIZI A CONCURSO AGLI STUDENTI

SERVIZI NON A CONCURSO AGLI STUDENTI

TRASPARENZA, ANTICORRUZIONE, PRIVACY
(garantire buon andamento e imparzialità azione amministrativa)

SICUREZZA

(tutelare salute e sicurezza)

1) Tenuta numero studenti iscritti che beneficiano delle borse di studio e degli studenti che proseguono gli studi dopo i primi anni di corso.

2)
-Incremento degli alloggi per gli studenti con contenimento/riduzione dei costi di gestione e valorizzazione patrimonio immobiliare
-Fondo rotativo: sperimentazione secondo anno

3)
-Riduzione costo del pasto
-Diversificazione offerta pasto
-Ampliamento offerta sale studio e valorizzazione patrimonio immobiliare

4) Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa

5) Tutela della sicurezza e della salute nelle sedi dell'Ente

OBIETTIVI OPERATIVI (SPECIFICI)

1.1. Erogazione borse ed altri contributi con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili

2.1. Realizzazione nuove strutture residenziali, adeguamento e mantenimento delle esistenti.
2.2. Erogazione fondo rotativo 18/19.

3.1) Razionalizzazione e del servizio di ristorazione e riduzione del costo pasto
3.2) Sperimentazione nuove tipologie di pasto
3.3) Potenziamento e ampliamento sale studio
3.4) Potenziamento Servizio Prestito libri e acquisto nuovi testi.

4.1) Reingegnerizzazione dei Processi
4.2) Applicazione normativa anticorruzione, trasparenza e privacy
4.3) Semplificazione gestione di tutti i flussi documentali interni.
4.4) Perfezionare e semplificare la comunicazione con gli stakeholders.

5.1) Applicazione della normativa e procedure interne in materia di salute e sicurezza

PERFORMANCE INDIVIDUALE E ORGANIZZATIVA : ATTIVITA' OPERATIVE

Nel Piano degli Obiettivi allegato sono indicati i settori e gli uffici coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi nonché gli indicatori e i target di Performance Organizzativa. La fase successiva prevede l'individuazione delle azioni operative ed il collegamento con le risorse finanziarie. Da tale impostazione deriveranno gli Obiettivi Individuali.

3.2. SCHEMA RIASSUNTIVO STANZIAMENTI ANNO 2018 E ANNO 2019

Il Bilancio dell'Ente è costituito dalle seguenti missioni e programmi:

Miss.	Descrizione Missione	Progr.	Descrizione Programma
04	Istruzione e diritto allo studio	0404	Istruzione universitaria
		0408	Politica regionale unitaria per l'istruzione e il diritto allo studio (solo per le Regioni)
20	Fondi e accantonamenti	2001	Fondo di riserva
		2002	Fondo crediti di dubbia esigibilità
99	Servizi per conto terzi	9901	Servizi per conto terzi e Partite di giro

che aggregati per titoli risultano essere, per gli anni 2018 e 2019, i seguenti:

	Stanziamiento 2018	Stanziamiento 2019
	competenza	competenza
TITOLO 1 – Spesa Corrente	€ 81.896.887,06	€ 60.700.277,16
- di cui FPV spese correnti	€ 690.814,19	€ 0,00
TITOLO 2 – Spesa in Conto Capitale	€ 9.697.418,59	€ 1.315.000,00
- di cui FPV spesa in conto capitale	€ 0,00	€ 0,00
TITOLO 7- Partite di Giro	€ 6.880.000,00	€ 6.880.000,00
TOT.	€ 98.474.305,65	€ 68.895.227,16

Le voci principali di spesa appartengono al Titolo I – Spesa corrente e sono date da borse di studio, collaborazioni a tempo parziale studenti, sostegno diversamente abili, mobilità internazionale, rimborso tassa regionale DSU, spese per residenze (canoni, multiservizi e utenze).

3.2 COLLEGAMENTO PIANO DEGLI OBIETTIVI E PROMOZIONE TRASPARENZA (ART. 10, D. LGS 33/2013)

L'art. 10 del D. Lgs 33/2013 e s.m.i. prevede che obiettivo strategico di ogni Amministrazione sia la promozione di maggiori livelli di trasparenza da tradurre nella definizione di obiettivi organizzativi ed individuali.

Al fine di sensibilizzare e responsabilizzare l'intera struttura EDISU, il PDO oltre ad individuare uno specifico obiettivo denominato "Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa", declinato in obiettivi operativi trasversali a tutti gli uffici, promuove l'applicazione dei principi di trasparenza, efficacia, razionalizzazione della spesa e contenimento costi anche nelle attività finalizzate al raggiungimento degli altri obiettivi.

Tale scelta avvalorata la necessità di improntare ogni azione amministrativa al principio di trasparenza coinvolgendo i vertici, il Responsabile della Prevenzione Corruzione e Trasparenza e gli uffici di supporto, i dirigenti, le PO e tutti i lavoratori sia nell'individuazione dei potenziali rischi corruttivi insiti nei processi che nell'applicazione delle misure atte a ridurli/eliminarli.

Come previsto dal D. Lgs 50/2009, modificato dal D. Lgs 74/2017, la trasparenza diventa strumento per monitorare e valutare, attraverso la Customer Satisfaction, la capacità dell'Ente di operare per soddisfare i bisogni dei fruitori dei servizi erogati.

La rilevazione del grado di soddisfazione non riguarda esclusivamente gli stakeholder esterni (nel nostro caso gli studenti) ma viene estesa ai servizi interni nell'ottica di individuare eventuali criticità nell'esecuzione delle attività da parte degli uffici e garantire il funzionamento dell'Ente nel suo complesso agevolando il flusso delle informazioni e dei dati e perfezionando le interdipendenze.

PIANO DEGLI OBIETTIVI (allegato al Piano integrato della Performance 2019/2021)

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI STRATEGICI (GENERALI)	OBIETTIVI OPERATIVI (SPECIFICI)	SETTORE	UFFICI RESPONSABILI	SERVIZI CO-RESPONSABILI	INDICATORI	BASELINE	TARGET 2019	TARGET 2020	TARGET 2021
SERVIZI A CONCORSO AGLI STUDENTI <i>Promuovere condizioni di parità di diritti agli studenti in tutto il territorio regionale per il conseguimento dei più alti livelli formativi, con particolare attenzione agli studenti capaci, meritevoli e privi di mezzi tramite l'erogazione di benefici a concorso.</i>	1) Tenuta numero studenti iscritti che beneficiano delle borse di studio e degli studenti che proseguono gli studi dopo i primi anni di corso. (*)	1.1) Erogazione borse ed altri contributi con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da FIS (Fondo Integrativo Statale), Fondi Regionali, Tassa Regionale, Revoche borse di studio anni precedenti.	Servizi agli studenti; Servizi finanziari	Segreteria studenti, Accertamenti economici, Revoche	Servizi finanziari	Tasso percentuale borse erogate e numero pratiche esaminate	100% fondi erogati e 18.131 domande pervenute ed esaminate a.a.18/19	100% fondi erogati e dato relativo alle domande pervenute ed esaminate a.a. 19/20	100% fondi erogati e dato relativo alle domande pervenute ed esaminate 20/21	100% fondi erogati e dato relativo alle domande pervenute ed esaminate 21/22
	2) Incremento degli alloggi per gli studenti con contenimento/riduzione dei costi di gestione e valorizzazione patrimonio immobiliare (*) (**)	2.1) Progettazione ed esecuzione interventi di manutenzione straordinaria per realizzazione nuove strutture residenziali, adeguamento e mantenimento delle esistenti.	Servizi agli studenti ; Servizi tecnici	Residenze, Ufficio Tecnico	Economato	Rispetto cronoprogramma tecnico-amministrativo	progetti ristrutturazione	Esecuzione attività nel rispetto del cronoprogramma tecnico-amministrativo	Esecuzione attività nel rispetto del cronoprogramma tecnico-amministrativo	Esecuzione attività nel rispetto del cronoprogramma tecnico-amministrativo
	2) Fondo rotativo: sperimentazione secondo anno (*)	2.2) Erogazione fondo rotativo 18/19: deposito cauzionale per idonei non beneficiari di posto letto.	Servizi agli studenti	Revoche		Tasso % fondi erogati in base alle richieste	Dato 2018	copertura richiedenti nei limiti dei fondi disponibili	conferma anno 2019 (se progetto viene confermato)	conferma anno 2020 (se progetto viene confermato)
SERVIZI NON A CONCORSO AGLI STUDENTI <i>Promuovere condizioni di parità di diritti per gli studenti in tutto il territorio regionale per il conseguimento dei più alti livelli formativi, con particolare attenzione agli studenti capaci, meritevoli e privi di mezzi tramite l'erogazione di benefici non a concorso e interventi destinati alla generalità degli studenti.</i>	3) Riduzione costo del pasto (**)	3.1) Razionalizzazione del servizio di ristorazione e riduzione del costo pasto attraverso apertura della Mensa Universitaria di Novara e contemporanea chiusura dei servizi alternativi nel polo universitario di Via Perrone	Servizi agli studenti; Servizi tecnici	Ristorazione e Sale studio	Economato	Rispetto cronoprogramma tecnico-amministrativo; Costo pasto	Progetto esecutivo mensa; Costo medio annuo pasto	Rispetto cronoprogramma per apertura mensa di Novara e chiusura servizi alternativi; Analisi costo medio annuo pasto	Monitoraggio costo medio annuo pasto e individuazione eventuali correttivi	Conferma modalità anno 2020
	3) Diversificazione offerta pasto (**)	3.2) Sperimentazione nuove tipologie di pasto applicate a partire dall'a.a. 2018/2019	Servizi agli studenti	Ristorazione e Sale studio	Segreteria studenti	Customer satisfaction	Scelta tra 7 tipologie di pasto introdotte nel 2018/2019	Numero pasti richiesti per ogni tipologia	Conferma delle 7 tipologie ovvero individuazione correttivi in caso di risultato non soddisfacente.	Conferma tipologie adottate nel 2020 ovvero individuazione correttivi in caso di risultato non soddisfacente.
	3) Ampliamento offerta sale studio e valorizzazione patrimonio immobiliare (*) (**)	3.3) Potenziamento e ampliamento sale studio attraverso apertura di nuove aule e collaborazione con Atenei per nuove modalità di gestione del servizio	Servizi agli studenti; Servizi tecnici; Servizi di struttura	Ristorazione e Sale studio	Ufficio Tecnico, Economato	Affluenza ; Customer satisfaction	Dato 2018	Monitoraggio: Affluenza sale studio per fascia oraria e periodo	Eventuale revisione modalità di gestione tenuto conto dei dati del 2019 e monitoraggio affluenza e grado di soddisfazione	Eventuale revisione modalità di gestione tenuto conto dei dati del 2020 e monitoraggio affluenza e grado di soddisfazione
		3.4) Progetto con Atenei per potenziamento Servizio Prestito Libri (con trasferimento prestito libri EDISU e apertura nuovi punti presso le biblioteche di Ateneo) e acquisto nuovi testi.	Servizi agli studenti	Ristorazione e Sale studio		Efficacia del servizio; Customer Satisfaction	Prestito libri EDISU: % prestiti anno 2018	Avvio progetto con Atenei e monitoraggio % libri richiesti	Verifica % libri richiesti comparando il dato con il 2019. Valutazione efficacia del servizio tramite questionari studenti.	Conferma modalità anno 2020 ovvero correttivi al servizio previa analisi dei risultati di Customer Satisfaction.

TRASPARENZA, ANTICORRUZIONE, PRIVACY <i>Perseguire nell'esercizio delle attività i principi di buon andamento e imparzialità enunciati nella Costituzione all'art. 97.</i>	4) Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa (***)	4.1) Reingegnerizzazione dei Processi Organizzativi al fine di ottimizzare le attività degli uffici di amministrazione attiva (diretti erogatori dei servizi) e degli uffici di supporto con competenze trasversali.	Servizi agli studenti; Servizi tecnici; Servizi di struttura; Servizi finanziari	Tutti gli uffici		Indicazione delle procedure da ottimizzare nell'ambito dei processi di ogni ufficio	Dato 2018 della procedura in uso	Individuazione dell'indicatore di miglioramento atteso	Individuazione dell'indicatore di miglioramento atteso	Individuazione dell'indicatore di miglioramento atteso
		4.2) Applicazione normativa anticorruzione, trasparenza e privacy	Servizi agli studenti; Servizi tecnici; Servizi di struttura; Servizi finanziari	Tutti gli uffici		Mappatura livelli di rischio corruttivo e privacy	Mappatura processi rischio corruzione conclusa nel 2017; Avvio valutazione rischio privacy	Aggiornamento mappatura processi a rischio corruttivo; Individuazione misure per la gestione del rischio privacy e avvio applicazione	Attuazione misure correttive e avvio monitoraggio	Monitoraggio semestrale applicazione misure correttive; eventuale aggiornamento mappa dei rischi corruzione e valutazione rischi privacy
		4.3) Semplificazione gestione di tutti i flussi documentali interni tramite implementazione piattaforma Sicraweb	Servizi agli studenti; Servizi tecnici; Servizi di struttura; Servizi finanziari	Tutti gli uffici		Implementazione modelli standardizzati per la predisposizione di tutti gli atti	Modelli determinazioni, deliberazioni e richiesta emissione mandato/fattura	Miglioramento modelli in uso e adozione modelli tipo per corrispondenza	Miglioramento flussi documentali tenuto conto dei risultati di customer satisfaction interna	Miglioramento flussi documentali tenuto conto dei risultati di customer satisfaction interna
		4.4) Perfezionare e semplificare la comunicazione con gli stakeholders nell'ottica di migliorare i servizi e verificarne il gradimento (customer satisfaction).	Servizi agli studenti; Servizi tecnici; Servizi di struttura; Servizi finanziari	Tutti gli uffici		Customer satisfaction interna ed esterna	Dati su soddisfazione utenti esterni rispetto ai servizi	Miglioramento criticità riscontrate in seguito alla customer esterna e nuova rilevazione. Avvio Customer interna	Rilevazione annuale soddisfazione utenza esterna e comparazione con dati 2019. Miglioramento criticità riscontrate in seguito alla customer interna.	Rilevazione annuale soddisfazione utenti esterni ed interni e comparazione con anno 2020. Individuazione eventuali azioni correttive.
SICUREZZA <i>Tutelare la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.</i>	5) Tutela della sicurezza e della salute nelle sedi dell'Ente (***)	5.1) Applicazione della normativa vigente nonché delle informative/procedure interne in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e in tutte le strutture	Servizi agli studenti; Servizi tecnici; Servizi di struttura; Servizi finanziari	Tutti gli uffici		% partecipanti ai corsi di sensibilizzazione in materia di sicurezza	% di studenti che ha partecipato agli incontri di sensibilizzazione in tema di sicurezza suddivisi per residenza; % addetti che ha partecipato agli incontri interni facoltativi di primo soccorso.	Monitoraggio numero e comparazione con anno precedente.	Attuazione misure correttive in caso di riduzione percentuale partecipanti agli incontri ovvero individuazione di nuove modalità di coinvolgimento.	Attuazione misure correttive in caso di riduzione percentuale partecipanti agli incontri ovvero individuazione di nuove modalità di coinvolgimento.

(*) Obiettivi regionali

(**) Obiettivi di mandato

(***) Normativa nazionale