



**Azienda Regionale per il
Diritto allo Studio Universitario della Toscana**

**PIANO DI ATTIVITA'
2023 – 2025**

INDICE

PREMESSA

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 ATTIVITA' 2021: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

1.2 VINCOLI E RISORSE

1.2.1 VINCOLI NAZIONALI E REGIONALI DELLA SPESA

1.2.2 IL QUADRO DELLE RISORSE TRASFERITE

1.2.3 RISORSE PER INVESTIMENTI

1.3 LINEE STRATEGICHE PER LA DEFINIZIONE DEL PQPO 2023

2. IL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LA SICUREZZA

3. I SERVIZI AZIENDALI

I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2022 SATISFAZIONE SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI

3.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI E SERVIZI AGGIUNTIVI

3.1.1 IL CONCORSO A.A. 21/22

3.1.2 IL CONCORSO A.A. 22/23

3.1.3 ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI FINANZIATI CON TRASFERIMENTI REGIONALI PER BORSE DI STUDIO

3.1.4 ALTRI SERVIZI A STUDENTI NON FINANZIATI DA TRASFERIMENTI BORSA DI STUDIO

3.1.5 EFFETTI ECONOMICI PREVISTI INTERVENTI 2023

3.1.6 DSU ORGANISMO INTERMEDIO: LE ATTIVITA'

3.1.7 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2023-25

3.2 RESIDENZE

3.2.1 L'ANDAMENTO DELLE CONVOCAZIONI DELL' A.A. 21/22

3.2.2 IL SERVIZIO PER L'A.A. 22/23

3.2.3 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2023-25

3.3 RISTORAZIONE

3.3.1 L'ANDAMENTO 2022 E LA PREVISIONE 2023

3.3.3 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2023-2025

4. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E LE RISORSE UMANE

CONCLUSIONI

PREMESSA

Il 2022 è stato l'anno di ritorno alla cd. "normalità" dopo i due precedenti contrassegnati pesantemente dalla pandemia da Covid 19: il 31 marzo si è concluso senza proroghe lo Stato di Emergenza nazionale e gli Atenei della Toscana hanno lentamente ripreso le ordinarie attività didattiche in presenza con una definitiva regolarizzazione dall'inizio dell'Anno Accademico 2022/2023.

La conseguenza diretta del ritorno alla didattica tradizionale è stato il progressivo riallineamento ai livelli pre-pandemici dell'erogazione dei servizi DSU ed in special modo ai numeri di accessi 2019 (98%) presso le mense universitarie della Regione.

Il conflitto Russo-Ucraino benché su piani diversi rispetto alla pandemia ha causato indirettamente fatti altrettanto rilevanti per l'attività del DSU quali i notevoli incrementi dei livelli di costo, riferiti soprattutto all'aumento dei costi energetici e comunque all'inflazione abnormemente crescente, tali da rendere difficilmente sostenibili i tradizionali interventi a sostegno del Diritto allo Studio Universitario in Toscana.

I due principali eventi succitati, il ritorno alle presenze pre-pandemiche e l'aumento dei costi, hanno influito direttamente sulla situazione economica aziendale anche in ragione di una previsione di Bilancio, quella del Previsionale 2022 approvato in gennaio, che non teneva conto delle due condizioni.

In tale contesto macroeconomico si inseriscono due misure importanti per la finanza aziendale, una di provenienza nazionale volta ad accompagnare le risorse PNRR data dal Decreto Ministeriale n° 1320 del 17 dicembre 2021 che introduce importanti modifiche degli importi e dei requisiti per l'ottenimento dei benefici primari, l'altra da delibera della Giunta Regionale n° 1376 del 20 dicembre 2021 che, riducendo i trasferimenti diretti nel capitolo "*contributi regionali per borse di studio e servizi aggiuntivi agli studenti universitari*" per le annualità 2022-2024 assume la decisione di inserire la misura "*Borse di studio per il DSU nell'ambito degli strumenti di programmazione del POR FSE+ 2021-2027*".

Le due misure, seppur accompagnate da successivi correttivi di carattere interpretativo, conducono l'Azienda su nuovi binari di finanziamento e organizzazione del principale intervento monetario, le Borse di Studio.

In ultimo, la decisione del Consiglio di Amministrazione supportata dalla Direzione aziendale di non inserire nel Bando Borse ed Alloggi 2022/2023 i posti letto ubicati in strutture ancora prive di C.P.I. ha determinato assetti ed azioni volte sia all'ottenimento dei requisiti suddetti sia alla provvisoria sostituzione degli stessi con eventuali altri reperiti direttamente sul sempre più difficile mercato privato degli affitti che dalla fine della pandemia ha registrato picchi di incremento difficilmente sostenibili da un ente pubblico oltre che dalla grande platea studentesca dei fuori sede sui tre Atenei che trovano condizioni economiche insormontabili alle esigenze abitative.

Gli uffici aziendali dopo una attenta riorganizzazione operata sulla base delle esigenze sopradescritte (soltanto a titolo esemplificativo, dalla creazione di un unico ufficio regionale sugli Interventi Monetari più aderente alle esigenze emergenti alla realizzazione di nuovi centri di responsabilità per la gestione del patrimonio immobiliare e l'ottenimento delle Certificazioni necessarie allo svolgimento delle attività alberghiere, alla creazione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico con una funzione Comunicazione Social dedicata all'utenza studentesca) ha intrapreso percorsi netti e celeri verso i nuovi obiettivi.

Si inseriscono in questa ottica la messa a disposizione per il 2023 di n°394 alloggi sostitutivi per studenti universitari, l'aumento del contributo affitto a 4.200 € all'anno (50 € in più al mese per alloggio privato contrattualizzato), l'ottenimento dei CPI delle Residenze Don Bosco, Bandini, Cipressino, San Gallo, Varlungo, Nettuno, Ex Aedes, Laschi.

Nell'anno 2022 peraltro si è iniziata un'azione di "recupero di valore" della residenzialità universitaria attraverso l'assunzione di specifici obiettivi volti allo sviluppo della cittadinanza studentesca per i residenti DSU vincitori di posto alloggio : l'apertura di canali culturali cittadini, la collaborazione con gli Atenei per l'assistenza sanitaria presso il domicilio degli studenti iscritti, la partecipazione alle Convenzioni sul T.P.L., l'avvio di progetti di "ascolto" dei nostri residenti per problematiche e questioni legate al vissuto personale che possano ostacolare il profitto negli studi intrapresi.

A tale attività si affiancheranno nel 2023 analisi sulla perdita dell'alloggio per motivi di merito da parte degli studenti residenti volte a comprendere l'opportunità di azioni di tutorato didattico all'interno delle nostre strutture.

Le azioni sopradescritte potranno raggiungere gli obiettivi prefigurati attraverso il completamento delle assunzioni di cui al Piano dei Fabbisogni 2022-2024 approvato in maggio 2022 che dopo un decennio di riduzione progressiva della forza lavoro aziendale (in parte dovuta al blocco del turn-over nazionale della P.A.) stabilisce un percorso di ritorno ad una normalità di comparto, sebbene in ritardo di qualche anno e con i tempi delle procedure pubbliche di selezione, prevedendo per il

biennio successivo n° 54 assunzioni in tutti i comparti aziendali ed alle misure formative programmate per il prossimo triennio che arresti il deficit di competenze accumulato su una dotazione organica ormai anagraficamente appesantita.

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 ATTIVITA' 2022: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Di seguito si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2022, alla data di stesura del presente Piano:

Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi

- **Tpl sede Pisa a partire dall'a.a. 2022/23**
- **Implementazione al concorso borse di studio nuovi criteri previsti dal decreto ministeriale n. 1320 del 17/12/2021**

Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare

- **Stesura e condivisione del Piano di Razionalizzazione Immobiliare;**
- **Presentazione domande di cofinanziamento legge n. 338/2000 per l'intervento di efficientamento energetico della residenza universitaria Fascetti di Pisa e per l'intervento di rifunzionalizzazione ed efficientamento energetico della residenza universitaria Tolomei di Siena;**
- **Definizione di un crono programma di attività per la messa a norma di tutte le strutture entro il 2024;**
- **Affidamento n. 8 incarichi progettazione CPI** (Ru Fontebranda, Ru Rosellini, Ru Tognazza, RU XXIV Maggio, Ru San Miniato I, San Miniato Lotto 2, RU Caponnetto, RU Bandini);
- **Ottenimento CPI per attività "alberghiera" (n.66) RU Don Bosco, Bandini, Cipressino, San Gallo, Varlungo, Nettuno, Ex Aedes, Laschi;**
- **Ottenimento CPI per attività "centrale termica"(n.74) di tutte le residenze gestite;**
- **Acquisizione 30 posti letto (40 dal 2024) presso la Residenza "Camplus" Firenze (Legge 338/2000);**
- **Locazione sui tre territori sedi di Ateneo di n° 356 posti letto sostitutivi di altrettanti situati in strutture sottoposte a progettazione lavori per ottenimento CPI.**

Incrementare la qualità dei servizi

- **Indice Medio di qualità percepita dagli studenti alloggiati 2022 lievemente superiore al 2021;**
- **Campagna di informazione borse di studio 2022/23 in collaborazione con GiovaniSì (la campagna di influencer marketing promossa da Regione Toscana - Giovanisì) e DSU sui canali social di Giovanisì, ha ottenuto il Premio tematico Enti Locali 2022 nell'ambito del concorso Smartphone d'Oro, il primo premio italiano dedicato alle migliori esperienze di**

comunicazione e informazione digitale di enti e aziende pubbliche ideato e curato dall'Associazione PA Social);

- **Introduzione di un Menù Toscano Sostenibile presso i ristoranti a gestione diretta;**
- **Consolidamento Sistema Qualità attraverso la revisione delle procedure e la definizione di specifici target per ogni procedura identificata al fine di monitorarne l'andamento** (e il cui esito sintetico del monitoraggio annuale andrà a confluire nella performance organizzativa dell'Azienda);
- **Completamento Indagine stress lavoro correlato e individuazione azioni correttive** (fra cui lo sportello di ascolto per i dipendenti);
- **Riorganizzazione Aziendale - deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 7/22 del 7 marzo 2022 recante la "Definizione della nuova macrostruttura organizzativa dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario: approvazione" ;**
- **Implementazione Piano Fabbisogni 2022-2024;**
- **Attivazione della piattaforma Concorsi Smart / INPA per le candidature alle selezioni di personale bandite dall'Azienda;**
- **In tema di accessibilità degli strumenti informatici da parte dei soggetti con Disabilità, implementazione sul sito istituzionale un widget che consente di migliorare l'esperienza d'uso nella fruizione dei contenuti oltre all'inserimento di un meccanismo di feedback per la segnalazione di eventuali criticità sul sito web, sui Portali e sulle APP dell'Azienda;**
- **Attuazione dei principi "one only" e "privacy by default". Standardizzazione della modulistica e form digitali del Portale studenti.**

In merito alle attività programmate preme evidenziare :

- il ritardo nel collaudo (successivo alla chiusura lavori) della Residenza San Cataldo;
- la mancata stipula delle convenzioni a.a. 21/22 per l'Attivazione Assistenza Sanitaria Studenti Fuori Sede;
- la mancata stipula per l'agevolazioni al Trasporto Pubblico Locale presso la sede di Siena.

1.2 ALTRE ATTIVITA' 2022: PROGETTI E TRANSIZIONE DIGITALE

- Approvazione del Piano Integrato di Amministrazione e Organizzazione;
- Accoglimento della richiesta di adesione all'iniziativa "Competenze Digitali per le P.A." del Dipartimento della Funzione Pubblica (finanziato dall'Unione Europea) attraverso la quale verranno erogati a tutti i dipendenti, corsi di formazione mirati per l'accrescimento delle conoscenze inerenti le tecnologie della comunicazione e dell'informazione, la tutela dei dati personali, l'informatica giuridica, la sicurezza informatica;
- Su indirizzo del Consiglio di Amministrazione sono stati promossi interventi specifici per la popolazione ucraina colpita dal conflitto: alla trasferta a Varsavia per portare un contributo umanitario sono seguiti l'attribuzione del servizio mensa gratuito ai profughi ucraini e la collocazione a titolo gratuito degli stessi presso le residenze universitarie per il periodo necessario affinché le istituzioni preposte individuassero soluzioni definitive;

- Attivati due accordi di collaborazione presso le città di Friburgo ed Helsinki al fine di condividere esperienze e best-practices in tema di sostenibilità ambientale ed alimentare, sicurezza informatica, servizi agli studenti.

1.2 VINCOLI E RISORSE

1.2.1 VINCOLI NAZIONALI E REGIONALI DELLA SPESA

Il Documento di economia e finanza regionale 2023 come aggiornato dal Consiglio RT con deliberazione n. 22 dicembre 2022, n. 110 "Nota di aggiornamento al documento di economia e finanza regionale (DEFR) 2023" nella sezione *Indirizzi agli enti dipendenti* dispone i vincoli di spesa per il futuro triennio, sostanzialmente invariati rispetto a quanto disposto per il triennio 2022-2024. Per ogni dettaglio si rimanda alla Relazione al conto economico previsionale 2023-2025.

1.2.2 IL QUADRO DELLE RISORSE TRASFERITE

I nuovi criteri introdotti DM 1320 del 17 dicembre 2021 come recepiti da RT con DGRT 779/22 del 4 luglio 2022 determinano un notevole fabbisogno aggiuntivo per la copertura degli interventi monetari a partire dall'a.a. 22/23 (+13,1 milioni di euro).

Tale fabbisogno aggiuntivo trova copertura, come dettagliatamente esposto nel proseguo del presente capitolo, nelle risorse trasferite regionali e statali, inclusi i residui FIS che si stimano al 31.12.2022 nonché nelle risorse proprie accantonate in sede di chiusura del bilancio d'esercizio 2021 a Fondo Borse di Studio.

Per quanto riguarda i concorsi a.a. 22/23 la deliberazione della Giunta Regionale n. 1559 del 27 dicembre 2022 ha assegnato per l'anno 2023 le seguenti risorse:

- a) € 15.600.000,00 per "**Tassa Regionale**"
- b) € 3.000.000,00 per "**POR FSE+2021/27 - contributo borse di studio**".

Il contributo regionale per borse di studio dall'anno 2023 è stato sostituito con le risorse POR FSE 2021/27, la cui disponibilità di budget complessiva per la misura "Contributo borse di studio" è pari ad € 20.686.335,00 utilizzabile sino ad un massimo annuo disponibile di euro 6.895.445,00 (*DGR 1016 del 12 settembre 2022 si veda nota Direttore del Settore Diritto allo studio universitario e sostegno alla ricerca del 17 novembre inserita al protocollo aziendale n. 32744/22*). Si evidenzia che le risorse relative al contributo regionale per borse di studio stanziato per l'anno 2023 sul bilancio RT 2022-2024, pari ad € 5.175.000,00, sono state con il bilancio regionale 2023-2025 stanziato sul capitolo spese di funzionamento.

Per quanto riguarda i trasferimenti correnti del "**Fondo Integrativo Statale**" (FIS) in base al riparto FIS 2022 saranno erogati dal MUR direttamente all'Azienda DSU euro 23.630.768,49 oltre risorse PNRR 2022 pari ad € 18.173.869,66 destinati alla copertura delle borse di studio a.a. 2022/23. Le maggiori risorse derivanti dal PNRR sono destinate alla copertura degli incrementi del valore degli interventi disposti dal DM 1320 del 17 dicembre 2021 e recepiti da RT con DGRT 779/22 del 4 luglio 2022.

Per la copertura del costo delle borse a.a. 2022/23 l'Azienda dispone del Fondo Borse di Studio accantonate dall'Azienda in sede di bilancio d'esercizio 2021 e vincolate all'a.a. 22/23 (pari ad € pari ad € 2.954.619,85) sia delle risorse residue FIS dell'anno precedente pari a oltre 3,2 milioni di euro (considerati anche i maggiori accertamenti per tassa DSU del 2022 assegnati con DGRT 1558 del 27/12/2022).

Le risorse complessive per le borse di studio e servizi aggiuntivi risultano :

RISORSE REGIONALI BORSE DI STUDIO	a.a. 2022/2023	a.a. 2021/2022	var
risorse regionali borse di studio e servizi aggiuntivi		11.875.000,00	-11.875.000,00
POR FSE 2021/27	3.000.000,00	0	3.000.000,00
Tassa regionale DSU	15.600.000,00	15.600.000,00	0,00
F.I.S. (anno corrente)	23.630.768,49	23.829.906,58	-199.138,09
PNRR (anno corrente)	18.173.869,66		18.173.869,66
FONDO BORSE DI STUDIO vincolato a.a. 22/23	2.954.619,85		2.954.619,85
F.I.S. (eccedenze anno precedente-risconto)	3.241.513,38	4.845.505,50	1.350.627,73
TOTALE RISORSE PER BORSE DI STUDIO	66.600.771,38	56.150.412,08	10.450.359,30

Il complesso delle risorse vincolate a borse di studio permette di finanziare tutte le graduatorie del bando 22/23, i servizi aggiuntivi per il trasporto pubblico destinati ai borsisti, l'eventuale attivazione di interventi per la contribuzione per l'assistenza sanitaria, e prevedere risorse FIS eccedenti da destinare all'anno accademico 23/24 per 2.934.262,24.

Per le annualità 2024 e 2025 le risorse POR FSE 2021/2027 destinate a borse di studio e assegnate con la sopracitata DGRT 1559 del 27 dicembre 2022 sono state integrate con la DGRT n. 76/23 del 30 gennaio 2023 "Azienda DSU - Integrazione fondi PR FSE +2021/27 a copertura delle borse di studio annualità 2024 e 2025". Le risorse assegnate, unitamente ai residui FIS, permettono di coprire gli interventi relativi agli a.a. 23/24 e 24/25 (costi interventi ipotizzati pari a quanto previsto per l'a.a. 22/23 e considerate costanti le restanti risorse, FIS e PNRR).

Con deliberazione GRT n. 1559 del 27 dicembre 2022 sono state assegnate per l'anno 2023 **trasferimenti relativi alle spese di funzionamento e di gestione** pari ad € 19.475.000,00. Rispetto all'esercizio 2022 si registra un incremento pari ad € 1.223.000,00 (si ricorda che la DGRT n. 1209 del 24/10/2022, modificando il quadro delle risorse assegnate ad ARDSU per il 2022 con DGR 1376 ha incrementato per l'annualità 2022 i trasferimenti per funzionamento per euro 3.952.000,00 per mezzo della contestuale diminuzione per lo stesso importo dei fondi regionali destinati alla copertura delle borse al fine del raggiungimento dell'equilibrio di bilancio per l'anno 2022).

Per il funzionamento l'Azienda potrà contare per l'esercizio 2023, oltre che sui propri ricavi commerciali, sulle trattenute borse di studio per servizi mensa e alloggio.

Per quanto riguarda le trattenute da servizio ristorazione si prevede un significativo incremento per l'anno 2023: infatti se per l'a.a. 20/21 furono erogati contributi disagi mensa (a riduzione delle trattenute) per 4 mensilità e nel bando 21/22 furono diminuite le trattenute mensa per circa 2 mensilità, il bando a.a. 22/23, in coerenza agli indirizzi regionali disposti con DGRT n.799/22 del 4 luglio 2022, ripristina il valore della mensa ai valori dell'a.a. 20/21.

Nonostante l'incremento del numero dei vincitori (+139) si registrano minori trattenute per recuperi da servizio alloggio principalmente dovuti:

- al maggior numero delle domande di contributo affitto pervenute entro il mese di dicembre 2022 (I° rata a.a. 22/23), *che si ipotizza riconducibile principalmente al ritorno in presenza degli studenti fuori sede oltre che ai minori posti letto disponibili;*
- alla maggiorazione dell'importo mensile previsto (€ + 50 mensile rispetto all'a.a. precedente).

Tali variabili determinano un incremento rispetto all'a.a. precedente della previsione di erogazioni a titolo di contributo affitto (+52% rispetto all'a.a. 21/22).

Per le annualità 2024-2025 i trasferimenti relativi alle spese di funzionamento assegnati sono pari ad € 14.900.000,00 (- € 4.575.000,00 rispetto al 2023), risultando insufficienti alla copertura dei costi di funzionamento in particolare nel caso in cui non si registrasse nessuna diminuzione dei costi energetici a seguito dell'auspicabile miglioramento dello scenario internazionale. Nonostante il fabbisogno risulti decrescente nel prossimo biennio, in relazione ai minori costi derivanti dalla piena disponibilità dei posti alloggio a seguito della conclusione dei lavori di messa a norma, a parità di scenario inflazionistico e/o in assenza di trasferimenti regionali aggiuntivi, il pareggio delle annualità 2024 e 2025 può essere oggi ipotizzabile attraverso la contrazione del livello dei servizi erogati. Per ogni dettaglio si rimanda alla Relazione al Conto economico Previsionale 2023-2025.

1.2.3 RISORSE PER INVESTIMENTI

Si ricorda che, il Consiglio Regionale, con Deliberazione 91 del 9 novembre 2022 "Approvazione del bilancio d'esercizio 2021 dell'Azienda regionale per il diritto allo studio universitario della Toscana", ha disposto l'assegnazione dell'utile 2021 a favore dell'Azienda DSU, destinando € 1.659.086,81 per la realizzazione degli interventi di investimento inseriti nella II° variazione al PDI 2022-2024 (Delibera Cda n. 60/22) fra cui si evidenzia € 1.189.086,81 destinati a lavori di adeguamento edili e impiantistici per l'ottenimento dei cpi nelle varie residenze.

In merito alle risorse per investimento per il triennio 2023-2025 l'Azienda non ha ricevuto alcuna informazione in merito a potenziali trasferimenti aggiuntivi rispetto alle risorse disponibili o a recenti disposizioni per trasferimenti vincolati a specifici interventi.

Preme evidenziare che l'assenza di risorse trasferite da R.T. per investimenti 2023-2025 pone numerosi vincoli alle attività di manutenzione e messa a norma delle strutture e della manutenzione conservativa del patrimonio e sviluppo della strumentazione funzionale ad approntare i servizi aziendali. Nella programmazione degli investimenti 2023-2025 le risorse proprie della Riserva ammortamenti 2023 (*autofinanziamento previsto "Direttive agli enti dipendenti in materia di documenti obbligatori che costituiscono l'informativa di bilancio, principi contabili, modalità di redazione e criteri di valutazione" di cui alla Deliberazione della Giunta R.T. n. 496 del 16 aprile 2019*) riescono infatti a coprire il fabbisogno solo degli interventi di messa in sicurezza ritenuti prioritari per l'anno 2023. Per il completamento del piano di interventi straordinari per l'adeguamento alla normativa antincendio, previsto entro la fine del 2024, occorrono ulteriori risorse pari a 1,2 milioni di euro. A tale fabbisogno occorre aggiungere le risorse necessarie alla *ciclica* manutenzione straordinaria delle strutture nonché per la sostituzione delle attrezzature e strumentazioni funzionali all'erogazione dei servizi, inclusa l'infrastruttura e la dotazione informatica.

1.3 LINEE STRATEGICHE PER LA DEFINIZIONE DEL PQPO

Di seguito, si enunciano gli ambiti strategici entro i quali saranno definiti gli obiettivi del Piano della Qualità della Prestazione per l'anno 2023 e che dovranno essere pertanto trasformati in risultati attesi in termini di soddisfazione degli *stakeholders* e di qualità percepita.

Per il triennio 2023-2025 in continuità con l'anno precedente la definizione degli obiettivi è fortemente indirizzata ad incrementare i livelli di soddisfazione degli utenti e i livelli di sicurezza dei servizi erogati. Contemporaneamente l'Azienda è impegnata a recuperare l'efficienza della gestione, ed assicurarne la sostenibilità economica e del sistema "amministrativo-gestionale" nel medio-lungo periodo.

Il raggiungimento di tali indirizzi comporta necessariamente il completamento di una serie di interventi di investimento nonché lo sviluppo di nuovi modelli organizzativi flessibili al mutare degli scenari esterni.

Con riferimento alle linee strategiche e più in generale ai contenuti del presente documento il Consiglio di Amministrazione definirà gli obiettivi strategici PQPO e per ogni Area aziendale, ed

a "a cascata" saranno definiti ed assegnati gli obiettivi di ogni Servizio funzionali al raggiungimento della strategia.

Nello schema seguente, si riporta una schematizzazione delle Linee Strategiche 2023-2025:

LINEE STRATEGICHE 2023-2025		
N	PROSPETTIVA	DEFINIZIONE
1	STUDENTI	<p>GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DSU E IL VALORE DEGLI INTERVENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo servizi aggiuntivi: estensione TPL e assistenza sanitaria sede Siena, coinvolgimento Università nell'offerta "Cerco Alloggio" • Sviluppo residenzialità mediante interventi volti alla maturazione di una "cittadinanza" studentesca e attivazione di percorsi di tutoraggio all'interno delle Residenze Universitarie. • Potenziare la comunicazione/informazione benefici e servizi del DSU sul territorio anche in sinergia con altre istituzioni
2	STUDENTI/R. T.	<p>OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenziamento controllo accessi Residenze Universitarie • Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa" - Migliorare la capacità attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutentivo delle strutture secondo quanto programmato • Apertura S. Cataldo • Il miglioramento nella gestione degli immobili, anche attraverso interventi sul risparmio energetico nonché attraverso il nuovo contratto di manutenzione integrata
3	PROCESSI INTERNI/ STUDENTI	<p>INCREMENTARE LA QUALITA' DEI SERVIZI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completamento assunzioni programmate 2022-2024 • Banca delle Idee - Studenti e Stakeholders • Sviluppo sostenibilità ambientale dei Servizi - Toscana Carbon Neutral • Univocità interazione Studente/Azienda • Riqualificazioni strutturali (S. Agata, Cammeo) e ricerca nuovi spazi distributivi • Facilitare l'accesso al servizio ristorazione (dematerializzazione tessera, eliminazione del contante, sistemi di prenotazione, sistemi tariffari "flessibili")
4	ECONOMICA FINANZIARIA	<p>GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione integrata delle attività funzionali al servizio abitativo: verifica ed implementazione prime strutture interessate. • Sviluppo e ricerca modalità di finanziamento (sponsorizzazioni, compartecipazione ai costi, etc.) • Incremento controlli di reddito su beneficiari • Potenziamento strumenti monitoraggio Istituti e Scuole (Iscritti scuole e istituti universitari ed incassi PagoPa). • Riduzione costi generali e amministrativi (utilizzo sedi)

2 IL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LA SICUREZZA

Nel primo trimestre 2022 è stato presentato al Consiglio d'Amministrazione un diagramma di Gantt con le tempistiche relative alle attività tecniche e agli interventi necessari per l'ottenimento del certificato di prevenzione incendi, edificio per edificio per le tre sedi territoriali. Delle 37 Residenze Universitarie analizzate risultavano non adeguate 20: nel diagramma si è stimato di completare tutte le attività necessarie nel triennio 2022-23-24.

Come primo atto per la realizzazione del programma stabilito, sono stati affidati a professionisti esterni i servizi tecnici per la Progettazione Definitiva, Esecutiva, Direzione dei Lavori, Coordinamento della Sicurezza in fase di Progettazione e di Esecuzione, nonché le Prestazioni necessarie al conseguimento del titolo autorizzativo all'esercizio dell'attività, dei lavori di adeguamento alle norme di prevenzione incendi per n.8 Residenze Universitarie (per un totale di circa € 530.000,00 di incarichi professionali): *Caponnetto, Rosellini, San Miniato Lotto 1, San Miniato Lotto 2, XXIV Maggio, La Tognazza, RU Bandini, San Marco*.

Tutti i servizi affidati sono stati avviati con formale consegna delle prestazioni e di questi:

- quattro sono in fase di completamento della progettazione definitiva (*Caponnetto, Rosellini, San Miniato 1, San Miniato 2*);
- tre sono in fase di progetto esecutivo dopo l'ottenimento del parere favorevole del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco e la verifica del progetto definitivo (*XXIV Maggio, La Tognazza, San Marco*);
- uno (*RU Bandini*) risulta terminato dopo aver eseguito progetto definitivo, esecutivo, lavori di adeguamento e avendo presentato la SCIA ANTINCENDIO (*l'atto conclusivo dell'iter di adeguamento*).

Prima dell'assegnazione dei nuovi posti alloggio per l'anno accademico 2022-23, anche la RU Laschi di Arezzo è stata adeguata alle norme di prevenzione incendi tramite lavori di sostituzione della centrale termica.

Inoltre, da aprile 2022, si è dato seguito allo svolgimento di alcune pratiche già in corso:

- per *Don Bosco* è stata presentata la SCIA ANTINCENDIO a fine lavori;
- per due RU (*Fascetti e Mariscoglio*) è stato presentato il progetto di adeguamento al Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco ottenendo il parere favorevole;
- due progetti esecutivi sono in corso di validazione (*Calamandrei e Mariscoglio*);
- per la RU Fontebranda si è svolta la gara di affidamento dei lavori, che inizieranno a gennaio 2023.

Infine preme precisare che è in fase di completamento una procedura ad evidenza pubblica per la stipula di un accordo quadro di lavori, suddiviso in 3 lotti, per la contrattualizzazione degli interventi mancanti in corso di progettazione.

Sono in fase di valutazione tecnico/economica alcuni interventi volti alla riduzione di consumi energetici e/o migliorare la sostenibilità o diminuire l'onere manutentivo delle strutture, quali ad esempio il re-lamping di impianti di illuminazione interni o esterni utilizzati per molte ore, la sostituzione di celle frigorifere che usano vecchi gas refrigeranti con altre più performanti o la sostituzione di apparecchiature di mensa con altre meno energivore o che richiedono meno manutenzione.

E' in fase terminale il contratto di manutenzione in atto ed in fase di start-up il nuovo contratto che entrerà a regime nel 2023. E' in fase di definizione il nuovo modello organizzativo della struttura di gestione e controllo della manutenzione.

Sono in corso le fasi di verifica e collaudo dell'immobile di San Cataldo ed è in procinto di iniziare la consegna degli arredi. Si prevede di ottenere le prime disponibilità degli alloggi a partire dal mese di febbraio.

Si segnala inoltre che nel corso dell'anno 2022 la Direzione, al fine di migliorare la sicurezza degli immobili e l'accoglienza degli studenti alloggiati, in attesa di individuare e predisporre misure tecnologiche avanzate che consentano di contenere i costi di gestione, ha confermato i presidi h24 presso tutte le residenze universitarie non interessate dalla riduzione dei posti letto.

INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2023-25

OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa" - Migliorare la capacità attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutentivo delle strutture secondo quanto programmato

Apertura S. Cataldo

Il miglioramento nella gestione degli immobili, anche attraverso interventi sul risparmio energetico nonché attraverso il nuovo contratto di manutenzione integrata

Riduzione costi generali e amministrativi (utilizzo sedi)

3 I SERVIZI AZIENDALI

I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2022 SATISFATION SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI

Nel corso del 2022 è stata ripetuta, al pari dello scorso anno, la "CUSTOMER SATISFATION STUDENTI ALLOGGIATI" al fine di indagare il livello di soddisfazione degli studenti alloggiati rispetto alla totalità dei servizi erogati dall'Azienda (obiettivo 5 *Customer Satisfaction* degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione) avente come target valore conseguito 2022/valore target 2021 x 100, dove il target è 6,36% ovvero il dato finale del 2021. Il questionario verrà ripetuto anche nel corso del 2023, anche al fine di valutare l'apprezzamento delle azioni messe in atto per il miglioramento dei Servizi Residenze (sviluppo della cittadinanza studentesca) e il Servizio Ristorazione (sostenibilità dei menù).

L'indice Medio di qualità percepita pari alla media ponderata dei punteggi resi dai partecipanti ai quesiti dell'indagine su una scala da 1 a 10 è **6,38**. All'indagine, somministrata nel mese di settembre, hanno partecipato n.883 studenti, che corrispondono al 29% degli studenti invitati a partecipare.

Di seguito si riportano sinteticamente gli esiti, per ogni dettaglio si rimanda alla relativa reportistica dei risultati. Gli esiti della customer, inclusi i numerosi suggerimenti raccolti, hanno contribuito alla definizione delle azioni di miglioramento per il futuro triennio.

SERVIZIO COMUNICAZIONE

Come primo quesito è stato chiesto di dichiarare il canale attraverso il quale sono venuti a conoscenza del servizio alloggio. Anche quest'anno il PASSAPAROLA si conferma il veicolo principale per la circolazione delle informazioni relative al servizio alloggio (41% degli studenti), seguito dal sito istituzionale odi ateneo. Ancora residuali invece vengono dichiarate le informazioni giunte tramite i canali social). Più del 50% degli studenti si dichiara soddisfatto o più che soddisfatto della comunicazione relativa sia al Servizio Alloggio che al Servizio Ristorazione, mentre il 29% esprime la propria insoddisfazione.

SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI

La maggioranza dei partecipanti all'indagine (73%) si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto della Procedura per la richiesta di borsa di studio. Di poco meno netta appare la soddisfazione rispetto alla comprensibilità delle graduatorie, mentre più chiari appaiono i requisiti per l'accesso ai benefici. Confrontando i risultati registrati nel 2021 vi è una sostanziale sovrapposizione dei

risultati. Anche la valutazione del supporto dell'Ente in sede di presentazione della domanda conferma una sostanziale soddisfazione con una quota piuttosto consistente di indifferenti. Il 73% degli studenti dichiara di non aver usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle Residenze Universitarie: la maggior parte di loro ha ricevuto subito l'alloggio, mentre gli altri erano impossibilitati per ragioni legate al contratto di affitto oppure hanno preferito usufruire della possibilità di frequentare a distanza, come specificato spesso nel dettaglio della casistica Altro. Significativo è il 10% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità: rispetto al 2021 si è registrata una riduzione del 5%. Anche con riferimento a questa area di indagine agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e 163 studenti hanno usufruito di questa opportunità: le proposte più ricorrenti riguardano la possibilità di anticipare il pagamento della borsa di studio per sostenere le spese universitarie e di monetizzare il servizio mensa o, con minor frequenza, il servizio alloggio.

SERVIZIO RESIDENZE

In maniera analoga al 2021 circa il 65% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze con particolare riferimento al Servizio Portineria. Sostanzialmente invariata la suddivisione dei gradimenti per ciò che riguarda il servizio di pulizia degli spazi comuni. Al netto del 16% degli indifferenti, costante rispetto al 2021, il numero di insoddisfatti e molto insoddisfatti relativamente al servizio di manutenzione all'interno delle camere aumenta di più di 5 punti percentuali, a scapito dei soddisfatti e dei più che soddisfatti. Sostanzialmente invariato il giudizio, già lo scorso anno estremamente negativo, con riferimento al servizio lavanderia in ragione di una problematica già nota all'Azienda e alla quale si è intervenuti con l'elargizione di un indennizzo a favore di tutti gli alloggiati e con la risoluzione consensuale del contratto in essere con l'attuale fornitore e l'indizione di una nuova gara i cui esiti saranno resi esecutivi nei primi mesi dell'anno 2023. Agli studenti veniva richiesto anche di esprimere un giudizio in merito ai criteri e la procedura per l'assegnazione delle camere singole: come lo scorso anno, circa il 36% si dichiara indifferente a fronte di un 28% di soddisfatti e un 36% di insoddisfatti. In analogia al 2021 lascia abbastanza perplessi il 19% degli studenti che reputa indifferente la propria esperienza all'interno delle Residenze Universitarie, là dove il 60% dei partecipanti si reputa soddisfatto o molto soddisfatto. Anche con riferimento alla gestione del servizio residenze agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e 256 studenti hanno usufruito di questa opportunità: le proposte più ricorrenti riguardano il miglioramento della manutenzione e dello stato degli arredi e degli immobili, la richiesta di maggiore tempestività nel rispondere alle richieste degli studenti, maggiore chiarezza nelle procedure di mobilità per assegnazione delle camere singole. Su tale ultimo aspetto, si segnala che il Servizio Residenze nella parte finale del 2022 ha provveduto a modificare le procedure di assegnazione delle camere singole e doppie con il preciso intento di superare le criticità legate alla comunicazione dei risultati. Molte sono le richieste di maggiore libertà negli accessi di esterni, da inserire ovviamente nel quadro di una sostanziale chiusura nel periodo caratterizzato dalla pandemia e di organizzare le assegnazioni tenendo maggiormente conto degli aspetti logistici legati ai corsi di studio. Si segnala che il Servizio Residenze, con la cessazione del periodo di Emergenza Sanitaria ha ripristinato le ordinarie regole di accesso alle strutture. Alcuni studenti avanzano spunti interessanti quali la programmazione di assemblee periodiche.

SERVIZIO RISTORAZIONE

La quasi totalità degli studenti alloggiati ha frequentato la mensa con una frequenza che per il 76% è "spesso tutti i mesi", a cui si aggiunge il 16% "spesso durante i mesi in cui frequento le lezioni". Solo lo 0.95% scarso dei partecipanti (circa 8 studenti) non usufruisce della mensa universitaria adducendo come motivazione di non aver necessità di mangiare fuori casa. Di contro, in maniera analoga al 2021, coloro che usufruiscono del servizio ristorazione sono motivati dalla vicinanza alla residenza in cui sono alloggiati e alla sede in cui svolgono i corsi. Altra motivazione ricorrente è la compagnia di amici e colleghi. Fra il 23% di coloro che hanno indicato Altro come risposta e hanno compilato il campo testuale prevale nettamente la

gratuità come motivazione o l'impossibilità di cucinare per mancanza di spazi o tempo. Il questionario di rilevazione offriva poi agli studenti la possibilità di valutare alcune caratteristiche delle Mense Universitarie con riferimento a quelle maggiormente frequentate. Nonostante gli sforzi messi in campo dal Servizio Ristorazione gli elementi di criticità rappresentati dagli studenti attengono le stesse variabili sottolineate durante l'indagine del 2021: **QUALITA' DEGLI ALIMENTI SERVITI**: soprattutto con riferimento a Mensa I Praticelli, Rosellini e Carrara; **VARIETA' DEI MENU'**: ad eccezione delle Mense Martiri, Betti, San Miniato e Sant'Agata; **ATTENZIONE A PARTICOLARI ESIGENZE ALIMENTARI E RELIGIOSE**: con l'eccezione di Calamandrei, Betti, Martiri e San Miniato. Agli studenti veniva richiesto se usufruiscono del servizio Prendi e Vai: circa il 60% degli studenti lo utilizza e fra questi la motivazione è da ricondurre alla vicinanza alla Residenza e alla velocità del servizio. Di contro la stragrande maggioranza del restante 40% degli studenti dichiara di preferire mangiare ad un tavolo. L'ultimo quesito posto agli studenti riguardava l'utilizzo del Servizio Tessere, di cui ha dichiarato di essersi avvalso poco più del 40% del campione, in calo rispetto all'indagine svolta nel 2021. Gli studenti si dichiarano soddisfatti o indifferenti rispetto a tutte le variabili di approfondimento: cortesia del personale, copertura giornaliera e della correttezza delle informazioni, sostanzialmente indifferenti rispetto ai giorni di apertura.

3.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI E SERVIZI AGGIUNTIVI

La riduzione del trasferimento regionale per borse di studio non ha comportato alcun effetto sull'a.a. 21/22. Anche la modifica del quadro delle risorse destinate alla copertura dei concorsi (da risorse regionali a risorse PR FSE) a partire dall'a.a. 22/23 non pregiudica il soddisfacimento di tutti gli idonei.

3.1.1 IL CONCORSO A.A. 21/22

Di seguito si riportano gli esiti del concorso borse di studio a.a. 21/22 con riferimento alla graduatoria definitiva ed ai successivi assestamenti fino al 31 agosto 2022.

Vincitori di borsa di studio GRADUATORIA DEFINITIVA	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/21	Anno 2021/22	Var. a.a. 21/22-20/21
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale			
FIRENZE	5.300	5.201	465	5.666	5.482	5.320	-162
PISA	5.845	5.722	404	6.126	5.939	5.409	-530
SIENA	3.457	3.370	370	3.740	3.483	3.091	-392
TOTALE	14.602	14.293	1.239	15.532	14.904	13.820	-1.084

Vincitori di borsa di studio GRAD. ASSESTATI CHIUSURA DI BILANCIO	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/21	Anno 2021/22 (assestato a 31/08/2022)	Var. a.a. 21/22-20/21
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale			
FIRENZE	4.813	4.758	444	5.202	4.961	4.782	-179
PISA	5.302	5.129	378	5.507	5.341	4.951	-390
SIENA	3.287	3.255	356	3.611	3.361	2.980	-381
TOTALE	13.402	13.142	1.178	14.320	13.663	12.713	-950
r assestata / chiusa	-8,22%	-8,05%	-4,92%	-7,80%	-8,33%	-8,04%	

DEFINITIVA A.A. 21/22	TOT. VINCITORI	MONETARIO	INT. DISABILI	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	5.320,00	7.953.980,00	98.000,00	5.551.780,00	6.759.000,00	20.362.760,00
Pisa	5.409,00	7.948.615,00	105.600,00	5.671.335,00	6.904.500,00	20.630.050,00
Siena	3.091,00	4.371.380,00	52.800,00	3.469.810,00	4.668.000,00	12.561.990,00
TOTALE	13.820,00	20.273.975,00	256.400,00	14.692.925,00	18.331.500,00	53.554.800,00
di cui richiedenti alloggio	6.571,00					
ASSESTATA AL 31/08/2022	TOT. VINCITORI	MONETARIO	INT. DISABILI	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	4.782,00	7.202.615,00	96.000,00	4.912.115,00	5.721.000,00	17.931.730,00
Pisa	4.951,00	7.345.665,00	101.600,00	5.133.480,00	6.045.000,00	18.625.745,00
Siena	2.980,00	4.264.990,00	48.800,00	3.349.445,00	4.512.000,00	12.175.235,00
TOTALE	12.713,00	18.813.270,00	246.400,00	13.395.040,00	16.278.000,00	48.732.710,00
di cui richiedenti alloggio	5.866,00					
monetizzazione servizi				- 125.481,96	- 6.694,83	
VARIAZIONE ASSESTATA A DEFINITIVA A.A. 21/22	TOT. VINCITORI	MONETARIO	INT. DISABILI	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	-10,11%	-9,45%	-2,04%	-11,52%	-15,36%	-11,94%
Pisa	-8,47%	-7,59%	-3,79%	-9,48%	-12,45%	-9,72%
Siena	-3,59%	-2,43%	-7,58%	-3,47%	-3,34%	-3,08%
TOTALE A.A. 21/22	-8,01%	-7,20%	-3,90%	-8,83%	-11,20%	-9,00%
di cui richiedenti alloggio	-10,73%					
TOTALE A.A. 20/21	-8,04%	-8,04%		-8,52%	-10,80%	-9,14%

3.1.2 IL CONCORSO A.A. 22/23

Caratteristiche principali del Bando

Il bando per l'a.a. 22/23 è stato redatto in conformità con quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 779/22 del 4 luglio 2022 "Indirizzi all'Azienda regionale DSU per l'erogazione di servizi ed interventi a favore degli studenti universitari – A.A. 2022/23", che ha recepito i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale n. 1320 del 17-12-2021 "Incremento del valore delle borse di studio e requisiti di eleggibilità ai benefici per il diritto allo studio di cui al d.lgs. n. 68/2012 in applicazione dell'art. 12 del d.l. 6.11.2021 n. 152".

Di seguito si sintetizzano le principali novità:

1. Nuovi importi borsa di studio

Il DM ha stabilito nuovi importi minimi di base a cui sono state applicate ulteriori maggiorazioni previste per i seguenti casi:

- ISEE dello studente inferiore al 50% del limite +15%
- Studentesse STEM +20% (La circolare esplicativa 11.05.2022 specifica che non è cumulabile con il +15% per ISEE<50%)
- Studenti con disabilità al massimo +40% in funzione della disabilità (cumulabilità non specificata)
- Studenti con doppia iscrizione + 20% (cumulabilità non specificata)

In ottemperanza alle linee guida regionali è stata applicata la non cumulabilità tra le varie maggiorazioni.

Gli importi di borsa base a cui sono state applicate le maggiorazioni per le varie casistiche sono:

Fuori sede € 6.340,00 (per mantenere lo stesso livello 21/22)

Pendolare € 3.600,00 (arrotondamento)

In sede € 2.490,00 (arrotondamento)

2. Importo borsa per studenti indipendenti

Il DM 1320 prevede lo stesso importo di borsa di studio per gli studenti fuori sede e per gli studenti indipendenti. Agli studenti indipendenti è stato concesso lo stesso importo degli studenti fuori sede pertanto agli studenti con status pendolare o in sede ai quali è applicata unicamente la trattenuta per il servizio mensa la quota monetaria è stata incrementata sensibilmente.

3. Studentesse STEM

Il DM prevede una maggiorazione del 20% dell'importo borsa per le studentesse iscritte ai corsi di laurea della classi STEM (scienze, tecnologia, ingegneria, matematica). Come stabilito a livello generale la maggiorazione non è stata cumulata con le altre previste dal decreto. E' stato invece applicato il criterio degli importi da fuori sede alle studentesse STEM indipendenti. Anche per questa categoria di studentesse si è generato un notevole incremento delle quote monetarie per le pendolari/in sede.

4. Incremento del 20% della borsa di studio agli iscritti a due corsi contemporaneamente

A fronte della possibilità di doppia iscrizione introdotta con L. 33/2022 il DM 1320 prevede una maggiorazione del 20% dell'importo di borsa di studio nel caso in cui lo studente rispetti i requisiti di merito. La condizione di doppia iscrizione è stata dichiarata in domanda di borsa di studio per le verifiche necessarie ad evitare una duplice concessione del beneficio. Considerato che il DM prevede che la maggiorazione è concessa in caso di possesso e mantenimento dei requisiti di merito per l'intera durata di entrambi i corsi che pertanto sarà valutata dopo il 31 maggio per poter verificare il conseguimento del merito per i primi anni.

5. Studenti con disabilità

Il DM 1320 definisce studenti con disabilità gli studenti con riconoscimento di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 1 della legge 104 o con invalidità pari o superiore al sessantasei per cento. L'applicazione di tale requisito ha ampliato in modo significativo la platea degli studenti cui concedere criteri agevolati di merito e importi di borsa maggiorati fino al massimo del 40%. Considerato che il decreto prevede la concessione della maggiorazione in funzione della disabilità di cui lo studente è portatore sono stati previsti importi di borsa maggiorati del 40% per invalidi sopra al 66% e portatori di handicap ai sensi della L. 104/02 art. 3 comma 3 e del 25% per gli handicap L. 104/92 art. 3 comma 1. In considerazione della disponibilità di posti alloggio per l'a.a. 2022/2023, l'assegnazione con priorità del posto alloggio è stata limitata alle invalidità non inferiori al 66% e al comma 3 dell'art. 3 della L. 104/92. I requisiti di merito agevolati sono stati invece concessi a tutte le casistiche

6. Integrazione della borsa di studio per la partecipazione a programmi di mobilità internazionale

Il DM prevede che l'importo mensile dell'integrazione della borsa di studio per lo svolgimento di programmi di studio all'estero è di 600 euro ed è stato adottato. L'importo è quindi più alto rispetto alle due fasce di 480/430 euro su base ISEE previste fino al 21/22. Considerato che il DM ribadisce quanto già stabilito dal DPCM 2001 riguardo al rimborso delle spese di viaggio (massimo 100 euro per mobilità in UE e massimo 500 euro per mobilità extraUE) è stato stabilito che l'anticipo concesso sempre su esplicita richiesta debba rimanere di 900 euro a cui si aggiunge un rimborso forfettario per le spese di viaggio di 100 euro per paesi UE e 300 per paesi extraUE. E' stato introdotto che a fini della concessione dell'integrazione lo studente deve comunicare all'Azienda il rientro definitivo dal programma di mobilità in modo da attivare le verifiche da effettuare presso le Università e Istituti e procedere con la concessione del beneficio.

7. Definizione nuovi parametri ISEE e ISPE

Sono stati adottati i nuovi limiti previsti dal DM (ISEE 24.335,11 ISPE 52.902,43, Nel 21/22 i limiti erano ISEE 23.626,00 ISPE 51.361,00) Evidentemente tale innalzamento ha comportato un ampliamento della platea dei beneficiari.

8. Nuovo requisito per la determinazione della condizione di studente autonomo/indipendente

Il limite di reddito da lavoro dipendente o assimilato è stato innalzato a 9000 euro. Il requisito è stato applicato ma è di natura restrittiva pertanto non ha contribuito all'ampliamento della platea.

9. Documentazione richiesta a studenti ucraini

Per il 2022/2023 si può prevedere la conferma della condizione economica per tutti i borsisti 21/22, anche per le casistiche non ammesse in via ordinaria alla conferma ovvero i primi di magistrale e i quarti anni di ciclo unico, mentre per i nuovi richiedenti può essere richiesta unicamente la dichiarazione sostitutiva valida per gli studenti UE.

Esiti del Concorso A.A. 22/23

Rispetto all'a.a. precedente i vincitori borsa di studio nonché i vincitori alloggio a.a. 22/23 incrementano di circa il 3%

Vincitori di borsa di studio GRADUATORIA DEFINITIVA	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/21	Anno 2021/22	Anno 2022/23	Var. a.a. 22/23- 21/22
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale				
FIRENZE	5.300	5.201	465	5.666	5.482	5.320	5.834	514
PISA	5.845	5.722	404	6.126	5.939	5.409	5.347	-62
SIENA	3.457	3.370	370	3.740	3.483	3.091	3.048	-43
TOTALE	14.602	14.293	1.239	15.532	14.904	13.820	14.229	409

Vincitori alloggio GRADUATORIA DEFINITIVA	a.a. 18/19	a.a. 19/20 (I° e II° bando)	a.a.20/21	a.a.21/22	a.a.22/23	Var. a.a. 22/23- 21/22
Firenze	2.490	2.570	2.436	2.404	2.678	274
Pisa	2.718	2.862	2.705	2.479	2.370	-109
Siena	1.997	2.090	1.938	1.688	1.662	-26
TOTALE	7.205	7.522	7.079	6.571	6.710	139

L'andamento complessivo inverte la tendenza in diminuzione registrata negli ultimi due anni. Tale inversione è determinata esclusivamente dalla sede di Firenze. Sul punto si ricorda l'importante campagna di influencer marketing promossa da Regione Toscana - Giovanisì e DSU sui canali social di Giovanisì per la promozione degli interventi DSU 22/23.

Contributo Affitto A.A. 22/23

Per l'a.a. 21/22 sono stati concessi n.601 contributi affitto a fronte di n.734 richieste presentate per un importo complessivo corrisposto di € 1.287.675,00 e 4.312 mesi di affitto coperti dal beneficio. Per l'a.a. 2022/2023 la campagna di presentazione delle domande si è conclusa il 15/12/22 per gli studenti iscritti ai corsi di laurea e rimane attiva fino al 31/01/23 per gli studenti iscritti ai corsi specializzazione e dottorato di ricerca.

Le domande presentate per l'a.a. 2022/23 sono:

a.a. 22/23 Domande contributo affitto corsi di laurea	Sede
FIRENZE	459
PISA	593

SIENA	327
Totali 22/33	1379
Totali 21/22	734
Var.	+87,87%

la prima rata del contributo sarà erogata nel mese di gennaio 2023. Rispetto alle domande presentate al 15/12/2021 si registra un aumento rispetto all'a.a. 20/21 che sfiora il 90%.

Considerato quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 779/22 "Indirizzi all'Azienda regionale DSU per l'erogazione di servizi ed interventi a favore degli studenti universitari - A.A. 2022/23" in merito ai contributi affitto "in caso di indisponibilità di posto alloggio, ai borsisti fuori sede, vincitori di posto alloggio e percettori di contributo affitto, la possibilità di concedere un contributo monetario aggiuntivo forfettario pari a 100 euro mensili", si prevede di erogare un importo complessivo di circa € 2.630.000, in significativo incremento rispetto a quanto previsto per il concorso a.a. 21/22 ed in sede di preconsuntivo al 31.08.2022 (€ 1.260.600).

Altri Interventi Monetari

Le stime degli altri interventi monetari, che verranno erogati con riferimento all'a.a. 22/23, sono state effettuate con principale riferimento all'a.a. precedente. In fase di monitoraggio infrannuale tali importi saranno adeguati agli esiti dei concorsi e alle domande pervenute.

	A.A. 2021/22 I° variazione 2022	A.A. 2022/23
MOBILITA' INTERNAZIONALE	900.000,00	1.300.000,00
BORSE STUDIO PER SPECIALIZ. E DOTTORANDI	277.590,00	277.590,00
70490 - CONTR STRAORDINARI PORTATORI HANDICAP	14.000,00	30.000,00
TOTALE	1.609.880,00	1.739.400,00

Attività di Accertamento

Anche per l'a.a. 2021/2022 sono stati soggetti a controllo il 25% dei vincitori di borsa di studio iscritti ai corsi di laurea per un totale di 3.204 studenti.

Il campione è stato approvato a gennaio 2022 e le verifiche si sono concluse a giugno 2022 con i seguenti esiti:

Iscritti ai corsi di laurea	TOTALI	%
Pratiche accertate	3.204	
Regolari	2.925	91,29%
Revoche	108	3,37%
Variazione importo borsa	171	5,34%

Il 25% dei vincitori di borsa di studio iscritti a corsi di Dottorato e Specializzazione per un totale di 15 studenti. Il campione è stato approvato a giugno 2022 e le verifiche si sono concluse a luglio 2022 con i seguenti esiti:

Iscritti Dott/Spec	TOTALI	%
Pratiche accertate	15	
Pratiche regolari	11	73,33%
Revoche del beneficio	3	20,00%
Variazione importo borsa	1	6,67%

Il 10% dei beneficiari di riduzione tariffaria mensa per un totale di 26 studenti. Il campione è stato approvato a giugno 2022 e le verifiche si sono concluse a luglio 2022 con i seguenti esiti:

Riduzione tariffa mensa	TOTALI	%
Pratiche accertate	26	
Pratiche regolari	25	96,15%
Revoche del beneficio	1	3,85%
Variazione importo borsa	-	0,00%

3.1.3 ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI FINANZIATI CON TRASFERIMENTI REGIONALI PER BORSE DI STUDIO

In continuità con l'anno precedente la deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 779/22 "Indirizzi all'Azienda regionale DSU per l'erogazione di servizi ed interventi a favore degli studenti universitari – A.A. 2022/23" prevede:

- il rinnovato coinvolgimento dell'Azienda sul sistema di **accesso a tariffa agevolata al trasporto pubblico locale** in area fiorentina e nel favorire convenzioni per le agevolazioni tariffarie nelle aree di Pisa e Siena;
- nell'ambito della promozione di nuovi servizi agli studenti universitari toscani, l'Azienda DSU insieme a Regione Toscana potranno contribuire allo sviluppo di progetti, in collaborazione con le Università, gli enti locali e le Usl competenti per territorio, per **l'assistenza sanitaria a studenti fuori sede** con una particolare attenzione per i vincitori di borsa di studio;
- al fine di supportare gli studenti fuori sede, borsisti e non, nella ricerca e nel reperimento di un alloggio sul mercato privato a costi congrui ed in regola con le norme fiscali, di sicurezza e qualità, trattandosi di un servizio utile alla generalità degli studenti fuori sede iscritti agli Atenei toscani, DSU insieme a Regione Toscana solleciteranno le Università a diventare parte attiva in tale progetto, al fine di garantire continuità e sviluppo nel tempo di una specifica **piattaforma di interfacciamento fra domanda ed offerta abitativa** rivolta agli studenti.

Il servizio trasporto

Convenzione sede di Firenze

La convenzione tra Regione Toscana, Università degli Studi di Firenze, Comune di Firenze e Autolinee toscane spa l'Azienda è stata rinnovata per l'a.a. 22/23, e ha contribuito a garantire la fruizione gratuita del servizio di trasporto locale da parte degli studenti Borsisti, disabili e attivi e regolari di Unifi appartenenti alla no tax area. Il cambiamento del soggetto gestore del servizio del Trasporto ha determinato una rivalutazione delle condizioni di fornitura a fronte del mantenimento dei livelli di finanziamento da parte dell'Università degli Studi di Firenze e dell'Azienda. Per questo al fine di garantire continuità del servizio da settembre 2022 è stato stabilito che la nuova convenzione avesse termine a luglio 2023 in modo da poter valutare la sostenibilità da parte di Autolinee Toscane spa. Il corrispettivo previsto per ARDSU al pari delle precedenti annualità è stabilito in massimo euro/anno 500.000,00. Nell'ottica di garantire la sostenibilità dell'intervento l'Università di Firenze ha stabilito nel proprio Manifesto agli Studi una ripartizione da 48 a 65 euro su base ISEE del contributo aggiuntivo obbligatorio richiesto agli studenti. Anche per per l'a.a. 22/23 la convenzione prevede la verifica degli oneri effettivi a carico del gestore rispetto agli oneri preventivati e nel caso di incidenza economica maggiore la possibilità di procedere alla sottoscrizione di un accordo integrativo o, nel caso di mancato raggiungimento di tale accordo la cessazione anticipata degli effetti della stessa convenzione. In ogni caso gli eventuali oneri aggiuntivi saranno a carico di Università, Regione Toscana e Comune di Firenze. L'esito della verifica dell'incidenza economica della convenzione sarà di fondamentale rilevanza per la conferma di tale intervento. L'abbandono della tecnologia RFID ai fini di verifica (rispetto al precedente gestore) nonché la necessità di procedere con una

registrazione sul portale di AT per poter usufruire del servizio ha comportato alcune criticità alle quali si è posto rimedio attraverso una comunicazione mirata da parte di UNIFI. Come previsto dalla convenzione, agli studenti è stato somministrato un questionario per appurare il livello di utilizzo del servizio i cui esiti saranno analizzati nel mese di gennaio 2023. Il costo annuale previsto per l'a.a. 22/23 è pari ad €500.000,00 di cui € 250.000,00 riferite a studenti borsisti (*dall'a.a. 22/23 il costo riferito ai contributi per i no tax area UNIFI è coperto con risorse proprie/trasferimenti di funzionamento*). Si evidenzia che l'Azienda non ha ricevuto rendicontazione da parte di Unifi del Servizi per gli ultimi due anni accademici e che sta coinvolgendo Regione Toscana al fine di regolare la situazione per i due a.a. precedenti.

Convenzione sede di Pisa

A seguito dell'avvio del confronto iniziato nel 2021 con l'Università degli Studi di Pisa, nel corso del 2022 si è operato a livello direttivo per la definizione dei termini dell'accordo ed è stato intrapreso il lavoro amministrativo per la stesura della convenzione che è stata stipulata nel mese di ottobre 2022. L'accordo ratificato ha consentito di attivare il servizio di trasporto locale a tariffa agevolata per l'a.a. 2022/2023 per gli studenti universitari di Pisa a partire dal 1 novembre 2022 con termine 31 luglio 2023. Gli studenti potranno acquistare abbonamenti mensili per un corrispettivo massimo di euro 19,00 ripartito in base all'ISEE. Il corrispettivo massimo previsto per ARDSU è di euro/anno 63.332,50 euro ed è stimato sull'ipotesi di sottoscrizione di 11000 abbonamenti mensili durante l'anno. La spesa sostenuta sarà determinata con il numero effettivo di abbonamenti mensili sottoscritti dagli studenti. Gli Enti partecipanti corrispondono ad Autolinee Toscane Spa, a titolo di mancati ricavi, per ciascun abbonamento acquistato dagli studenti, la differenza fra il valore nominale dell'abbonamento mensile e il prezzo pagato dagli studenti, fino ad un massimo di €146.300 complessivi. Al raggiungimento di tale importo il gestore trasporti all'enterà gli Enti sospendendo le agevolazioni a meno di autorizzazione scritta da parte degli stessi Enti della disponibilità di ulteriore importo di copertura. La durata effettiva della convenzione, valutabile durante l'anno sulla base della rendicontazione di Autolinee Toscane spa, consentirà di valutare se l'impegno economico sostenuto garantisce un adeguato livello di servizio e conseguentemente se potrà essere confermato l'intervento nei prossimi anni.

Convenzione sede di Siena

Continua l'impegno dell'Azienda, in recepimento degli indirizzi regionali, per replicare convenzioni analoghe per la sede di Siena, pur tenendo conto delle differenze territoriali e dell'impostazione del TPL in tale contesto urbano.

Per tale sede è stato riscontrato a fine 2022 l'interesse dell'Università degli studi di Siena, di Unistrasi e del Comune di Siena ad intavolare nuovamente un confronto sul tema del servizio di trasporto a tariffa agevolata per gli studenti universitari e sono già stati effettuati incontri tra gli organi dei vari enti e la direzione aziendale.

Data la disponibilità delle Università e del Comune si prospetta di poter concludere nel 2023 l'estensione dell'intervento a tutte le sedi universitarie toscane. Il costo previsto a.a. 2022/23 per la convenzione sede Siena è pari ad € 65.000,00.

L'assistenza sanitaria per i borsisti fuori sede

Il servizio per il quale Regione Toscana con i suoi indirizzi ha coinvolto l'Azienda riguarda sostanzialmente gli studenti fuori sede non residenti in Toscana, non coinvolge invece gli studenti stranieri che al momento della richiesta del permesso di soggiorno devono comunque attivare anche l'assicurazione sanitaria.

Per quanto riguarda la sede di Firenze al fine di garantire assistenza sanitaria agli studenti fuorisede è stato stipulato un accordo di collaborazione tra l'Ateneo, la Città Metropolitana, l'USL Toscana Centro e il Comune di Firenze. Sulla base di questo

accordo è stato istituito un ambulatorio, aperto dal lunedì al venerdì per quattro ore giornaliere, per gli studenti iscritti all'Università di Firenze che vivono nel territorio della Città Metropolitana. L'Azienda ha nuovamente manifestato la propria disponibilità all'Università a collaborare finalizzando la propria compartecipazione all'intervento nell'ottica di ampliare di servizi resi agli studenti, con una specifica attenzione beneficiari di borsa di studio.

Per quanto riguarda la sede di Pisa UNIPI ha adottato una soluzione differente che consiste nel chiedere un contributo volontario agli studenti a fronte del quale lo studente dovrebbe poter scegliere un medico di riferimento. L'azienda ha proposto di intervenire all'interno della convenzione al fine di finanziare il contributo degli studenti borsisti).

Per quanto riguarda la sede di Siena UNISI è in corso di definizione la convenzione, alla quale il DSU è chiamato a partecipare, per l'attivazione di un ambulatorio dedicato.

Di seguito è riportato un breve confronto tra i tre accordi sui temi principali basato sul materiale a disposizione:

Nota	Firenze	Pisa	Siena
Enti coinvolti	Università degli Studi Firenze Azienda USL Toscana Centro Comune e Città Metropolitana di Firenze	AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST Università degli Studi Pisa	Azienda USL Toscana Sud Est Università degli Studi di Siena ARDSU Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Siena
Periodo di validità	01/03/2021 – 31/12/2021 rinnovata fino al 31/12/2022	L'attivazione del servizio in via sperimentale è prevista dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022, fatta salva l'eventuale sospensione del servizio stesso in caso di esaurimento dei fondi disponibili ai sensi dell'art. 6. Il presente accordo ha vigenza fino al 31 dicembre 2022 e può essere rinnovato alle stesse condizioni, mediante scambio di corrispondenza a mezzo PEC tra le parti da inviarsi almeno 30 giorni prima della scadenza.	un anno decorrente dalla data della sua sottoscrizione.
Beneficiari	gli studenti fuori sede iscritti all'Università di Firenze che non intendono recusare il proprio medico di medicina generale	studenti dell'Università di Pisa residenti in altre Regioni, che non hanno eletto il domicilio sanitario nella Regione Toscana, e che hanno aderito al servizio	studenti non residenti nella Regione Toscana iscritti all'Università degli Studi di Siena e che decidono di non spostare a Siena il loro domicilio sanitario
Modalità	L'ambulatorio medico offre una presa in carico di assistenza primaria con la possibilità di prescrizione di eventuali approfondimenti diagnostici e/o terapia su ricetta del Servizio Sanitario Nazionale. Casa della Salute viale Morgagni, 33 - Firenze lunedì, mercoledì e giovedì ore 9-12 martedì 15-18 venerdì 15-19 L'accesso è su appuntamento, per prenotare è necessario scrivere una email a ambulatorio.studentiuniversitari@uslcentro.toscana.it oppure chiamare il numero	Al fine di attivare il servizio, la AUSL TNO trasmetterà ad UNIPI l'elenco dei medici di medicina generale della Zona Pisana che hanno aderito al progetto, elenco contenente tutte le informazioni utili, ossia: sede dell'ambulatorio, giorni ed orari di visita, orari di reperibilità telefonica per le richieste di visite a domicilio. UNIPI pubblicherà il suddetto elenco sul proprio sito, nell'area riservata agli studenti e avvierà la raccolta dell'adesione formale al servizio da parte degli studenti. Ogni studente aderente dovrà scegliere uno dei MMG indicato nell'elenco al momento dell'adesione,	un'ora settimanale aggiuntiva rispetto all'orario di ambulatorio dovuto ai sensi ACN, dal lunedì al venerdì; a richiesta dello studente eventuali visite domiciliari; ricevimento degli studenti previo appuntamento, la cui competenza organizzativa rimane in capo all'Azienda Sanitaria tramite un centralino telefonico dedicato;

L'Azienda nel corso del 2023 continuerà a farsi parte attiva affinché si possa garantire ed eventualmente estendere tale intervento agli studenti borsisti. Il costo previsto per l'a.a. 2022/23 per tale intervento è pari ad € 75.000,00.

Servizio di supporto agli studenti per il reperimento di un alloggio sul mercato

"Cercò Alloggio" è una piattaforma informatica *web-based* per la ricerca di alloggio destinata agli studenti universitari della Toscana avviata a giugno 2019 e che è stata resa pubblica, con finalità sperimentale e tramite il sito del DSU Toscana, dal mese di agosto del 2019.

Chiaramente, quanto già ampiamente illustrato in merito all'emergenza sanitaria, con riferimento alla ridotta didattica frontale e, quindi, alla minore presenza degli studenti fuorisede presso le sedi di Ateneo, non ha consentito di verificare a pieno le potenzialità ed i benefici del servizio attivato.

Come disposto dagli indirizzi di cui alla DGRT 779/22, analogamente a quanto contenuto negli indirizzi relativi all'a.a. precedente, "Trattandosi di un servizio utile alla generalità degli studenti fuori sede iscritti agli Atenei toscani, DSU insieme a Regione Toscana solleciteranno le

Università a diventare parte attiva in tale progetto”, durante l’anno 2022 è stato proposto ai Direttori generali delle Università Toscane di mantenere in forma stabile il link alla piattaforma Cerco Alloggio nelle pagine dei loro siti dedicate agli alloggi per studenti, nonché è stato richiesto agli Atenei una manifestazione di interesse alla partecipazione organizzativa ed economica all’eventuale sviluppo della piattaforma e comunque al mantenimento del servizio. Si prevede di stipulare le rispettive convenzioni entro l’anno 2023. Nel corso del 2023 sarà valutata l’opportunità di sviluppare la piattaforma per offrire un supporto specifico ai vincitori alloggio in attesa di assegnazione. Il costo previsto per il servizio per il 2023 è pari ad euro 75.000,00 (dall’a.a. 22/23 il costo riferito ai contributi la piattaforma Cercoalloggio è coperto con risorse proprie/trasferimenti di funzionamento).

La procedura per individuare l’operatore economico a cui affidare il servizio verrà attivata nei primi mesi dell’anno 2023 e fino al 30 giugno p.v. il servizio è affidato all’attuale operatore in proroga tecnica.

Questi in sintesi i dati relativi al servizio “Cerco alloggio” per l’anno 2022.

Report 1: annunci – iscritti - assistenza studenti stranieri

FIRENZE							
PERIODO	INSERIMENTI PROPRIETARI	NUOVI ANNUNCI	NUOVI POSTI LETTO	POSTI LETTO TOTALI	UTENTI ISCRITTI	PROPRIETARI ISCRITTI	RICHIESTE ASSISTENZA STRANIERI
2022	111	88	152	1.025	15.616	2.036	143
PISA							
PERIODO	INSERIMENTI PROPRIETARI	NUOVI ANNUNCI	NUOVI POSTI LETTO	POSTI LETTO TOTALI	UTENTI ISCRITTI	PROPRIETARI ISCRITTI	RICHIESTE ASSISTENZA STRANIERI
	836	599	1.310	3.599	29.303	6.940	249
SIENA							
PERIODO	INSERIMENTI PROPRIETARI	NUOVI ANNUNCI	NUOVI POSTI LETTO	POSTI LETTO TOTALI	UTENTI ISCRITTI	PROPRIETARI ISCRITTI	RICHIESTE ASSISTENZA STRANIERI
	77	48	90	631	7.660	1.104	88
TOTALE							
PERIODO	INSERIMENTI PROPRIETARI	NUOVI ANNUNCI	NUOVI POSTI LETTO	POSTI LETTO TOTALI	UTENTI ISCRITTI	PROPRIETARI ISCRITTI	RICHIESTE ASSISTENZA STRANIERI
	307	235	434	2.820	38.729	5.581	340
							-

Report 2: assistenza telefonica

ASSISTENZA TELEFONICA		
ORE	CHIAMATE	WHATSAPP
82	1.646	3.973

3.1.4 ALTRI SERVIZI A STUDENTI NON FINANZIATI DA TRASFERIMENTI BORSA DI STUDIO – COMUNICAZIONE STUDENTI, CULTURA E SPORT - TUTORAGGIO- SPORTELLINO INCLUSIVO

Le attività culturali, ricreative, sportive e di tutoraggio a seguito della riorganizzazione aziendale 2022 sono state assegnate al Servizio Residenze con il preciso intento di sviluppare attività volte a potenziare la "cittadinanza studentesca" degli studenti alloggiati. Ad oggi sono state attivate numerose convenzioni con teatri, palestre, piscine, cinema, etc. con il preciso

intento di proporre un'adeguata ed utile offerta culturale e ricreativa agli studenti presenti nelle residenze universitarie. Le attività previste per l'a.a. 22/23, di cui preme segnalare i laboratori teatrali organizzati sulle tre sedi, sono state presentate allo "Student House Welcome!" l'aperitivo di benvenuto agli studenti alloggiati nelle residenze universitarie del DSU Toscana organizzato nel mese di ottobre nelle tre sedi.

Nel corso dell'anno 2023 saranno progettati e sviluppati, in collaborazione con gli Atenei del territorio, il Servizio di tutoraggio del merito e lo "Sportello inclusivo" quali strumenti di sostegno alla carriera al fine di diminuire le decadenze dai benefici garantiti dal DSU Toscana durante il corso di studio degli studenti alloggiati. A tal proposito si segnala la elaborazione di una proposta progettuale che, previa positiva valutazione, sarà oggetto di attuazione nel corso dell'anno 2023.

Per l'a.a. 22/23 per tali attività si stanziavano le seguenti risorse:

	2023
ALTRI SERVIZI A STUDENTI (INCLUSO SPORTELLO INCLUSIVO)	70.000,00
BUONI CINEMA/TEATRO	45.000,00
TOTALE	115.000,00

COMUNICAZIONE e BANCA DELLE IDEE

L'attuale Cda ha posto fin dal primo insediamento il tema della necessità di sviluppare tale strumento in forza all'Azienda per trasmettere non soltanto alla Comunità studentesca ma anche alla platea di soggetti cui l'Azienda quotidianamente si rivolge come altri Enti pubblici (Comuni, Regione, ecc.), Associazioni operanti sui territori, fornitori, ecc. accrescendo l'immagine di credibilità e di affidabilità soprattutto nell'area dell'erogazione dei servizi. Si ricorda in tal senso l'istituzione nel corso dell'anno 2021 della **Commissione Consiliare Rapporti con la Stampa e le Istituzioni**.

Col deliberazione del Cda n. 22/22 è stato approvato il Piano Generale della Comunicazione del DSU Toscana con il quale a seguito dell'analisi dello scenario sono stati individuati gli obiettivi di comunicazione, definiti i pubblici di riferimento, le scelte strategiche, le scelte di contenuto e le azioni e gli strumenti di comunicazione affidate ai Servizi aziendali responsabili delle attività di comunicazione.

Nel corso del 2022 l'ufficio Stampa ha rafforzato la collaborazione con i Servizi Stampa degli Atenei e soprattutto con il referente dell'agenzia stampa della giunta regionale "Toscana Notizie" che segue le attività dell'Assessore Nardini. Questo rapporto ha permesso la produzione di numerosi comunicati stampa congiunti e la realizzazione di alcune conferenze stampa condivise come quella per la promozione della donazione di sangue fra gli studenti realizzata in accordo con Avis Toscana, quella conseguente la stipula dell'accordo con le associazioni del terzo settore per il recupero delle rimanenze alimentari delle mense da destinare alle persone bisognose e quella in programma sulla nuova offerta alimentare sostenibile nelle mense del DSU che verrà effettuata prossimamente.

E' stata formalizzata in forma sperimentale e temporanea l'adesione al contratto aperto della Regione Toscana con la società di media monitoring "Data Stampa" per la fornitura di rassegna stampa che viene inviata quotidianamente ai vertici istituzionali ed amministrativi aziendali e che è organizzata sulla base degli stessi topics di quella costruita per la Regione e agli Atenei toscani e sul monitoraggio degli articoli inerenti le attività del DSU Toscana laddove presenti sugli organi di informazione.

Per l'anno 2023 si prevede l'adesione a "PA Social", una associazione che si occupa di comunicazione digitale in particolare per gli enti pubblici, per sviluppare e promuovere la presenza dell'Azienda sulle piattaforme (*web, social, app, chat*) ed in particolare per aggiornare la propria visione sui processi di comunicazione social e ottenere nuovi strumenti utili ad una efficace gestione della comunicazione sui social.

Con la riorganizzazione approvata nella primavera 2022 è stato istituito il Servizio Relazioni con il Pubblico al fine di favorire la conoscenza delle attività dell'Azienda, creare un primo punto di contatto di ogni soggetto interessato al DSU Toscana e contemporaneamente offrire servizi di informazione ed agevolare in vario modo la fruizione delle opportunità che il DSU Toscana offre agli studenti. Oltre alle costanti informazioni di servizio sono state lanciate campagne tematiche specifiche: sul bando di borsa di studio e le graduatorie; sulla sicurezza nelle strutture DSU Toscana; sulla sostenibilità nelle mense universitarie e sul risparmio energetico. Come in precedenza accennato ad agosto è stata effettuata una campagna influencer marketing che ha contribuito all'aumento delle richieste di borsa di studio.

Anche per il 2023 si ripete il progetto condiviso con Regione Toscana per lo sviluppo ed implementazione di una specifica campagna di comunicazione delle opportunità derivanti dalle borse di studio ed interventi associati a.a. 23/24. Come previsto dalla DGRT n. 779/22 *"L'Azienda DSU realizza attività di orientamento ed informazione, impegnandosi a pubblicizzare il bando per l'erogazione delle borse di studio, i servizi e le opportunità offerte dal DSU agli studenti. A tale fine collabora con le Università e si raccorda con l'Ufficio scolastico regionale per raggiungere il maggior numero possibile di giovani studenti. In tale ambito l'Azienda realizza - con il ricorso al POR FSE 2014/20 - una campagna informativa/orientativa per diffondere, fra gli studenti delle scuole superiori di secondo grado, la conoscenza degli strumenti di sostegno per accedere all'istruzione universitaria messi a disposizione dal sistema regionale del diritto allo studio universitario (indirizzi regionali adottati con DGR 593 del 23 maggio 2022)"*

Nel corso del 2023 saranno implementate specifiche misure formative al personale del Servizio Relazioni con il Pubblico circa gli interventi e i servizi dell'Azienda al fine di rendere univoca la interazione Studente- Utente- Azienda.

All'interno del tema generale Comunicazione si pone l'iniziativa "Banca delle Idee" voluta fortemente dal CdA: è stata creata e promossa una piattaforma digitale con la finalità di raccogliere proposte ed idee per migliorare l'efficienza complessiva delle azioni svolte dal DSU Toscana e incrementare il livello dei servizi e benefici, coinvolgendo attivamente tutti i soggetti che fruiscono direttamente o indirettamente delle prestazioni di supporto o che le erogano. La prima iniziativa "Banca delle Idee" è stata rivolta a tutti i dipendenti. In 35 hanno partecipato (pari a circa l'11% del personale in essere) fornendo un totale di 44 proposte suddivisibile in 4 aree di competenza (Socialità e clima organizzativo, Sostenibilità, Transizione digitale, Organizzazione e Innovazione). Nel mese di Dicembre 2022 è stata promossa BANCA DELLE IDEE presso gli Studenti. Le idee complete ricevute sono 25 e riguardano principalmente la qualità del servizio ristorazione e la vivibilità delle residenze universitarie. Le migliori idee saranno poste alla votazione degli studenti e l'Azienda si impegna a realizzare le idee maggiormente votate fermo restando la fattibilità tecnica ed economica. Nel mese di Dicembre l'Andisu ha comunicato l'interesse da parte delle Aziende del DSU per tale iniziativa.

3.1.5 EFFETTI ECONOMICI PREVISTI INTERVENTI 2023

PREVISIONI	2023
Contributi regionali per borse di studio e servizi aggiuntivi agli studenti	
Tassa Regionale	15.600.000,00
Trasferimenti regionale del "Fondo Integrativo Statale" (FIS)	23.630.768,49
Trasferimenti regionale del PNRR	18.173.869,66
FONDO BORSE DI STUDIO vincolato a.a. 22/23	2.954.619,85
F.I.S. (eccedenze anno precedente-risconto)	307.251,14
Trasferimenti Risorse PR-FSE (misura borse di studio)	3.000.000,00
TOTALE TRASFERIMENTI CORRENTI DESTINATI A INTERVENTI	63.666.509,14
CONCORSO BORSE DI STUDIO	61.603.919,14

BORSE STUDIO PER SPECIALIZ. E DOTTORANDI	277.590,00
BORSE DI STUDIO PER MOBILITA'	1.300.000,00
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI HANDICAP	30.000,00
TRASPORTO SERVIZI AGGIUNTIVI A STUDENTI (FIRENZE)	500.000,00
TARIFFE AGEVOLATE TRASPORTO (PISA E SIENA)	130.000,00
PIATTAFORMA ALLOGGIO	75.000,00
ASSISTENZA SANITARIA	75.000,00
TOTALE COSTI DA INTERVENTI	63.991.509,14
EFFETTO BORSA DI STUDIO MARGINE DI CONTO ECONOMICO	325.000,00
RICAVI DECADENZA DEBITI VS STUDENTI ANNI PREC	750.000,00
RECUPERO BORSE ANNI PRECEDENTI	490.000,00
SANZIONI PER REVOCHE	80.000,00
INTERVENTI A STUDENTI RESIDENTI PER ATTIVITA' CULTURALI, SPORTIVE ETC.	95.000,00
ACCANTONAMENTO PERDITE PRESUNTE SU CREDITI (STUDENTI)	170.000,00

3.1.6 DSU ORGANISMO INTERMEDIO: LE ATTIVITA'

Per quanto riguarda le attività in qualità di organismo intermedio della Regione Toscana l'Azienda segue tre linee di intervento:

- Orientamento verso l'Università, nella scelta dei corsi post laurea e all'uscita nel mondo del lavoro (attività C.2.1.1.a)
- Tirocini curriculari (attività C.2.1.2.c)
- Voucher per la frequenza di master in Italia (attività C.2.1.3.b)

La prima linea prevede il finanziamento di progetti di orientamento che vengono realizzati da agenzie formative in collaborazione con gli Atenei Toscani e sono rivolti agli studenti delle scuole superiori, per indirizzarli nella scelta dell'università e il mondo del lavoro. Sulla base della DGR n. 614 del 30/05/2022 con cui Regione Toscana ha approvato gli elementi essenziali per il nuovo avviso di Orientamento verso l'Università l'Azienda ha predisposto il nuovo avviso per la quale pubblicazione siamo in attesa della conclusione di ulteriori approfondimenti con gli Atenei da parte di Regione Toscana.

La seconda linea prevede il finanziamento dei tirocini curriculari che possono essere richiesti da aziende che attivano appunto tirocini curriculari retribuiti a studenti "giovani" iscritti agli Atenei Toscani con i quali vengono stipulate apposite convenzioni. L'avviso per i tirocini curriculari 2021/2022 approvato nel mese di novembre 2021 si avvia verso le fasi conclusive, le domande di ammissione al finanziamento potevano essere presentate entro il 31 luglio 2022 e risultano in tutto 58 di cui 41 ammesse e 17 non ammesse.

La terza linea prevede l'erogazione di Voucher per la frequenza di master in Italia a favore di "giovani" studenti residenti in Toscana. L'Avviso 2021/2022 è stato approvato nel mese di novembre 2021, le domande potevano essere presentate tramite il sistema informativo di RT entro il 21 febbraio 2022. Sono state presentate 140 domande di cui 96 accolte e 44 escluse, è stata elaborata la graduatoria degli ammessi e in base alle risorse disponibili che al momento ammontano ad euro 229.548,56 sono stati individuati gli ammessi beneficiari.

Si evidenzia che nel conto economico previsionale 2022-24 non sono esposti i valori degli interventi in argomento in quanto le attività finanziate con risorse POR FSE sono al momento gestite esclusivamente a livello di Stato Patrimoniale. Trovano pertanto evidenza, oltre che negli atti di programmazione, gestione e rendicontazione propria, all'interno della Nota Integrativa al Bilancio d'esercizio.

3.1.7 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2023-25

GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DSU E IL VALORE DEGLI INTERVENTI

Sviluppo servizi aggiuntivi: estensione TPL e assistenza sanitaria sede Siena, coinvolgimento Università nell'offerta "Cerco Alloggio"

Sviluppo residenzialità mediante interventi volti alla maturazione di una "cittadinanza" studentesca e attivazione di percorsi di tutoraggio all'interno delle Residenze Universitarie.

Potenziare la comunicazione/informazione benefici e servizi del DSU sul territorio anche in sinergia con altre istituzioni

INCREMENTARE LA QUALITA' DEI SERVIZI

Banca delle Idee - Studenti e Stakeholders

Univocità interazione Studente/Azienda

GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

Sviluppo e ricerca modalità di finanziamento (sponsorizzazioni, compartecipazione ai costi, etc.)

Incremento controlli di reddito su beneficiari

Potenziamento strumenti monitoraggio Istituti e Scuole (Iscritti scuole e istituti universitari ed incassi PagoPa).

3.2 RESIDENZE

3.2.1 L'ANDAMENTO DELLE CONVOCAZIONI DELL' A.A. 21/22

Nella Tabella che segue, si riportano le tempistiche di conclusione delle convocazioni posto alloggio nei precedenti anni accademici.

	% SODDISFAZIONE DOMANDA = N. CONVOCATI PER ASSEGNAZIONE / N. IDONEI POSTO ALLOGGIO							
	a.a.18/19	mese	a.a. 19/20	mese	a.a. 20/21	mese	a.a. 21/22	mese
Firenze	100%	giugno	89,87%	settembre	100,00%	settembre	67,00%	settembre
Pisa	100%	settembre	93,18%	settembre	80,83%	settembre	61,00%	settembre
Siena	100%	maggio	100,00%	luglio	100,00%	aprile	100,00%	aprile

Si evince che ad eccezione della sede di Siena dove le graduatorie sono state esaurite con tempistiche piuttosto rapide, presso le sedi di Pisa e Firenze le percentuali di scorrimento, se si esclude l'anno accademico 2020/2021 per la sede di Firenze, non sono mai arrivate al 100%. Questo per ragioni differenti per le due sedi. Se la sede di Pisa sconta, almeno fino all'a.a. 21/22, una carenza cronica di posti letto, sulla sede fiorentina invece il mancato esaurimento della graduatoria è stato determinato dalla indisponibilità temporanea di diversi posti letto per interventi di manutenzione straordinaria (ru San Gallo, ru Varlungo, etc.).

Per l'anno accademico 2022/2023 e per quello successivo 2023/2024, lo scorrimento delle graduatorie alloggi delle tre sedi sarà fortemente rallentato.

Per quanto riguarda l'a.a. 22/23 a seguito delle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione circa la necessità di mettere a norma le residenze universitarie per quanto concerne i Certificati Prevenzione Incendi, nell'ottica di garantire la continuità del servizio

alloggio (*in particolare conferme posto alloggio*), a partire dalla tarda primavera sono state effettuate le assegnazioni esclusivamente nelle strutture non interessate dalle chiusure.

Dinanzi a tali oggettive difficoltà, l'ARDSU sulla base di precisi indirizzi da parte di Regione Toscana, non ha fatto mancare il proprio sostegno a favore degli studenti ucraini in fuga dalla guerra. Infatti, nel periodo marzo-dicembre 2022 sono stati accolti nelle residenze universitarie diverse studentesse e studenti universitari originari dell'Ucraina a favore dei quali è stato anche organizzato un corso di italiano svolto da studenti alloggiati a titolo di volontariato.

3.2.2 IL SERVIZIO PER L'A.A. 22/23

Il livello del numero dei richiedenti e, quindi, vincitori alloggio, per l'a.a. 2022/23 è in incremento rispetto all'a.a. precedente. L'incremento registrato per la sede di Firenze inverte la tendenza in diminuzione dell'ultimo biennio:

Vincitori alloggio GRADUATORIA DEFINITIVA	a.a. 18/19	a.a. 19/20 (I° e II° bando)	a.a.20/21	a.a.21/22	a.a.22/23	Var. a.a. 22/23-21/22
Firenze	2.490	2.570	2.436	2.404	2.678	274
Pisa	2.718	2.862	2.705	2.479	2.370	-109
Siena	1.997	2.090	1.938	1.688	1.662	-26
TOTALE	7.205	7.522	7.079	6.571	6.710	139

Posti letto ponderati con periodi di apertura	2017	2018	2019	2020	2021	I° var. c.e. prev. 2022	prev. 2023
FIRENZE	1.649	1.664	1.630	1.593	1.636	1.607	1.281
PISA	1.574	1.561	1.534	1.502	1.314	1.494	1.445
SIENA	1.438	1.376	1.401	1.408	1.341	1.313	910
TOTALE	4.661	4.601	4.565	4.503	4.291	4.414	3.636
di cui "aggiuntivi" per interventi straordinari (ponderati su base annuale)							394

Il piano dei lavori straordinari impatta principalmente sulle sedi di Firenze e Siena, l'apertura prevista nel primo trimestre 2023 della RU San Cataldo (240 posti letto), unitamente alla riapertura della RU Don Bosco avvenuta dal 1 settembre 2022 attenua la problematica della carenza alloggio per il futuro biennio sulla sede di Pisa.

Attraverso la redazione di appositi Avvisi esplorativi finalizzati a ricercare posti letto presso soggetti terzi, ricerche dirette sul mercato presso i partner istituzionali e terze strutture è stato possibile stipulare convenzioni ed accordi che nel 2023 permetteranno di disporre di quasi 400 posti aggiuntivi che contengono l'impatto sulla riduzione dei posti alloggi. Tra i posti aggiuntivi si segnala la convenzione per l'utilizzo dei posti letto con Camplus Firenze (40 posti il cui immobile aveva goduto del finanziamento ex L. 338/00), il pensionato Toniolo a Pisa per 64 posti, il conservatorio Riuniti di Siena per 41 posti letto, il conservatorio Santa Maria degli Angeli per 55 posti alloggio sede di Firenze.

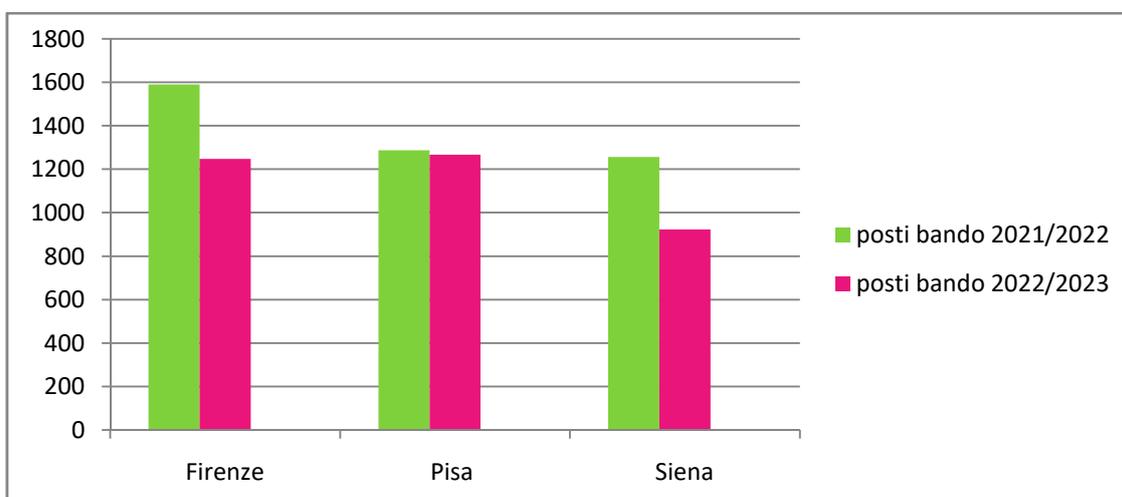
Nei mesi settembre – novembre 2022 si è reso necessario trasferire tutti gli studenti alloggiati presso le residenze universitarie con ridotta capacità ricettiva. Le procedure di mobilità straordinaria sono state improntate sulla massima trasparenza e sono state eseguite secondo le tempistiche previste. Hanno aderito alla mobilità straordinaria oltre n. 600 studenti senza registrare particolari criticità. Si segnala che per la sede pisana non è stata seguita la procedura di mobilità straordinaria per la riapertura dal 1° settembre della residenza Don

Bosco per la fine dei lavori per cui è stato possibile alloggiare molti studenti oggetto del trasferimento.

La riduzione dei posti letto attuata dall'a.a. 2022/23 ha imposto una rinegoziazione del contratto avente ad oggetto il servizio di pulizie all'interno delle residenze universitarie. La riduzione dei volumi in mq ed una revisione di alcune modalità operative hanno determinato l'aggiornamento del Piano degli Interventi (PDI). Al fine di incrementare la sicurezza ed il livello di accoglienza all'interno delle residenze universitarie, sin dai primi mesi dell'anno 2022 è andato a regime il potenziamento delle attività di presidio conseguente all'analisi condotta nel corso del 2021 (in particolare attraverso la sostituzione dei servizi di vigilanza con servizi di reception). Contestualmente sono state avviate apposite indagini per verificare il livello di servizio proposto dal fornitore: a decorrere dal 1 ottobre 2022, a fronte della riduzione posti letto, è stata eseguita una riduzione dei presidi in alcune residenze universitarie. Nonostante la rimodulazione dei servizi pulizia e portineria la riduzione dei posti letto nelle strutture determina un significativo incremento dell'incidenza dei costi fissi comportando una notevole perdita di efficienza del Servizio (*acutizzata dal processo inflazionistico in corso*).

STRUTTURE GESTITE DAL DSU- RIDUZIONE DEI POSTI (CHIUSURE COMPLETE E PARZIALI DELLE STRUTTURE)							
FIRENZE	posti letto	dal 01/01/2023	PISA	posti letto	dal 01/01/2023	SIENA	posti letto dal 01/01/2023
Calamandrei Torre A	435	25	Mariscoglio	114	23	Tognazza	113
Calamandrei Torre B		25	Fascetti	170	25	Fontebranda	63
Calamandrei Torre C		25	Rosellini	81	25	XXIV Maggio	155
Calamandrei Torre D		25	Buti	31	25	San Miniato 1	382
Caponnetto	249	0	Bruschi (Carrara)	34	25	San Miniato 2	25
Ater (già in ristrutturazione da fine 2021)	70	0				San Marco	51
							23

Il numero dei posti letto messi in assegnazione nel bando 2022/2023 su tutte le sedi dell'ARDSU Toscana sono complessivamente n. 3.487 ovvero n. 696 in meno rispetto al bando 2021/2022 quando i posti messi a concorso erano n. 4183 (- 27%).



Di seguito un'analisi dettagliata dell'andamento delle convocazioni a.a. 22/23 al mese di dicembre 2023:

	n. vincitori grad. definitiva	Conferme	Nuovi aventi diritto	convocati 31/12/2022	assegnatari 31/12/2022	studenti ancora da convocare 31/12/2022	% SODDISFAZIONE GRADUATORIA A.A. 22/23 31/12/2022	% SODDISFAZIONE GRADUATORIA A.A. 21/22 31/12/2021
FIRENZE	2.678	839	1.839	348	174	1.491	44,32%	70,08%
PISA	2.370	720	1.650	756	338	894	62,28%	66,82%
SIENA	1.662	702	960	346	170	614	63,06%	97,97%
TOTALE	6.710	2.261	4.449	1.450	682	2.999	55,31%	74,67%

3.2.1 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2023-25

INCREMENTARE LA QUALITA' DEI SERVIZI
<i>Potenziamento controllo accessi Residenze Universitarie: Individuare per ogni struttura residenziale le soluzioni tecnologiche e le misure organizzative per il potenziamento della gestione in sicurezza delle Residenze Universitarie, definirne il fabbisogno finanziario ed il cronoprogramma per attivare le soluzioni tecnologiche individuate e prime implementazioni</i>
OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE
<i>Apertura Ru San Cataldo: predisposizione degli atti e delle misure organizzative propedeutiche all'avvio della struttura</i>
GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO
<i>Gestione integrata delle attività funzionali al servizio abitativo: verifica ed implementazione prime strutture interessate.</i>

3.3 RISTORAZIONE

3.3.1 ANDAMENTO 2022 E LA PREVISIONE 2023

Nel corso dell'anno 2022, l'attenuazione delle misure di sicurezza connesse ad un miglioramento della pandemia e la conseguente ripresa della didattica in presenza, hanno determinato una graduale e progressiva ripresa delle affluenze.

I dati consuntivi di fine dicembre confermano le previsioni effettuate in sede di I° variazione al conto economico previsionale 2022, che evidenziavano la ripresa delle affluenze al periodo pre-pandemico con il nuovo anno accademico 22/23 (ottobre 2022). Di seguito si evidenziano i risultati sintetici delle stime delle affluenze 2023 elaborate sulla base dell'osservazione dell'andamento dei mesi ottobre-novembre del 2022 e tenendo conto delle rimodulazioni dei servizi avvenuti nel 2022 (Sesto Fiorentino) e previsti all'interno delle indicazioni del Pda 2023 in particolare per quanto riguarda le "Riqualficazioni strutturali" (in particolare Cammeo).

PASTI	CONSUNTIVO 2019	CONSUNTIVO 2020	C.E. PREV. 2022	CHIUSURA 2021	I° VAR. C.E. PREV. 2022	2023	VAR. 2023 I° VAR C.E. PREV. 2022	VAR. 2023 - 2019
FI diretta	791.058	370.525	429.300	394.834	600.800	727.905	21,16%	-7,98%
FI indiretta	574.682	189.957	272.500	221.140	389.600	598.991	53,75%	4,23%
PI diretta	1.081.576	353.760	706.200	463.366	966.700	1.107.530	14,57%	2,40%
PI indiretta	405.233	285.506	303.800	248.356	345.200	512.890	48,58%	26,57%
SI diretta	274.310	114.387	217.800	129.080	138.300	204.428	47,81%	-25,48%
SI indiretta	696.742	363.654	388.500	363.824	441.200	533.457	20,91%	-23,44%
TOTALE	3.823.601	1.677.789	2.318.100	1.820.600	2.881.800	3.685.199	27,88%	-3,62%
TOTALE DIRETTA	2.146.944	838.672	1.353.300	987.280	1.705.800	2.039.863	19,58%	-4,99%
TOTALE INDIRETTA	1.676.657	839.117	964.800	833.320	1.176.000	1.645.337	39,91%	-1,87%

Gli indirizzi del Consiglio di amministrazione in materia di "sostenibilità" del Servizio Ristorazione hanno dato impulso ad una profonda modifica delle procedure gestionali e dei processi produttivi del servizio. Sono state modificate le istruzioni operative relative alle caratteristiche dei menù (con l'introduzione di maggiori opzioni vegetali) e ai controlli presso le mense con introduzione delle verifiche in ambito di sostenibilità ambientale; sono stati formati 132 operatori mensa con corsi specifici sulla cucina della salute e tecniche di cottura innovative; sono state riviste 485 distinte del ricettario secondo i criteri di sostenibilità individuati e sono state inserite 66 nuove ricette per la composizione dei nuovi menù; sono stati aggiornati anche gli stessi menù e i sistemi di comunicazione ingredientistica/nutrizionale. Il risultato di questo processo è una nuova offerta alimentare a basso impatto ambientale, con almeno il 30% di scelte vegetali tra primi e secondi piatti e il 100% di scelte vegetali tra i contorni. Anche le caratteristiche delle offerte alimentari delle mense in appalto e convenzione sono state riviste in coerenza a quanto sopra con la revisione dei capitolati banditi da maggio 2022.

Per il 2023 l'Azienda, in continuità con l'esercizio precedente, si pone l'obiettivo di sviluppare strumenti per la misurabilità della sostenibilità alimentare, nonché completare il processo di eliminazione delle plastiche attraverso l'eliminazione delle bottiglie di plastica nel pasto da asporto.

Si evidenzia che nel corso del 2022, con le associazioni del terzo settore presenti nel territorio di Firenze, Pisa e Siena sono state firmate apposite convenzioni per il recupero degli alimenti rimasti inutilizzati nelle mense e una successiva redistribuzione a soggetti bisognosi.

Nel mese di giugno, come programmato, sono stati analizzati i costi di tutti gli stabilimenti produttivi tramite indicatori che hanno permesso di valutarne l'efficienza; tali schede sono state la base per valutazioni di sostenibilità economica delle mense che hanno permesso di programmare le "riqualificazioni strutturali" previste per il prossimo triennio e che interessano tutte le sedi Firenze (Mensa Sesto Fiorentino), Pisa (mensa Cammeo) e Siena (mensa S. Agata e contemporanea ricerca di nuovi spazi distributivi in centro città).

3.3.3 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2023-25

INCREMENTARE LA QUALITA' DEI SERVIZI
<i>Sviluppo sostenibilità ambientale dei Servizi - Toscana Carbon Neutral</i>
<i>Riqualificazioni strutturali (S. Agata, Cammeo) e ricerca nuovi spazi distributivi</i>
<i>Facilitare l'accesso al servizio ristorazione (dematerializzazione tessera, eliminazione del contante, sistemi di prenotazione, sistemi tariffari "flessibili")</i>

4. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E LE RISORSE UMANE

L'esigenza di una evoluzione dell'organizzazione aziendale anche in tema di valorizzazione delle risorse umane ha comportato, nell'anno appena concluso, la definizione principalmente di interventi a livelli macro con l'obiettivo di definire un nuovo modello organizzativo capace di creare valore anche attraverso il coinvolgimento trasversale di tutte le risorse aziendali.

Base di partenza è rappresentata dalla *"Definizione della nuova macrostruttura organizzativa dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario"* (Delibera n. 7/22 del C.d.A.), che ha rappresentato l'esito delle analisi di revisione dell'assetto aziendale in un'ottica:

- di miglioramento della performance aziendale complessiva;
- di rispondenza alle mutate esigenze di flessibilità e ottimizzazione delle risorse aziendali;
- di aderenza agli interessi della comunità studentesca;
- di partecipazione degli stakeholders ai processi di co-creazione di valore e co-produzione dei servizi erogati.

L'attuazione delle direttive dell'indirizzo politico si è materializzata attraverso i processi di reclutamento previsti dal Piano Integrato di Amministrazione e Organizzazione 2022/2024 (giugno 2022) e dal Piano annuale delle assunzioni (settembre 2022), in parte già conclusi, in parte in corso ed altri in fase di avvio.

Inoltre, al fine di valorizzare e tutelare le risorse interne:

- è stato approvato il "Disciplinare per le Progressioni verticali ordinarie", a norma dell'art. 52 comma 1bis del D.Lgs 165/01;
- è stata effettuata presso tutti gli stabilimenti produttivi del Servizio Ristorazione la valutazione del rischio legato alla Movimentazione Manuale dei Carichi e della Movimentazione Ripetuta tramite analisi NIOSH e OCRA al fine di agevolare l'individuazione di misure preventive per la tutela della salute dei lavoratori che svolgono attività di produzione;
- è stato dato avvio alla valutazione del rischio da Stress Lavoro Correlato che ha previsto il coinvolgimento di tutti i Servizi aziendali, i cui esiti hanno consentito l'individuazione di misure correttive che troveranno piena attuazione nel corso del 2023 (compreso lo Sportello di Ascolto finalizzato ad offrire un supporto psicologico a favore dei dipendenti);
- è confluito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione un ambizioso Piano di formazione (dopo anni di limitazioni alla spesa previste dalla normativa) diretto a migliorare le competenze delle risorse umane, mitigare i conflitti interni, accrescere la motivazione ed il senso di appartenenza all'Azienda;
- si è dato ascolto alle proposte di innovazione dei processi aziendali attraverso l'istituzione della "Banca delle Idee".

CONCLUSIONI

L'importante aumento generale dei costi di produzione e il forte debito accumulato durante la pandemia da Covid 19 costituiscono la ben nota premessa alle ristrettezze di bilancio che Regione Toscana sta affrontando. Per tale motivo, per gli anni 2024 e 2025 considerate le minori assegnazioni rispetto all'esercizio 2023 (- € 4.575.000,00) si ipotizza per l'Azienda una perdita previsionale rispettivamente pari a circa 3,7 milioni di euro e a circa 2,7 milioni di euro. Questa stima dei valori non prende in considerazione i maggiori oneri derivanti dal processo inflazionistico dei futuri anni e dai rinnovi contrattuali delle forniture dei beni e servizi che intercorreranno nel biennio 2024-2025.

Il ripristino del numero dei posti alloggio attualmente indisponibili -per lavori di messa a norma (previsto per il 2025)- potrà comportare un diminuzione delle risorse assorbite per contributo affitto e per posti letto "alternativi" e contemporaneamente si registreranno maggiori ricavi e oneri derivanti dalla gestione della piena disponibilità dei posti. Ciò nonostante il pareggio delle annualità 2024 e 2025 può essere ipotizzabile attraverso misure di riduzione del livello di servizi erogati, come la contrazione del servizio ristorazione esternalizzato. Per ogni dettaglio si rimanda alla relazione al conto economico previsionale 2023-2025.

Chiaramente questa è una delle misure possibili che potranno essere prese al fine di rispettare il principio contabile di pareggio in assenza di trasferimenti che R.T. potrà disporre per il triennio in una congiuntura economico finanziaria più favorevole.

E' peraltro necessario precisare che le risorse proprie della Riserva ammortamenti 2023 permettono di coprire gli interventi di messa in sicurezza ritenuti prioritari per l'anno 2023, ma l'assenza di risorse trasferite per investimenti 2023-2025 pone numerosi vincoli alle attività di manutenzione e messa a norma delle strutture nonché alle attività evolutive della strumentazione funzionale ad approntare i servizi aziendali. Sul tema si ricorda che la plusvalenza di oltre 1,8 collegata alla realizzazione in corso della Ru San Cataldo (permuta Residenze Campaldino) si presume si realizzerà al saldo lavori previsto nel corso del 2023 e che pertanto sarà disponibile per attività di investimento, *se non utilizzata a copertura delle spese di funzionamento*, solo a seguito dell'approvazione del bilancio d'esercizio 2023 (*giugno 2024*).

Infine alcune considerazioni in merito alla governance aziendale: il bilancio (ma se ne rinviene la "perentorietà" dell'affermazione nella prospettiva fornita dai pluriennali) è in sostanza "ingessato" da obblighi e normative (basti pensare all'obbligo di rivolgersi per le forniture di beni e servizi ad un soggetto aggregatore non esattamente calzante alle esigenze anche economiche dell'Azienda o alla gestione diretta di alcuni servizi aziendali meno economici di altri gestiti diversamente) generanti livelli di costi divenuti insostenibili (chiaramente se non a fronte di trasferimenti regionali crescenti) per le dimensioni che l'Ente negli anni ha assunto. Basti pensare alla gestione del patrimonio immobiliare (ben rappresentato nel Piano di Razionalizzazione approvato nel corso del 2022) che al di là dei costi della gestione funzionale (attività residenziale) comporta sempre più elevati costi di manutenzione divenuti anche organizzativamente difficili da sopportare rispetto ad una capacità pur virtuosa quanto si vuole.

Oltre che agire sulla leva dei ricavi aziendali, che oltre a costituire una risorsa relativa rispetto ai trasferimenti statali e regionali è data in minima parte dalle tariffe dei servizi a domanda individuale, le predette considerazioni conducono alla necessità, almeno per la parte di gestione dei due servizi Ristorazione e Residenze, di riallineare i costi sostenuti per la produzione e l'organizzazione da parte dell'Azienda con quanto erogato dal mercato privato mediante forme e assetti gestionali diversi. In tal senso si intende svolgere una analisi puntuale volta a tali fini sulla Ristorazione e appaltare la gestione in cd. "Global Service" di almeno una struttura residenziale per territorio di Ateneo, introducendo ove possibile qualche elemento di carattere "concessorio" qualora se ne ravvisasse l'opportunità con partners privati disponibili.