

**Relazione illustrativa sulla Gestione
Esercizio finanziario 2018**

Sommario

1	PREMESSA	3
2	PARTE I – DIMENSIONE FINANZIARIA.....	4
2.1	BILANCIO FINANZIARIO	4
2.2	ANALISI DELLE ENTRATE E DELLA SPESA DI COMPETENZA.....	6
2.2.1	ENTRATE	6
2.2.2	SPESA.....	8
2.3	INDEBITAMENTO	9
2.4	PARTECIPATE.....	9
2.5	EVOLUZIONE STORICA delle ENTRATE e della SPESA di COMPETENZA.....	9
2.6	RESIDUI	10
2.7	RISULTATO DELLA GESTIONE	11
2.8	FONDI.....	13
2.8.1	FONDO CREDITI DI DUBBIA ESIGIBILITA'	13
2.8.2	FONDO CONTENZIOSO/RISCHI	15
2.8.3	FONDO PERENTI	15
3	PARTE II – DIMENSIONE ORGANIZZATIVA - GESTIONALE	16
3.1	SERVIZI FINANZIARI.....	17
3.1.1	STIPENDI E PREVIDENZA.....	17
3.1.2	SERVIZI AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO.....	18
3.2	SERVIZI AGLI STUDENTI	20
3.2.1	SEGRETERIA STUDENTI	20
3.2.2	ACCERTAMENTO ECONOMICO.....	23
3.2.3	REVOCHE BORSE DI STUDIO CONTRIBUTI E POSTI LETTO Errore. Il segnalibro non è definito.	
3.2.4	SERVIZI RESIDENZIALI E ABITATIVI	25
3.2.5	BOOKING	28
3.2.6	SERVIZIO RISTORAZIONE E SALE STUDIO	35
3.3	SERVIZI DI STRUTTURA	38
3.3.1	PROTOCOLLO.....	38
3.3.2	PROMOZIONE DELLA SICUREZZA DELLA INTEGRITA' E DELLA TRASPARENZA.....	38
3.3.3	GESTIONE RISORSE UMANE.....	39
3.3.4	ECONOMATO	39
3.3.5	REDAZIONE WEB.....	42
3.3.6	SERVIZI INFORMATICI AUTOMATIZZATI	53
3.3.7	GESTIONE PATRIMONIO, CONTRATTI E SUPPORTO GIURIDICO.....	56
3.4	SERVIZI TECNICI	57
3.4.1	EDILIZIA GENERALE	57
3.4.2	MANUTENZIONI E RETI.....	59

1 PREMESSA

Ai sensi dell'art. 11 comma 6 del D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 e s.m.i l'Ente deve allegare al rendiconto della gestione, da approvare entro il 30 aprile di ogni anno, una relazione sulla gestione, per illustrare: "a) i criteri di valutazione utilizzati; b) le principali voci del conto del bilancio; c) le principali variazioni alle previsioni finanziarie intervenute in corso d'anno, comprendendo l'utilizzazione dei fondi di riserva e gli utilizzi delle quote vincolate e accantonate del risultato di amministrazione al 1° gennaio dell'esercizio precedente, distinguendo i vincoli derivanti dalla legge e dai principi contabili, dai trasferimenti, da mutui e altri finanziamenti, vincoli formalmente attribuiti dall'ente; d) l'elenco analitico delle quote vincolate e accantonate del risultato di amministrazione al 31 dicembre dell'esercizio precedente, distinguendo i vincoli derivanti dalla legge e dai principi contabili, dai trasferimenti, da mutui e altri finanziamenti, vincoli formalmente attribuiti dall'ente; e) le ragioni della persistenza dei residui con anzianità superiore ai cinque anni e di maggiore consistenza, nonché sulla fondatezza degli stessi, compresi i crediti di cui al comma 4, lettera n); f) l'elenco delle movimentazioni effettuate nel corso dell'esercizio sui capitoli di entrata e di spesa riguardanti l'anticipazione, evidenziando l'utilizzo medio e l'utilizzo massimo dell'anticipazione nel corso dell'anno, nel caso in cui il conto del bilancio, in deroga al principio generale dell'integrità, espone il saldo al 31 dicembre dell'anticipazione attivata al netto dei relativi rimborsi; g) l'elencazione dei diritti reali di godimento e la loro illustrazione; h) l'elenco dei propri enti e organismi strumentali, con la precisazione che i relativi rendiconti o bilanci di esercizio sono consultabili nel proprio sito internet; i) l'elenco delle partecipazioni dirette possedute con l'indicazione della relativa quota percentuale; j) gli esiti della verifica dei crediti e debiti reciproci con i propri enti strumentali e le società controllate e partecipate. La predetta informativa, asseverata dai rispettivi organi di revisione, evidenzia analiticamente eventuali discordanze e ne fornisce la motivazione; in tal caso l'ente assume senza indugio, e comunque non oltre il termine dell'esercizio finanziario in corso, i provvedimenti necessari ai fini della riconciliazione delle partite debitorie e creditorie; k) gli oneri e gli impegni sostenuti, derivanti da contratti relativi a strumenti finanziari derivati o da contratti di finanziamento che includono una componente derivata; l) l'elenco delle garanzie principali o sussidiarie prestate dall'ente a favore di enti e di altri soggetti ai sensi delle leggi vigenti, con l'indicazione delle eventuali richieste di escussione nei confronti dell'ente e del rischio di applicazione dell'articolo 3, comma 17 della legge 24 dicembre 2003, n. 350; m) l'elenco descrittivo dei beni appartenenti al patrimonio immobiliare dell'ente alla data di chiusura dell'esercizio cui il conto si riferisce, con l'indicazione delle rispettive destinazioni e degli eventuali proventi da essi prodotti; n) gli elementi richiesti dall'articolo 2427 e dagli altri articoli del codice civile, nonché da altre norme di legge e dai documenti sui principi contabili applicabili; o) altre informazioni riguardanti i risultati della gestione, richieste dalla legge o necessarie per l'interpretazione del rendiconto", al fine di illustrare la situazione finanziaria dell'ente e l'andamento della gestione nel corso dell'esercizio, che esprime la valutazione di efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati conseguiti

La relazione è suddivisa nelle seguenti parti:

Parte I – Dimensione finanziaria: che illustra la situazione finanziaria dell'ente e l'andamento della gestione nel corso dell'esercizio

Parte II – Dimensione organizzativa gestionale: che illustra i servizi erogati dalla struttura e i risultati conseguiti;

2 PARTE I – DIMENSIONE FINANZIARIA

2.1 BILANCIO FINANZIARIO

Il Bilancio di Previsione 2018 -2020 è stato approvato con la deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 19 del 18/04/2018.

Il bilancio 2018-2020 è stato approvato con la seguente situazione a pareggio finanziario:

	2018	2019	2020
Competenza	97.914.638,97	53.363.660,00	53.363.660,00

Dopo l'approvazione del bilancio sono state approvate le seguenti variazioni di bilancio di previsione:

N°	DEL	OGGETTO
10	09/03/2018	RIACCERTAMENTO ORDINARIO DEI RESIDUI
48	05/07/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO 2018-2019-2020
68	12/10/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO ANNI 2018-2019-2020
73	28/11/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO ANNI 2018-2019-2020
77	07/12/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO 2018 -2019 -2019 - ATTUAZIONE DELLA DGR N. 38-7929 DEL 23 NOVEMBRE 2018 E DETERMINAZIONE N. 542 DEL 28 NOVEMBRE 2018
78	13/12/2018	VARIAZIONE DI BILANCIO 2018 -2019 -2020 - DELIBERAZIONE n. 77 DEL 07 DICEMBRE 2018 – AGGIORNAMENTO
6	11/02/2019	RIACCERTAMENTO ORDINARIO DEI RESIDUI

Per effetto delle variazioni sopra richiamate, le previsioni definitivamente assestate del bilancio di previsione per l'esercizio 2018 pareggiano a € 98.474.305,65 come sotto riportato:

➤ per quanto riguarda l'**entrata**:

	STANZIAMENTO 2018	
	<i>competenza</i>	<i>residui</i>
Avanzo d'amministrazione	€ 34.900.521,23	
FPV Entrata capitale	€ 840.000,00	
FPV Entrata corrente	€ 305.457,74	
Titolo 2 - TRASFERIMENTI CORRENTI	€ 44.052.015,71	€ 16.461.702,10
Titolo 3 - ENTRATE EXTRATRIBUTARIE	€ 9.996.310,97	€ 1.334.209,43
Titolo 4 - ENTRATE IN CONTO CAPITALE	€ 1.500.000,00	€ 3.114.877,53
Titolo 9 - ENTRATE PARTITE DI GIRO	€ 6.880.000,00	€ 189.611,58
TOT.	€ 98.474.305,65	€ 21.100.400,64

➤ per quanto riguarda la **spesa**:

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
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 aggregate per titoli risulta essere la seguente:

	STANZIAMENTO 2018	
	<i>competenza</i>	<i>residui</i>
TITOLO 1 – Spesa Corrente	€ 81.896.887,06	€ 19.617.535,19
- di cui FPV spese corrente	712.634,19€	
TITOLO 2 – Spesa in Conto Capitale	€ 9.697.418,59	€ 2.639.666,92
- di cui FPV spesa in conto capitale		
TITOLO 7- Partite di Giro	€ 6.880.000	€ 1.000.881,2
TOT.	€ 98.474.305,65	€ 23.258.083,31

2.2 ANALISI DELLE ENTRATE E DELLA SPESA DI COMPETENZA

2.2.1 ENTRATE

	<i>accertato di competenza</i>	<i>accertato in conto residui</i>	<i>incassato di competenza</i>	<i>incassato in conto residui</i>
Titolo 2 - TRASFERIMENTI CORRENTI	53.092.250,25	16.461.702,10	25.814.562,37	16.461.702,10
Titolo 3 - ENTRATE EXTRATRIBUTAR IE	12.359.443,99	806.936,58	11.586.083,31	632.883,20
Titolo 4 - ENTRATE IN CONTO CAPITALE	1.580.799,03	3.114.877,53	80.643,66	66.826,15
Titolo 9 - ENTRATE PARTITE DI GIRO	4.763.780,12	188.727,28	4.392.504,37	20.251,72
TOT.	71.796.273,39	20.572.243,49	41.873.793,71	17.181.663,17

Titolo 2 - TRASFERIMENTI CORRENTI

L'accertato di competenza è di € 53.092.250,25 (che rappresentano il 74% dell'accertato complessivo) che deriva da:

CONTRIBUTO DELLA REGIONE PER ATTIVITA' DI FUNZIONAMENTO	21.200.000,00
	2.850.000,00
<i>di cui FONDO INDISTINTO</i>	
<i>di cui BORSE DI STUDIO</i>	18.350.000,00
TASSA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	16.236.305,00
TRASFERIMENTI FONDO INTEGRATIVO	5.992.213,00
TASSA DI ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO PROFESSIONALE	166.813,23

La spesa vincolata per Legge all'erogazione delle borse di studio è pari a

TASSA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	€ 16.236.305,00
TRASFERIMENTI FONDO INTEGRATIVO	€ 5.992.213,00
REGIONE PIEMONTE TRASFERIMENTO EROGAZIONE BORSE DI STUDIO ANNO ACCADEMICO 2018-2019	€ 18.350.000,00

Il totale di € 40.578.518,00 sono pari alla somma di:

- ACCONTO FIS 2018 PAG DELLE BORSE DI STUDIO A.A. 2018/2019 € 5.992.213,00

Titolo 3 - ENTRATE EXTRATRIBUTARIE

L'accertato di competenza è di € 12.359.443,99 (che rappresentano il 17% dell'accertato complessivo) che deriva da:

INTERESSI ATTIVI SU DEPOSITI	1.688,11
PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO RISTORAZIONE A STUDENTI	3.448.037,89
RECUPERI E RIMBORSI PER SERVIZI EROGATI AGLI STUDENTI	10.908,42
PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO ABITATIVO	5.823.265,13
PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO RISTORAZIONE A SOGGETTI DIVERSI DAGLI STUDENTI	69.758,58
RECUPERI DI SPESE E RIMBORSI DIVERSI	184.470,05
RIMBORSO CREDITO IVA CAPITOLO RILEVANTE AI FINI IVA	1.709.108,00
RECUPERO BORSE DI STUDIO	678.144,42
RECUPERO BORSE DI STUDIO (IVA E AGIO)	904,17
RECUPERO BORSE DI STUDIO (INTERESSI MORATORI E LEGALI)	5.560,34
ENTRATE VARIE ED EVENTUALI	168.673,08
AFFITTI ATTIVI	36.308,02
IVA REVERSE CHARGE	200.000,00
RIMORSI RICEVUTI PER SPESE DI PERSONALE (COMANDO, DISTACCO, FUORI RUOLO, CONVENZIONI, ECC...)	22.617,78

che in termini aggregati risulta essere:

RISTORAZIONE	3.448.037,89
ABITATIVO	5.823.265,13
IVA	1.709.108,00
RECUPERO BORSE DI STUDIO	678.144,42
ALTRO	700.888,55

2.2.2 SPESA

	impegnato di competenza	impegnato in conto resiui	pagato di competenza	pagato in conto reidui
Titolo 1 - Spese correnti	59.170.603,31	19.437.733,92	49.425.272,75	14.305.370,96
Titolo 2 - Spese in conto capitale	1.361.520,92	2.566.891,38	196.345,23	1.749.269,96
Titolo 7 - Uscite per conto terzi e partite di giro	4.763.780,12	997.358,63	4.149.370,42	486.375,49
TOT.	65.295.904,35	23.001.983,93	53.770.988,40	16.541.016,41

La spesa corrente impegnata di competenza 59.170.603,31 € dell'Ente può essere aggregata nei seguenti gruppi:

- Erogazione di Borse di studio (33.173.625,67 € pari al 56,06 % della spesa).

SPESE COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE DEGLI STUDENTI A.A. 2014/2015	223.200,00
CONTRIBUTI A SOSTEGNO DEI DIVERSAMENTE ABILI	0,00
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - SECONDA RATA	4.712.008,76
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - PRIMA RATA	19.760.428,95
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - PREMIO DI LAUREA	294.565,00
BORSE DI STUDIO (da vincolo di destinazione del rendiconto)	6.095.552,96
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO CON FONDI PROVENIENTI DA BORSE RECUPERATE	600.000,00
CONTRIBUTI PER LA MOBILITA' INTERNAZIONALE A STUDENTI IN MOBILITA' ANNO 2016	999.050,00
RIMBORSO TASSA REGIONALE DSU A STUDENTI IDONEI	488.820,00
TOTALE	33.173.625,67

- Spesa per le Residenze: le principali voci delle residenze impegnate sono:

RESIDENZA OLIMPIA	1.111.082,73
RESIDENZA BORSELLINO	2.500.000,00
RESIDENZA VILLA CLARETTA	2.493.000,00
SPESE SERVIZI ABITATIVI - RECEPTION, PULIZIE E SERVIZI VARI PRESSO LE RESIDENZE DELL'ENTE	4.326.120,44
RESIDENZA MOLLINO	150.118,92
	10.580.322,09

Inoltre, le spese delle utenze (in gran parte attribuibili alle residenze) sono pari a:

SPESE PER UTENZE - ENERGIA ELETTRICA	900.000,00
SPESE PER UTENZE - SPESE DI RISCALDAMENTO E FORNITURA GAS	780.000,00
SPESE PER UTENZE TELEFONIA FISSA	110.000,00
SPESE PER UTENZE TELEFONIA MOBILE	13.000,00
SPESE PER UTENZE ACQUA	240.000,00

TOTALE	2.043.000,00
--------	---------------------

Spesa per la Ristorazione: l'impegno per il servizio ristorazione – mese e convenzionati è stato pari a € **5.816.771,55**

Spesa di struttura: pari a € **4.326.438,95**

2.3 INDEBITAMENTO

L'Ente non ha mutui.

2.4 PARTECIPATE

L'Ente ha una quota presso il CSI Piemonte e partecipa all'Associazione ANDISU.

2.5 EVOLUZIONE STORICA delle ENTRATE e della SPESA di COMPETENZA

La tabella che segue evidenzia la situazione finanziaria delle entrate (accertamenti) e delle spese (impegni) negli ultimi anni:

➤ per quanto riguarda l'**entrata**:

COMPETENZA	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
Titolo II							
Trasferimenti correnti	31.775.172,04	32.897.564,50	39.988.813,07	34.642.796,47	43.683.266,46	67.180.474,02	53.092.250,25
Titolo III							
Entrate Extra tributarie	8.402.661,37	8.531.256,69	8.834.163,47	9.495.092,79	12.101.551,72	13.086.703,26	12.359.443,99
Titolo IV							
Entrate in conto capitale	283.379,63	117.097,01	734.421,50	500.000,00	102.060,13	6.052.393,09	1.580.799,03
Titolo IX							
Entrate per conto terzi e partite di giro	1.434.225,05	1.292.463,02	1.341.325,30	1.298.613,49	1.339.114,22	2.158.946,73	4.763.780,12
TOTALI	41.895.438,09	42.838.381,22	50.898.723,34	45.936.502,75	57.225.992,53	88.478.517,10	71.796.273,39

➤ per quanto riguarda la **spesa**:

COMPETENZA	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
Titolo I							
Spese correnti	41.907.031,73	42.746.888,42	45.514.038,65	45.998.237,68	54.241.336,54	66.830.211,93	59.170.603,31
Titolo II							
Spese di investimento	1.082.883,14	1.813.041,78	6.347.478,04	5.468.610,11	3.064.642,54	1.298.172,75	1.361.520,92
Titolo III							
Anticipazioni	0	0	0	0	0	0	0
Titolo VII							
Uscite per conto terzi e partite di giro	1.434.225,05	1.292.463,02	1.341.325,30	1.298.648,53	1.507.664,28	2.158.946,73	4.763.780,12
TOTALI	44.424.139,92	45.852.393,22	53.202.841,99	52.765.496,32	58.813.643,36	70.287.331,41	65.295.904,35

2.6 RESIDUI

I **Residui attivi** al 31/12/2018, di complessivi € **33.313.060,00** sono formati principalmente dalle seguenti componenti:

- Capitolo 210 "CONTRIBUTO DELLA REGIONE PER ATTIVITA' DI FUNZIONAMENTO" per un importo complessivo di € **2.850.000,00**
- Capitolo 216 "TRASFERIMENTI FONDO INTEGRATIVO" per un importo complessivo di € **5.992.213,00**
- Capitolo 218 **REGIONE PIEMONTE – TRASFERIMENTO EROGAZIONE BORSE DI STUDIO ANNO ACCADEMICO 2018-2019** per un importo complessivo di € **18.350.000,00**

Capitolo 321 "PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO RISTORAZIONE A STUDENTI (CAPITOLO RILEVANTE AI FINI IVA)" per un importo complessivo di € **360.062,97**

- Capitolo 325 "PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO ABITATIVO (CAPITOLO RILEVANTE AI FINI IVA)" per un importo complessivo di € **255.613,88**
- Capitolo 440 "TRASFERIMENTO DELLA REGIONE PIEMONTE PER SPESE IN CONTO CAPITALE" per un importo complessivo di € **1.500.000,00**

I **Residui passivi** al 31/12/2018 sono pari a € **17.985.883,47** Si prende atto che, tra le voci di debito più importanti sono comprese:

sul capitolo 148002 "EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - PRIMA RATA" per € 2.590.835,09;

- sul capitolo 121001 "SPESE SERVIZI DI RISTORAZIONE - MENSE E CONVENZIONI" per € 4.239.758,97 fatture dei mesi di ottobre novembre e dicembre 2017 non ancora pagate al 31/12/2018;
- -sul capitolo 120203 "SPESE SERVIZI ABITATIVI - RECEPTION, PULIZIE E SERVIZI VARI PRESSO LE RESIDENZE DELL'ENTE" per € 923.570,14;
- -sul capitolo 203001 "TRASFERIMENTO IN CONTO CAPITALE DI FONDI ALL'UNIVERSITA' "A.AVOGADRO" - CAMPUS NOVARA" € 414.226,20 relativo al trasferimento in conto

capitale all'Università per il Piemonte Orientale per la realizzazione della mensa e sala studio;

- sul capitolo 146311 "CANONE RESIDENZA BORSELLINO" per € 1.124.019,83
- sul capitolo 146312 "CANONE RESIDENZA VILLA CLARETTA" per € 816.312,48
- sul capitolo 131001 "UTENZE – ENERGIA ELETTRICA" € 803.763,99

2.7 RISULTATO DELLA GESTIONE

Si evidenzia l'avanzo d'amministrazione così come corretto a seguito del riaccertamento:

PROSPETTO DIMOSTRATIVO DEL RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE 2018

		GESTIONE		
		RESIDUI	COMPETENZA	TOTALE
Fondo cassa al 1° gennaio				38.203.661,64
RISCOSSIONI	(+)	17.181.663,17	41.873.793,71	59.055.456,88
PAGAMENTI	(-)	16.541.016,41	53.770.988,40	70.312.004,81
SALDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE	(=)			26.947.113,71
PAGAMENTI per azioni esecutive non regolarizzate al 31 dicembre	(-)			-
FONDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE	(=)			26.947.113,71
RESIDUI ATTIVI	(+)	3.390.580,32	29.922.479,68	33.313.060,00
<i>di cui derivanti da accertamenti di tributi effettuati sulla base della stima del dipartimento delle finanze</i>				-
RESIDUI PASSIVI	(-)	6.460.967,52	11.524.915,95	17.985.883,47
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE CORRENTI	(-)			712.634,19
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE IN CONTO CAPITALE	(-)			-
RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE AL 31 DICEMBRE 2018 (A)	(=)			41.561.656,05

Composizione del risultato di amministrazione al 31 dicembre 2018		
Parte accantonata		
Fondo crediti di dubbia esigibilità al 31/12/2018		383.876,18
Accantonamento residui perenti al 31/12/2018 (solo per le regioni)		1.667.356,54

Fondo anticipazioni liquidità DL 35 del 2013 e successive modifiche e rifinanziamenti			-
Fondo perdite società partecipate			-
Fondo contezioso			177.909,63
Altri accantonamenti			-
		Totale parte accantonata (B)	2.229.142,35
Parte vincolata			
Vincoli derivanti da leggi e dai principi contabili			-
Vincoli derivanti da trasferimenti			14.843.774,77
	FONDO ROTATIVO	400.000,00	
	BORSE DI STUDIO		
		Tot. Accertato (comp.+residui)	55.982.597,18
		Tot. Impegnato (comp.+residui)	41.538.822,41
			<u>14.443.774,77</u>
Vincoli derivanti dalla contrazione di mutui			-
Vincoli formalmente attribuiti dall'ente			-
Altri vincoli			-
		Totale parte vincolata (C)	14.843.774,77
Parte destinata agli investimenti			
	CERCENASCO		
		quota parte EDISU	1.975.649,05
		quota parte MINISTERO	1.427.171,55
			<u>3.402.820,60</u>
	LOMBROSO		
		quota parte EDISU	2.877.487,99
		quota parte MINISTERO	1.490.334,18
			<u>4.367.822,17</u>
	TRASFERIMENTO REGIONALE PER LE SEPSE IN CONTO CAPITALE		
		ACC. C\CRIF. 2016	3.000.000,00
		ACC. C\CRIF. 2017	3.000.000,00
		ACC. C\CRIF. 2018	1.500.000,00
		IMP. C\CRIF. 2016	3.064.642,54
		IMP C\CRIF. 2017	1.298.172,75

<i>IMP. C\C RIF. 2018</i>		
	<u>1.278.624,74</u>	
	1.858.559,97	
	Totale parte destinata agli investimenti (D)	9.629.202,74
	Totale parte disponibile (E=A-B-C-D)	14.859.536,19
Se E è negativo, tale importo è iscritto tra le spese del bilancio di previsione come disavanzo da ripianare		

2.8 FONDI

2.8.1 FONDO CREDITI DI DUBBIA ESIGIBILITA'

Il fondo crediti di dubbia esigibilità deve essere di **383.876,18**

Capitolo	Descr. Cap.	2014			2015			2016			2017			2018			Residui 2018	F.C.D.D.E.			
		Residui inizi	Riscossione € (B)/(A)		Residui inizi	Riscossione € (B)/(A)		Residui inizi	Riscossione € (B)/(A)		Residui inizio	Riscossione € (B)/(A)		Residui inizio	Riscossione € (B)/(A)						
321	PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO RISTORAZIONE A STUDENTI	83360,08	41580,03	50%	121.879,50	76.821,02	63%	80.014,73	31.852,74	38%	329050,47	253147,4	73%	566085,11	278.865,63	43%	56%	44,30%	372.885,81	165.196,20	
322	PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO ABITATIVO A STUDENTI (CAPITOLO	0	0		-	-												0%			
324	RECUPERI E RIMBORSI PER SERVIZI EROGATI AGLI STUDENTI	1100,86	1087,95	99%	1.157,03	1.040,84	90%	1.003,32	887,45	88%	322,75	322,75	100%	199,65	199,65	100%	95%	4,56%	914,47	14,34	
325	PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO ABITATIVO (CAPITOLO RILEVANTE AI PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO RISTORAZIONE A SOGGETTI DIVERSI	358904,27	150651,65	42%	314.109,47	88.357,56	28%	430.211,44	128.884,48	26%	428247,44	238360,63	56%	236.786,62	158.835,72	67%	44%	56,18%	255.585,88	143.544,11	
326	DAGLI STUDENTI (CAPITOLO RILEVANTE AI FINI IVA)	83117,65	30254,11	36%	71.523,31	14.366,66	20%	65.007,83	21.216,35	73%	19966,27	7013,04	35%	31.558,22	24.561,82	62%	47%	53,47%	17.249,24	9.219,88	
345	RECUPERO BORSE DI STUDIO	19655,15	19228,88	98%	42.409,02	41.382,75	93%	129.718,44	123.718,44	100%	25626,22	25626,22	100%	46.127,41	46.127,41	100%	93%	0,63%	481,33	2,55	
330	RECUPERI DI SPESE E RIMBORSI DIVERSI	277112,07	255469,76	92%	47.351,67	25.663,36	54%	8.198,20	48	0%	8265,2	103	1%	71.388,84	56.753,31	77%	45%	55,02%	26.319,82	14.806,43	
350	ENTRATE VARIE ED EVENTUALI (CAPITOLO RILEVANTE AI FINI IVA)	46470,86	22750,58	43%	43.738,16	15.889,88	32%	76.595,85	23.711,57	36%	58863,18	48565,31	83%	43.216,87	28.838,88	48%	62%	38,50%	182.518,53	33.388,87	
351	INTROITO PER SPONSORIZZAZIONI				-	-												0%			
360	AFFITTI ATTIVI (CAPITOLO RILEVANTE AI FINI IVA)				-	-				4404	4404	100%	15.346,88	6.798,88	43%	23%	71,47%	16.975,88	11.703,73		
310	INTERESSI ATTIVI SU DEPOSITI	0	0		-	-															
341	RIMBORSO CREDITO IVA CAPITOLO RILEVANTE AI FINI IVA)	0	0		-	-															
		1.869.720,94	1.521.023,02	60%	648.168,16	264.722,07	41%	850.749,81	413.811,61	43%	874.745,53	583.542,41	67%	1.081.782,92	632.883,20	53%	64%	36%		1.383.876,18	[A]

2.8.2 FONDO CONTENZIOSO/RISCHI

Il fondo contenzioso/rischi deve essere di **177.909,63** e che nel Bilancio di Previsione 2018

L'importo di **177.909,63** è stato stimato in quanto si presume che l'Ente sia esposto ai seguenti contenzioni per:

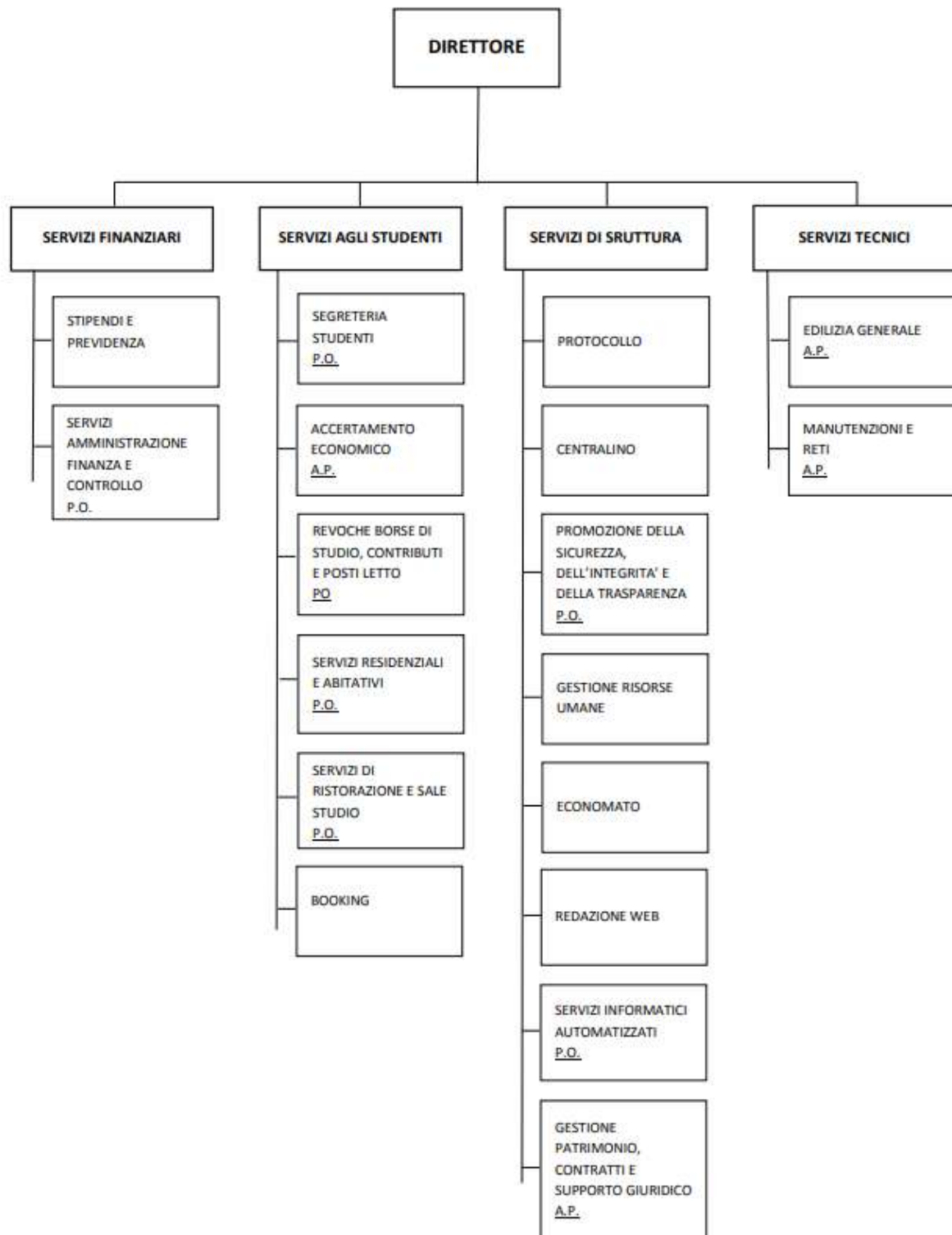
- | | |
|--------------------------------|------------|
| - Borse di studio | 40.000,00 |
| - Cause di Lavoro Multiservizi | 137.909,63 |

2.8.3 FONDO PERENTI

I perenti al 31/12/2018 sono pari a **1.667.356,54**.

3 PARTE II – DIMENSIONE ORGANIZZATIVA - GESTIONALE

L'Ente nel 2018 è formato dai seguenti snodi funzionali:



3.1 SERVIZI FINANZIARI

3.1.1 STIPENDI E PREVIDENZA

Oltre alla normale gestione e supervisione delle erogazioni stipendiali e delle denunce contributive mensili, nell'anno 2018 sono state gestite le pratiche di collocamento a riposo per dimissioni con diritto a pensione di 2 dipendenti, tenendo conto delle evoluzioni normative in materia di quiescenza, oltre alla verifica ed alla certificazione delle posizioni contributive richieste dall'INPS in caso di istanze di ricongiunzione/riscatto presentate da dipendenti e/o ex dipendenti dell'Ente. Particolare attenzione è stata posta ad approfondire le competenze relative al nuovo CCNL Funzioni Locali 2016-2018 del 21/05/18: è stata svolta attività di supporto alle Delegazioni Trattanti nella quantificazione delle risorse destinabili alla contrattazione integrativa e nella stesura degli atti previsti dalla normativa vigente; inoltre, gli arretrati previsti dal contratto sono stati corrisposti tempestivamente già nel mese di giugno 2018.

Nel corso dell'anno, in collaborazione con l'Ufficio ProSIT, si è provveduto all'attività di revisione e riallineamento delle posizioni assicurative INAIL dei dipendenti e dei componenti del CdA, in base alle nuove voci di rischio individuate dal DVR nonché tenendo conto del Sistema di Gestione della Sicurezza (SGSL).

Inoltre è stata gestita la pratica di adesione alla convenzione Consip relativa alla fornitura di buoni pasto in formato elettronico, che consente un minor costo di acquisto all'Ente e, contestualmente, una minor tassazione a carico dei dipendenti.

Sono stati elaborati, con l'ausilio del programma CSI, il modello 770, il conto annuale, l'autoliquidazione del premio INAIL, la denuncia annuale dell'IRAP, inoltrati nei termini previsti dalla legge, attraverso le procedure informatiche appositamente predisposte.

Anche per l'anno 2018 è stato necessario procedere alla Certificazione Unica per tutti gli studenti percettori di borse di studio e altre prestazioni assimilabili relativamente all'elaborazione dei modelli (per un totale di 13.017) e contestuale trasmissione telematica all'Agenzia delle Entrate, oltre alla predisposizione ed invio del flusso telematico relativo al rimborso della tassa regionale (per un totale di circa 2.953 studenti). Per gli opportuni adempimenti di competenza, sono inoltre stati individuati e comunicati ai relativi Atenei di appartenenza i nominativi di quegli studenti che versano la tassa regionale direttamente al nostro Ente.

Si è ormai consolidata l'integrazione tra il software di Contabilità e il software degli stipendi per la gestione del flusso stipendiale mensile e relativa regolarizzazione entrate/uscite e tra il software di gestione assenze e il software degli stipendi per la gestione delle assenze legate ad istituti particolari (es. congedo parentale, L. 104, aspettativa...) che possono avere una retribuzione ridotta e/o assente o comunque una rilevanza dal punto di vista previdenziale.

Sono altresì stati rispettati i termini previsti dalla normativa vigente per adempimenti vari, tra cui:

- denuncia delle partecipate dell'Ente tramite apposita procedura online sul Portale del Tesoro;
- anagrafe delle prestazioni per compensi erogati a dipendenti di altri enti;
- trasmissione della relazione illustrativa anno precedente alla Ragioneria Generale dello Stato.

Anche nell'anno 2018, grazie alle convenzioni siglate con gli Atenei piemontesi, sono stati avviati tirocini (stage) per lo sviluppo di progetti di studio nelle tematiche d'interesse, considerando la valenza formativa degli stage, in quanto importante momento di alternanza studio lavoro.

3.1.2 SERVIZI AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO

Nell'anno 2018 l'ufficio Amministrazione Finanza e Controllo

- ha gestito l'attività degli Organi e principalmente il Consiglio d'Amministrazione: che si è concretizzata in 24 sedute del Consiglio di Amministrazione con 86 delibere consiliari.

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
N° sedute	13	5	7	19	18	25	24
N° deliberazioni	46	43	37	70	84	98	86

- ha gestito il flusso documentale (deliberazioni e determinazioni) corrispondente a:

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
N° determinazioni	813	661	608	705	697	704	822
N° deliberazioni	46	43	37	70	84	98	86

sui singoli provvedimenti l'ufficio ha inoltre apposto il visto di regolarità contabile

- ha gestito le attività delle entrate e delle spese effettuando l'emissione di n. 3.102 mandati per 70.312.204,81 e reversali n. 3.854 per 59.055.456,88

Nella tabella qui di seguito si mettono a confronto gli esercizi 2012-2018:

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Mandati emessi	2.858	2.919	2.710	2.635	2.472	2.396	3.102
Reversali emesse	2.866	2.610	2.479	2.982	2.821	2.725	3.854

Nel corso del 2018 sono state emesse n. 240 fatture attive e registrati n. 919 corrispettivi, nonché registrate n. 2.078 fatture passive. Nella tabella qui di seguito si mettono a confronto gli esercizi 2012-2018.

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Fatture attive	315	320	317	293	332	296	240
Corrispettivi 1 2 3	1.586	1.575	1.629	1.536	1.037	973	919
Fatture passive	3.233	3.300	2.930	2.301	2.345	2.169	2.078

E' stata svolta l'istruttoria e predisposta la documentazione relativa a:

- RIACCERTAMENTO ORDINARIO DEI RESIDUI
approvato dal CdA con delibera n. 10 del 09/03/2018;
- RENDICONTO ESERCIZIO FINANZIARIO 2017 – APPROVAZIONE –
approvato dal CdA con delibera n. 11 del 30/03/2018;
- BILANCIO DI PREVISIONE 2018 – 2019 – 2020 APPROVAZIONE
approvato dal CdA con delibera n. 19 del 18/04/2018;
- BILANCIO DI GESTIONE RELATIVO AL BILANCIO DI PREVISIONE 2018 – 2019 –
2020 - (P.E.G.) - ADOZIONE
approvato dal CdA con delibera n. 20 del 18/04/2018;
- PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO –
BILANCIO DI PREVISIONE 2018-2019-2020

- PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO – RENDICONTO 2017
approvato dal CdA con delibera n. 34 del 23/05/2018;
- ASSESTAMENTO AL BILANCIO EDISU PIEMONTE ESERCIZIO FINANZIARIO 2018
approvato dal CdA con delibera n. 35 del 23/05/2018;
- VARIAZIONE DI BILANCIO 2018-2019-2020
approvato dal CdA con delibera n. 40 del 08/06/2018;
- VARIAZIONE DI BILANCIO 2018-2019-2020
approvato dal CdA con delibera n. 48 del 05/07/2018;
- VARIAZIONE DI BILANCIO 2018-2019-2020
approvato dal CdA con delibera n. 68 del 12/10/2018;
- VARIAZIONE DI BILANCIO 2018-2019-2020
approvato dal CdA con delibera n. 73 del 28/11/2018;
- VARIAZIONE DI BILANCIO 2018 -2019 -2020 - ATTUAZIONE DELLA DGR N. 38-7929 DEL 23 NOVEMBRE 2018 E DETERMINAZIONE N. 542 DEL 28 NOVEMBRE 2018
approvato dal CdA con delibera n. 77 del 07/12/2018;
- VARIAZIONE DI BILANCIO 2018 -2019 -2020 - DELIBERAZIONE N. 77 DEL 07 DICEMBRE 2018 – AGGIORNAMENTO
approvato dal CdA con delibera n. 78 del 13/12/2018;
- AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO PROVVISORIO DEL BILANCIO DELL'EDISU PIEMONTE PER L'ANNO 2019 E DISPOSIZIONI FINANZIARIE
approvato dal CdA con delibera n. 79 del 20/12/2018;
- REGOLAMENTO DI CONTABILITA' - APPROVAZIONE MODIFICHE
approvato dal CdA con delibera n. 65 del 12/09/2018;
- PIANO STRATEGICO DI MANDATO – AGGIORNAMENTO
approvato dal CdA con delibera n. 6 del 16/02/2018;
- PROGETTO "TOWARD 2030: WHAT ARE YOU DOING? 17 STREET ARTIST PER GLOBAL GOAL" – APPROVAZIONE
approvato dal CdA con delibera n. 27 del 20/04/2018;
- ACCORDO ART. 15 LEGGE 241/90 CON LA CITTA' DI TORINO LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' DI RECIPROCO INTERESSE PRESSO LA BIBLIOTECA NATALIA GINZBURG
approvato dal CdA con delibera n. 29 del 11/05/2018;
- BORSE DI STUDIO A.A. 2017/2018 – AUTORIZZAZIONE AL PAGAMENTO CON SOMME NON VINCOLATE
approvato dal CdA con delibera n. 49 del 05/07/2018;

Trimestralmente si sono predisposti gli atti necessari alle verifiche contabili da parte del Collegio dei Revisori dei Conti, e si è provveduto alla stesura del "Prospetto contentente i dati periodici di cassa" redatto ai sensi dell'art. 50 L.R. 7/2001, che mette in evidenza lo stato dei conti di cassa dell'Ente e da inviare alla Regione Piemonte entro il 10 aprile, il 10 luglio ed il 10 ottobre di ciascun Esercizio. Mensilmente si è provveduto alla liquidazione IVA, ed al caricamento dei corrispettivi.

Ha inoltre, provveduto alla tenuta della contabilità economico patrimoniale.

3.2 SERVIZI AGLI STUDENTI

3.2.1 SEGRETERIA STUDENTI

Benefici a Concorso

L'analisi e la valutazione dei servizi offerti è avvenuta, come ogni anno, sulla base di quanto disposto dai **Criteri Regionali per la pubblicazione dei bandi di concorso EDISU per l'erogazione delle borse di studio e dei benefici per l'anno accademico 2018-19**, approvati con D.G.R. n. 18-7206 del 13.07.2018, che confermano anche per l'a.a. 2018/19 l'erogazione a ciascun Ateneo della stessa percentuale di borse di studio in rapporto agli aventi diritto, l'integrazione della borsa di studio per interventi a sostegno degli studenti diversamente abili e stabiliscono l'innalzamento del limite ISEE da 23.000,00 a 23.253,00 e ISPE da 50.000,00 a 50.500,00 sensi del DM 248/2018. L'importo della fascia mensa corrispondente alla prima viene confermato a 2,50 per il pasto intero e a 1,70 per un pasto ridotto e ridefinizione dell'importo della borsa di studio al netto di 150,00 quale contributo per i costi fissi del servizio ristorazione.

Il Bando per il conferimento di borse di studio, servizio abitativo e premio di laurea a.a. 2018-19 oltre a recepire queste disposizioni ha inoltre recepito le ulteriori novità apportate dai Criteri Regionali.

La prima riguarda gli studenti che rifiutano il posto letto in fase di accettazione o di dichiarazione d'interesse, non compilano le suddette procedure o rinunciano in fase di assegnazione della residenza i quali vengono considerati studenti "in sede" ai fini dell'importo di borsa di studio. Lo studente che richiede il servizio abitativo ma non è più interessato al posto letto, per non incorrere in questa derubricazione d'importo può:

1. eliminare la richiesta di servizio abitativo entro le ore 12 del 6 settembre 2018 cliccando su "elimina posto letto";
2. presentare "rinuncia al servizio abitativo" entro il 17 settembre 2018, tramite reclamo avverso alla graduatoria provvisoria di servizio abitativo. (art.11 comma 3 per primi anni e art. 16 comma 4 per anni successivi)

SOLO in questo modo, compilando e trasmettendo l'autocertificazione di domicilio a titolo oneroso, potrà mantenere l'importo in denaro previsto per i fuori sede non richiedenti il servizio abitativo. Qualora lo studente "fuori sede" non presentasse tale autocertificazione l'importo della borsa sarà equivalente alla borsa prevista per gli studenti *pendolari*.

Al momento della pubblicazione delle graduatorie definitive di servizio abitativo sono state contemporaneamente attivate le procedure on line di accettazione per i vincitori e di dichiarazione di interesse per gli idonei

La seconda novità riguarda gli studenti Extra-Ue iscritti ai primi di corso i cui nuclei familiari risiedono in Italia: la riserva del 15% dei posti letto spettanti ad ogni Ateneo per gli iscritti al primo anno è stata limitata ai soli studenti Extra-UE il cui nucleo familiare risiede in un Paese Extra-Ue e agli studenti titolari di protezione internazionale. Gli studenti Extra-UE con famiglia in Europa o Italia rientrano nell'85% dei posti riservati ai primi anni.

Inoltre non sono più state previste riserve di posti letto per gli studenti iscritti ai corsi di dottorato e scuola di specializzazione. Pertanto viene prevista solo la possibilità di confermare il posto agli studenti già assegnatari per l'a.a. 2017-18. Agli altri studenti idonei di servizio abitativo verrà corrisposto, in caso risultino vincitori di borsa di studio, l'importo da fuori sede comprensivo del

valore del servizio abitativo qualora presentino l'autocertificazione di domicilio a titolo oneroso entro i termini previsti dal bando di concorso.

Per quanto concerne l'attività di **informazione agli studenti** anche per l'anno 2018 è stata garantita la partecipazione alle giornate di Orientamento Universitario organizzate dagli Atenei Piemontesi nei mesi di febbraio, marzo e aprile. La Segreteria Studenti ha anche partecipato ai momenti di informazione organizzati dal Progetto Percorsi.

Per l'anno 2018 il numero complessivo di chiamate ricevute dal **servizio call center** è stato pari a **23.722** a cui vanno aggiunte **2.127** chiamate al **servizio help desk** di assistenza tecnica alla compilazione attivo da luglio al 1 ottobre. **Il servizio mail ha ricevuto 23.139 mail e ne ha inviate 21.283** riguardanti richieste di informazioni in merito ai benefici e ai servizi offerti da EDISU o informazioni specifiche in merito ai requisiti richiesti dal bando di concorso e a problematiche individuali.

Gli studenti si sono anche rivolti alle caselle di posta dedicate rispettivamente per informazioni relative al **servizio ristorazione (3.361 mail inviate e 4.254 ricevute)**, al **rimborso della tassa regionale (1.243 mail inviate e 1199 mail ricevute)** e alla richiesta di rimborso tassa regionale per l'abilitazione all'esercizio della professione (**190 mail inviate 131 mail ricevute**), i cui indirizzi sono presenti sezioni del sito Edisu riservate ai singoli servizi.

Anche nel 2018 vi è stato da parte dell'ufficio un notevole utilizzo della procedura di invio mail massive agli studenti direttamente dal database BART della Segreteria studenti al fine di fornire informazioni a tutti i richiedenti uno specifico beneficio (es informazioni inviate in occasione di nuove procedure, di rilascio certificazione CU) o a tipologie specifiche di studenti (UE, Etra-UE, primi anni, anni successivi ecc).

Per gli studenti Extra-UE del primo anno e degli anni successivi, che non potevano confermare i dati economici, è rimasto a disposizione lo **sportello** di Via Giulia di Barolo che nel 2018 ha avuto **8784** utenti unitamente a quelli che operano presso le sedi decentrate sul territorio. Gli studenti che ottenevano il visto di ingresso per l'iscrizione ad un Ateneo piemontese hanno dovuto, prima della vera e propria domanda di borsa, anche procedere alla registrazione presso Edisu attraverso l'inserimento di alcune informazioni on line all'interno della procedura denominata "Reservation". Tale procedura è stata pubblicizzata, come gli scorsi anni, attraverso informative pubblicate direttamente sui siti degli Atenei e con invio di mail direttamente agli studenti che avevano effettuato le "apply" presso gli Atenei piemontesi.

1. Borse di studio

Per l'a.a. 2018-19 sono state presentate n. **17.342** domande di borsa di studio in qualità studenti iscritti ai **corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico** a fronte delle 15.209 dell'a.a. 2017-18. I **vincitori** al 18 febbraio 2019 sono n. **13.154** a fronte degli 11.776. dell'a.a. 2017-18, pari al 100% degli aventi diritto, con un numero complessivo di **esclusi** pari a **4188**.

Sono inoltre state presentate n. **88** domande di borsa di studio per i corsi di **dottorato e scuola di specializzazione**,

Nella seguente tabella è indicato il numero totale di vincitori, di Borsa di Studio per l'a.a. 2018-18 (graduatoria definitiva del 17.12.2018 approvata con det. n. 770 del 17.12.2018 e rettificata con det. n. 47 del 05.02.2019)

Borsa di Studio 2018/2019 al 17/12/2018						
	Primi Anni		Anni Successivi		TOTALE	
Aventi Diritto	4149		9005		13154	
Totale Vincitori	4149	100%	9005	100%	13154	100%
di cui	Conferma	178	4236		4414	
	Standard	3971	4769		8740	
Idonei	0	0%	0	0%	0	0%
Esclusi	1709		2479		4188	
Totale Richieste	5858		11484		17342	

Per l'anno accademico 2018-19 stato possibile assegnare il 100% delle borse di studio degli aventi diritto per un importo complessivo di **39.236.528,00** comprensivo del valore di 2.500,00 relativo al servizio abitativo e di 150 relativo al contributo per il servizio ristorazione e della rata relativa al primo anno di laurea magistrale per gli studenti vincitori di borsa di studio di settimo semestre e richiedenti la borsa di studio di settimo semestre e primo anno di laurea magistrale.

La **prima rata di borsa di studio** per gli studenti risultati vincitori nella graduatoria del 17.12.2018 (come da rettifica con det. 47 del 5.02.2019 relativamente all'esito per uno studente) è stata pari ad un valore lordo complessivo di **19.432.555,20**.

Con determinazione n. del 25.02.2019 sono inoltre state assegnate n. 68 borse di studio agli studenti risultati esclusi nella graduatoria del 17.12.2018 ma regolarmente iscritti al primo anno di laurea magistrale entro l'11 febbraio 2019, ai sensi dell'art. 10 comma 3 del bando di concorso, per un importo complessivo di **222.166,00**

2. Altri benefici

In base alle disponibilità di Bilancio e alle indicazioni dei Criteri Regionali sono state soddisfatte per l'a.a. 2018-19 le seguenti richieste:

- Sono state assegnate **55 integrazioni alla borsa di studio per interventi legati alla disabilità** per un importo di **101.100,75**. Questi interventi rivolti agli studenti diversamente abili possono avvenire sia attraverso l'erogazione di un contributo diretto per l'acquisto di supporti didattici e informatici legati alla disabilità, debitamente fatturato, sia attraverso l'erogazione di un servizio quale il trasporto a mezzo taxi o il finanziamento diretto all'Ateneo per l'assistenza didattica e mediazione linguistica.
- Sono stati assegnati **8 contributi straordinari** per un importo di **14.329** erogati nel mese di luglio 2018.
- Sono state assegnate n. **365** i e **contributi integrativi per la mobilità internazionale** per un importo complessivo di **999.050,00** per il quali l'erogazione della prima rata è avvenuta nel mese di agosto 2018;

- **252** premi di laurea per un importo di **294.565** a favore degli studenti vincitori della borsa di studio per l'anno accademico 2016/17 che si sono laureati entro il 31.07.2017. L'importo è stato erogato nel mese di aprile 2018

3.2.2 ACCERTAMENTO ECONOMICO

Convenzione Edisu/CAAF

L'Edisu Piemonte individua le condizioni economiche dello studente in conformità con quanto previsto dal DPCM 159/2013 in materia di ISEE e sulla base degli ulteriori Criteri di selezione in attuazione dell'art. 5 del D.P.C.M. 9 aprile 2001 e degli articoli 7 e 8 del Dlg 68/2012.

Facendo seguito alla stipula nell'anno 2015 del protocollo d'intesa tra ANDISU e Consulta Nazionale CAAF, EDISU sigla annualmente una Convenzione con i centri CAAF presenti sul territorio piemontese ai fini dell'elaborazione e successivo rilascio delle Attestazione ISEE Parificato. Tale servizio è rivolto agli studenti, appartenenti a Paesi extra-UE e UE, il cui nucleo familiare è interamente o parzialmente residente all'estero e viene fornito gratuitamente dai Centri di Assistenza Fiscale aderenti ai sensi di quanto disposto dall'art. 8 comma 5 del DPCM 159/2013 che rimanda alla precedente normativa.

Restano riconfermati, anche nell'anno 2018, i protocolli di intesa stipulati con il Politecnico di Torino, l'Università degli Studi di Torino e il Conservatorio Statale di Musica di Torino, la cui finalità è l'inserimento nelle fasce contributive di appartenenza a tutti gli studenti che si trovano nella condizione familiare sopra descritta. Per l'a.a. 2018-19 l'Accademia delle Belle Arti di Torino ha optato per la non adesione alla Convenzione attribuendo un contributo annuale di 2.625,00 per ciascuno studente a cui risulta incalcolabile l'ISEE Universitario ai sensi del DPCM 159/2013. Resta inteso che per gli studenti richiedenti borsa di studio EDISU e iscritti ai corsi della sopracitata Accademia permaneva l'esonero dal pagamento del contributo annuale.

Come di consueto EDISU provvede ad anticipare i pagamenti delle fatture elettroniche, di quanto di spettanza per ciascun CAAF e successivamente richiedere il ristoro dei costi sostenuti ai singoli Atenei.

La fatturazione dei relativi importi viene imputata al cap. 135001 "Spese Generali Connesse Al Funzionamento Dei Servizi Erogati - ISEE Extra UE Convenzione EDISU CAF" del Bilancio dell'Ente ed ammonta, alla data del 31 gennaio 2019 e relativamente all'a.a. 2018-2019 ad **10.477,36**. L'ufficio è in attesa di ulteriori fatture elettroniche relative al medesimo periodo. Si specifica che, a conclusione dei pagamenti, si procederà con la richiesta di ristoro spese sostenute agli Atenei sopra richiamati.

Accertamenti

Anche nell'anno 2018 il controllo della veridicità delle autocertificazioni, prodotte dagli studenti per gli aspetti relativi alla condizione economica-patrimoniale, ha riguardato il 100% dei richiedenti in possesso dei requisiti per la borsa di studio a.a. 2014/15 il cui procedimento è iniziato in data 05 marzo 2018. A seguito degli **accertamenti economici** fino ad ora effettuati, che hanno riguardato unicamente gli studenti iscritti ai primi anni, è stato **revocato** un importo complessivo di **102.338,10**. Sono state, inoltre, comminate sanzioni amministrative ai sensi del D.Lgs. 68/2012 ammontanti complessivamente a **113.047,38** e sanzioni amministrative derivanti dalla L. 122/2010 ammontanti complessivamente a 49.154,00. Si specifica che la sanzione amministrativa comminata ai sensi dell'art. 10 comma 3 del D.Lgs. 68/2012 ammonta al triplo dell'importo indebitamente percepito; la sanzione amministrativa comminata ai sensi del D.L. 31.05.2010, n. 78 come convertito con L. n. 122/2010 è articolata, in misura proporzionale, al vantaggio economico conseguito e non può superare il triplo dell'importo indebitamente percepito, calcolato secondo la formula: sanzione amministrativa L.122/2010 corrisponde al

valore dell'ISEE accertato, moltiplicato l'importo minimo della sanzione applicabile alla tipologia studente, diviso il valore ISEE dichiarato.

L'importo **incassato** dall'ufficio nel 2018 corrisponde ad **170.847,90** per quanto attiene le revoche di borsa di studio e ad **31.835,00** relativamente alle sanzioni amministrative comminate e saldate con pagamento in misura ridotta. Tali importi sono comprensivi delle revoche effettuate dalla GdF e relative sanzioni e delle rinunce ai benefici erogati negli anni accademici successivi rispetto a quello di accertamento non conforme.

L'attività della GdF è limitata alla comunicazione della non conformità allo studente beneficiario, nonché all'applicazione della sanzione amministrativa in violazione dell'art. 76 DPR 445/2000. La medesima delega l'Ufficio alla notifica di revoca e applicazione delle sanzioni amministrative sopra descritte.

Si fa rilevare che il trend delle non conformità relative al procedimento a.a. 2014-15 ha subito un incremento rispetto al trend, leggermente in calo, degli anni precedenti. Si è passati, dunque, da una percentuale del 3,59 dell'a.a. 2013-14 ad un 5,50 del procedimento in corso. Ciò ha comportato la necessità di posticipare la chiusura del procedimento dalla fine del mese di giugno 2019 al 29 febbraio 2020, essendoci un elevato numero di appuntamenti da gestire da parte dell'ufficio.

Nell'anno hanno avuto esito favorevole per l'Ente n. 2 ricorsi al TAR presentati a seguito di revoca di borsa di studio e irrogazione della sanzione amministrativa avvenuta per l'a.a. 2012-2013 nel corso del 2015.

L'indirizzo mail dedicato (accertamentieconomici@edisu-piemonte.it) ha **ricevuto** nell'anno 2018 **2.015** 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 **1.596**, poiché spesso volte è necessario parlare al telefono con gli studenti al fine di dare una risposta esaustiva 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, unitamente alla casella pec dedicata all'ufficio, vengono utilizzate per la fase istruttoria dei procedimenti amministrativi, ovvero per comunicazioni con altre PA.

È altresì utilizzata una casella di posta certificata dedicata all'Ufficio Accertamenti, 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.

Altre attività

In ottemperanza di quanto disposto dalla normativa vigente nell'anno 2018, è stato predisposto il popolamento della banca dati INPS Casellario dell'Assistenza (SIUSS). Tale studio è stato reso operativo alla fine del mese di gennaio 2019, successivamente ad una stretta collaborazione tra l'ufficio SIA e l'ufficio Accertamento Economico. Attualmente è stato trasmesso l'intero flusso per i beneficiari di borsa di studio nell'anno d'imposta 2017.

Nel medesimo anno l'ufficio ha richiesto l'attivazione della convenzione con il Comune di Torino all'Anagrafe NAO (New Anagrafe Open) per il reperimento simultaneo delle visure di famiglia e residenza degli studenti residenti nel Comune di Torino.

Per quanto attiene il reperimento telematico delle attestazioni ISEE per la campagna di borsa di studio a.a. 2018-19 lo stesso è stato perfezionato rispetto agli anni precedenti, trasmettendo entro 48h dall'importazione della domanda la ricevuta dati INPS contenente anche le informazioni dell'ISEE nonché eventuali casi di esclusione (ISEE non Universitario, contenente omissioni/differenze oppure nessuna attestazione presente in Banca Dati INPS).

Inoltre è in atto da parte dell'ufficio uno studio relativo alle modifiche al DMPC 159/2013, ovvero DL 147/2017 e DL 4/2019, attualmente in vigore, e che vedranno realizzarsi la modifica della

validità dell'attestazione ISEE al 31 agosto e l'introduzione dell'ISEE precompilato. Da questo studio è emersa la necessità di rivedere le scadenze della domanda di borsa di studio e servizio abitativo a.a. 2019-2020 al fine di garantire l'uniformità di trattamento.

3.2.3 REVOCHE BORSE DI STUDIO CONTRIBUTI E POSTI LETTO/FONDO ROTATIVO

Revoche e recupero crediti

L'Ufficio Revoche è organizzato al fine di recuperare le somme di denaro dovute dagli studenti universitari che sono decaduti dal diritto al beneficio. L'organizzazione dell'attività di recupero, che parte dalla conoscenza del credito, porta a predisporre azioni mirate alla restituzione di quanto percepito attraverso interventi tempestivi sugli insoluti.

I controlli posti in essere, volti ad accertare la perdita dei requisiti previsti dal bando di concorso, mirano a verificare l'effettivo consolidamento del credito. L'attività amministrativa si snoda dalla predisposizione della determina di revoca, all'invio della lettera per la richiesta di restituzione dell'importo relativo al beneficio concesso 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. Nel caso in cui gli studenti non provvedano spontaneamente al pagamento del dovuto, trascorsi tre mesi dalla scadenza del debito, è attivata la comunicazione del blocco carriera direttamente all'Ateneo che costituisce uno strumento di persuasione efficace nel recupero di quanto dovuto.

Tale attività in accordo con gli Atenei Piemontesi, calendarizzata mensilmente nell'anno 2018, ha portato a effettuare blocchi carriera a 242 studenti morosi

Con il tempo è cresciuta la fidelizzazione degli studenti nei confronti della casella di posta dell'Ufficio Revoche che, per l'anno 2017, ha registrato 1737 e-mail ricevute e 2700 e-mail inviate.

Nell'anno 2018 è stato incassato un importo complessivo di 490.601,00 relativo a revoche per mancato conseguimento dei requisiti di merito, per rinuncia e perdita di requisiti riferite a vari anni accademici, anche a seguito di rateazioni per la restituzione degli importi dovuti.

Le risorse destinate all'erogazione delle borse di studio continuano a rappresentare il più importante intervento finanziario che maggiormente incide sul Bilancio dell'Ente.

Fondo Rotativo

Con la deliberazione n. 62/17 del 26/07/2017 e 80/2017 del 17/10/2017 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'istituzione del Fondo Rotativo per l'a.a. 2018/2019, riservato agli fuori sede richiedenti servizio abitativo ma non assegnatari, sebbene interessati, di un posto letto presso le Residenze Edisu per mancanza di disponibilità.

Tale procedura consente allo studente di richiedere un sostegno economico volto alla copertura del deposito cauzionale da versare al momento della stipula del contratto di locazione per un immobile sul territorio regionale.

L'Ufficio Revoche ha reso operativa l'attribuzione del Fondo Rotativo attraverso la redazione del relativo Bando e la creazione della domanda web lato utente, ottenendo un ampliamento della platea dei richiedenti.

L'erogazione, attribuita per concorso, è stata pari a una somma di 48.576,85 relativa a n.142 studenti.

3.2.4 SERVIZI RESIDENZIALI E ABITATIVI

Per l'a.a. 2018-2019 sono state presentate 5.973 richieste di posto letto di cui 2.496 relativamente agli immatricolati primo anno. In totale i posti letto messi a bando sono stati circa 2.116 per il polo universitario torinese e circa 200 per le sedi decentrate.

I dati riguardanti le domande presentate nell'a.a. 2018/2019 che soddisfano i requisiti richiesti (vincitori e idonei) sono:

ATENEO	PRIMI ANNI			ANNI SUCCESSIVI			TOTALI		
	Vincitori	Idonei	Esclusi	Vincitori	Idonei	Esclusi	Vincitori	Idonei	Esclusi
Università	154	899	268	804	615	271	958	1514	539
Politecnico	168	801	266	741	597	384	909	1398	650
Univ. Piem.Orien.	29	103	30	138	38	30	167	141	60
Accademia TO	11	33	17	44	53	26	55	86	43
Accademia CN	1	1	1	7	6	12	8	7	13
Accademia NO	0	0	1	1	1	0	1	1	1
Conservatorio	1	2	1	4	5	3	5	7	4
Mediatori TO	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Mediatori CN-Pin.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Scienze Gastron.	0	1	0	0	0	0	0	1	0
TOTALI	364	1840	584	1740	1315	726	2104	3155	1310

Nell'anno 2018 il Servizio Abitativo ha gestito circa **2.500** posti letto distribuiti sull'intero territorio Piemontese (Torino, Grugliasco, Vercelli, Novara, Alessandria e Cuneo) e destinati a diverse tipologie di utenti (studenti borsisti, studenti a pagamento, soggetti paganti afferenti e non al mondo universitario)

Di questi:

- circa 1560 posti letto sono stati messi a disposizione nelle Residenze di proprietà e/o in locazione all'E.D.I.S.U., e gestiti mediante un appalto multiservizi che garantisce il consolidamento degli standard mediante l'inserimento di opportuni correttivi ed adeguamenti ad una realtà in continua trasformazione. L'importo annuale totale di affidamento per la gestione delle Residenze è stato di **4.372.291,18**;
- oltre 800 posti letto sono stati messi a disposizione presso i due villaggi olimpici nella Residenze denominate "Paolo Borsellino e Villa Claretta", attraverso una **concessione** stipulata nel luglio 2006. La spesa per la concessione è stata di:
 - **2.305.798,54** per la residenza Borsellino, comprensiva di 141.567,80 per maggiori oneri legati all'aggravio del regime ICI/IMU;
 - **2.307.261,10** per Villa Claretta, comprensiva di 70.769,60 per maggiori oneri legati all'aggravio del regime ICI/IMU
- 391 posti letto sono stati messi a disposizione presso la Residenza Olimpia, dove i canoni annuali corrisposti ad ATC – Agenzia Territoriale per la casa del Piemonte Centrale ammontano a **823.874,16** oltre alle spese di riscaldamento ed acqua calda sanitaria pari

- 62 posti letto sono stati messi a disposizione presso la Residenza Carlo Mollino, dove il canone annuale corrisposto alla Fondazione CEUR ammonta a **199.827,12** oltre alle spese di noleggio e fornitura biancheria ed agli interventi di pulizia straordinaria per un importo pari ad **2.800,27**
- 24 posti letto sono stati messi a disposizione nella sede di Alessandria, presso la Residenza Casa Sappa, attraverso il contratto stipulato nel 2017 e rinnovato per un ulteriore a.a. nel 2018 con la Ditta Edenfin srl per una spesa complessiva pari ad **116.027,88**

Elezione delle rappresentanze studentesche.

Anche nell'anno 2018 si è provveduto all'elezione delle rappresentanze degli studenti ospiti presso le Residenze Universitarie dell'E.D.I.S.U. Piemonte, come approvato dal C.d.A dell'ente in data 22 dicembre 1997.

Si è provveduto alla stesura della determina di indizione delle elezioni, raccolta delle candidature dei rappresentati.

Si è predisposta la determina di pubblicazione elenchi candidati e tutta la modulistica necessaria, nel mese di novembre sono avvenute le elezioni.

Attività culturali, sportive, assistenza sanitaria, gestione disagi psicologici e mediazione conflitti,

Nel corso del 2018 sono stati organizzati diversi eventi sportivi ed alcune feste all'interno delle Residenze dell'ente al fine di arricchire l'esperienza di vita in residenza e favorire l'integrazione fra gli studenti per una spesa complessiva di **4.599,68**;

E' proseguita l'attività di ResidenzaAscolta, servizio per il supporto psicologico e materiale degli studenti ospiti delle Residenze Universitarie dell'Ente, anche attraverso la collaborazione con la scuola di Specializzazione in Psicologia Clinica dell'Università degli Studi di Torino, che mette gratuitamente a disposizione propri specializzandi che si occupano del supporto psicologico. Nell'ambito di tale collaborazione l'Ente ha inoltre assicurato la propria partnership ad un progetto di ricerca scientifica, connesso al servizio di supporto psicologico, ideato dalla medesima Scuola di Specializzazione e cofinanziato dalla Fondazione CRT. Tale partnership non ha comportato per l'Ente alcuna spesa.

- E' stata rinnovata la collaborazione con l'ASL TO1 per la consulenza sanitaria e la verifica delle certificazioni mediche presentate dagli studenti; la spesa complessivamente sostenuta è stata pari ad **1.918,45**.
- Il pagamento annuale del canone Rai ha comportato una spesa per il 2018 di **2.440,40**
- Il pagamento annuale del canone MPLC per la proiezione di opere audiovisive ha comportato una spesa per il 2018 di **2.097,18**

Servizi abitativi, affitto locali e oneri vari

Proseguono anche nel 2018 i comodati modali, quali:

- Residenza Paoli di Torino corrisposto ad ATC per un totale di **55.751,64**;
- Residenza Perrone di Novara corrisposto al Comune di Novara per un totale di **5.290.89,00** in attesa di ricezione del dato relativo all'aggiornamento ISTAT;
- Concessione dell'area sportiva, Residenza Olimpia di Torino al Comune di Torino per un totale di **1.082,73**;
- Rimborso utenze della Residenza Castalia di Novara all'UPO per un totale di **59.383,00**;
- Rimborso Utenze Residenza Palazzo degli Stemmi corrisposto all'Università degli Studi di Torino per un totale di **102.355,46**;

Sportello casa – Cerco alloggio

Nel 2018 sono stati avanzati parallelamente due servizi analoghi rivolti alle persone che gravitano intorno al mondo universitario alla ricerca/offerta di una casa o di un posto letto per breve, medio o lungo termine.

Questi servizi consistevano nel mettere a disposizione degli utenti delle banche dati, dove previa registrazione, l'utente poteva direttamente collegarsi al sito web, e procedere alla ricerca della soluzione alloggiativa desiderata presso le sedi di Torino, Novara, Alessandria e Cuneo.

Mentre il servizio di Sportello Casa nato da alcuni anni in collaborazione con gli Atenei piemontesi con i quali l'E.D.I.S.U. Piemonte ha stipulato appositi accordi in risposta alla sempre maggiore ricerca di alloggi "temporanei" è terminato in data 31 luglio 2018 ed ha comportato una spesa per il 2018 a favore della Fondazione C.E.U.R. di **41.772,69**, l'analogo servizio di Cerco alloggio nato solo nel 2017, è terminato in data 31 agosto 2018 ed ha comportato una spesa per il 2018 a favore della Ditta APULIA Student Service di **16.569,74**;

Attività sportive a.a. 2018/2019

Con determinazione n. 621 del 03 ottobre 2018 è stato assegnato al CUS Torino un contributo di **5.000,00** relativo alle attività sportive per l'a.a. 2017/18, da utilizzarsi per le attività istituzionali del CUS Torino, ivi comprese quelle svolte in collaborazione con EDISU Piemonte ai sensi del Protocollo d'Intesa siglato il 07/04/1997.

Informazione sanitaria anno solare 2018

È continuata l'attività di informazione sanitaria dell'Ufficio salute ubicato in Via Verdi n. 15, presso la Residenza Universitaria "Verdi", volta a informare gli studenti universitari sulle modalità di accesso alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale (SSN). L'attività si è svolta fornendo le informazioni sia mediante ricevimento in ufficio dell'utenza, che a mezzo di telefono ed e-mail, rispondendo anche in tal modo alle numerose richieste degli studenti. Le informazioni sono state fornite in italiano, oppure in inglese, quando l'utente non conosceva la lingua italiana (caso piuttosto frequente).

3.2.5 BOOKING

ABITARE: SOGGIORNI SU PRENOTAZIONE

Il servizio dei **soggiorni su prenotazione** delle residenze universitarie EDISU si rivolge a tutti coloro che appartengono al mondo universitario e non attraverso diversi servizi dedicati quali: casa per ferie, ospitalità familiari studenti fuori sede vincitori di posto letto, ospitalità studenti stranieri e ospitalità professori o altri utenti che a vario titolo sono appartenenti al mondo universitario. Tale servizio permette di usufruire di posti letto a pagamento nelle residenze universitarie adibite e realizzate al fine non solo di agevolare gli studenti e le famiglie che intraprendono la scelta di frequentare un corso fuori sede, ma anche di promuovere eventi e il turismo in Piemonte.

Il servizio dei soggiorni su prenotazione riservati agli Atenei ha visto nell'anno accademico 2017/2018, l'avvicinarsi all'interno delle residenze universitarie EDISU di numerosi ospiti soprattutto stranieri con l'occupazione in media del 70%/80% dei posti letto dedicati. Le prenotazioni di alcuni mesi che caratterizzano i soggiorni della maggior parte degli ospiti soprattutto del Politecnico di Torino, intervallati da pochi giorni fra una prenotazione e l'altra, non hanno permesso di raggiungere un tasso di occupazione del 100% anche se l'obiettivo nei prossimi anni è la ricerca della copertura massima dei posti delle residenze destinati ai soggiorni su prenotazione anche eventualmente modificando le modalità di prenotazione da parte degli Atenei.

➤ **Soggiorni su Prenotazione: Ospitalità Universitaria**

EDISU, sulla base di accordi con gli Atenei piemontesi, riserva presso le proprie residenze universitarie posti letto destinati ad **ospiti appartenenti al mondo universitario**, per incentivare la mobilità non solo degli studenti, ma anche dei docenti.

Nell'anno 2017/2018 EDISU ha riservato in accordo con gli Atenei torinesi un totale di **295 posti letto a Torino**, pari a circa il 10% dei posti letto nelle residenze universitarie EDISU, a favore degli utenti universitari italiani e stranieri, professori, partecipanti a master, dottorati, studenti Erasmus, dottorandi così distribuiti:

•	Accademia delle Belle Arti di Torino letto	n. 10	posti
•	Conservatorio di Musica "Giuseppe Verdi" letto	n. 1	posto
•	Politecnico di Torino	n. 100	posti letto
•	Università degli Studi di Torino	n. 183	posti letto
•	Scuola Superiore per Mediatori Linguistici letto	n. 1	posto

Le residenze interessate all'ospitalità universitaria sono state nella città di Torino: Area Paoli, Borsellino (interamente dedicata agli utenti del Politecnico di Torino), Villa Claretta a Grugliasco, Cavour, Olimpia e Verdi. Nelle sedi di Novara e Vercelli l'ospitalità universitaria è gestita direttamente dell'Università degli studi del Piemonte Orientale, Amedeo Avogadro, con la quale l'EDISU ha stipulato una convenzione di "vuoto per pieno" nelle proprie strutture per un totale di 58 posti letto, 48 posti letto nella residenza Sella di Vercelli, e n°10 posti letto nella residenza Castalia di Novara, da destinare a diverse tipologie di utenti (studenti, docenti, tecnici, esperti, italiani e stranieri), ospiti nell'ambito di programmi e iniziative promosse dall'Ateneo. Pertanto EDISU fattura annualmente al Piemonte Orientale l'importo di circa 120.00 oltre oneri fiscali per posto letto.

➤ **Soggiorni su Prenotazione: Ospitalità Universitaria**

Il servizio di ospitalità universitaria ha visto nell'anno accademico 2017/2018, l'avvicinarsi all'interno delle residenze universitarie EDISU di numerosi ospiti con l'occupazione in media del 80% dei posti letto dedicati. L'obiettivo nei prossimi anni rimane la ricerca della copertura massima dei posti delle residenze destinati ai soggiorni su prenotazione, che già nell'ultimo anno accademico hanno registrato un incremento per gli ospiti afferenti agli Atenei piemontesi.

Le tariffe applicate agli ospiti dei soggiorni su prenotazione vengono annualmente deliberate dal Consiglio di Amministrazione dell'EDISU e dalla Giunta Regionale. Nel corso dell'a. a. 2017/2018 gli introiti relativi al servizio dei soggiorni su prenotazione inteso sia come ospitalità universitaria, casa per ferie e convegnistica ammontano ad indicativi 1.000.000,00 come risulta dalla tabella e grafico incassi residenze.

SOGGIORNI SU PRENOTAZIONE

Ospitalità universitaria

Tariffe anno accademico 2017/2018

TARIFFA PER DOCENTI, POST DOTTORATI, RICERCATORI E ASSEGNISTI		
Pernottamenti*	Camera singola	Camera doppia
Per le prime 5 notti	27,00	24,00
Dalla 6 ^a notte in avanti	21,00	17,00

TARIFFA PER STUDENTI MASTER, DOTTORANDI, ERASMUS		
Pernottamenti*	Camera singola	Camera doppia
Per le prime 5 notti	24,00	19,00
Dalla 6 ^a notte in avanti	18,00	15,00

* Le tariffe includono pernottamento, cambio biancheria settimanale e pulizia quindicinale

Modalità di prenotazione: Per verificare le disponibilità di posti/camere ed eseguire la richiesta di prenotazione tramite il servizio dei soggiorni su prenotazione, gli ospiti legati al mondo accademico seguono procedure differenti stabilite da EDISU di comune accordo con il singolo Ateneo.

➤ **Soggiorni su Prenotazione: Ospitalità residenti strutture EDISU**

EDISU Piemonte prevede, da Regolamento interno delle Residenze universitarie, la possibilità di far alloggiare, presso le strutture abitative EDISU, **i parenti e gli amici dei residenti nelle strutture universitarie**, pertanto è rivolto a tutti coloro che vivono all'interno delle residenze EDISU. Le residenze che dispongono di questo servizio sono esclusivamente quelle con il servizio di reception 24h/24h.

Da qualche anno questo servizio, è risultato molto utilizzato e gradito dagli studenti universitari. Numerose sono state le richieste durante l'anno soprattutto nei periodi delle lauree e/o delle vacanze natalizie alle quali si è sempre dato un riscontro positivo. Per queste richieste l'ospite deve inoltrare direttamente all'ufficio ospitalità un modulo che può scaricare dalla pagina web del sito EDISU dedicata al servizio.

SOGGIORNI SU PRENOTAZIONE
Ospitalità residenti strutture EDISU
Tariffe a.a. 2017/2018

TARIFFA			
Pernottamenti *	Camera singola	Camera doppia	Camera tripla
Dalla prima notte in avanti	21,00	38,00	54,00

* Le tariffe includono pernottamento e cambio biancheria settimanale

➤ **Soggiorni su Prenotazione: Casa Per Ferie**

L'EDISU Piemonte ha attivato da qualche anno a seguito anche della modifica della Legge Regionale n. 16/92 " Diritto allo studio universitario" ed in particolare dell'art. 9 – Servizi abitativi e nel rispetto della Legge Regionale che disciplina le strutture ricettive extra- alberghiere, un servizio di **Casa per ferie** che ha permesso di aprire la possibilità anche ad utenti privati di soggiornare nelle residenze universitarie nel periodo in cui non sono presenti gli studenti vincitori di posto letto.

Casa per ferie è infatti il servizio dell'EDISU Piemonte che offre a tutti coloro che desiderano trascorrere un periodo di soggiorno a Torino, la possibilità di trovare sistemazione presso le residenze universitarie. Il servizio è rivolto a chi desidera **visitare la città** di Torino.

L'ufficio ha pertanto gestito i posti letto all'interno delle residenze dotate di licenza per l'attività di Casa per ferie predisponendo tutti i necessari adempimenti previsti per le strutture cittadine extra-alberghiere (comunicazione mensile flussi turistici, comunicazione annuale dei prezzi Regione Piemonte, comunicazione e versamento trimestrale tassa di soggiorno, comunicazione occupazione Comune, ZTL,...).

L'ufficio al fine di promuovere il servizio di ospitalità di Casa per ferie all'interno delle proprie residenze universitarie ha realizzato del materiale informativo per promuovere il servizio, che dovrà essere incentivato nei mesi estivi quando le residenze sono inutilizzate dagli studenti aprendo così le proprie residenze ad un pubblico più vasto anche per rispondere ad una domanda di sistemazioni turistiche che negli ultimi anni sta crescendo nella città.

Le residenze attualmente coinvolte nel progetto di Casa per ferie sono Cavour, Olimpia, Paoli, Stemmi, San Liborio 1 e 2.

Il potenziamento delle strutture e dei servizi di ospitalità avvenuto negli ultimi anni ha contribuito a creare un modello funzionale che permette anche a privati di risiedere nelle residenze universitarie favorendo l'integrazione sociale e relazionale creando un'atmosfera accogliente e offrendo numerosi servizi all'interno delle residenze stesse che rendono le strutture EDISU una soluzione a chi ricerca un soggiorno a prezzi vantaggiosi.

SOGGIORNI SU PRENOTAZIONE

Casa per ferie
Tariffe a.a. 2017/2018

TARIFFA				
Pernottamenti*	Camera singola	Camera doppia	Camera tripla	Appartamenti San Liborio1
Dalla prima notte in avanti	27,00	50,00	65,00	15% in più

* Le tariffe includono pernottamento, cambio biancheria settimanale, ripasso giornaliero e pulizia al terzo giorno

➤ **Soggiorni Su Prenotazione: Ospitalità presso le residenze in occasione di congressi ed eventi**

EDISU Piemonte mette a disposizione le proprie Residenze universitarie per l'ospitalità dei partecipanti ad **eventi congressuali** organizzati nelle città di Torino, Vercelli, Novara, Alessandria e Cuneo.

Nel corso dell'anno 2018, l'ufficio è stato impegnato nella gestione del servizio di ospitalità per i partecipanti ad una serie di convegni ed eventi che hanno avuto luogo nella città di Torino.

In seguito alle numerose richieste inoltrate da parte degli organizzatori (enti pubblici esterni e istituzioni), il servizio ospitalità EDISU ha preso parte attivamente all'organizzazione di tali eventi; le modalità di tale collaborazione sono state di volta in volta definite in base a una convenzione preliminare, che tenesse conto sia delle specifiche richieste di ciascuna manifestazione, sia dell'attività del servizio abitativo ordinario.

Dal momento che le manifestazioni si sono svolte principalmente nel periodo estivo, giugno - settembre quando cioè l'attività universitaria e la presenza di studenti e professori nelle residenze è decisamente ridotta, queste iniziative hanno permesso all'EDISU di ottimizzare la gestione di posti letto che altrimenti sarebbero rimasti inutilizzati. EDISU ha così potuto rispondere alle richieste specifiche di accoglienza proprie di ciascun evento, aprendo ad un pubblico sempre più vasto le proprie residenze anche per rispondere ad una domanda di sistemazioni turistiche che negli ultimi anni sta crescendo nella città.

L'ufficio ha quindi definito la disponibilità di un determinato numero di posti letto nelle residenze universitarie per far fronte alle esigenze di ciascuna manifestazione; talvolta è stato anche impegnato nella gestione delle prenotazioni e dell'accoglienza degli ospiti.

Gli accordi preliminari hanno permesso di stabilire una tariffa adeguata da applicare ai pernottamenti la cosiddetta tariffa convegni stabilendo anche tariffe *ad hoc* mentre in altre occasioni i prezzi applicati sono stati quelli annuali previsti per il mondo accademico.

Le prenotazioni sono state gestite direttamente ed autonomamente dall'ufficio. L'EDISU a tal fine ha realizzato un banner per un accesso facilitato dalla home page del sito realizzando sul sito EDISU, www.edisu-piemonte.it, una pagina introduttiva in lingua italiana e inglese. L'ospite ha così potuto prenotare direttamente il posto in residenza seguendo la procedura automatica di prenotazione on line e versando l'intero importo del soggiorno direttamente all'EDISU con bonifico bancario.

La possibilità data all'ospite di prenotare direttamente on line dal sito www.edisu.piemonte.it ha aperto nuove prospettive di gestione dell'accoglienza da parte del servizio dei soggiorni su prenotazione anche in occasione di eventi non esclusivamente legati al mondo universitario.

SOGGIORNI SU PRENOTAZIONE

Ospitalità convegni ed eventi

Tariffe a.a. 2017/2018

TARIFFA PER DOCENTI E ALTRI UTENTI				
Pernottamenti	Camera singola	Camera doppia	Camera tripla	Appartamenti San Liborio 1
Dalla prima notte in avanti	27,00	25,00	20,00	15% in più

TARIFFA PER LA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI				
Pernottamenti	Camera singola	Camera doppia	Camera tripla	Appartamenti San Liborio 1
Dalla prima notte in avanti	25,00	20,00	20,00	15% in più

* Le tariffe includono pernottamento, cambio biancheria e pulizia al terzo giorno.

CONGRESSI ED EVENTI ANNO 2018 GESTITI CON PAGINA WEB

- **CONFERENCE INTERNAZIONALE NEANDERTART (TORINO, 22 - 24 AGOSTO 2018)**
- **CONFERENZA EURO-PAR 2018 (TORINO, 26 AGOSTO 2018 - 1 SETTEMBRE 2018)**
- **CONFERENZA MSSC 2018 (TORINO, 2 - 7 SETTEMBRE 2018)**
- **CONGRESSO IIC SULLA CONSERVAZIONE PREVENTIVA (TORINO, 10 - 14 SETTEMBRE 2018)**
- **6TH MEDITERRANEAN POULTRY SUMMIT**
- **CONFERENZA DIGRA 2018 (TORINO, 25 - 28 LUGLIO 2018)**
- **CONFERENCE INTERNAZIONALE NEANDERTART**

ALTRI CONGRESSI ED EVENTI

1. **CONVEGNO DIPARTIMENTO DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE (TORINO, 04-08 SETTEMBRE 2018)**
2. **EDGE MEETING (TORINO, 13-15 GIUGNO 2018)**
3. **CONFERENZA DISAFA 2018 (GRUGLIASCO, 02-06 LUGLIO 2018)**
4. **CONVEGNO POLONISTI**
5. **CONVEGNO PROF. AUSTA**
6. **CONVEGNO AGEE (AGOSTO)**

7. TERZA EDIZIONE DI MASTERCLASS ICP IN VISUAL STORYTELLING
8. SUMMER SCHOOL
9. CONVEGNO SISLAV (TORINO, 20-22 SETTEMBRE 2018)
10. CONVEGNO PROGETTO ODEON 2018
11. Conferenza DAAD

Tabella: Incassi residenze anno 2018 (Torino)

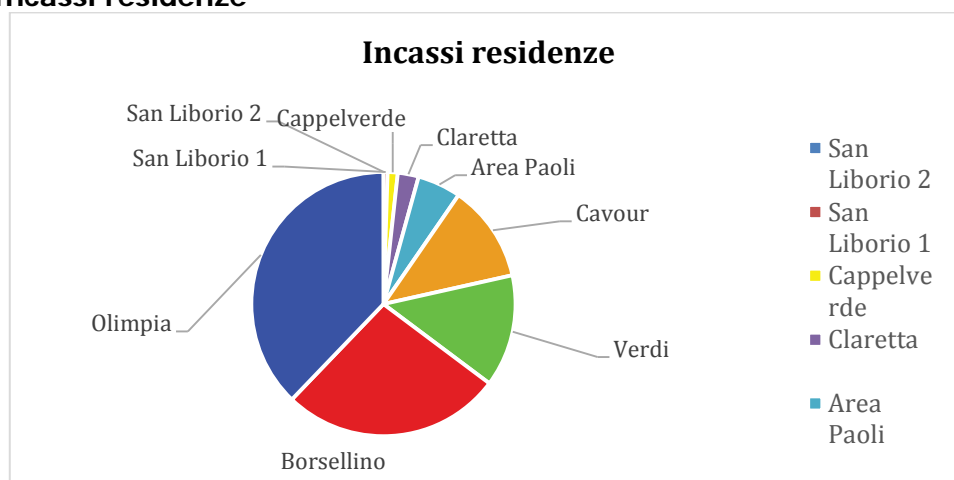
Incassi residenze anno 2018 (Torino)					
CITTA'	RESIDENZA	CATEGORIA C	CATEGORIA D	Imposta di Soggiorno	INCASSI C+D
Torino	Area Paoli	58.729,20	1.265,10	169,50	59.824,80
Torino	Borsellino	292.740,60	15.492,10	4.898,00	303.334,70
Torino	Cappelverde	5.409,80	9.566,20	1.024,50	13.951,50
Torino	Cavour	130.275,30	4.237,70	823,00	133.690,00
Torino	Cercenasco	-	-	16,10	16,10
Grugliasco	Claretta	25.794,70	3.017,50	-	28.812,20
Torino	Olimpia	399.706,77	31.339,80	5.283,10	425.763,47
Torino	San Liborio 2	243,20	256,00	36,80	462,40
Torino	San Liborio	1.906,00	3.770,20	502,70	5.173,50
Torino	Verdi	140.686,44	16.934,70	3.130,50	154.490,64
TOTALI		1.055.492,01	85.879,30	15.884,20	1.125.487,11

Fonte: procedura informatica GUSA

Legenda:

- **CATEGORIA C** incassi del servizio dei soggiorni su prenotazione legati al mondo universitario e al servizio dedicato ad utenti esterni ("*Casa per ferie*");
- **CATEGORIA D** i incassi relativi all'ospitalità parenti e familiari dei residenti nelle strutture EDISU.
- **Imposta di soggiorno** pari a 2,30 per i primi 7 giorni di soggiorno consecutivi (rif. Regolamento del Comune di Torino). L'imposta di soggiorno viene trimestralmente versata alla Soris.

Grafico: Incassi residenze



La residenza universitaria Olimpia e la residenza Borsellino sono le due strutture con incassi superiori rispetto alle altre, in ragione della loro maggiore dimensione e del maggior numero di posti letto dedicati ai servizi dei soggiorni su prenotazione.

➤ **Soggiorni Su Prenotazione: ospitalita@edisu-piemonte.it**

Anche nel corso del 2018 è continuata l'attività di risposta giornaliera alle e-mail ricevute sulla casella di posta elettronica: ospitalita@edisu-piemonte.it, email del servizio dei soggiorni su prenotazione. Nel corso dell'anno 2018 sono pervenute alla casella di posta: **14.308 email**.

Il servizio di risposta che da alcuni anni è diventato un valore aggiunto dei soggiorni su prenotazione riveste un ruolo molto importante in quanto l'indirizzo email ospitalita@edisu-piemonte.it è il primo canale diretto di richiesta informazioni da parte degli utenti.

L'importanza dell'attività nasce anche dalla consapevolezza che oggi un risposta celere ed esauriente alle domande e richieste degli utenti (studenti, professori, istituzioni accademiche, privati) è una condizione imprescindibile per mantenere nel tempo un rapporto di fiducia con i fruitori del servizio dei soggiorni su prenotazione.

ABITARE: SALE EVENTI RESIDENZE UNIVERSITARIE

EDISU Piemonte mette a disposizione **sale attrezzate** all'interno delle residenze per la realizzazione di riunioni, eventi e convegni. Tutte le sale sono dotate di postazioni di lavoro, proiettore e collegamento internet (Wi-Fi o cavo LAN).

Le sale all'interno delle residenze universitarie sono le seguenti:

- [Aula Magna Cavour](#)
- [Sala eventi Cappelverde](#)
- [Sala eventi Olimpia](#)

Le richieste di prenotazione avvengono da parte di istituzioni private e pubbliche mediante richiesta via e-mail tramite apposita modulistica scaricabile dal sito EDISU dalla pagina dedicata alle sale eventi all'ufficio ospitalità.

SALE EVENTI RESIDENZE UNIVERSITARIE

Tariffe

TARIFFE PER SALE PER EVENTI *		
Sala	Tariffa minima a giornata (metà)	Tariffa massima annuale
Aula magna Cavour (capienza max. 129 persone)	77,00	33.635,00
Sala eventi Cappelverde (capienza max. 30 persone)	78,00	19.735,00
Sala eventi Olimpia (capienza max. 99 persone)	78,00	19.735,00

*Per le tariffe di ogni singola sala, sezione "Abitare" del sito www.edisu.piemonte.it alla voce "Sale eventi"

PRENOTAZIONI ANNO 2018

In base ad accordi presi con l'Università di Torino il corso di Laurea in scienza naturali ha prenotato per tutto l'anno 2018 la sala Olimpia e l'aula Cavour per lo svolgimento delle lezioni

previste nel I e II semestre. L'affitto delle sale all'Ateneo piemontese ho comportato un introito di circa 40.000 all'anno.

ALTRE PRENOTAZIONI

1. ASSOCIAZIONE ARCI – TORINO (28.01.2018)
2. AEGEE
3. CONFERENZA MSSC 2018 (02 – 07.09.18)
4. GIORNATA FORMAZIONE STUDENTI OPTOMETRIA E PUBBLICO (24.09.2018)
5. GIORNATA SULL' ALZHEIMER (17.11.2018)
6. CORSO DI FORMAZIONE EDISU (23.11.2018)
7. CORSI SERALI SPORTIVI
8. COOPERATIVA ORSO (17 novembre 2018)
9. CISL – INCONTRI PER LA SCUOLA (15.12.2018)

ABITARE: AREA SERVIZI AGLI STUDENTI – REDAZIONE E CURA DEL MATERIALE ISTITUZIONALE

Come per gli anni precedenti l'ufficio ha realizzato in collaborazione con la segreteria studenti la linea di **prodotti istituzionali** dell'Area servizi agli studenti contrassegnati dall'immagine coordinata relativa all'anno ricercando mediante il Mercato elettronico una agenzia grafica che impaginasse i prodotti per la pubblicazione on line, quali bandi di concorso, regolamento opuscoli informativi.

ABITARE: AREA SERVIZI AGLI STUDENTI – GESTIONE AREA WEB ABITARE

Oltre alla gestione del servizio di soggiorni su prenotazione, l'ufficio ha curato gli aggiornamenti e le notizie sul sito www.edisu.piemonte.it della sezione **web Abitare** che attualmente con le sue cinquanta-sessanta pagine e sette sezioni rappresenta una buona fotografia dei servizi offerti, sia per gli studenti universitari che vivono nelle residenze universitarie che per gli utenti esterni.

3.2.6 SERVIZIO RISTORAZIONE E SALE STUDIO

Mense universitarie

Nel corso dell'esercizio 2018 si sono svolte le procedure di gara per l'affidamento della gestione mense universitarie di Grugliasco (Via Braccini e Villa Claretta) e di Via Principe Amedeo, Torino, nonché la concessione della mensa Olimpia. A Grugliasco l'EDISU Piemonte ha bandito le due procedure negoziate mentre gli appalti pubblici per le mense di Torino sono stati gestiti da SCR Piemonte spa. Contemporaneamente il Politecnico di Torino ha bandito il proprio appalto per l'affidamento della Mensa interaziendale di C.so Castelfidardo a cui accedono gli studenti beneficiari delle tariffe agevolate previste dall'ordinamento dell'EDISU Piemonte.

Ad inizio anno accademico 2018/2019 nelle mense universitarie sono state introdotte tre nuove tipologie di pasto e precisamente: il pasto ridotto B, costituito da secondo e contorno; il pasto ridotto C, costituito dal doppio contorno; il piatto unico ridotto B costituito dal secondo e contorno. Il contratto di affidamento del servizio alternativo alle mense universitarie presso la mensa interna della Residenza Borsellino, alla scadenza (31/07/2018), non è stato rinnovato.

L'esercizio 2018 è stato caratterizzato da un moderato incremento dei pasti somministrati, come emerge dalla tabella che segue:

	2016	2017	2018	variaz. %
Via Principe Amedeo	48.846	61.589	97.706	58,64%
Via Galliari	25.363	41.695	0	-100,00%

<i>C.so Castelfidardo</i>	145.870	229.453	306.334	33,51%
<i>Borsellino (aperto il 12 marzo 2007)</i>	71.360	95.468	61.266	-35,83%
<i>Lungodora (aperto il 16 aprile 2007)</i>	44.008	59.027	63.468	7,52%
<i>Grugliasco</i>	23.919	28.205	29.604	4,96%
<i>Villa Claretta (aperto il 08 ottobre 2007)</i>	20.782	25.832	23.020	-10,89%
<i>Alessandria (aperto il 29 gennaio 2007)</i>	4.733	8.747	12.862	47,04%
Totale	384.881	550.016	594.260	8,04%

Da sottolineare l'ulteriore accentuazione della prevalenza del piatto unico intero che ha rappresentato da solo quasi l'85% dei pasti somministrati.

La riduzione dei prezzi di aggiudicazione delle procedure di gara, già iniziata nell'esercizio precedente, risulta evidente dal riepilogo dei costi sostenuti per la gestione del servizio, diminuiti di oltre l'8% pur a fronte della crescita dei pasti dell'8%, come emerge dalla tabella che segue:

	anno 2016	anno 2017	anno 2018	variaz. %
Fatture somministrazione pasti	2.714.803,68	3.862.222,26	3.533.073,38	-12,12%
Quota fissa somministrazione pasti	478.807,66	379.704,04	-	
Altre spese connesse al servizio	177.759,02	191.720,86	532.778,55	191,9%
Manutenzioni e riparazioni	-	-	-	
Collegio Einaudi - rimborso spese	107.000,00	107.000,00	107.000,00	0,0%
Personale addetto al Servizio	88.976,09	93.504,91	94.887,36	1,6%
Convenzioni e collaborazioni	66.634,20	49.554,20	49.554,20	0,0%
Stima quota parte rimborso IVA	-67.330,52	-47.893,97	-	
totale	3.566.650,13	4.635.812,30	4.317.293,49	-8,8%

Servizi alternativi alle mense universitarie

Nell'estate del 2018 sono state rinnovati i contratti di gestione dei servizi alternativi alle mense universitarie, come previsto dalle gare esperite, salvo nei casi in cui l'incremento dei pasti degli ultimi due anni avrebbe potuto determinare il superamento dei limiti di valore previsti dalla procedura di affidamento. In tali casi è stata bandita una nuova gara.

La crescita dei pasti somministrati nel servizio alternativi, non interessati da chiusure parziali del servizio, appare più consistente di quella registrata nelle mense universitarie, come emerge dalla tabella che segue

	2016	2017	2018	variaz. &
<i>Pasti somministrati</i>	46.009	82.562	113.147	37,04%

I costi sostenuti per la gestione dei servizi alternativi evidenziano un incremento coerente con l'andamento del servizio, come emerge dalla tabella che segue:

	anno 2016	anno 2017	anno 2018	variaz. %
somministrazione pasti	341.564,28	550.431,61	680.583,35	38,1%
altre spese connesse al servizio	73.441,34	74.877,48	80.932,91	8,2%
personale addetto al servizio	48.699,54	49.949,75	51.556,61	3,3%
Stima quota parte rimborso IVA	-7.468,57	-6.017,81	-	
totale	456.236,59	669.241,02	813.072,88	31,5%

Riepilogo servizio

Il costo medio di ciascun pasto nell'esercizio 2018, per spese direttamente dipendenti dal numero di pasti somministrati (spesa variabile), è indicato nella tabella che segue:

	totale pasti	totale spesa	costo pasto
Pasto intero	593.863	3.641.629,40	6,13
Pasto ridotto	113.544	572.027,33	5,04
Totale pasti	707.407	4.213.656,73	

La lieve riduzione degli incassi tariffari registrata del 2018 è determinata sia dall'incremento del piatto unico nella mense universitarie, già richiamato, sia dall'equiparazione della tariffa piena al prezzo di aggiudicazione di ciascuna mensa ed esercizio convenzionato, equiparazione introdotta nell'esercizio precedente e che nel 2018 ha spiegato per intero i propri effetti

Anche nel 2018 gli incassi del servizio (Mense Universitarie e Servizi Alternativi) hanno beneficiato della detrazione dalla borsa di studio del contributo di Euro 150,00, previsto dal Bando per il Conferimento di Borse di Studio, Servizio Abitativo, Premio di Laurea, a.a 2018/19, come emerge dalla tabella che segue:

	anno 2016	anno 2017	anno 2018	variaz. %
incassi tariffari	1.268.331,52	1.572.294,55	1.549.196,47	-1,82%
detrazione borsa di studio	1.255.950,00	1.761.150,00	1.972.950,00	16,86%
total e	2.524.281,5 2	3.333.444,5 5	3.522.146,4 7	7,5%

Smart Card

Sulla base del progetto quadriennale che lega l'EDISU Piemonte e gli Atenei, anche nel 2018 la fornitura delle Smart Card necessarie per gli Atenei e per l'EDISU Piemonte (38.500) è stata gestita dal Consorzio CSI che ha bandito una gara biennale. La positiva conclusione della procedura ha consentito la regolare distribuzione delle smart card agli studenti universitari al momento dell'immatricolazione, nonché la consegna delle card agli studenti iscritti agli Istituti di Alta Formazione che hanno aderito al progetto.

Il costo complessivo delle card è stato di Euro 48.582,96 (oltre oneri fiscali), pari a Euro 1,26 a card, a fronte di una previsione di Euro 92.750,46 (oltre oneri fiscali), pari a Euro 2,41 a card.

Sale studio

Le Sale Studio dell'EDISU Piemonte, dopo gli importanti interventi degli anni precedenti, nel 2018, non hanno particolari variazioni, fatto salvo l'apertura a maggio della Nuova Sala Studio di Via Ormea, nei locali della dismessa mensa universitaria.

Servizio librario

Le intervenute autorizzazioni della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Piemonte e della Valle D'Aosta ha consentito di procedere nel programma di potenziamento del servizio attraverso le biblioteche universitarie.

Si è pertanto proceduto all'effettivo trasferimento dei testi alla Biblioteca Federata di Medicina ed all'inserimento di una specifica clausola nel protocollo di intesa sottoscritto con l'Università degli Studi di Torino che disciplina la materia del prestito libri in linea con gli indirizzi approvati dall'EDISU Piemonte nell'esercizio precedente.

3.3 SERVIZI DI STRUTTURA

3.3.1 *PROTOCOLLO*

Dal gennaio 2016 si è avviato il sistema di protocollazione e archiviazione dei dati con il programma del CSI Piemonte Doqui Acta. Tale programma genera i flussi in entrata ed in uscita dei documenti, e permette di generale fascicoli di archiviazione che posso essere alimentati anche dall'interno.

Dopo il primo anno di utilizzo è stata effettuata la revisione di alcune voci del Titolario per meglio rispondere alle esigenze degli uffici.

L'ufficio prosegue le sue attività di protocollazione, controllo delle posta inviata e spedita via PEC e di gestione delle spedizioni di raccomandata presso gli Uffici postali. Cura inoltre gli elenchi di ricevimento gare e domande di partecipazioni a bandi di concorso o di iscrizione agli albi.

3.3.2 *PROMOZIONE DELLA SICUREZZA DELLA INTEGRITA' E DELLA TRASPARENZA*

Dal mese di maggio 2018 il ruolo di RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione), sino ad allora svolto da società esterna in seguito ad adesione alla Convenzione Consip relativa alla Gestione integrata della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, è stato affidato internamente ad una dipendente a tempo indeterminato assunta a tale scopo alla fine del 2017 ed incardinata nell'ufficio tecnico.

Nei primi mesi del 2018 sono stati promossi incontri e riunioni al fine di illustrare alla futura RSPP l'organizzazione del Servizio Prevenzione e Protezione interno nonché le attività, obbligatorie e non, messe in atto nel corso degli anni e confluiti in un sistema organizzato per la gestione della sicurezza.

Ciò detto, nel corso del 2018 l'ufficio ha svolto le prestazioni previste dal D. Lgs 81/2008 e s.m.i: (organizzazione sorveglianza sanitaria, formazione, riunione periodica, procedure di gara per l'affidamento delle indagini per il monitoraggio della legionella e la potabilità delle acque di tutte le sedi dell'Ente, collaborazione con l'RSPP) ed ha gestito le pratiche amministrative correnti (provvedimenti, relazioni di bilancio per la parte di competenza, pagamento fatture, aggiornamento pagina Intranet sulla sicurezza).

La materia relativa all'anticorruzione e alla trasparenza è stata assegnata all'ufficio con delibera n. 1/2017 del 25.1.2017 allo scopo di creare un sistema interno organizzato di supporto all'RPCT.

Nel corso del primo anno oltre alla necessaria attività formativa, anche sotto forma di apprendimento autogestito, l'ufficio ha approcciato le procedure in uso ed ha collaborato attivamente alla predisposizione del Piano della Performance, della Relazione sulla Performance, del PTPCT 2018/2020 e del Patto d'Integrità.

Nel 2018 oltre ai corsi organizzati da EDISU, l'addetta dell'ufficio ha partecipato alla formazione in aula sulla valutazione della performance nelle amministrazioni locali ed ha proseguito l'attività di autoapprendimento.

In ottemperanza alla normativa vigente in materia:

- sono state adottate misure anticorruzione indicate nel PTPCT 2018/2020;
- è stato effettuato il monitoraggio di metà anno sulle attività svolte al fine di verificare lo stato di attuazione delle misure e pianificare quelle da concretizzare nel semestre successivo;

- sono state predisposte le Linee guida in materia di accesso civico e generalizzato (FOIA) ed è stato realizzato il Registro degli Accessi tenuto ed aggiornato dall'ufficio stesso;
- in collaborazione con le PO degli altri uffici, è stata elaborata la bozza di questionario per la customer satisfaction interna;
- sono stati promossi incontri con l'ufficio webredazione al fine di pianificare attività comuni, da perfezionare nel 2019, finalizzate alla predisposizione della Matrice delle responsabilità rispetto all'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dal D. Lgs 33/2013 e s.m.i.;
- sono stati predisposti, collaborando con tutti i settori dell'Ente, gli atti di pianificazione, programmazione e rendicontazione alla base del Ciclo della Performance;
- si è proceduto alla predisposizione del PTPCT 2019/2021, approvato a gennaio 2019, tenendo conto delle linee di indirizzo contenute nel Piano Nazionale Anticorruzione emanato da ANAC a novembre 2018.

3.3.3 GESTIONE RISORSE UMANE

La gestione del personale viene gestita tramite due programmi del CSI Piemonte inerenti la rilevazione presenze e l'applicativo giuridico. Il sistema, ormai a regime da anni, permette di effettuare le richieste di permessi, giustificativi e di autorizzazione degli straordinari in procedura, riducendo l'utilizzo della carta e facilitando l'iter di approvazione.

Si è lavorato anche per dare sempre maggiore continuità tra la RAP – Rilevazione assenze e presenze e la gestione degli stipendi, anche al fine di minimizzare gli errori che potrebbero generarsi dal passaggio delle informazioni in formato cartaceo.

E' proseguita l'erogazione dei buoni pasto sulla base del maturato eliminando gli inconvenienti legati al recupero delle assenze sui buoni anticipati e facilita le operazioni di chiusura delle posizioni per i dipendenti che si trasferiscono o vanno in pensione.

Considerata l'opportunità prevista dalla normativa di procedere a nuovi ingressi sono state attivate una ricerca di mobilità volontaria per un collaboratore tecnico di Categoria C con esito positivo e una per un Collaboratore amministrativo di categoria C senza esito. Dopo le verifiche di legge è stato bandito un concorso per due unità di personale di categoria C – profilo Amministrativo al quale hanno risposto 314 candidati. E' già stata espletata la prova preselettiva.

In attuazione al Piano di Formazione per l'anno 2018 sono stati realizzati corsi di formazione di interesse generale per i dipendenti in materia di appalti e contratti, di trasparenza amministrativa e corsi specifici su argomenti segnalati dagli uffici. E' stato inoltre erogata la formazione per un approfondimento della conoscenza della lingua inglese sviluppato su tre livelli di apprendimento per i colleghi del servizio abitativo. E' stato programmato un primo corso in classe per il livello principiante e un secondo corso in classe per dare continuità al primo e inserire i colleghi che erano ad un livello superiore, mentre chi possedeva maggiori conoscenze linguistiche ha partecipato a corsi singoli svolti presso la sede della scuola.

E' stata inoltre autorizzata la partecipazione a corsi previsti dagli Ordini degli Ingegneri e degli Architetti e da altri Enti formatori su materie tecniche specifiche.

3.3.4 ECONOMATO

Nell'esercizio finanziario 2018 l'attività di acquisizione di forniture e di servizi dell'Ufficio Acquisti si è svolta regolarmente, attraverso l'attività di consultazione delle Convenzioni attive su Consip e di analisi dell'offerta presente sul mercato elettronico (Mepa) per far fronte alle forniture di beni richiesti dai vari settori dell'Edisu, proseguendo quanto possibile, nella riduzione al ricorso agli acquisti al di fuori del portale acquisti per la Pubblica Amministrazione.

Acquisti

Sul fronte degli **acquisti di arredi e attrezzature**, è stato completato il piano di rinnovo degli arredi delle cucine nelle residenze iniziato nell'esercizio precedente.

In particolar modo e' stato necessario un intervento di risanamento delle cucine comuni nel Campus Castalia a Novara che versavano in cattivo stato. A seguito di riscontro positivo sulla funzionalità e sulla solidità delle cucine installate ad Olimpia si e' mantenuta la medesima tipologia semi industriale anche per il campus Castalia. La procedura d'acquisto e l'installazione e la posa in opera delle componenti e' stata conclusa nel primo semestre del 2018.

Sinteticamente nel corso dell'esercizio 2018 sono state avviate e concluse le procedure di acquisto per i seguenti beni:

- forniture di accessori d'arredo bagno per la sostituzione di quelli rotti presso i servizi delle residenze;
- forniture di prodotti di consumo per il funzionamento dell'attività amministrativa dell'Ente,
- forniture di beni di ricambio per le sale studio dell'Ente quali asciugatori ad aria elettrici di nuova generazione con lame d'aria e dotati di regolatore per il controllo del consumo energetico;
- forniture di frigo a tavolino e frigo doppia porta per le unità abitative nelle residenze
- forniture di microonde da lasciare in dotazione agli studenti nelle cucine a seguito di accoglimento da parte dell'Amministrazione della loro richiesta;
- fornitura di tende presso la residenza Casa Samone, ove la scelta di optare per tendaggi tecnici con meccanismo a rullo è stata dettata dall'esigenza di limitare la forte irradiazione solare presente nei corridoi, garantendo l'apertura delle vetrate con l'azionamento del meccanismo a rullo. Visto il tendaggio tecnico fissato, e' stata inoltrata richiesta di detrazione fiscale in qualità di intervento di efficienza energetica.

Per ciascuna di queste forniture si è provveduto all'approvvigionamento avviando analisi del mercato elettronico, richieste di offerte migliorative ovvero trattative dirette su Mepa.

Inoltre nel 2018 sulla base dell'entrata in vigore del nuovo GDPR sulla privacy che ha inasprito le regole aumentando l'attenzione per la conservazione dei documenti contenenti dati personali presso gli uffici amministrativi e nelle segreterie studenti a contatto diretto con utenti esterni, si è provveduto ad acquisire degli arredi dotati di chiave laddove maggiori cautele si sono rese immediatamente necessarie.

Sul fronte dell'approvvigionamento del materiale di consumo per gli uffici dell'Ente:

- ✓ per gli articoli di cancelleria si e' proseguito con l'adesione alla Convezione per la fornitura di cancelleria tradizionale ed ecologica stipulata da SCR Piemonte con la Ditta Errebian in attesa dell'espletamento della nuova gara ;
- ✓ per il reperimento di toner e fotoconduttori per le stampanti di proprietà dell'Ente si è ricorso ad acquisti sul portale acquisti della pubblica amministrazione previa analisi del mercato e ricerca del rapporto qualità - prezzo.

E' proseguita la consegna diretta con il fornitore del materiale di cancelleria da parte della ditta appaltatrice, riducendo lo stock in giacenza nel magazzino. In tal modo le ore di servizio dell'operatore per le consegne di magazzino sono state razionalizzate e sensibilmente diminuite.

Servizi

Gli Uffici dell'Ente per inoltrare le richieste di articoli per la cancelleria hanno a disposizione un account di accesso per il software di magazzino on line della Ditta Bielle. L'economato visualizza le richieste e le evade nel più breve tempo possibile.

Il software e' utilizzato come contabilità per il materiale di cancelleria, al suo interno sono presenti i dati di distribuzione annuale degli articoli tra centri di costo.

Sul tema della mobilità per motivi di servizio dei dipendenti, l'ufficio economato nel 2018 ha mantenuto attivi:

il servizio di noleggio Consip "Autoveicoli in noleggio 11 "di una Fiat Panda e una Fiat Fiorino. Il servizio, attivato nel 2016 e delle durata di 48 mesi tiene conto delle disposizioni normative che hanno imposto una riduzione dei costi di gestione delle auto di servizio,

Il noleggio evita i costi che un nuovo acquisto di mezzi da parte dell'Ente comporta, quali le spese assicurative, di revisione e manutenzione periodica.

la gestione dei permessi ZTL autorizzativi alla circolazione nella zona di traffico limitato centrale del Comune di Torino per le auto dell'ente e l'ausilio nel rilascio dei permessi per i colleghi autorizzati agli spostamenti in servizio con auto propria.

il servizio Telepass Autostrade per l'Italia sulle autovetture di servizio per il pagamento del pedaggio della rete autostradale, vista la necessita' di raggiungere in auto sedi decentrate fuori dal comune di Torino.

il servizio di acquisto e di distribuzione dei documenti di viaggio destinati alla mobilità dei dipendenti che utilizzano i mezzi pubblici all'interno del Comune di Torino;

il servizio di noleggio di nove macchine multifunzioni posizionate presso le sedi dell'Ente attraverso l'adesione alla convenzione CONSIP con la Kyocera Italia S.p.a., servizio della durata di 48 mesi che include il materiale consumabile consegnato direttamente all'occorrenza attraverso un sistema di controllo remoto,

il servizio di rinnovo e attivazione di abbonamenti a periodici di stampa utili agli uffici dell'Ente.

Sul tema di conservazione e gestione archivi dell'Ente, e' stato avviato un servizio esterno di conservazione dell'archivio storico cartaceo dell'Edisu Piemonte,

Nel 2018 prima della presa in carico della documentazione l'archivio Cartaceo dell'Ente è stato oggetto di un'accurata valutazione finalizzata allo scarto dei documenti per i quali si era concluso, sulla base del massimario di conservazione dei documenti amministrativi, il periodo di giacenza in archivio. La documentazione destinata allo scarto è stata gestita secondo procedure indicate dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica del Piemonte e della Valle D'Aosta, la quale è stata puntualmente coinvolta ed aggiornata sugli elenchi e sul contenuto dei documenti prima di attivare l'iter per la distruzione.

La parte di documenti soggetta a conservazione perenne è stata suddivisa in scatole numerate e identificabili poi catalogate secondo un elenco dettagliato dei documenti contenuti, prima di essere affidata alla Ditta vincitrice dell'appalto.

La documentazione più recente, poiché soggetta maggiormente a ricerche da parte del personale dell'Ente, è invece gestita direttamente presso l'archivio della Sede Amministrativa.

E' proseguita anche per il 2018 l'adesione alla Convenzione sottoscritta con il Centro Stampa della Regione Piemonte per i lavori di stampa richiesti durante l'anno dai servizi dell'Ente, affidando le

commissioni di volta in volta previa richiesta e valutazione del preventivo. I prezzi applicati dal centro stampa risultano molto convenienti rispetto agli operatori presenti sul mercato.

Sulle manutenzioni delle apparecchiature, considerato che l'ente ha in proprietà videoproiettori installati presso l'aula Magna della residenza Cavour e presso l'aula conferenze all'interno della residenza Olimpia Lungodora Siena a Torino; utilizzato in occasione di lezioni universitarie e/o eventi audio visivi prenotabili attraverso il servizio booking; è stato necessario mantenere attivo il servizio di assistenza tecnica ordinaria e straordinaria, per sopperire prontamente ad anomalie di funzionamento agli apparecchi.

E' stato erogato anche nel 2018 il servizio di cassa economale. L'Ufficio Economato, ha provveduto ai rimborsi di spese minute ed urgenti tramite la gestione della cassa economale, attraverso la gestione del conto bancario predisposto per i pagamenti tramite assegni, per i versamenti con carta prepagata e per i prelievi dal conto stesso per i rimborsi in contanti, disponendo monitoraggi periodici on line con la Tesoreria dell'Ente e documentazione cartacea di rendicontazione d'ufficio.

In risposta alle richieste annuali da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze in collaborazione con l'Istat, l'ufficio ha predisposto tabelle per l'inserimento delle informazioni relative alle statistiche ministeriali per la rilevazione dei prezzi di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni e ha inserito, entro il termine di scadenza prestabilito, i dati d'ufficio attraverso procedura informatica sul sito del Ministero.

Nel campo della logistica sono stati garantiti i servizi di trasloco e movimentazione beni con la prosecuzione dell'accordo quadro quadriennale per i servizi di trasloco e facchinaggio, procedura aggiudicata nel 2016 per l'importo di 120.000,00 al netto degli oneri e dell'IVA al Consorzio Cooperativo Labor operante attraverso la sua consorziata Tecnoservice.

Il Consorzio è impegnato in attività di movimentazione di arredi nelle sedi dell'Ente anche in occasione di eventi aventi luogo all'interno delle residenze come l'annuale residence party, nello smaltimento di arredi e attrezzature presso le discariche autorizzate.

Nel 2018 l'Ufficio è stato coinvolto in particolar modo nello svuotamento dell'ex mensa Galliari per cambio di destinazione d'uso dei locali. Le attrezzature di cucina, laddove è stato possibile sono state parzialmente smontate e, adottando le cautele necessarie vista la mole di talune come il forno pizza e i frigo freezer, trasferite nei locali mensa a Novara o presso i magazzini dell'Ente. Per completare lo svuotamento dei locali da attrezzature obsolete o non più riutilizzabili da parte dell'Edisu l'economato ha contattato delle cooperative no profit interessate a ricevere gratuitamente queste attrezzature. L'associazione Cooperativa Terra Mia ha espresso il suo interesse per le attrezzature e si è impegnata nel ritiro delle stesse calendarizzando le operazioni di ritiro con l'ufficio economato.

Anche i locali dell'ex bar sito nella sala studio di via Michelangelo sono stati oggetto di giornate di sgombero in quanto destinati a divenire parte integrante della sala studio.

3.3.5 REDAZIONE WEB

La comunicazione web in EDISU

La nostra organizzazione gestisce servizi per facilitare l'accesso agli studi universitari da parte degli studenti iscritti agli Atenei del Piemonte.

Il sito web (www.edisu.piemonte.it) e i social media (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube e Google plus) rappresentano i canali informativi istituzionali dell'Ente.

A partire dal 2018 si è intensificato il ruolo della comunicazione web come veicolo di un processo di cambiamento nella comunicazione istituzionale all'esterno e all'interno della organizzazione.

La comunicazione veicolata dal sito web e dalle pagine social e da strumenti innovativi di conversational marketing come il nostro EDBot) hanno permesso di migliorare il rapporto con l'utente/cliente in una **comunicazione sempre più chiara, trasparente, immediata e**

partecipativa (uso diffuso di questionari online, call to action); di **promuovere una corretta informazione** e una comunicazione come forma di contrasto alle informazioni non controllate; di sviluppare negli utenti l'uso consapevole e appropriato delle informazioni sui social media e di tutti i nuovi mezzi di comunicazione; di promuovere una **comunicazione di servizio** completa, chiara, efficace e in tempo reale e di stabilire una **relazione di fiducia** con il pubblico; di continuare un percorso di divulgazione delle informazioni, di scambio di buone pratiche tra pubbliche amministrazioni, ricerca e formazione sulla nuova comunicazione.

Il ruolo che si assume la comunicazione web è di **facilitatore** nella relazione che gli utenti hanno quasi quotidianamente con i nostri servizi anche digitali, partendo dai **bisogni (analisi della domanda)** dei possibili target e delle sottocategorie di pubblici di riferimento (buyers personas), e pianificando in **modo strategico le azioni di comunicazione** per dare valore alla comunicazione stessa e alla qualità di come si comunica.

I nostri obiettivi perseguiti nelle azioni del 2018: ascoltare i bisogni attraverso azioni di indagini della qualità percepita; fare una informazione credibile fornendo contenuti realmente utili; semplificare i linguaggi senza banalizzare i contenuti ma immedesimandosi nell'utente (empatia); contrastare la falsa informazione cercando di anticipare le esigenze informative; connettersi con i pubblici in un rapporto duraturo e di lealtà e fiducia fidelizzando gli utenti; cercare ambiti di collaborazione interna al fine di coordinare la comunicazione istituzionale in modo da delineare un messaggio univoco.

Qualche dato sui pubblici a cui ci rivolgiamo

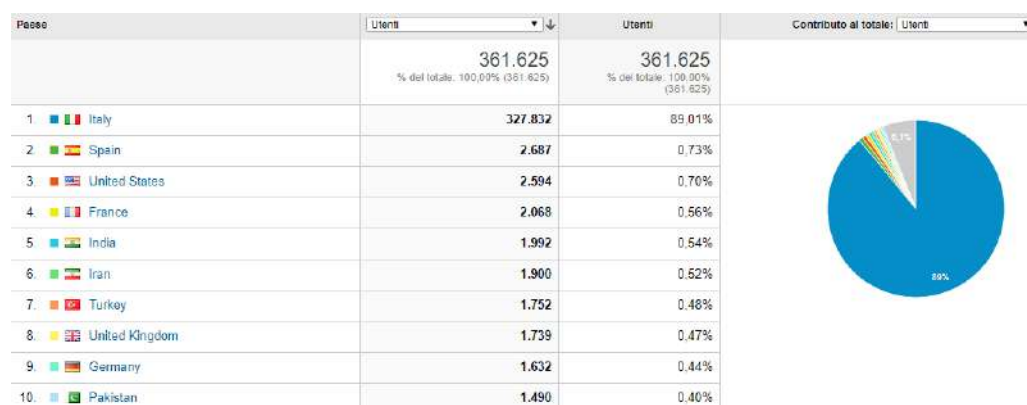
Il nostro pubblico di riferimento è variegato, ed è rappresentato principalmente dagli studenti universitari, con il mondo accademico, le istituzioni pubbliche e private e il mondo della politica locale, e nel tempo, grazie alla sensibilizzazione delle pubbliche amministrazioni e dei cittadini rispetto ai temi della trasparenza e della prevenzione dei rischi corruttivi nell'azione pubblica, sempre di più dalle imprese e dai privati.

Si spiega infatti così l'incidenza statistica del target a fasce di età comprese tra i 35 e e 54 anni (Figura 1).

I dati aggiornati al mese di Febbraio 2019



L'età dei nostri pubblici (Figura 1)



La provenienza geografica

(Figura 2)



La ripartizione di genere (Figura 3)

Lo stile redazionale

Nel tempo, come redazione web e social dell'Ente, stiamo lavorando alla definizione di uno stile di comunicazione per connotare EDISU come brand e renderne riconoscibile la comunicazione in rete.

Pur partendo dal ruolo istituzionale della nostra comunicazione, nel tempo abbiamo decisamente adottato uno stile informativo semplice e diretto, non burocratico né autoreferenziale, per realizzare alcuni obiettivi:

- ascoltare e creare relazioni
- anticipare i bisogni dei nostri utenti monitorando la rete e dare risposte utili
- immedesimarsi per comunicare come l'utente si aspetta per essere efficaci
- aiutare gli utenti a reperire più facilmente le informazioni
- tradurre i contenuti veicolati da documenti o comunicazioni ufficiali in una comunicazione semplice, accessibile, attendibile
- essere trasparenti
- gestire le criticità comunicative
- creare engagement nei pubblici attraverso
- stimolare in chi ci legge un atteggiamento di fiducia e di condivisione dei nostri valori;
- renderci riconoscibili e definire un nostro stile comunicativo.

In questa direzione, in particolare sui social media, da tempo stiamo esplorando le potenzialità dello storytelling per raccontare i nostri servizi in modalità principalmente visual e mostrare situazioni coinvolgenti ed emozionali per i nostri pubblici.

Alcuni esempi di azioni redazionali adottate in questi anni:

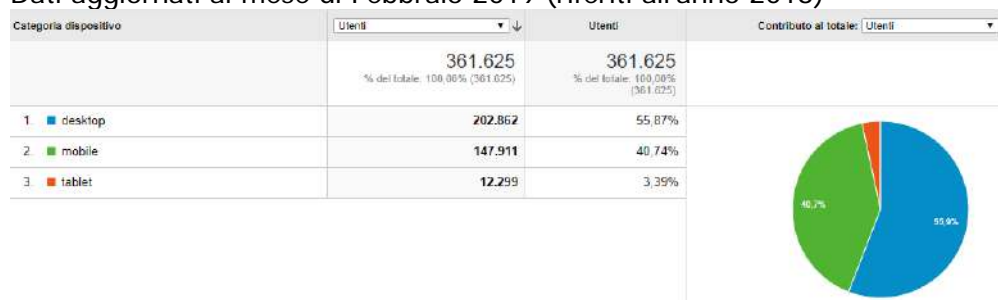
- azioni di customer satisfaction sul sito e sui social;
- programmazione mensile e settimanale delle attività di redazione e monitoraggio delle azioni in funzione degli obiettivi definiti;
- produzione di contenuti FAQ (domande frequenti con rilancio di risposte standardizzate), quale supporto per spiegare agli utenti i processi più complessi;
- impiego di strumenti di messaggistica istantanea e di assistenza cliente personalizzata sulla piattaforma Messenger (Chatbot);
- utilizzo del tu nelle notizie e nelle pagine, ripreso nei social e nel dialogo one to one (Messenger);
- uso di grafiche accattivanti (realizzate con piattaforma free Canva) ed evocative di uno stile riconducibile ai diversi pubblici del sito;
- utilizzo diffuso di infografiche per semplificare i contenuti;
- ampio utilizzo di immagini prese dalle banche dati on line common creative o acquistate (Shutterstock) e rimando ai documenti ufficiali per gli approfondimenti,
- uso strategico all'area News nella home page del sito e posizionamento in spazio di ampia visibilità corredata da immagini di commento e aggiornamento quotidiano dei contenuti per fare spazio alle novità più recenti;
- condivisione di contenuti di approfondimento su argomenti particolarmente sentiti dagli utenti e rilancio periodico nel tempo, anche sui canali social;

- ridefinizione grafica periodica di aree del sito web per una maggiore usabilità della navigazione;
- **video nativi** sulla piattaforma Facebook
- **i Facebook Canvas (infografiche)**;
- le Storie;
- **la funzione chatbot Messenger** con cui offrire una **assistenza** personalizzata ai propri utenti/clienti

Come misuriamo le azioni sul web

Per conoscere il modo in cui le persone navigano il nostro sito web e programmare le azioni della nostra comunicazione ci avvaliamo delle metriche di Google Analytics. I dati vengono aggiornati ad inizio della settimana.

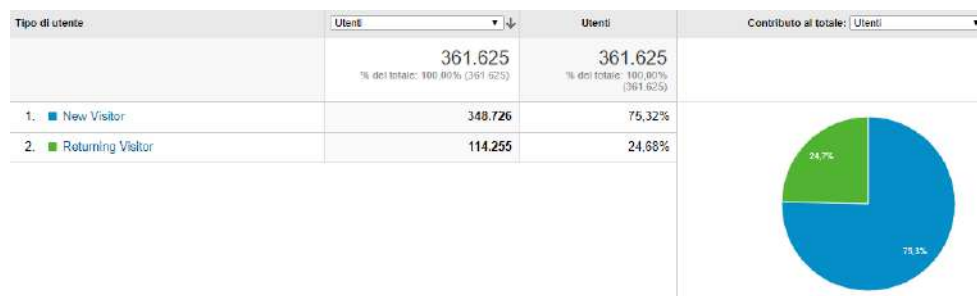
Dati aggiornati al mese di Febbraio 2019 (riferiti all'anno 2018)



Supporto di navigazione (Figura 4).



Come arrivano al sito (Figura 5)



Percentuale di visite da parte di visitatori nuovi e di visitatori di ritorno (Figura 6)

Sessioni
900.974
% del totale: 100,00% (900.974)

Visualizzazioni di pagina
2.779.784
% del totale: 100,00% (2.779.784)

Durata sessione	Sessioni	Visualizzazioni di pagina
0-10 secondi	491.076	538.801
11-30 secondi	68.771	172.931
31-60 secondi	58.567	185.895
61-180 secondi	97.896	422.657
181-600 secondi	95.404	588.390
601-1800 secondi	71.749	571.575
1801+ secondi	17.511	299.535

Durata sessioni (Figura 6)

Dai dati si evince che:

- nel 2018 il 40,7 per cento dei nostri utenti ha navigato da mobile. La comunicazione sul web deve tenere conto di questo aspetto nella modalità con la quale vengono proposti i contenuti.
- Abbiamo avuto circa un 75 per cento di nuovi visitatori, intesi come percentuali di visita da parte di nuovi utenti.
- Questo dato è stato associato ad altri parametri di visita quali la durata media di visita e la percentuale di rimbalzo, che sono indicatori utili per la valutazione della performance del sito.
- Il 18,5% è arrivato al sito da traffico diretto e il 23,70% da referral. Per potenziare la diffusione del brand abbiamo lavorato per migliorare il posizionamento del brand in rete mediante una serie di accorgimenti come:
 1. maggiore visibilità del logo istituzionale associato a campagne di informazione sui social
 2. creazione di una rete di contatti con il target e le pagine social collegate al fine di rendere circolare la nostra comunicazione

In base ai dati di analisi nel corso del 2018 sulla percentuale di rimbalzo abbiamo inoltre avviato delle azioni migliorative della navigazione quali:

- migliorata la usabilità della home page del sito, anche in funzione di navigazione da mobile, nella parte delle macroaree, al fine di facilitare l'accesso ai servizi principali;
- utilizzo della funzione <cornice> per dare maggiore visibilità ai contenuti delle pagine;
- snellimento delle voci del footer
- miglioramento della usabilità delle pagine Sportelli studenti;
- in home page è stato progettato un intervento per migliorare la voce di accesso all'area Contatti;
- è stata migliorata la funzione "Prenota campi sportivi" e "Prenotazioni soggiorni"
- la voce Concorsi è stata meglio evidenziata con una nuova denominazione più evocativa (Concorsi di lavoro) al fine di distinguerla dalla voce Bandi di concorso per gli studenti;
- sono state profilate le informazioni scaricabili dall'area Documentazione in base al tipo di utente che la naviga;
- sono stati migliorati i moduli scaricabili in ottica di accessibilità e usabilità (obiettivi 2018) dell'area Ristorazione.
- si è intervenuti su moduli e formulari (pdf di documenti - immagine non accessibili)

Dai dati insight dei social siamo in grado di reperire dati preziosi sul comportamento degli utenti on line (sentiment) e in tal senso promuovere azioni di comunicazione orientate al pubblico (Facebook, Twitter, LinkedIn).

Accessibilità e usabilità del sito web

Nell'ambito degli obiettivi 2018 pubblicati alla pagina Accessibilità del sito Amministrazione trasparente, abbiamo messo in atto le seguenti azioni:

Accessibilità

- ✓ Verifiche periodiche sul sito web
Tramite tools gratuiti effettuiamo verifiche finalizzate a garantire il rispetto degli indici di validazione di cui agli standard W3C. I tools impiegati: [W3C Validatore HTML](#), che fornisce un servizio di validazione delle grammatiche formali fornito dal W3C; [deadlinkchecker](#)
- ✓ Linee guida redazionali
Il sito è realizzato con il CMS Drupal che garantisce il rispetto dei requisiti tecnici previsti dagli standard W3C.
- ✓ Controllo periodico dei link rotti.

Applicazione di una policy di redazione: l'uso della gerarchia dei titoli, l'uso dei paragrafi,

la corretta scrittura dei link (per evitare i famosi link rotti)

in caso di immagini nel corpo pagina, attenzione attributo alt

Non inserire immagini di brochure come unico modo di trasmetterne il contenuto

Usare i titoli non per questioni di formattazione

Non inserire elementi con colori diversi

Usabilità

Attenzione sempre a come si comunica controllo sulla qualità dei contenuti e revisione periodica dei contenuti del sito, verificandone l'obsolescenza e curandone la revisione, così come la coerenza con i contenuti del sito;

Partire dalle metriche di Google analytics

Per valutare la user experience degli utenti del sito web i dati analitici ci aiutano a capire come i visitatori utilizzano il sito, come approdano ad esso, su quale supporto navigano, cosa cercano e adottare i giusti accorgimenti in termini di contenuti e navigazione del sito. I dati vengono poi utilizzati per le azioni conseguenti migliorative.

La Seo
Ottimizzando il sito dal punto di vista dello Seo possiamo aiutare gli utenti del sito a trovarci sul web subito e meglio.

La redazione delle pagine è svolta sempre con attenzione ai principi della accessibilità, della usabilità e della Seo.

Il sito web è infatti molto ben posizionato nei risultati di ricerca perché è stato curato in particolar modo questo aspetto.

Il numero di visite tramite il traffico generato dai motori di ricerca viene monitorato periodicamente con Google analytics.

Usabilità con Protocollo eGLU 2.

Nel mese di Novembre 2018 abbiamo condotto una **sessione di test di usabilità** utilizzando il protocollo eGLU 2.0 nell'ambito degli [Obiettivi di accessibilità 2018](#).

Il test è stato diffuso sul sito e sui social e le candidature sono state selezionate con una call to action lanciata su Facebook.

Le attività preliminari al test, effettuate nei mesi precedenti, hanno consentito di identificare i partecipanti da sottoporre a test, individuare gli obiettivi di navigazione (*task*) da assegnare ai partecipanti e definire per ciascun *task* i criteri di successo o di fallimento, nonché un tempo limite oltre il quale considerare l'obiettivo non raggiunto. Inoltre, al fine di verificare la presenza di problemi nell'esecuzione dell'osservazione, è stato eseguito un test pilota con un operatore della redazione.

Hanno aderito alla sessione 5 partecipanti, di età compresa tra 18 e 35 anni, studenti e non, con una frequenza di navigazione in internet medio/alta.

I task oggetto del test sono stati individuati tra le seguenti tipologie:

- trovare informazioni
- consultare documenti *online* e/o disponibili in *download*
- compilare moduli *online*

Sulla base dei dati raccolti e poi analizzati si è potuta avere un'idea dei punti di forza del sito e delle sue criticità. Questo ha consentito di apportare da subito, a partire dal mese di Dicembre

2018, modifiche in base ai problemi riscontrati che verranno rilanciate su sito web e social, di approfondire le criticità con test avanzati in coordinamento con il gestore esterno del sito e riproporre test di usabilità periodici e finalizzati a testare modifiche o innovazioni significative di parti del sito.

I risultati del test hanno permesso di realizzare alcuni interventi migliorativi sul sito evidenziati come critici condivisi con gli utenti sulle piattaforme social.

Valuta questo sito

Dal mese di dicembre è possibile effettuare la valutazione del sito tramite il relativo banner posizionato in tutte le pagine del sito.

L'iniziativa è stata rilanciata sulle pagine social.

L'iniziativa è stata condivisa sul sito web e con diversi lanci sulle piattaforme social.

Semplificazione dei linguaggi

Pur mantenendo il nostro ruolo istituzionale, il nostro pubblico dimostra di apprezzare un cambio di rotta nel senso dell'utilizzo di termini più semplici e più diretti, anche e soprattutto grazie ai social.

I siti tematici, Servizi on line e Trasparenza

Il sito web è affiancato dai siti tematici quali Amministrazione trasparente e gli Sportelli on line che consentono di rafforzare la comunicazione dei servizi e ad indirizzare la comunicazione verso determinati target di riferimento rendendo più semplice e comprensibile il servizio stesso.

Trasparenza

Amministrazione trasparente è raggiungibile dalla pagina <http://trasparenza.edisu.piemonte.it/> . Gestiamo i contenuti tramite la piattaforma (Csi Piemonte) e si tratta di un sito tematico finalizzato alla divulgazione delle informazioni richieste dal decreto legislativo 33/2013 e dalla legge 190/2012.

La piattaforma consente funzioni di ricerca nonché il download di documenti nonché di dati strutturati/tabelle in formati aperti secondo quanto previsto dal legislatore.

Il sito web trasparenza è integrato al sito web mediante link diretto accessibile dal menù principale.

Anche nel 2018 abbiamo curare la pubblicazione e la verifica della rispondenza delle pubblicazioni alla normativa in tema di trasparenza, anticorruzione e privacy, accessibilità e usabilità.

Al fine della pubblicazione si è provveduto a strutturare i flussi dei dati con indicazione dei titolari dei dati stessi quali soggetti distinti dal soggetto titolare della pubblicazione (webredattore). Pur essendo necessaria la definizione formalizzata dei ruoli secondo una matrice delle responsabilità, le indicazioni in tal senso sono contenute nell'aggiornamento al Piano triennale prevenzione corruzione del 2017.

I processi di flusso attualmente avvengono tramite posta elettronica interna, ad eccezione di alcuni dati che invece sono supportati dalla procedura Sicraweb.

Al fine di organizzare il flusso dei dati sono state inoltre realizzate schede informative operative per l'aggiornamento delle diverse sezioni di Trasparenza che potranno essere condivise con i referenti una volta che la definizione dei flussi sarà a regime.

Nell'ambito delle attività di aggiornamento finalizzate alla pubblicazione sul sito trasparenza come EDISU abbiamo partecipato a diversi eventi finalizzati sui temi della trasparenza e della prevenzione della corruzione negli enti pubblici.

Nel 2018 è stato a tal fine realizzato un database interno relativo ai contenuti di amministrazione trasparente che viene aggiornato periodicamente e può essere un utile strumento anche ai fini di un trasferimento dei dati su piattaforme terze.

Piattaforma SOAP 190 (Legge 190)

La legge 190/2012 impone alle Pubbliche amministrazioni la pubblicazione dei dati sui siti web (in tabelle riassuntive) dei dati relativi alle procedure di gara indette nell'anno precedente a partire

dal 1/12/2012 e la loro trasmissione in formati digitali standard e liberamente scaricabili secondo le specifiche tecniche individuate dall'AVCP.

Anche nel 2018 come Webredazione abbiamo condotto per EDISU Piemonte attività di gestione, verifica, comunicazione ad ANAC e pubblicazione dei dati sul sito web istituzionale al fine di adempiere entro il 31/12 di ogni anno con il supporto tecnico specialistico del CSI Piemonte al fine dell'assolvimento degli adempimenti richiesti dalla L. 190/2012 relativamente ai dati dell'anno precedente.

Stante la cadenza annuale della attività di raccolta e gestione dei dati aggiornati anno per anno e relativa trasmissione secondo formati digitali specifici, la piattaforma SOAP 190 consente di assolvere a questa attività in modo strutturato avvalendosi di supporti informativi idonei al rispetto delle scadenze imposte dal legislatore con il massimo di efficienza e di efficacia dell'azione amministrativa.

La Webredazione cura l'organizzazione del flusso dati per EDISU Piemonte al fine dell'assolvimento degli obblighi. L'utilizzo della piattaforma è in corso.

I dati in formato aperto csv e xml per l'anno 2018 sono raggiungibili dalla pagina di Amministrazione trasparente <http://bit.ly/2Sv4RMT>

Siamo al momento in attesa di ricevere da Anac la valutazione dei dati attualmente pubblicati sulla pagina.

La comunicazione sui social media

Uno strumento fondamentale per testare la nostra capacità di comunicare ciò e come gli utenti si attendono sono i social media, terreno di ascolto e di dialogo con gli utenti.

Dal 2011, anno di inaugurazione di EDISU sui social, ad oggi il modo di esserci in rete si è evoluto e accresciuto di nuove soluzioni comunicative per dialogare, recepire bisogni, fornire risposte ai nostri followers e gestire la brand reputation on line (cosa si dice di noi in rete, come vogliamo essere recepiti dai nostri clienti?).

Le attività prevedono il posting giornaliero, il monitoraggio del sentiment online, le attività di listening attraverso il monitoraggio delle conversazioni sulla rete, l'assistenza agli utenti, le risposte ai commenti, il rilancio di contenuti trending topics.

Tutti i canali sono istituzionali e riconoscibili grazie al logo dell'EDISU Piemonte come elemento di riconoscibilità istituzionale (logo blu).

Sulla pagina Facebook è pubblicata la Social media policy.

I social istituzionali:

Facebook e Messenger

Facebook e Messenger sono i due canali fondamentali per promuovere l'interazione con i nostri utenti, essendo la piattaforma più diffusa e più costante.

Ad oggi i follower della pagina **si attestano a 11.959 mentre i Mi Piace sono 11.893 persone** (erano nel 2014 5440, nel 2015 6574, nel 2016 8663 e nel 2017 10226).

L'obiettivo, oltre a quello di far crescere ancora la community, è quello di accrescere l'engagement sui contenuti e il livello delle interazioni (likes ai post, likes alla pagina, commenti e condivisioni). La promozione della comunicazione avviene utilizzando contenuti visual o multimediali (infografiche, immagini, video, stories) e contenuti testuali. **I video** sono utilizzati per illustrare le novità dei servizi.

Abbiamo utilizzato in diversi momenti la funzione **Sondaggio e il lancio di call to action** per interrogare gli utenti sulla utilità di alcuni servizi o sulla qualità del servizio stesso (ad esempio per progetto #scambilettoedisu).

Tra le iniziative del 2018:

- Facebook: progetto per la creazione sulla pagina del **#scambilettoedisu** con precedente sondaggio online;
- Facebook: socializzazione di questionario di customer sul sito web e social;
- menù del giorno
- Facebook condivisione della social media policy, recentemente aggiornata con le informazioni previste dalla normativa sulla privacy

- **Rubrica Oggetti smarriti**, con rilancio settimanale delle informazioni sugli oggetti ritrovati finalizzato a ridurre le giacenze presso il prestito libri di materiali mai reclamati dagli utenti e a sensibilizzare gli utenti sulle prassi da tenere in caso di smarrimento di un oggetto personale. L'attività è svolta in stretto coordinamento con il servizio Sale studio. A breve verrà posizionata nelle reception di tutte le sale un espositore con le ultime sugli oggetti della settimana.
- **Scadenziario** mensile delle principali scadenze del mese

Rispetto alle metriche di Facebook di un anno abbiamo imparato a capire sempre meglio il nostro utente:

- postando nelle ore centrali della giornata. Sono quelle in cui il nostro pubblico ha maggiore tempo e disponibilità a seguirci e a interagire con noi;
- diversificare gli argomenti pubblicati nei diversi giorni della settimana, e ciò soprattutto nel weekend, con suggerimenti di eventi interessanti e soprattutto alla portata di tutti!
- I nostri dati fanno riferimento sempre ad una reach organica (non produciamo contenuti a pagamento);
- un grosso canale di referral alla pagina proviene dallo stesso sito web e questo è un importante indicatore di come navigano i nostri pubblici;
- in un solo giorno (Ottobre 2018) la nostra pagina è stata visualizzata da ben 408 follower, seguita da 359 a dicembre e da 337 tra ottobre e inizio novembre
- le prestazioni della pagina Facebook in termini di follower sono cresciute notevolmente dalla fine della prima metà dell'anno alla fine del 2018 con una media di 9451 nel primo semestre ad una media di 10941 nella seconda;
- Il numero di Mi piace sono passati da 10562 (al 30 giugno) a 11.860 al 31 dicembre con un picco di 33 Mi piace netti organici il 16 luglio;
- Per la copertura dei post la massima reach organica si è registrata con 3197 sul post il 16 dicembre
- Per quanto riguarda l'engagement il massimo delle interazioni l'abbiamo raggiunto il 16 dicembre con ben 44 reazioni sul post di cui 43 Mi piace.
- Tramite i messaggi la pagina ha acquisito **1977 contatti**.
- Nel panorama degli enti per il diritto allo studio universitario la nostra comunicazione social è tendenzialmente innovativa in quanto utilizza la pagina social come **strumento per stimolare interazioni con gli utenti, quotidianamente**.

Il Bot di EDISU è uno dei **pochi esempi di canale informativo** associato ad una **pagina istituzionale**:

- + dsu Toscana (raccolge Pisa, Firenze, Siena, Arezzo e Carrara): pagina ufficiale con 31000 follower circa ma interazioni molto basse e comunicazione molto istituzionale
- + adisu puglia> pagina ufficiale con 8800 follower e una comunicazione poco accattivante
- + edisu campania> non esiste la pagina
- + esu Padova> pagina ufficiale con 2800 follower circa ma poco engagement e scarse interazioni
- + ergo (Bologna)> 9700 follower circa ma poco engagement e scarse interazioni
- + esu Venezia> 3100 follower circa, pubblica in modo poco frequente, scarso engagement e interazioni
- + esu Verona> 3300 follower circa, offre un Bot con informazioni sull'università, pubblica poco frequentemente e ha poche interazioni e engagement.

EDBot Messenger

Nel 2018 EDBot si pone come contatto privilegiato per informazioni e richieste, soprattutto in quanto funzionalità integrata a Facebook. Viene impiegato come strumento di customer care ed è associato al chatbot per gestire le dinamiche di assistenza. Ci hanno contattato nel 2018 **1460 persone**, con una media di circa 4 contatti al giorno. Tra queste alcuni dimostrano di essere fidelizzati in quanto utilizzano nuovamente lo strumento a distanza di mesi.

In grado di dialogare 24 ore su 24 in modo automatico sia da smartphone che da desktop, EDBot funziona come motore di ricerca in grado di restituire suggerimenti alle domande poste dagli utenti simulando una conversazione con un essere umano; è un esempio di intelligenza artificiale alimentato da contenuti già disponibili sul sito web (news, scadenze, residenze, accessi diretti alle informazioni su servizi come sale studio e mense). In più, è presente un sistema di iscrizione alle news e alle scadenze per rimanere sempre aggiornati sulle attività di EDISU.

In EDBot inoltre è ulteriormente integrata la funzione di conversazione one to one con un operatore fisico (tutti i giorni dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 16, il venerdì fino alle 12).

Strumento innovativo di conversational marketing, rappresenta un modo nuovo per la pubblica amministrazione di entrare in contatto con il proprio pubblico, accorciando le distanze, fidelizzando l'utente e rendendo più semplice ed efficace il passaggio di informazioni.

EDBot ha innovato l'attività di listening, da un lato introducendo un elemento di regolamentazione dei flussi delle informazioni che fin a quel momento viaggiavano sotto forma di commenti ai post pubblici, ponendo in tal modo problemi di privacy su contenuti personali/sensibili; dall'altro, istruendo gli utenti a cercare, secondo le regole di funzionamento dell'algoritmo del software, e a trovare contenuti già fruibili nelle pagine del sito web sotto forma di FAQ (azioni di referral al sito).

Le FAQ del sito web e le informazioni replicate dal bot sono costantemente aggiornate anche in funzione delle domande poste quotidianamente dagli utenti e dalle risposte fornite dall'operatore. L'esperienza è attualmente in corso e verrà customerizzata mediante una rilevazione del gradimento degli utenti dopo le manutenzioni che sono state realizzate tra novembre e dicembre 2018.

Lo strumento ovviamente non si sostituisce agli strumenti più tradizionali informativi (call center, email, sportelli fisici) ma rappresenta un sistema in grado di evolvere il servizio di customer care.

Twitter
Viene usato per individuare i trending topics rispetto ai temi più influenti del giorno, ascoltare le conversazioni del target e rilanciare contenuti in modo veloce tra i propri utenti. E' una piattaforma molto utile per promuovere la propria istituzione con altre amministrazioni, media, aziende e ai fini della rassegna stampa. I nostri follower al 2018 sono **606**.

Linkedin
Negli anni abbiamo modificato il modo di comunicare su questa piattaforma che è tradizionalmente quella dove si promuovono i propri servizi nelle community professionali. Su di essa nel tempo abbiamo imparato a **selezionare le informazioni** che possono coinvolgere pubblici più settoriali come le aziende e i privati interessati a conoscere i servizi e le informazioni per collaborazioni, concorsi di lavoro, opportunità professionali.

Alcuni esempi di contenuti diffusi sulla piattaforma: post sulla pubblicazione di concorsi pubblici, per aderire all'elenco professionisti, informazioni sulla fatturazione elettronica, rilevazione customer sul sito, rilanci di contenuti pubblicati in area Amministrazione trasparente. Al momento il personale della nostra amministrazione collegato alla pagina linkedin istituzionale sono **53**.

Youtube
Attualmente il canale è il contenitore dove risiedono tutti i contributi video, anche tutoriali realizzati dal 2011 ad oggi. L'indicazione editoriale è quella di sfruttarne le potenzialità mediatiche per veicolare informazioni sul come fare per, in modo da fornire attraverso le immagini contenuti utili per gli utenti per poter accedere ai diversi servizi. Secondo la programmazione editoriale che ci siamo dati nel 2018 abbiamo prodotto **alcuni contributi video**, anche rilanciati su piattaforma Facebook, per fornire informazioni utili e semplificare alcuni passaggi:

- ✓ Partecipa al test di usabilità del sito EDISU
- ✓ Il servizio Ristorazione in breve
- ✓ Video sul Fondo rotativo
- ✓ Hai perso qualcosa in Sala Studio?
- ✓ Oggi parte il nuovo ciclo di pillole informative su alcuni dei...
- ✓ Vuoi aiutarci a migliorare il nostro sito web? Scopri...
- ✓ Hai perso qualcosa in Sala Studio? Controlla la lista, se...

- ✓ Graduatorie provvisorie servizio abitativo 2018-2019
- ✓ Graduatorie definitive mobilità internazionale
- ✓ Dalle ore 12,00, puoi consultare le graduatorie...

Gestione della crisi della comunicazione

Nel corso di questi anni si sono verificati diversi momenti in cui la comunicazione dell'ente si è trovata ad affrontare **situazioni di emergenza comunicativa** relativa alla fruizione di alcuni servizi (problemi tecnici legati alla messa on line delle graduatorie sullo sportello on line, malfunzionamento di servizi, difficoltà dell'utenza ad utilizzare le informazioni ..)

Parallelamente alla gestione tecnica o operativa della criticità, la Webredazione da sempre svolge un ruolo di presidio dell'evento sulle pagine social **monitando i rumors della rete**, comunicando tempestivamente con i propri interlocutori esterni ed interni e fornendo informazioni, laddove disponibili, al fine di contenere l'evento critico ed evitare corti circuiti comunicativi che danneggiano la reputazione dell'ente.

Prende avvio nel 2018 lo sviluppo di analisi di un progetto, partito dalla Webredazione e per il momento condiviso con la funzione aziendale legata ai temi della sicurezza, per mettere a sistema un protocollo di gestione comunicativo delle crisi aziendali che passa dalla definizione di **un team di comunicazione** avente come fulcro la funzione web, alla definizione di policy condivise.

In questo ambito **l'uso dei social media può essere strategico** per far arrivare in modo diffuso messaggi predefiniti, affiancato da altri mezzi di comunicazione di tipo one to one (messaggistica, whatsapp, etc) già ampiamente utilizzati per la gestione delle emergenze. In questo ambito come Webredazione è in corso di stesura **un piano di eventi critici** da gestire crisi sotto il profilo comunicativo.

La comunicazione diretta: i servizi dell'Urp e la comunicazione web

La comunicazione web in questi anni si è misurata in diverso modo con i servizi di comunicazione diretta (Sportelli studenti, servizi di risposta email, call center).

Questi, analogamente alla comunicazione social e web in generale, rappresentano un punto di contatto privilegiato con l'utente e i suoi bisogni.

Nei piani di comunicazione viene dato risalto alla importanza di un sistema comunicativo integrato basato sul raccordo tra tutte le funzioni comunicative aziendali come elemento da valorizzare al fine di definire prassi e stili comunicativi omogenei per dare una volto univoco alla comunicazione istituzionale, seppure declinata in e strumenti differenti.

Anche nel 2018 si sono svolti **momenti di confronto** con diversi settori aziendali che operano a stretto contatto con gli utenti universitari (segreteria studenti, servizi informativi dell'Urp) al fine di mettere a sistema metodologie di lavoro che si basino sulla condivisione dei dati relativi al funzionamento dei diversi canali informativi per strutturare la comunicazione esterna in modo coordinato, seppur nella diversità degli strumenti.

Gli obiettivi che abbiamo cercato di perseguire nel 2018:

- ✓ rendere **più omogenea la comunicazione istituzionale** veicolata dai diversi strumenti;
- ✓ facilitare il **flusso delle informazioni all'interno dell'organizzazione** al fine di fornire una informazione attendibile, tempestiva e chiara su tutti gli strumenti informativi;
- ✓ **monitorare i bisogni informativi** degli utenti pervenuti tramite i canali web al fine di individuare criticità nella comunicazione istituzionale;
- ✓ **adeguare la comunicazione web** in funzione delle diverse fasi dei processi;
- ✓ ideazione di campagne social per richiamare all'attenzione degli utenti temi di particolare rilevanza;

La comunicazione interna

Customer interna

Nel 2018 a partire da Ottobre è stata avviata una indagine di customer sulla qualità percepita all'interno della organizzazione della comunicazione e finalizzata a migliorarla. I dati acquisiti sono attualmente al vaglio della Direzione.

Come Webredazione abbiamo adottato lo strumento di Trello per la comunicazione con i referenti interni della redazione diffusa quale metodo più fluido e partecipato di comunicazione interna. Si

tratta di una risorsa on line, un tool leggero e gratuito che permette di condividere contenuti, allegati, conversazioni e mantiene lo storico di esse. Trello aiuta l'organizzazione del lavoro dei singoli elementi e del gruppo di lavoro in modo efficiente.

Al fine di migliorare la qualità della comunicazione interna si auspica però l'adozione di strumenti tecnologici in grado di permettere una condivisione diffusa a tutte le aree aziendali rispetto alla elaborazione condivisa di documenti e dati.

EDQuindici – la newsletter che ti informa ogni quindici giorni

Nel 2018 è partito il progetto di una newsletter come modo per rispondere al bisogno - posto dal personale dell'Ente - di essere messo maggiormente al corrente delle attività intraprese dall'ente e degli obiettivi portati avanti dall'organizzazione stessa.

Il progetto per una Newsletter rappresenta una delle possibili risposte operative per colmare il gap comunicativo manifestato: ad essa andranno affiancate altre misure che verranno eventualmente valutate dai vertici dell'ente.

Il progetto è stato realizzato con 6 uscite nel periodo febbraio – luglio 2018, contenenti una selezione di:

- **Rubrica di benvenuto**, con anticipazioni, curiosità, notizie in evidenza.
- **Cosa è accaduto dal al**, con i collegamenti ipertestuali agli avvisi web, una parte dei quali è dedicata alle Gare, gli aggiornamenti dell'area Trasparenza distinti per sezioni;
- l'area **Community** dove vengono riportati post, curiosità, le reazioni, i Mi piace, le mention, l'engagement in generale intorno all'Ente;
- attraverso la call to action **«Commenta»** il lettore può dire la propria, suggerire contenuti per la pubblicazione, commenti alla Newsletter.

Sono presenti i collegamenti ipertestuali a sito web e social Facebook e Twitter.

Il tono adottato è volutamente colloquiale.

Al momento l'iniziativa è sospesa in attesa delle valutazioni dei dati emersi dalla indagine di customer interna.

Rassegna stampa

La attività di rassegna è condotta sui media tradizionali e sui social (tag utili) al fine di selezionare articoli che trattino tematiche riguardanti l'Ente direttamente o in maniera indiretta (articoli che parlano dello stato delle borse di studio in Italia, ecc.). Nell'ufficio è disponibile la consultazione della rassegna giornaliera e degli ultimi 6 mesi.

3.3.6 SERVIZI INFORMATICI AUTOMATIZZATI

Nel corso del 2018 il Servizio Sistemi Informativi Automatizzati (*SIA*) attraverso il continuo monitoraggio dell'infrastruttura *IT* ha garantito tutte le attività e gli interventi di installazione, manutenzione, aggiornamento e assistenza sia hardware sia software dei vari uffici dell'Ente.

Sono stati assicurati i servizi di analisi, assistenza, configurazione e installazione relativi agli aggiornamenti e implementazioni di tutte le procedure software installate presso l'Ente e le attività di assistenza e manutenzione sistemistica (*Oracle, Unix, Linux, Windows*) sulle *Virtual Machine* del *Virtual Center* dell'Edisu.

In rispetto alle direttive dettate dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD 2005) e dalla circolare 18 aprile 2017 di AgID sulle misure minime di sicurezza ICT e Cyber Security nella PA, si è provveduto all'aggiornamento dei sistemi antivirus, antispam tramite l'acquisizione delle licenze Endian Switch Firewall, Norton e l'abbonamento ai sistemi di black list malware di Panda Cloud System

Sono state rinnovate le licenze e le manutenzioni per i software utilizzati in particolar modo dai servizi e uffici dell'Ente OpenMaint, Magazzino, BancoPosta, rilevazione presenze ecc.

Sono state garantite le attività di manutenzione e supporto all'analisi delle nuove implementazioni e/o modifiche degli applicativi Web e back office BART, GARS e GUSA.

Nel corso del 2018 è stato concesso all'EESU di Sassari, attraverso l'istituto giuridico del riuso, il software gestionale che governa la richiesta di prestazioni agevolate per il diritto allo studio e la gestione dei servizi abitativi oltre al software gestionale di gestione delle revocche e accertamenti economici i cui sorgenti sono di proprietà di Edisu Piemonte.

Utilizzando *Host* dedicati e tramite la configurazione dell'*Authentication Server* centralizzato, che permettono l'unificazione dei sistemi di accesso Internet Wi-Fi riservati agli studenti presso le sale studio e le residenze, sono stati configurati ed installati gli apparati di rete Access Point Aerohive e Switch HP presso la Residenza GIULIA e la sala studio VERDI garantendo la piena copertura del segnale Wi-Fi.

Inoltre, in seguito alla riconversione della mensa di Via Galliari a sala studio, si è provveduto, in collaborazione con gli Uffici Tecnici dell'Edisu, alla configurazione della Lan interna attivando il collegamento in fibra ottica, nonché all'installazione degli apparati di rete (*Switch e Access Point*) al fine di garantire la copertura Wi-Fi nei locali.

Per consentire il miglioramento delle prestazioni degli accessi Internet in tutte le strutture di Edisu è stato presentato in Cda il Progetto migliorativo dei sistemi di gestione e governo delle connessioni Internet per tutte le sedi che permetterà la standardizzazione e normalizzazione hardware e software dei sistemi di accesso dedicati agli studenti. A questo proposito dopo la sperimentazione effettuata nella Residenza San Liborio, avvenuta tramite l'installazione e configurazione di un apparato hardware e software specifico, si è proceduto, sulla piattaforma Consip, alla redazione della procedura negoziata per la fornitura del hardware e del software dedicato *Firewall/Router PFSense*.

Successivamente agli accordi e alla stesura di apposita convenzione con l'Università del Piemonte Orientale e in seguito a implementazione degli apparati di rete è stato possibile fornire alle residenze Dalpozzo e Castalia (tramite ponte radio) una connettività adeguata attraverso l'utilizzo dell'infrastruttura federata GARR in fibra di Novara e Vercelli. Inoltre, nelle aree comuni del Castalia è stato garantito il collegamento Wi-Fi a disposizione degli studenti.

Si è proceduto all'installazione e configurazione di un nuovo *Web Service* su Server Virtuale Windows 2012 e relativa versione *IIS* e all'installazione dei relativi certificati digitali.

Tale *Web Service* ha permesso l'utilizzo del protocollo *https secure* e il rilascio dei metadati *SAML* di comunicazione sicura richiesti per l'attivazione della Cooperazione Applicativa INPS tramite la quale non sono stati più richiesti, in fase di compilazione, i dati ISEE agli studenti richiedenti prestazioni agevolate (PSA) e si è provveduto alla schedulazione giornaliera delle *store procedure* di scarico automatico delle certificazioni ISEE dalle banche dati INPS.

Nel 2018 si è conclusa la prima fase di analisi per l'applicazione del GDPR 2016/679 (*Privacy*) con la predisposizione del Registro delle attività di trattamento (Elenco dei trattamenti, redazione delle informative), Documento generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative e con la Relazione di valutazione dei rischi (*Risk Assessment*) relativa all'infrastruttura IT e ai processi informatizzati di Edisu nell'ambito della protezione dei dati personali.

Dall'analisi effettuata si è riscontrato un elevato trattamento di dati sensibili relativo soprattutto agli utenti esterni che usufruiscono dei servizi. Il livello di rischio è risultato elevato, pur in presenza di un alto livello di protezione e sicurezza dei sistemi informatici di 8/10.

Per proseguire verso migliori livelli di sicurezza sotto il profilo organizzativo e IT nel corso del 2019 si procederà con la seconda fase di analisi che produrrà le Policy e le Procedure da adottare nonché la definizione e l'individuazione degli strumenti hardware e software più idonei all'aumento dei livelli di protezione dell'infrastruttura IT (PdI, VirtualCenter, Database, Firewall, connessioni ecc.) e la nomina della figura di *Data Protection Officer* (DPO).

Considerate le criticità riscontrate nel periodo di maggiore utilizzo da parte degli studenti ed utenti interni, la piattaforma hardware del VirtualCenter Edisu è risultata sottodimensionata e data l'impossibilità di effettuare ulteriori aggiornamenti della piattaforma software *VMware*, che richiede hardware di generazione più recente (G10), utilizzando la piattaforma di acquisto *retepa.it* (Consip) è stata redatta la procedura negoziata per la fornitura di 5 Server Rack. Detta fornitura è finalizzata al potenziamento del sistema Virtuale di produzione dell'Ente, potenziamento che avverrà con la sostituzione di 4 server fisici presso il Ced di Via Verdi e la conseguente implementazione di un Server fisico supplementare del sistema di backup (*Disaster Recovery*), per ora, presente nella sede di Via Madama Cristina.

Nell'anno si è proceduto alla riorganizzazione dei sistemi interni attraverso la centralizzazione su sistemi virtuali (VirtualCenter Edisu) dei servizi trasversali offerti a tutti gli uffici (Server di domino e sistemi gestionali). L'ottimizzazione delle postazioni di lavoro ha permesso la razionalizzazione del parco macchine.

3.3.7 GESTIONE PATRIMONIO, CONTRATTI E SUPPORTO GIURIDICO

Servizi Legali

Si sono istruite pratiche e conferimenti in giudizio per le problematiche legali verificatesi in corso d'anno, con particolare riferimento a:

- Prosieguo del procedimento penale in carico all'ex Presidente Edisu attualmente in fase di rinvio udienza per precisazione delle conclusioni.
- Prosieguo procedura di insinuazione al passivo fallimentare nella riscossione avviata l'anno precedente in merito a crediti dell'Edisu.
- Prosieguo di una procedura monitoria per riscossione polizza fidejussoria;
- Costituzione di parte civile in procedimento penale per danneggiamento di beni pubblici che è in via di definizione. A seguito di condanna definitiva si è proceduto a fare una verifica della situazione patrimoniale del convenuto che ha dato esito positivo. La conseguente attivazione di procedura monitoria si è conclusa con una transazione con contestuale dilazione di pagamento per euro 500,00 al mese fino ad estinzione del debito totale di euro 18.000,00.

Assicurazioni

Gestione del servizio assicurativo dell'Edisu Piemonte e attivazione delle procedure di denuncia sinistri e richieste di rimborso avvenute in corso d'anno ed inerenti furti e danneggiamenti nelle residenze nonché perdite e rotture di tubazioni nei locali dell'EDISU.

Nel corso del 2018 sono state attivate 21 denunce di sinistro.

Supporto giuridico

Il supporto giuridico è stato prestato ai singoli uffici, su richiesta, nei diversi ambiti di competenza:

- Per predisposizione disciplinari di gara;
- Per predisposizione contratti e convenzioni;
- Per verifica e monitoraggio costante della rispondenza alle disposizioni normative.

In particolare:

- Stipula di varie convenzioni con Atenei per riserva posti letto nelle varie sedi dell'Ente;
- Stipula di Protocollo di intesa con Università di Torino per la gestione sinergica degli interventi per il diritto allo Studio.
- Predisposizione di analogo Protocollo di intesa anche con l'Università del Piemonte Orientale che è attualmente in fase di verifica da parte degli uffici dell'Ateneo;
- Definizione di un accordo con la Città di Torino ex art. 15 L. 1990 n. 241 per l'utilizzo del Polo Bibliotecario " Natalia Ginzburg".

Gestione Patrimonio

La gestione patrimoniale consta delle seguenti attività:

1. canoni di locazione inerenti le 4 unità immobiliari locate;
2. pagamento delle spese condominiali ordinarie e straordinarie
3. pagamento dei canoni ricognitori
4. pagamento delle tasse per tutti gli immobili dell'Ente
5. soluzione delle problematiche condominiali
6. partecipazioni alle varie assemblee.

Inoltre si è proceduto con routinaria attività di verifica dei rendiconti condominiali in qualità di consigliere nei condomini di cui Edisu detiene proprietà con ampie quote millesimali.

Utenze

Nel corso dell'anno 2018 l'Edisu ha aderito alle convenzioni SCR per la fornitura di energia elettrica e Consip per il gas naturale. Il fornitore di energia elettrica per tutte le sedi dell'ente è stato NOVA AEG fino al 31/12/2018 e IREN SPA per il teleriscaldamento, mentre il gas è stato fornito dalla Società Energetic SpA.

Il fornitore di energia elettrica per tutte le sedi dell'Ente è stato NOVA AEG S.p.A. di Vercelli: dal 01/01/2018 al 31/12/2018. Le spese sostenute per tale utenza sono in linea con quelle dell'anno precedente attorno ai 650.000,00 euro.

Per la fornitura di gas ad uso riscaldamento e per il teleriscaldamento il fornitore è ENERGETIC SpA.

Dal 1/1/2018 al 31/12/2018 l'ente ha sostenuto un costo di euro 502.000,08 ancora in definizione per mancanza di fatture a conguaglio.

La fornitura di acqua potabile a carico di diverse società a seconda della localizzazione territoriale, S.M.A.T. per Torino, Atena per Vercelli, Acqua Novara VCO per Novara e ACDA per Cuneo, ha determinato una spesa annua complessiva di 244.008,52

I servizi di fonia fissa e mobile garantiti sono garantiti dai seguenti gestori: TELECOM S.p.A., FASTWEB, TIM, VODAFONE e il servizio di trasmissione dati affidato alla COLT TECHNOLOGY SERVICE S.p.A.

Il costo delle utenze per l'anno solare 2018 ha determinato una spesa complessiva di 101.452,52

3.4 SERVIZI TECNICI

3.4.1 EDILIZIA GENERALE

ATTIVITÀ SPECIFICHE SVOLTE DALL'UFFICIO TECNICO EDILIZIA GENERALE

Il Settore Edilizia Generale ha svolto principalmente le seguenti attività:

- Verdi 15 - Verifica statica dei balconi;
- Definizione riserve appalto Magnetti Mit per Via Verdi 15;
- Progetto mensa Via Galliari;
- Progetto mensa Principe Amedeo;
- Progettazione avanzata Lombroso;
- Presentazione progetto ai VV.F. per ristrutturazione Immobile di Via Lombroso;
- Consegna Padiglioni H I del Campus di Novara e delega controllo documenti;
- Conclusione pratica MIUR per il cofinanziamento della ristrutturazione della residenza di Via Cavour 32 e assistenza al sopralluogo tecnico;
- Progetto esecutivo per il rifacimento del tetto della residenza di Via Cavour 32;
- Avvio e conclusione affidamento incarico professionale per la ristrutturazione della residenza Cercenasco.

In particolare:

VERDI 15 - VERIFICA STATICA DEI BALCONI: è stata espletata la gara, con procedura al massimo ribasso percentuale sul prezzo, per l'incarico professionale di verifica statica dei

balconi della residenza Verdi 15, lato strada Verdi 15, Rossini e Cavallerizza. Oltre alla procedura di gara è stato svolto il coordinamento dell'attività di verifica statica. La verifica ha comportato sia uno studio dello stato attuale attraverso la valutazione visiva, i rilievi fotografici e i calcoli codificati di statica analitica sia il rilievo effettuato con prove strumentali, utilizzando una ditta specializzata. I risultati di tutte le analisi sono stati elaborati ed inseriti nella Relazione di calcolo del professionista, Ing. Stefano Benelli trasmessa in data 17 settembre 2018 e depositata agli atti. Con deliberazione del CdA EDISU Piemonte n. 70 del 12/10/2018 è stata approvata la relazione e le linee d'indirizzo.

VERDI 15 - GESTIONE E DEFINIZIONE RISERVE APPALTO RISTRUTTURAZIONE RESIDENZA:

E' stata inoltre redatta la Relazione sul Conto Finale da parte del RUP.

In seguito è stato attivato il procedimento dell'Accordo Bonario con la RTI Magnetti- Mit che a fronte di un importo richiesto di 306.307,97 si è convenuti alla liquidazione di 28.858,87 oltre oneri fiscali a saldo e definitivo stralcio delle riserve indicate. Il CdA EDISU Piemonte con deliberazione n. 5 del 9/02/2018 ha approvato la proposta di transazione con la ATI Magnetti Srl e M.I.T. Srl.

L'intervento è stato collaudato positivamente dall'organo di collaudo chiudendo il procedimento.

MENSA UNIVERSITARIA VIA GALLIARI 30 - RICONVERSIONE LOCALI PER UNA NUOVA SALA STUDIO TIPO COSTUDYING. Progettazione di riconversione dei locali in oggetto, articolato in 2 fasi, approvato con delibera del CdA EDISU del 30 marzo 2018. Sono quindi stati realizzati i lavori di riconversione previsti dalla progettazione.

MENSA UNIVERSITARIA VIA PRINCIPE AMEDEO 48 – Riconversione di una parte dei locali della mensa in oggetto in sala studio. E' stata realizzata la progettazione e il coordinamento dei lavori di riconversione.

STABILE DI VIA LOMBROSO: si è proceduto con un livello avanzato di progettazione definitiva finalizzato alla validazione. Sono state predisposte le pratiche autorizzative e richiesta la Valutazione del progetto ai fini della prevenzione incendi al Comando provinciale dei Vigili del Fuoco. La pratica è stata oggetto di richiesta di istanza di deroga al Comando Regionale dei Vigili del Fuoco.

RESIDENZA UNIVERSITARIA CASTALIA A NOVARA: sono stati consegnati i Padiglioni H e I (Mensa e sala Studio) del campus universitario da parte dell'Università del Piemonte Orientale a EDISU Piemonte con la verifica della completezza di tutta la documentazione a corredo.

RESIDENZA UNIVERSITARI CAVOUR 32: a seguito del sopralluogo da parte dei tecnici del MIUR come previsto dai decreti attuativi di cui alla LG 338/2000, è stato portato a conclusione il fascicolo relativo al cofinanziamento che ha definito il saldo a EDISU da parte della cassa depositi e prestiti.

RESIDENZA UNIVERSITARI CAVOUR 32: realizzazione del progetto definitivo ed esecutivo per la realizzazione dei lavori del rifacimento della copertura del lato C della Residenza. Sono state predisposte le pratiche autorizzative e richiesto il parere della Soprintendenza ai Beni Architettonici e Ambientali.

RESIDENZA UNIVERSITARIA CERCENASCO 17: predisposizione degli atti di gara per l'avvio della procedura aperta di Servizi Ingegneria Architettura finalizzato all'affidamento dell'incarico professionale di Progettazione Esecutiva, coordinamento alla sicurezza in fase di

progettazione, direzione lavori e coordinamento sicurezza in fase di esecuzione. Le linee di indirizzo da parte del CdA EDISU sono avvenute in data 25 luglio 2018.

Si sono inoltre approvati gli accordi con la proprietà Tortesa (delibera del CdA EDISU in data 18 luglio 2018).

Infine è stata aggiudicata la gara per il Servizi Ingegneria Architettura dell'incarico professionale di cui sopra.

3.4.2 MANUTENZIONI E RETI

L'attività ha interessato la gestione e la programmazione preventiva della manutenzione ordinaria, specialistica e straordinaria presso le sedi metropolitane e decentrate, che per destinazione d'uso possono essere così raggruppate: residenze universitarie, ristoranti, sale studio, uffici, segreterie.

ATTIVITÀ TECNICO AMMINISTRATIVE, ORGANIZZAZIONE E COORDINAMENTO

Sono state svolte 2 tipologie di attività:

A. continuative nel tempo: seguite con regolarità e uniformità di impegno per il monitoraggio delle strutture dell'Ente.

Queste attività hanno occupato tutto il corso dell'anno. I componenti dell'ufficio Tecnico e Fonia hanno svolto tale attività secondo l'assegnazione a ciascuno di più sedi presenti nel territorio.

B. specifiche e puntuali: eseguite all'occorrenza.

Queste attività hanno richiesto una programmazione maggiormente dettagliata e in diversi casi sono stati necessari vari sopralluoghi in loco e studi di fattibilità specifici/specialistici. Taluni interventi hanno richiesto una progettazione a livello definitivo ed esecutivo con la definizione di tempistiche e quantificazioni economiche. Per studi altamente specialistici di natura tecnica si è ricorso a professionisti esterni. Tutti gli interventi sono stati oggetto di computazione e quantificazione economica.

Complessivamente gli interventi richiesti alle imprese appaltatrici sono stati, nel corso del 2018, poco più che 580, di questi circa un quinto sono stati risolti con interventi liquidati a canone (senza costi aggiuntivi per l'Ente rispetto al canone).

La parte tecnico-operativa è stata affiancata e supportata dalla parte amministrativa, le cui principali attività amministrative sono state svolte nel corso dell'anno senza soluzione di continuità. L'impegno amministrativo rientra nella redazione di atti, provvedimenti, relazioni, monitoraggi delle spese correnti e capitali nell'ambito della gestione del Bilancio e degli stanziamenti destinati all'ufficio Tecnico e Fonia.

Rientra tra le mansioni dell'Ufficio Tecnico Fonia la predisposizione di Capitolati Speciali di Appalto di natura Amministrativa e contrattuale, Schemi di Contratto, assunzione di polizze fidejussorie a garanzia lavori.

Si sono svolte periodicamente Riunioni di coordinamento dell'Ufficio affinché siano chiariti i compiti, le problematiche, le urgenze; importante è stato il coinvolgimento comunicativo dell'operato di ciascun componente.

GESTIONE RICHIESTE INTERVENTO DITTE ESTERNE

L'utilizzo del programma ad uso interno dell'ufficio tecnico per la standardizzazione e catalogazione delle richieste di intervento che raccoglie le informazioni direttamente dalla sedi dell'Ente che vengono vagliate dall'Ufficio Tecnico, ha prodotto buoni risultati sia dal punto di vista gestionale che relazionale all'interno della struttura. Infatti, tra le funzioni, è stata prevista

la possibilità di monitorare l'andamento degli interventi da parte di tutti gli utilizzatori e avere un quadro delle risorse economiche disponibili. Nella seconda metà dell'anno è stato configurato l'accesso al programma per i colleghi che gestiscono le residenze: si sta gradualmente passando dalla richiesta via mail alla richiesta inserita nel programma (tracciabilità). Il processo si potrà considerare a regime quando, si ipotizza nel corso del 2019, l'accesso verrà configurato e messo in produzione (segnalazione anomalia e verifica interventi aperti presso propria sede di competenza) anche per il personale esterno che gestisce le strutture e i manutentori delle residenze.

Nell'ambito degli appalti delle manutenzioni è stato perfezionato il sistema delle richieste di intervento per sede, tempi di esecuzione, richiesta di certificazioni ecc. Tale sistema fornisce i dati che vengono poi trasferiti in "Excell" per la suddivisione per Centri di Costo secondo ciascuna sede e quindi in base alle quattro tipologie di struttura: residenze, sale studio, ristoranti, uffici. I Centri di Costo sono inoltre un punto di partenza per il controllo della spesa, l'autorizzazione per il pagamento delle fatture e per la programmazione degli interventi futuri. Dall'analisi dello storico dei dati è possibile ipotizzare e stimare la manutenzione preventiva programmata e individuare le tipologie di interventi ricorrenti.

SUPPORTO TECNICO PER LA REGOLARE ESECUZIONE E CONTROLLO CONTABILE APPALTI MULTISERVIZI

E' proseguito il coordinamento della gestione delle piccole manutenzioni eseguite presso le varie strutture presenti sul territorio.

Per le sale studio, gli uffici si sono recepite le avvisi anomalie sia dei colleghi che della referente esterna Coopculture per poter razionalmente programmare gli interventi necessari da far eseguire al manutentore in capo all'appaltatore multiservizi sale studio ed uffici. Il servizio, esteso dal 2017 anche alle mense, ha coordinato ed eseguito anche gli interventi segnalati dalle ditte appaltatrici del servizio mensa; in tale ambito, considerato il minor grado di specializzazione degli utilizzatori locali (appalto preparazione pasti), è stata necessaria una maggior presenza di personale tecnico per l'individuazione e la prevenzione delle problematiche: tale attività ha portato ad un miglioramento generale dei locali rispetto al periodo di gestione diretta da parte degli appaltatori.

Per le residenze il coordinamento e l'organizzazione del manutentore è in capo alle imprese appaltatrici (Capi Struttura) di ciascun lotto multi servizi, che è in costante rapporto e collaborazione con l'Ufficio Tecnico. Come ufficio, secondo programmi prestabiliti, vengono effettuati sopralluoghi di verifica volti all'individuazione degli interventi occorrenti per la risoluzioni di manutenzioni di maggiore complessità, nonché al controllo e verifica esecuzione manutenzioni semplici (verifiche e approvazioni per rimborso materiale utilizzato). Tale attività è effettuata su tutte le strutture presenti sul territorio piemontese.

ATTIVITA' GESTIONE SICUREZZA STRUTTURE E IMPIANTI

Nell'ambito della gestione impianti e sicurezza si sono conclusi gli incontri di formazione in tutte le sedi per il personale di reception, volti a rendere edotti gli operatori sulle predisposizioni impiantistiche e attrezzature antincendio presenti in ogni sede, nonché sulle principali operazioni gestionali di loro competenza. Sempre nell'ottica della collaborazione e condivisione delle conoscenze, nonché organizzazione interventi imprese esterne, si sono mantenuti aggiornati ed omogenei i registri antincendio presenti in ogni sede (oltre ai contenuti minimi sono state inserite le planimetrie con numerazione attrezzature, ubicazione impianti, indicazioni su logiche funzionamento e posizione pulsanti di verifica e controllo, raccolta report verifiche semestrali e interventi extra canone,...).

Per le attività di richieste rinnovi autorizzazioni sono stati richiesti i necessari rinnovi dei Certificati di Prevenzione incendi ove erano in scadenza. Mentre per l'attività di verifica periodica impianti ascensore e impianti di messa a terra in occasione delle singole verifiche è stata svolta una approfondita ricerca documentale d'archivio e relativa organizzazione e digitalizzazione, tutto ciò al fine di rendere i documenti fruibili e facilmente rintracciabili per le future esigenze.

ATTIVITÀ SPECIFICHE SVOLTE NELL'AMBITO MANUTENTIVO

Nell'ambito della riconversione di alcune mense universitarie in sale studio sono stati programmati, eseguiti e controllati gli interventi necessari per l'apertura della nuova sala studio di via Galliani. Oltre ai normali lavori di adeguamento ed ammodernamento è stata seguita la parte di smaltimento attrezzature esistenti con messa in sicurezza (in particolare elettrica) dei locali ex preparazione cibo attualmente non in uso.

Considerato lo stato di alcuni impianti, vista l'importanza dell'efficientamento energetico e la possibilità di partecipare a contributi relativi al Conto termico 2.0 sono state intraprese 4 importanti attività di progettazione nell'ambito illuminotecnico ed in quello termoidraulico.

La progettazione è stata eseguita da professionisti esterni appositamente selezionati dall'albo professionisti tecnici (nuovo albo come da normativa vigente, regolamento e approvazione elenchi nel corso del 2018), con il supporto dei tecnici dell'ufficio che hanno coordinato i sopralluoghi, eseguito la ricerca della documentazione impiantistica a disposizione presso i vari archivi dell'Ente e partecipato attivamente alle operazioni di verifica della progettazione ai fini della validazione. I progetti redatti ed approvati dal Consiglio d'amministrazione sono:

- progetto illuminotecnico sala studio Verdi 26 ed uffici di segreteria (TO)
- progetto illuminotecnico sala studio via Michelangelo 17 (TO)
- progetto efficientamento e adeguamento normativo caldaia residenza Dal Pozzo (VC)
- progetto efficientamento e adeguamento normativo caldaia residenza Cappel Verde (TO)

Compatibilmente con il piano di realizzazione individuato sono stati affidati i lavori per la sostituzione della caldaia della residenza Dal Pozzo ed avviate le manifestazioni di interesse per i due interventi elettrici presso le sale studio.

La realizzazione effettiva dei 4 interventi è prevista per l'anno 2019.

Nel campo degli impianti termici è stata sostituita la caldaia per la produzione dell'acqua calda sanitaria a servizio della mensa di Alessandria, intervento necessario in seguito a rottura improvvisa: nel corso dell'intervento si sono anche apportate migliorie all'impianto, importanti per limitare ulteriori guasti e disservizi nel futuro. Presso le sedi Residenza Cavour e Residenza San Liborio 2 sono state apportate importanti modifiche impiantistiche, volte a migliorarne il funzionamento, la resa e la capacità di rispondere a d eventuali guasti (opzioni di funzionamento equilibrate, distribuzione attività fra le caldaie a disposizione).

Nell'ambito degli impianti e dispositivi antincendio si sono eseguite le implementazioni necessarie all'impianto allarme sonoro della Residenza Cappel Verde 1; gli interventi a progetto sono stati eseguiti con le imprese aggiudicatrici delle manutenzioni ordinarie e straordinarie elettriche ed antincendio; a conclusione lavori sono state eseguite le misure acustiche a comprova della bontà dell'intervento: le stesse hanno avuto esito positivo. Sempre nell'ambito della sicurezza antincendio sono stati necessari importanti interventi per il mantenimento degli standard minimi di sicurezza: la sostituzione di centraline antincendio non più funzionanti (Residenza Palazzo Stemmi e complesso Verdi 26) è stata comprensiva degli approfondimenti impiantistici necessari per un corretto ripristino degli impianti, che per il complesso Verdi 26 sono stati particolarmente impegnati, onerosi e di lunga durata (completamento del ripristino con migliorie nel 2019). Particolare attenzione è stata posta ai controlli delle luci di emergenza e si sono registrate, nel corso dell'anno, le sostituzioni di 275 corpi lampada.

ATTIVITÀ SPECIFICHE SVOLTE NELL'AMBITO FONIA E TRASMISSIONE DATI

Oltre alla normale manutenzione, analisi, verifiche e monitoraggio degli apparati esistenti presenti nelle diverse strutture e del sistema VoIP è proseguito il programma di costante aggiornamento degli apparati per migliorare il servizio, specie in wi-fi, agli studenti. E' inoltre sempre stata monitorata l'offerta commerciale dei vari operatori al fine di ottenere tariffe sempre migliori e con performance standard o migliorative.

Attività importante svolta è stata la partecipazione attiva alla programmazione e progettazione delle reti Wi-Fi presso le sedi individuate dal CdA dell'Ente, ad essa è seguita l'assistenza ed il coordinamento nella realizzazione.

In particolare le attività svolte hanno riguardato:

- progettazione cablaggio finalizzato a installazione Wi Fi residenze Cappel Verde e San liborio
- upgrade Access Point sale studio;
- progettazione e realizzazione rete dati per nuova sala studio Gallari;
- progettazione e realizzazione ponte radio con Università del Piemonte Orientale per fruizione connettività della residenza Castalia;
- ottimizzazione armadio rack residenza Saracco con installazione nuovo UPS, secondo prescrizione RSPP;