



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

**PIANO DI ATTIVITA'  
2022 – 2024**

## **INDICE**

### **PREMESSA**

#### **1. L' "EMERGENZA COVID" e LE AZIONI INTRAPRESE**

#### **2. IL QUADRO GENERALE**

2.1 ATTIVITA' 2021: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

2.2 VINCOLI E RISORSE

*2.2.1 VINCOLI NAZIONALI E REGIONALI DELLA SPESA*

*2.2.2 IL QUADRO DELLE RISORSE TRASFERITE*

*2.2.3 RISORSE PER INVESTIMENTI*

2.3 LINEE STRATEGICHE PER LA DEFINIZIONE DEL PQPO 2022

#### **3. IL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LA SICUREZZA**

#### **4. I SERVIZI AZIENDALI**

##### **I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2021 SATISFATION SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI**

#### **4.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI E SERVIZI AGGIUNTIVI**

4.1.1 IL CONCORSO A.A. 20/21

4.1.2 IL CONCORSO A.A. 21/22

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

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

4.1.5 EFFETTI ECONOMICI PREVISTI INTERVENTI 2022

4.1.6 INTERVENTI FINANZIATI CON FSE

4.1.7 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2022-24

#### **4.2 RESIDENZE**

4.2.1 L'ANDAMENTO DELLE CONVOCAZIONI DELL' A.A. 20/21

4.2.2 LA DOMANDA DEL SERVIZIO E LA DISPONIBILITA' DEI POSTI ALLOGGIO PER L'A.A. 21/22

4.2.3 L'ANDAMENTO DELLE CONVOCAZIONI A.A. 21/22 e LA GESTIONE DELLE STRUTTURE NEL CORSO DEL 2022

4.2.4 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2022-24

#### **4.3 RISTORAZIONE**

4.3.1 ANDAMENTO 2021

4.3.2 LA PREVISIONE 2022

4.3.3 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2022-24

#### **5. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E LE RISORSE UMANE**

### **CONCLUSIONI**

## PREMESSA

Consolidare l'attuazione del diritto allo studio all'interno del sistema universitario toscano, questo è l'obiettivo dell'Ardsu per il prossimo triennio 2022-2024 pur in uno scenario completamente modificato e dai contorni ancora incerti. Il perdurare della pandemia, unitamente alla riduzione significativa delle risorse trasferite per il triennio 2022/2024 impone fin dal primo del triennale una revisione complessiva delle modalità gestionali e quindi anche organizzative dei servizi aziendali al fine di ottimizzarne l'economicità senza incidere sul loro livello qualitativo ma anzi proponendosi se possibile di migliorarne il valore percepito e la comunicazione alla platea degli *stakeholders* del DSU Toscana.

Nel corso del 2020 e del 2021, infatti, l'emergenza sanitaria ha imposto uno sforzo di adattamento per poter mantenere i servizi, per lo più in presenza, nel nuovo contesto pandemico.

L'Azienda ha approntato le misure necessarie ed opportune per affrontare la congiuntura sanitaria nazionale e mondiale, confrontandosi anche con le altre realtà italiane attraverso l'Andisu (Associazione Nazionale degli Organismi per il Diritto allo Studio universitario) e predisponendo delle misure importanti nell'erogazione dei servizi. A questo proposito è opportuno ricordare:

- la garanzia di mantenimento dei servizi "essenziali" ristorazione e residenze per i vincitori di borsa di studio, commisurati all'utenza ridotta per la sospensione/riduzione della didattica "tradizionale" in presenza;
- l'adozione delle misure di sicurezza sanitaria, anche attraverso l'applicazione di protocolli generali e specifici per i vari ambiti operativi e contesti aziendali conformi alle disposizioni in vigore, per la salvaguardia della salute dei lavoratori, degli studenti e, più in generale, di tutti i potenziali utenti;
- l'erogazione, sulla base di specifici indirizzi formulati da Regione Toscana, l'erogazione di un Contributo monetario Straordinario aggiuntivo alla borsa per € 2,5 milioni;
- l'erogazione di contributi monetari una tantum "disagio mensa" (operando minori trattenute per il servizio mensa dalla borsa), sulla base di specifici indirizzi formulati da Regione Toscana, a parziale compensazione dei disagi conseguenti alla riduzione e limitazione del servizio mensa per circa € 6 milioni, pari a 4 mensilità del valore da trattenere per il servizio dalle borse di studio.

In merito all'ultimo intervento si ricorda che la costanza dei trasferimenti per il funzionamento e la gestione, l'incremento del valore del recupero del servizio alloggio intervenuto dall'anno 2020, unitamente allo svolgimento prevalente della didattica "a distanza" da parte degli Atenei Toscani, stante il perdurare dell'emergenza sanitaria, hanno determinato significativi margini positivi della gestione per l'anno 2020 e 2021, oltre ai risparmi connessi alle mancate affluenze al Servizio Ristorazione.

Sulla base dell'osservazione di tale andamento la DGRT 700/21 del 5 luglio 2021 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - A.A. 2021/22" ha modificato la composizione del valore della borsa di studio innalzando la quota monetaria a fronte di un corrispondente abbassamento del valore figurativo del servizio mensa, sull'ipotesi che per l'a.a. 2021/22, nonostante si potesse determinare una ripresa dell'affluenza ai servizi ristorativi, è stato ritenuto "probabile che la didattica a distanza venga mantenuta, pur in alternanza con la didattica in presenza, determinando una riduzione degli accessi rispetto al periodo pre-covid".

Tale operazione ha determinato e lo farà in futuro a meno di cambi di direzione, la diminuzione dei recuperi da borse di studio per servizio mensa a disposizione per l'Azienda per il finanziamento dello stesso servizio e ad oggi impone, unitamente all'incremento fisiologico dei costi collegati anche all'apertura di nuove strutture, la scelta di uno scenario per la programmazione 2022-24 coerente a quanto ritenuto probabile in sede di approvazione della DGRT 700/21, ovvero l'ipotesi che il livello delle affluenze al Servizio Ristorazione si attesti a quanto osservato nei mesi di ottobre-novembre 2021 ed il mantenimento delle attuali presenze presso le Residenze Universitarie.

La DGRT n° 1376 del 20/12/2021 ha ridotto i trasferimenti regionali nel "*quadro delle risorse regionali da trasferire ad ARDSU ai fini della redazione del piano di attività e del bilancio previsionale 2022/24, confermando, integrando e modificando la precedente DGR 1243/2021*" e sinteticamente: di - € 700.000,00 per l'anno 2022 , - € 7,4 milioni per l'anno 2023 e fino al loro azzeramento con - € 12.575.000 per l'anno 2024. La Giunta Regionale si impegna a convertire nel corso del biennio 2023-24 le risorse regionali per borse di studio precedentemente assegnate mediante trasferimenti regionali con "*l'inserimento della medesima misura ("Borse di studio per il DSU") nell'ambito degli strumenti di programmazione del POR FSE 2021-2027 e/o mediante l'attivazione di altri fondi nazionali e/o regionali che si renderanno disponibili sul bilancio regionale*". **La significativa riduzione dei contributi regionali per borse di studio per gli anni 2023 e 2024, se non integrata da risorse POR FSE o da altri Fondi Nazionali, determinerà una rilevante diminuzione di studenti idonei vincitori e un margine negativo della gestione connesso dalla diminuzione dei recuperi da borse di studio. Si rende comunque necessario sviluppare un piano di riorganizzazione della modalità di erogazione dei servizi al fine di ottimizzarne l'economicità, nonché sottoporre alla valutazione da parte di Regione Toscana una possibile rimodulazione degli importi figurativi dei servizi erogati con la borsa di studio (in particolare relativamente al Servizio Abitativo). Per ogni dettaglio circa gli effetti della diminuzione dei contributi per borse di studio si rimanda alla Relazione al Conto economico previsionale 2022-24.**

## **1. "EMERGENZA COVID" E LE AZIONI INTRAPRESE**

A giugno 2020, con l'avvio della Fase 2 dell'Emergenza Sanitaria da CovidSars 2019 e la graduale ripartenza della maggior parte delle attività economiche, l'Azienda ha definito una serie di Protocolli volti a garantire la riapertura in sicurezza dei servizi di ristorazione e residenziali.

L'autunno 2020 è purtroppo stato caratterizzato da una terza ondata di contagi che ha portato alla classificazione del territorio nazionale in zone di rischio identificate da diversi colori, cui corrispondono vari livelli di restrizioni imposte allo scopo di favorire il contenimento del contagio. Seguendo le ordinanze che hanno interessato i territori di interesse, l'Azienda ha tempestivamente adeguato i propri Protocolli per consentire, nel rispetto delle prescrizioni normative, l'erogazione dei servizi agli studenti universitari.

In particolare è stato consentito l'accesso alle sale ristorazione garantendo un distanziamento minimo di 1,8 metri grazie alla modifica degli arredi e all'utilizzo della segnaletica: ciò anche in virtù della maggior apertura consentita anche in zona arancio o rossa alle attività classificabili come mense rispetto alle altre attività di ristorazione.

Come misura di prevenzione rispetto all'insorgenza di eventuali focolai all'interno delle Residenze Universitarie è stato fortemente raccomandato agli studenti universitari di accedere alle strutture solo dopo essersi sottoposti a test sierologico messo a disposizione dall'Azienda grazie alla Convenzione stipulata con Croce Rossa italiana. In occasione di eventuali casi di positività sono stati tempestivamente attivati presidi straordinari per l'individuazione precoce di eventuali contagiati.

In virtù di quanto previsto dalla Circolare Ministero della Salute n. 705 del 08/01/2021 oggetto "*Aggiornamento della definizione di caso COVID-19 e strategie di testing*", in merito all'opportunità di utilizzare tamponi antigenici rapidi per le attività di screening di comunità, è stato attivato un canale per il rifornimento di test antigenici rapidi da parte di ESTAR destinati agli screening degli studenti, in sostituzione dei test sierologici. Il Servizio Qualità e Sicurezza in collaborazione con il Servizio Residenze ha garantito l'attivazione di un presidio almeno bisettimanale a disposizione degli studenti fino a fine giugno 2021.

Parallelamente, a seguito dell'approvazione della Delibera Giunta Regione Toscana n°1645 del 21/12/2020 oggetto "*Emergenza COVID-19. Sistema di monitoraggio per le infezioni da SARS-CoV-2 "Scuole sicure" Programma di screening per il monitoraggio delle infezioni da SARS-*

CoV-2 "Territori sicuri" e programmi di screening della popolazione lavorativa utilizzando test antigenici rapidi. Approvazione" è stato avviato un programma di screening mensile rivolto ai dipendenti dell'Azienda, ancora facendo ricorso alla Convenzione stipulata con CRI. Questa attività ha permesso di individuare tempestivamente eventuali casi di positività: nei pochi casi che si sono riscontrati il RSPP ha garantito costante collaborazione con le ASL territoriali a supporto delle azioni di tracciamento.

Durante tutto il 2021 l'Azienda ha provveduto al rifornimento delle mascherine a protezione dei dipendenti, adattando la fornitura alle fasce di rischio associate ai territori. Le attività di Sorveglianza Sanitaria hanno dovuto tener conto della presenza di lavoratori che potevano vantare lo status di lavoratore fragile e che necessitavano di particolari misure organizzative per consentirne il rientro.

A partire dall'entrata in vigore del DECRETO-LEGGE 23 luglio 2021, n. 105 oggetto "Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 e per l'esercizio in sicurezza di attività sociali ed economiche", con il quale è stato introdotto l'obbligo della Certificazione Verde per usufruire di alcuni servizi, fra i quali quelli di ristorazione al chiuso, è stata adottata una Procedura per il controllo della Certificazione a tutti gli studenti e dipendenti che accedono alle Mense Universitarie e consumano il pasto nei refettori. Parallelamente, in stretta collaborazione con gli altri Enti per il Diritto allo Studio Universitario, grazie al tramite di Andisu, è stato avviato un acceso dibattito in merito all'opportunità di richiedere la Certificazione Verde per accedere alle Residenze Universitarie: poiché non è stato individuato un valido supporto normativo per l'imposizione di tale obbligo, il possesso della Certificazione è stato previsto solo per l'accesso agli spazi comuni che sono stati progressivamente riaperti, in risposta alle richieste degli studenti universitari, nel rispetto delle misure per il contenimento del contagio.

Con l'entrata in vigore del DECRETO-LEGGE 21 settembre 2021, n. 127 Misure urgenti per assicurare lo svolgimento in sicurezza del lavoro pubblico e privato mediante l'estensione dell'ambito applicativo della certificazione verde COVID-19 e il rafforzamento del sistema di screening, l'Azienda ha definito analoga procedura per la verifica del possesso della Certificazione Verde da parte dei dipendenti, in concomitanza con il progressivo rientro in presenza di tutto il personale a seguito delle modifiche alla disciplina dell'accesso allo Smart Working come da Il DPCM 23 settembre 2021.

Si segnala peraltro che con Decreto Legge 24 dicembre 2021, n. 221 il Governo ha prorogato lo Stato di emergenza nazionale fino al 31 marzo 2022 stante il perdurante rischio sanitario connesso al protrarsi della diffusione degli agenti virali da COVID-19.

L'Azienda sarà comunque impegnata a monitorare l'andamento epidemiologico e le disposizioni normative per consentire l'apertura del maggior numero di servizi a favore degli studenti, nel rispetto degli accorgimenti volti a garantire il contenimento del contagio. A tale scopo verrà proseguita la collaborazione con Croce Rossa Italiana, in modo da disporre di un servizio tempestivo di screening in occasione di eventuali casi di positività che dovessero registrarsi fra gli studenti e i dipendenti. Proseguirà inoltre l'attività informativa mirata a favorire i corretti comportamenti e un tempestivo adeguamento alle disposizioni normative e alle opportunità offerte da Regione Toscana e dal Ministero per la Salute per sconfiggere la pandemia.

## 2. IL QUADRO GENERALE

### 2.1 ATTIVITA' 2021: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Di seguito si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2021, alla data di stesura del presente Piano:

- **Realizzazione lavori funzionali al rispetto delle norme in materia di sicurezza abitativa ed alla conservazione del patrimonio** : Lavori per l'ottenimento del Cpi per gli immobili delle Residenze Universitarie Nettuno, Don Bosco, Varlungo, Cipressino.
- **Affidamenti di incarichi professionali per lavori finalizzati all'ottenimento del Certificato di prevenzione incendi** per Residenze Fascetti, Mariscoglio;
- **Attivazione del sistema di "ticketing" per comunicazione vs. Studenti**, integrato al software "Gestione Studenti" che ne consenta la piena tracciabilità;
- **Incremento della disponibilità di posti letto attraverso l'attivazione della Residenza Campus Birillo Firenze (da aprile 2021);**
- **Sostituzione delle centrali termiche delle RU Sperandie, San Marco e Calamandrei Torre A;**
- **Implementazione del controllo accessi sulle 3 sedi amministrative e sull'edificio di recente apertura "Birillo";**
- **Trasferimento gestione diretta sede Siena da via S. Bandini ai locali di San Miniato;**
- **Realizzazione nuovo sito web aziendale ;**
- **Organizzazione Servizi a seguito emergenza COVID 19.**

In merito alle attività programmate preme evidenziare :

- il ritardo nel collaudo (successivo alla chiusura lavori) della Residenza San Cataldo a causa della richiesta da parte della Società Edificatrice di prorogare i lavori di completamento della costruzione al 30 dicembre 2021;
- la mancata stipula delle convenzioni a.a. 21/22 per l'Attivazione Assistenza Sanitaria Studenti Fuori Sede;
- la mancata stipula per le agevolazioni al Trasporto Pubblico Locale presso le sedi di Siena e Pisa;

Come sarà illustrato nel corso del presente documento, nonostante il notevole impegno da parte dell'Azienda nel portare tali proposte( soprattutto la seconda e la terza) all'attenzione degli Enti interessati (comuni, asl, università), l'emergenza sanitaria ancora in corso e il passaggio al nuovo gestore regionale del TPL non hanno consentito il raggiungimento di quanto inizialmente programmato. Si reputa a questo punto fondamentale per l'attivazione di questi benefici un diretto coinvolgimento da parte di Regione Toscana.

## 2.2 VINCOLI E RISORSE

### 2.2.1 VINCOLI NAZIONALI E REGIONALI DELLA SPESA

Alla data di stesura del presente documento, come comunicato dal Settore Programmazione finanziaria e Finanza Locale Regione Toscana con nota acquisita al protocollo aziendale n. 34752/21, è all'esame del Consiglio Regionale la Nota di aggiornamento al Documento di Economia e Finanza

Regionale per l'annualità 2022 (NaDEFER). Con la citata nota, ne sono stati anticipati i contenuti che, per quanto d'interesse, si riportano di seguito:

**Obiettivo a) " il contenimento dei costi di funzionamento della struttura finalizzato al contenimento dell'onere a carico del bilancio regionale**

- Tendenziale mantenimento del contributo di funzionamento agli enti e alle agenzie allo stesso livello dell'esercizio 2021. Inoltre, si prevede per il triennio 2022-2024 il mantenimento al livello dell'esercizio 2016 della spesa per il personale. In particolare a tale regola possono derogare quei soggetti che, per motivi organizzativi o per l'attivazione di nuovi servizi o attività, sono esplicitamente autorizzati con provvedimento della Giunta regionale . A tale proposito si conferma che sono ancora vigenti i tetti di spesa del personale disposti dal legislatore nazionale, secondo cui l'indicatore di spesa massima resta quello costituito dal valore medio della spesa del personale sostenuta nel triennio 2011-2013, ex art.1, comma 557 e ss. della L.n.296/2006; Nel caso di superamento della spesa di personale, e in assenza di una specifica autorizzazione da parte della Giunta, il risparmio che non è stato conseguito dovrà essere assicurato attraverso la riduzione dei costi totali di produzione di cui alla lettera B del conto economico dell'articolo 2425 del codice civile, come dettagliato con apposita delibera di Giunta regionale. Il risparmio dovrà essere determinato confrontando il costo totale di produzione dell'esercizio in corso con quello dell'esercizio n-1, al netto degli ammortamenti, delle svalutazioni e delle voci di cui ai punti 1 e 2. Inoltre al fine di eliminare l'incidenza di costi di natura eccezionali di cui 2 all'art. 2427, comma 1 n. 13 cod. civ. , anche questi devono essere sottratti dal computo del calcolo dei costi totali di produzione
- Variazioni al Budget annuale. Gli Enti che nel corso dell'anno per effetto di variazioni ai servizi, devono aggiornare il Piano delle attività, devono dare atto degli effetti economici, finanziari e patrimoniali originati da detti aggiornamenti. Nel caso in cui il budget economico subisca variazioni nel Volume della produzione o nei Costi di ammortamento, indotta da una variazione del Piano degli investimenti, per un importo complessivo e in valore assoluto fino a 500.000,00 euro, tali variazioni sono comunicate tempestivamente alla Giunta regionale, accompagnate da una relazione predisposta dall'organo di amministrazione contenente l'indicazione delle conseguenze che le stesse producono sull'equilibrio economico e patrimoniale dell'ente. Nel caso in cui l'importo delle variazioni del Volume della produzione e dei Costi di ammortamento, superi anche cumulativamente e in valore assoluto la somma di 500.000,00 euro, l'organo di amministrazione predispone la variazione, unitamente alla relazione illustrativa nonché al Piano di attività aggiornato e la trasmette alla Giunta regionale per l'approvazione, corredata dal parere favorevole del collegio dei revisori. La Giunta, avendo acquisito uno o più pareri da altri soggetti per l'approvazione del Bilancio preventivo procederà a comunicare l'avvenuta approvazione della variazione a tali soggetti.
- la Giunta detta disposizioni in materia di destinazione dell'utile;

**Obiettivo b) "raggiungimento del pareggio di bilancio"**. In sede di valutazione del preconsuntivo, nell'ipotesi di una possibile perdita di esercizio, dovranno essere adottate misure atte a ripristinare l'equilibrio economico

**Obiettivo c) "assicurare un tendenziale mantenimento della stessa tipologia e livello dei servizi"**. Nell'ipotesi in cui nel piano delle attività si prevede una significativa riduzione del livello delle prestazioni o servizi, l'amministratore dell'Ente, nella sua Relazione e in occasione dell'adozione del Bilancio preventivo e del pre-consuntivo, ne dovrà illustrare gli impatti economici.

Gli elementi utili al fine di verificare il rispetto dei vincoli regionali e nazionali sopra descritti delle previsioni 2022-24 sono esposti nella Relazione al conto economico previsionale.

### **2.2.2 IL QUADRO DELLE RISORSE TRASFERITE**

Con DGRT n. 1376 del 21/12/2021 " *Assegnazione risorse all'Azienda DSU per il bilancio 2022/24* ", sono stati confermati per lo stesso importo dell'esercizio precedente, per il triennio 22-24, **i trasferimenti per spese di funzionamento e di gestione** pari ad € 14.300.000,00.

Per il funzionamento l'Azienda potrà contare per l'esercizio 2022 oltre che sui propri ricavi commerciali sulle trattenute borse di studio per servizi mensa e alloggio.

**Si evidenzia che per il 2022 l'Azienda ha a disposizione minori risorse da recuperi di borse di studio derivanti dalla rimodulazione della composizione degli importi (monetario – servizi) delle borse di studio operata con DGR 700/21.** Sulla base dell'osservazione del livello dei servizi durante gli ultimi 2 anni accademici, *"durante i quali la pandemia Covid con l'erogazione della didattica quasi esclusivamente on line parte delle Università ha fortemente impattato sul servizio mensa che, nonostante il costante funzionamento, ha visto una riduzione significativa degli accessi da parte degli studenti"*, nonché sull'ipotesi che per l'aa 2021/22 nonostante si potrebbe determinare una ripresa dell'affluenza ai servizi ristorativi è stato ritenuto *"probabile che la didattica a distanza venga mantenuta, pur in alternanza con la didattica in presenza, determinando una riduzione degli accessi rispetto al periodo pre covid"* la DGR 700/21 **ha modificato la composizione della borsa di studio innalzando la quota monetaria a fronte di un corrispondente abbassamento del valore figurativo del servizio mensa.**

Si ricorda che agli studenti vincitori di borsa di studio a.a. 20/21 è stato destinato il contributo *"disagio mensa"* pari a 4 mensilità del valore del recupero della borsa di studio, al pari di quanto erogato ai borsisti a.a. 19/20. Il contributo straordinario pari a due mensilità, stabilito in sede di adozione degli atti di programmazione 2021-2023, è stato incrementato di altre due mensilità in sede di I° variazione sulla base delle risultanze del preconsuntivo elaborato al 31 agosto 2021.

Tale riduzione di risorse condiziona la scelta dello scenario di programmazione in termini di livello dei servizi che si prevede erogare: tenuto conto infatti degli incrementi strutturali dei costi correlati all'incremento del numero di strutture residenziali che Ardsu gestirà nel prossimo triennio (2 Residenze in piu' per oltre 350 posti letto) nonché all'incremento del livello del servizio di presidio presso h24/24 presso tutte le strutture e all'incremento fisiologico del livello dei costi (rinnovi contrattuali, Istat, utilizzo capacità assunzionale da turn over) il pareggio di bilancio del triennio 2022-24 può essere raggiunto esclusivamente ipotizzando per tutto l'anno 2022 il livello delle affluenze al Servizio Ristorazione registrate nei mesi di ottobre-novembre e del mantenimento delle attuali presenze presso le Residenze Universitarie (60-70%).

Per ogni dettaglio in merito si rinvia a quanto esposto nella Relazione al conto economico previsionale 2022-2024.

La deliberazione della Giunta Regionale n. 1376 del 21 dicembre 2021 **ha ridotto significativamente per il triennio 2022-24 le risorse regionali per l'erogazione delle borse di studio e servizi aggiuntivi agli studenti**, che risultano essere le seguenti:

DGR 1376/21	2022	2023	2024
Contributi regionali per borse di studio e servizi aggiuntivi agli studenti"	11.875.000,00	5.175.000,00	0,00
Tassa Regionale	15.600.000,00	15.600.000,00	15.600.000,00

**La diminuzione delle risorse per l'anno 2023 e 2024 se non reintegrata da risorse POR FSE o da altri Fondi nazionali, come da impegno previsto nel dispositivo della stessa DGRT 1376/21, non consente di garantire la copertura dei possibili vincitori dei concorsi a.a. 22/23 – 23/24.**

Per quanto riguarda i trasferimenti del **"Fondo Integrativo Statale"** (FIS) per l'anno 2022, in base al riparto FIS 2021 saranno erogati dal MIUR direttamente all'Azienda DSU Toscana euro 23.829.906,58 come previsto dalla DGRT 1376/2021.

Nonostante le risorse complessive del FIS siano pari a quelle stanziare per l'anno precedente, confermando pertanto l'incremento di 40 milioni di euro disposto dall'articolo 236 comma 4 del decreto legge del 19 maggio 2020, n. 34 *"Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19"*, la quota di riparto FIS per l'a.a. 21/22 registra un decremento rispetto all'anno

precedente pari ad € - 4.462.819,48 connesso alla minore quota di riparto destinata a Regione Toscana a favore invece di altre regioni che hanno registrato un maggiore fabbisogno. Per l' a.a. 20/21 le risorse FIS a favore di Regione Toscana registravano un incremento pari ad € 4.514.323,98 rispetto all' a.a. 19/20.

Come emerge dalla documentazione del Monitoraggio infrannuale al 31 agosto 2021, effettuato ai sensi dell'art. 4 comma 3 della l.r. n. 65/2010 e s.m.i. e DEFR 2021 e trasmesso agli uffici competenti regionali con note prot. n. 24964/21, oltre che dalla documentazione a corredo della I^ variazione del conto economico previsionale 2021, adottato con deliberazione del Cda n.80/21 è stato stimato per il 2021 un valore residuo di risorse FIS dall' a.a. 2020/2021 pari ad oltre 4,8 milioni di euro.

Tali risorse si considerano iscrivibili fin da subito nel conto economico previsionale 2022-24. Sul punto, si ricorda che il parere sul bilancio previsionale 2020/22 (prot. AOOGR/PTD 00477328 del 06/02/2020), rilasciato ai sensi della decisione della Giunta regionale n. 7 del 20 novembre 2017 dal Settore Programmazione Finanziaria e Finanza Locale, in riferimento alle risorse residue FIS nel preconsuntivo 2019 riportava: *"..gli elementi informativi emersi dal preconsuntivo 2019 possano essere considerati sufficientemente idonei per una loro contabilizzazione nel Bilancio preventivo"*.

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

<b>RISORSE REGIONALI BORSE DI STUDIO</b>	<b>a.a. 2021/2022</b>	<b>a.a. 2020/2021</b>	<b>var</b>
risorse regionali borse di studio e servizi aggiuntivi	11.875.000,00	12.575.000,00	-700.000,00
Tassa regionale DSU	15.600.000,00	15.600.000,00	0,00
F.I.S. (anno corrente)	23.829.906,58	28.292.726,06	-4.462.819,48
F.I.S. (eccedenze anno precedente-risconto)	4.845.505,50	4.810.587,11	34.918,39
<b>TOTALE RISORSE PER BORSE DI STUDIO A.A. 21/22</b>	<b>56.150.412,08</b>	<b>61.278.313,17</b>	<b>-5.127.901,09</b>

Il complesso delle risorse vincolate a borse di studio permette di finanziare tutte le graduatorie dei bandi 21/22, i servizi aggiuntivi per il trasporto pubblico e l'assistenza sanitaria e di riscontare risorse FIS destinandole al prossimo anno accademico per oltre 3,9 milioni di Euro. Tale risorse residue, come meglio specificato nella relazione al conto economico previsionale 2022-2024, permetteranno di arginare la riduzione di risorse regionali per borse di studio e gli effetti negativi sul concorso borse di studio a.a. 22/23.

### **2.2.3 RISORSE PER INVESTIMENTI**

Si ricorda che, il Consiglio Regionale, con Deliberazione 27 ottobre 2021, n. 96, ha disposto l'assegnazione dell'utile 2020 a favore dell'Azienda DSU, destinandolo nel modo che segue:

1. accantonamento a riserva legale (10 per cento) per euro 338.365,53;
2. riserva fondo per investimenti, pari ad euro 3.045.289,76, per la realizzazione dei seguenti interventi e per i seguenti importi:
  - a) realizzazione dell'intervento per mettere in sicurezza l'immobile di via Bandini a Siena e rendere operativa l'area di produzione della mensa (per euro 1.265.289,76);
  - b) rifacimento/consolidamento facciate interne residenza "Caponnetto" Firenze (€ 360.000,00);
  - c) rifacimento pavimentazione sala cinema r.u. Calamandrei (per euro 80.000,00);

- d) completamento lavori cpi piano seminterrato cds Calamandrei (per euro 100.000,00);
- e) completamento rifacimento infissi e persiane ru Sperandie (per euro 50.000,00);
- f) global service - manutenzione straordinaria (per euro 300.000,00);
- g) rifacimento sigillature pannelli prefabbricati facciate torri Calamandrei (per euro 220.000,00);
- h) interventi e impianti per la connettività internet delle residenze universitarie (per euro 190.000,00);
- i) interventi e impianti per la realizzazione del sistema disaster recovery (per euro 50.000,00);
- j) fornitura e installazione di dispositivi per l'autorizzazione all'accesso e videosorveglianza nelle sedi aziendali (sedi amministrative e punti ristoro a gestione diretta) (per euro 130.000,00);
- k) mense Martiri e Calamandrei: revisione/sostituzione ascensori e montacarichi (per euro 160.000,00);
- l) impianti e attrezzature per il Servizio Ristorazione (per euro 140.000,00).

In merito alle risorse per investimento per il triennio 2022-2024 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.

Per quanto sopra, l'attività programmatica relativamente agli investimenti, così come sarà rappresentata dal PDI 2022-2024, è basata sull'ultimo Piano degli Investimenti (PDI 2021-2023 II VAR, adottato con Delibera Cda n. 79/21) che prevede quale nuovi inserimenti gli interventi coperti dalla riserva di utili 2020, salvo le ricollocazioni temporali o di assestamento dei fabbisogni e sulle risorse derivanti da autofinanziamento da ammortamento pari ad € 1.230.000,00 destinati ad interventi non prorogabili.

Si ricorda che l'Azienda aveva ritenuto opportuno in sede di approvazione del PDI 2021-2023 II Variazione, attingere da risorse proprie (autofinanziamento da ammortamento) per la copertura dei servizi di progettazione propedeutiche all'esecuzione dei lavori finalizzati all'ottenimento dei Certificati di prevenzione incendi per le varie Residenze dell'Azienda per euro 505.000,00. Per le stesse ragioni per il triennio 2022/2024 non è possibile procrastinare l'inserimento delle risorse necessarie al finanziamento dei conseguenti lavori finalizzati all'ottenimento dei Certificati di prevenzione incendi per le Residenze Universitarie che ad oggi non risultano finanziati nel Piano degli Investimenti dell'Azienda, ma che devono in forza delle previsioni di legge essere programmati e realizzati. La scelta dell'Azienda è quella di attingere, in assenza di trasferimenti regionali, da risorse proprie ed in particolare dalla Riserva ammortamenti 2022, che in base a quanto emerge dall'elaborazione del Bilancio Previsionale 2022-2024 risulta capiente. Si è quindi deciso di destinare nel futuro triennio euro **800.000,00** ripartiti per lavori finalizzati all'ottenimento dei CPI per varie Residenze dell'Azienda, che consentirebbe di dare adeguata copertura alla fase esecutiva di alcuni interventi di ristrutturazione/manutenzione straordinaria/adequamento, conseguenti alle progettazioni già finanziate in sede di approvazione del PDI 2021-2023 II Variazione.

Sono stati inoltre destinati **€ 430.000,00** ripartiti sui tre anni, da risorse proprie ed in particolare dalla Riserva ammortamenti 2022, per la realizzazione degli interventi tesi all'adequamento sismico, strutturale ed igienico-sanitario conseguenti alle risultanze degli incarichi di verifica della vulnerabilità sismica per varie Residenze dell'Azienda.

Giova inoltre ricordare che è in procinto di essere pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il V° Bando della Legge 338/2000 per il finanziamento di numerose tipologie di interventi straordinario sulle residenze universitarie, incluso l'acquisto o la riqualificazione di nuovi edifici da adibire a residenza.

In ogni tipologia di intervento ammesso dal bando è plausibile che sia richiesto un cofinanziamento dell'Azienda richiedente, e questo rende indispensabile una previsione di

spesa in conto capitale per investimenti. Fra l'altro, le risorse messe a disposizione per consentire la partecipazione al bando, con il sistema del cofinanziamento, fungerebbero da leva economica consentendo all'Azienda di beneficiare di risorse ben maggiori di quelle stanziare. Diventa pertanto di fondamentale importanza l'impegno in tal senso di Regione Toscana nell'assegnazione di contributi in c/capitale.

## **2.3 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 2022 e che dovranno essere pertanto trasformati in risultati attesi in termini di soddisfazione degli *stakeholders* e di qualità percepita.

Per il triennio 2022-2024, 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 2022-2024:

<b>LINEE STRATEGICHE 2022-2024</b>		
<b>N</b>	<b>PROSPETTIVA</b>	<b>DEFINIZIONE</b>
1	<b>STUDENTI</b>	<p><b>GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DSU E IL VALORE DEGLI INTERVENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi aggiuntivi Studenti TPL e Assistenza Sanitaria</li> <li>• Modello organizzativo gestione borse di studio FSE</li> <li>• Analisi degli esiti dei benefici concessi in termini di aiuto effettivo al conseguimento dei titoli universitari o all'inserimento lavorativo (soprattutto in ambito degli interventi FSE)</li> <li>• Potenziare la comunicazione/informazione benefici e servizi del DSU sul territorio anche in sinergia con altre istituzioni</li> </ul>
2	<b>STUDENTI/</b>	<p><b>OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi sullo Stato del Patrimonio immobiliare destinato a Residenza Universitaria : economicità (anche in ottica di sostenibilità ambientale) e funzionalità degli edifici.</li> <li>• Piano di Razionalizzazione del Patrimonio Immobiliare (anche in prospettiva PNRR)</li> <li>• Apertura S. Cataldo Ottobre 2022</li> <li>• 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</li> <li>• Determinazione di interventi di ristrutturazione/costruzione, attingendo a strumenti di finanziamento pubblico (v. L.338)</li> <li>• Il miglioramento nella gestione degli immobili, anche attraverso interventi sul risparmio energetico nonché attraverso il nuovo contratto di manutenzione integrata;</li> </ul>
3	<b>STUDENTI</b>	<p><b>INCREMENTARE LA QUALITA' DEI SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banca delle Idee</li> <li>• Incrementare la qualità dell'accoglienza verso lo Studente Alloggiato attraverso l'ottimizzazione procedure delle convocazioni, assegnazioni, mobilità interna, nonché attraverso la riqualificazione dei presidi e delle strutture</li> <li>• Riqualificazione della sostenibilità ambientale dei menù;</li> <li>• Riqualificazioni strutturali (S. Agata, Bandini)</li> </ul>
4	<b>ECONOMICA FINANZIARIA</b>	<p><b>GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione del Piano di riorganizzazione per ottimizzare l'economicità dei servizi (revisione condizioni contrattuali, valutazione modalità alternative di gestione)</li> </ul>

### **3. IL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LA SICUREZZA**

Il valore del patrimonio aziendale iscritto a bilancio supera i 360.000.000,00 di Euro : in materia specialistica si ritiene necessario un *budget* di manutenzione ordinaria e straordinaria almeno pari al 4%-5% del valore patrimoniale. Stante le disponibilità economiche che non consentono di operare su tutti settori per i quali si rilevano continuamente necessità, le priorità nelle azioni da intraprendere dovranno essere quelle di mantenere al meglio, in condizioni di operatività, gli immobili in proprietà o comunque a vario titolo detenuti e conseguire livelli di sicurezza abitativa superiori con interventi di manutenzione straordinaria e/o adeguamento impiantistico finalizzati all'ottenimento e/o il rinnovo dei certificati di prevenzione incendi. Questo avverrà, stante la situazione attuale sui vari fronti, in maniera differenziata a seconda del livello di approfondimento ad oggi raggiunto. Ovvero, per gli immobili con i lavori in corso, l'obiettivo è quello di chiudere il cantiere e ottenere le certificazioni.

Per quelli in cui la progettazione è in corso l'obiettivo sarà quello di completarla e affidare la realizzazione dei lavori con procedure ottimali rispetto all'oggetto dell'affidamento: In particolare ci si propone di attivare cantieri di adeguamento per 8 edifici nel corso del 2022. Per quelle ultime progettazioni recentemente finanziate con l'utilizzo degli utili 2020, in corso di affidamento, riguardanti gli ulteriori 8 immobili tuttora rimasti esclusi della attività tecniche, l'obiettivo sarà di procedere alla loro definizione tecnica ed economica e all'ottenimento del finanziamento per i lavori nel corso del 2022 e, compatibilmente con le risorse disponibili a finanziare gli interventi e quindi di iniziare i lavori nel corso del 2023 per avere la totalità degli edifici conformi alla norma di prevenzioni incendi nel corso del 2024.

Altro filo conduttore nella pianificazione e nella attuazione degli interventi sarà la progressiva estensione del sistema di controllo accessi e videosorveglianza, anche a supporto delle politiche di sicurezza abitativa di cui sopra. Nel corso del 2022 l'attuale sistema sarà esteso alle RU Bandini, RU San Miniato 1 e 2, RU Uopini, RU Fontebranda ed RU XXVI Maggio.

In vista della pubblicazione del 5° Bando della Legge 338/2000 l'azienda punterà all'ottenimento di finanziamenti per interventi di manutenzione straordinaria e/o riqualificazione o per l'acquisto di nuovi immobili.

Inoltre sono in scadenza alcuni contratti di uso di immobili di proprietà di terzi che si mira a rinnovare senza aggravio di costi per DSU per periodi di lunga durata in maniera che, laddove possibile, si possano richiedere finanziamenti per interventi di manutenzione straordinaria.

Altri ambiti di interventi potranno essere il miglioramento degli involucri e degli impianti degli immobili finalizzati al risparmio energetico ed al miglioramento del comfort abitativo.

Infine, sempre per migliorare il comfort abitativo si potrà intervenire sulla sostituzione degli arredi nelle residenze.

Prendendo spunto da quest'ultima considerazione preme evidenziare come sia necessaria un'analisi approfondita sull'economicità e la funzionalità effettiva delle strutture residenziali in termini di gestione e di costi afferenti. Vi sono Residenze che si trovano allocate non coerentemente rispetto alle sedi didattiche degli Atenei, altre (in prevalenza perchè di dimensioni troppo ridotte) in cui i costi di gestione "pesano" eccessivamente rispetto al costo unitario del posto letto. L'analisi dovrà essere puntualmente condotta, verificando il diritto reale su cui si basa il possesso da parte dell'Azienda con le conseguenze che ne derivano, in modo da avere una *road map* che ci consenta di scegliere fra le varie possibilità gestionali più confacenti ad una sostenibilità economica.

D'altra parte, le esigenze di ospitalità studentesca comportano ulteriori investimenti che in questo momento non trovano la giusta risposta all'interno del Bilancio : si pensi al *flagship program (connect e modernize)* del PNRR nelle Residenze (digitalizzazione degli edifici pubblici) , al "giusto" comfort delle camere o appartamenti affinché il *social housing* del DSU sia realmente rivolto al rafforzamento del diritto allo studio.

L'analisi dovrà condurre ad un sintetico Piano di razionalizzazione del Patrimonio Residenziale con la previsione di eventuali dismissioni e/o ristrutturazioni e/o acquisizioni.

Per quanto riguarda gli investimenti in corso, si fa un breve cenno ai 2 maggiori, quello della RU San Cataldo a Pisa per il quale si prevede il completamento e la messa in esercizio entro il mese di Ottobre 2022. Quello della mensa Bandini di Siena, suddiviso in 2 stralci funzionali, il primo dei quali riguarda il consolidamento strutturale e la ri-funzionalizzazione delle cucine al fine di riportarle in produzione; il secondo prevede il rifacimento dei refettori con i relativi impianti. Si prevede di definire gli interventi del primo stralcio, raggiungere un accordo con i proprietari che insistono in condominio nello stesso immobile e, ad accordo ottenuto, avviare la fase esecutiva entro il 2022. Per il completamento del primo stralcio funzionale l'obiettivo

assunto è il 2024. Per il secondo stralcio funzionale è necessario un ulteriore finanziamento che sarà definito e richiesto nel 2022.

Per il mero aspetto manutentivo l'obiettivo per il 2022 sarà quello di aderire all'Accordo Quadro di Regione Toscana per il *facility management* degli immobili, appena disponibile sulla piattaforma Start. Sviluppare la fase di start-up e di affiancamento che presumibilmente impegneranno diversi mesi del 2022. Per gli anni successivi 2023 e 2024 l'obiettivo sarà di mettere a frutto le possibilità offerte da questi strumenti contrattuali per massimizzare gli outcome in termini di manutenzione, diminuzione degli interventi a guasto e contenimento energetico.

#### **4. I SERVIZI AZIENDALI**

##### ***I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2021 SODDISFAZIONE SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI***

Facendo seguito alla rilevazione effettuata a luglio 2020, mirata a rilevare in particolare il gradimento degli studenti alloggiati durante le fasi più critiche dell'emergenza sanitaria rispetto alle misure messe in campo dall'Azienda per fronteggiare la pandemia e garantire l'erogazione dei servizi e le condizioni di sicurezza delle strutture, nel corso del 2021 è stata effettuata la "CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI" al fine di indagare il livello di soddisfazione degli studenti alloggiati rispetto alla totalità dei servizi erogati dall'Azienda.

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 6,357. All'indagine, somministrata nel mese di giugno, hanno partecipato n. 1.492 studenti su 9.365 contattati.

Di seguito si riportano sinteticamente gli esiti, per ogni dettaglio si rimanda alla relativa reportistica dei risultati. Gli esiti della customer 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. E' interessante notare che il 41% dei partecipanti ha ricevuto questa informazione tramite il PASSAPAROLA mentre il 37% dal Sito Istituzionale a cui si aggiunge il 17% dal Sito dell'Ateneo. Scegliendo più nel dettaglio più del 50% degli studenti si dichiara soddisfatto della comunicazione relativa sia al Servizio Alloggio che Mensa, mentre un 20/25% esprime la propria insoddisfazione. Più o meno equivalente il grado di soddisfazione rispetto ai Servizi dedicati all'Informazione diretta agli studenti: Contattaci e Numero Verde. Il 61% degli studenti alloggiati riterrebbe utile l'attivazione di un servizio di ALERT.

##### **SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI**

Il 63% dei partecipanti all'indagine si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto della Procedura per la richiesta di borsa di studio. La percentuale scende al 57% con riferimento alla comprensibilità della graduatoria dove si registra un 23% di insoddisfatti, mentre conferma il 63% per la comprensibilità dei requisiti per l'accesso ai benefici. In merito al supporto offerto dall'Azienda per la compilazione della domanda i soddisfatti non arrivano al 50%, ma è da evidenziare un 33% di indifferenti che probabilmente non ha avuto necessità di alcun supporto. Agli studenti è stato chiesto se hanno usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle Residenze Universitarie e la motivazione in caso di risposta negativa. Ciò che emerge dall'indagine è che il 70% degli alloggiati non ha usufruito del contributo affitto e che la motivazione principale è che nel 51% dei casi gli studenti hanno avuto subito l'assegnazione dell'alloggio e nel 27% non erano in possesso di un contratto di

locazione. Il 15% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità, può incoraggiare una riflessione in merito alla modalità di informazione presente nel bando con riferimento a questa specifica opportunità.

## **SERVIZIO RESIDENZE**

Più del 60% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze, avendo definito questa voce come disponibilità, professionalità e competenze degli uffici/portinerie. Il gradimento scende a circa il 46% per ciò che riguarda la pulizia degli spazi comuni, con un 36% di insoddisfatti o molto insoddisfatti. Il numero di soddisfatti e insoddisfatti si equivale invece per ciò che riguarda il servizio di manutenzione all'interno delle camere. La maggiore insoddisfazione si registra, in maniera affatto inattesa, con riferimento al servizio lavanderia di cui viene lamentato lo scarso livello qualitativo. Agli studenti veniva richiesto anche di esprimere un giudizio in merito ai criteri e la procedura per l'assegnazione delle camere singole: abbastanza spiazzante è l'evidenza che il 33% si dichiara indifferente. Ancor meno significativo è il 16% degli studenti che reputa indifferente la propria esperienza all'interno delle Residenze Universitarie, là dove il 52% dei partecipanti si reputa soddisfatto o molto soddisfatto.

## **SERVIZIO RISTORAZIONE**

La quasi totalità degli studenti alloggiati ha frequentato la mensa con una frequenza che per il 73% è *"spesso tutti i mesi"*, a cui si aggiunge il 18% *"spesso durante i mesi in cui frequento le lezioni"*. Il 2% scarso non usufruisce della mensa universitaria: di questi il 25% motiva la sua scelta con ragioni di sicurezza legate al Covid 19, a cui segue il fatto di non aver necessità di mangiare fuori casa, alcune esigenze particolari o semplicemente la preferenza verso il pasto portato da casa. Il 12% inoltre dichiara che le mense sono troppo lontane dal luogo di studio. Di contro, coloro che usufruiscono del servizio ristorazione sono motivati dalla vicinanza alla residenza in cui sono alloggiati per il 28% e alla sede in cui svolgono i corsi per il 18%. Altra motivazione scelta dal 10% degli alloggiati è la compagnia di amici e colleghi. Per quanto riguarda le motivazioni più direttamente legate al servizio, il 10% gradisce la velocità del servizio, il 6% la varietà, seguita dalla comodità degli spazi e la qualità degli ambienti e solo per il 4% per la qualità del cibo. Da evidenziare che il 12% degli alloggiati ha risposto altro, che viene esplicitato nella gratuità del servizio o comunque nel fattore economico e nella mancanza o inadeguatezza delle cucine nelle residenze. Il questionario di rilevazione offriva poi agli studenti la possibilità di valutare alcune caratteristiche delle Mense Universitarie con riferimento a quelle maggiormente frequentate, che sono state attentamente analizzate e per le quali si rimanda all'apposito report relativo ai risultati registrati. Agli studenti veniva richiesto se usufruiscono del servizio Prendi e Vai: il 63% degli utilizzatori giustifica la scelta con la motivazione che il punto di distribuzione è vicino alla Residenza o alla sede di studio, che il servizio è veloce e che viene ritenuto più sicuro con riferimento al rischio Covid 19. Di contro il restante 36% preferisce mangiare ad un tavolo o dichiara di non conoscere il servizio. La varietà e la qualità del cibo sembrano poco determinanti nella scelta del servizio e anzi per il 10% degli studenti sono motivo per optare per il servizio tradizionale. L'ultimo quesito posto agli studenti riguardava l'utilizzo del Servizio Tessere, di cui ha dichiarato di essersi avvalso il 50% del campione. Gli studenti si dichiarano soddisfatti della cortesia del personale e in percentuale un po' inferiore della copertura giornaliera e della correttezza delle informazioni, mentre si rivelano in gran parte indifferenti rispetto ai giorni di apertura.

## **4.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI E SERVIZI AGGIUNTIVI**

La diminuzione del trasferimento regionale per borse di studio non comporta effetti sull'a.a. 21/22.

Per gli a.a. 22/23 e 23/24 la previsione di utilizzo di risorse provenienti dal FSE garantisce il mantenimento degli interventi monetari nel futuro triennio. Contemporaneamente l'utilizzo di risorse FSE determina la necessità di sviluppare un nuovo modello organizzativo per la gestione, coerente alla normativa di riferimento. Data la mole potenziale degli interventi individuali da assegnare e rendicontare si ipotizza un modello svincolato dalle logiche del sistema informativo regionale utilizzato per la gestione dei voucher e dei tirocini.

### **4.1.1 IL CONCORSO A.A. 20/21**

#### **Caratteristiche principali del Bando**

Il bando per l'a.a. 20/21, i cui esiti economici saranno evidenziati nel Bilancio d'Esercizio 2021, redatto in conformità con quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 829 del 6 luglio 2020 "*Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari, comprensivi della misura straordinaria emergenza covid-19 – AA 2020/21*", prevedeva le seguenti novità, principalmente riferite alla gestione dell'incremento delle risorse F.I.S. disposto dall'articolo 236 comma 4 del decreto legge del 19 maggio 2020, n. 34 per l'emergenza epidemiologica da Covid-19:

- introduzione per il solo a.a. 2020/2021 di un bonus straordinario di 5 crediti (10 per gli studenti iscritti agli AFAM) da utilizzare una volta esaurito il bonus ordinario per il raggiungimento del requisito di merito (BONUS COVID);
- definizione di una graduatoria destinata ai soli studenti che hanno raggiunto il requisito di merito tramite l'utilizzo del bonus straordinario, diversa e separata da quelli degli studenti che hanno raggiunto il merito con il solo eventuale ricorso al bonus ordinario. La nuova graduatoria sarà finanziata solo dopo la copertura completa della graduatoria ordinaria e in caso di disponibilità di fondi con particolare riferimento al comma 4 dell'art. 236 del Decreto Legge n. 24 del 19 maggio 2020 (GRADUATORIA BONUS COVID);
- previsione del posticipo dell'assegnazione del posto letto per gli studenti convocati (si veda par. Servizi Residenze per ulteriori dettagli);
- innalzamento limite ISEE a € 23.600 ed ISPE € 51.300 e per gli studenti con disabilità ISEE a € 30.600 ed ISPE a € 61.300;
- revisione del valore delle borse con particolare riferimento all'incremento previsto dal DM 63 del 06/05/2020;
- definizione della scadenza del concorso borsa 2020/2021 al 4 settembre 2020;
- proroga della scadenza al 28/02/2021 per il conseguimento del merito necessario al mantenimento della borsa di studio per gli studenti matricole vincitori per l'a.a. 2019/2020 (novità introdotta negli indirizzi non recepita nel bando 20/21 ma adottata con apposito provvedimento di deroga al bando 2019/2020);

## Graduatorie Definitive

a.a. 20/21 BORSA DI STUDIO - GRADUATORIA DEFINITIVA DET. N. 614/20	n.vincito ri borsa	n. vincitori alloggio	quota monetaria SENZA integrazione disabili	quota servizio alloggio	quota servizio mensa	Totale
FIRENZE	5.482	2.436	7.159.970	6.715.500	6.650.625	20.526.095
PISA	5.939	2.705	7.703.160	7.543.500	7.406.350	22.653.010
SIENA	3.483	1.938	4.247.330	5.305.500	4.645.675	14.198.505
<b>totali</b>	<b>14.904</b>	<b>7.079</b>	<b>19.110.460</b>	<b>19.564.500</b>	<b>18.702.650</b>	<b>57.377.610</b>
<b>DI CUI VINCITORI CON BONUS COVID</b>	<b>n. 555</b>		<b>€ 669.850</b>	<b>€ 655.500</b>	<b>€ 648.300</b>	<b>€ 1.973.650</b>

## Graduatoria assestata al 31 agosto 2021

Vincitori di borsa di studio (assestata al 31/08/2021)	n.vincit ori borsa	n. vincitori alloggio	quota monetaria SENZA integrazione disabili	quota servizio alloggio	quota servizio mensa	Totale
FIRENZE	4.976	2.107	6.502.205	5.766.000	5.956.900	18.225.105
PISA	5.393	2.360	6.962.950	6.544.500	6.652.150	20.159.600
SIENA	3.372	1.875	4.108.620	5.140.500	4.499.550	13.748.670
totali	13.741	6.342	17.573.775	17.451.000	17.108.600	52.133.375
<b>Var assestata /definitiva</b>	<b>-7,80%</b>	<b>-10,41%</b>	<b>-8,04%</b>	<b>-10,80%</b>	<b>-8,52%</b>	<b>-9,14%</b>

Lo stato di assestamento della graduatoria al 31 agosto 2021 dimostra un trend in linea con quanto registrato l'a.a. precedente.

### **4.1.2 IL CONCORSO A.A. 21/22**

#### **Caratteristiche principali del Bando**

Il bando per l'a.a. 21/22, redatto in conformità con quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 700 del 5 luglio 2021 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - a.a. 2021/22", prevede le seguenti principali novità:

- innalzamento limite ISEE a € 23.626 ed ISPE € 51.361 e per gli studenti con disabilità ISEE a € 30.626 ed ISPE a € 61.361;
- revisione della composizione della borsa di studio con particolare riferimento all'innalzamento della quota monetaria a fronte di un corrispondente abbassamento del valore figurativo del servizio mensa;
- individuazione della scadenza del concorso borsa 2021/2022 al 3 settembre 2021;
- incremento della riserva di posti alloggio per gli immatricolati ai corsi di laurea triennale e di laurea magistrale a ciclo unico fino ad un massimo di 400;
- proroga della scadenza al 28/02/2022 per il conseguimento del merito necessario al mantenimento della borsa di studio per gli studenti matricole vincitori per l'a.a. 2020/2021;

(novità introdotta negli indirizzi non recepita nel bando 21/22 ma adottata con apposito provvedimento di deroga al bando 2020/2021)

- 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 50 euro mensili;

### **Esiti del Concorso A.A. 21/22**

Con determinazioni dirigenziali n. 696 e n. 699 del 30 novembre 2021 sono state approvate le graduatorie definitive borse di studio e alloggio proclamando vincitori tutti gli idonei al concorso a.a. 21/22. Nelle tabelle seguenti si riportano gli esiti a confronto con i concorsi precedenti.

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
<b>TOTALE</b>	<b>14.602</b>	<b>14.293</b>	<b>1.239</b>	<b>15.532</b>	<b>14.904</b>	<b>13.820</b>	<b>-1.084</b>

Vincitori alloggio GRADUATORIA DEFINITIVA	a.a. 18/19	a.a. 19/20 (I° e II° bando)	a.a.20/21	a.a.21/22	Var. a.a. 21/22 rispetto a.a. precedente
Firenze	2.490	2.570	2.436	2.404	-32
Pisa	2.718	2.862	2.705	2.479	-226
Siena	1.997	2.090	1.938	1.688	-250
<b>TOTALE</b>	<b>7.205</b>	<b>7.522</b>	<b>7.079</b>	<b>6.571</b>	<b>-508</b>

a.a. 21/22 BORSA DI STUDIO - GRADUATORIA DEFINITIVA DET. N. 696 e 699	quota monetaria SENZA integrazione disabili	quota servizio alloggio	quota servizio mensa	Totale
FIRENZE	8.051.980	6.759.000	5.551.780	20.362.760
PISA	8.054.215	6.904.500	5.671.335	20.630.050
SIENA	4.424.180	4.668.000	3.469.810	12.561.990
<b>totali</b>	<b>20.530.375</b>	<b>18.331.500</b>	<b>14.692.925</b>	<b>53.554.800</b>

Rispetto ai risultati dei concorsi dell'a.a. precedente si evidenziano 1.084 idonei in meno (-7,27%). Si ricorda che per il concorso a.a. 20/21 n. 555 borsisti avevano usufruito del bonus straordinario Covid (5 crediti) non presente per l'a.a. 21/22.

La diminuzione degli idonei è differenziata sul territorio regionale: -2,96% per Firenze, - 8,92% Pisa, - 11,25% Siena.

Con riferimento ai vincitori di posti alloggio si registrano n. 508 idonei in meno (-7,18%) rispetto al bando dell'a.a. precedente, in particolare risultano in decremento gli idonei delle sedi di Siena (-12,90%) e di Pisa (-8,35%).

Per quanto riguarda la distribuzione del numero di idonei per tipologia (fuori sede, pendolari ed in sede) rispetto al concorso precedente si registra l'a.a. 21/22 una presenza maggiore dei vincitori fuori sede (+1,23%) e la diminuzione di vincitori pendolari (-1,48%).

Per quanto riguarda invece la distribuzione per fascia ISEE non si registrano significative variazioni rispetto all'anno precedente, si conferma la percentuale del 67,6% degli appartenenti la prima fascia per il concorso dell'a.a. 21/22 contro il 67,4% dell'a.a. precedente.

Si evidenzia che per il concorso a.a. 21/22 sono stati effettuati una serie di controlli prima della pubblicazione della graduatoria definitiva per la verifica della regolarità formale e sostanziale delle Dichiarazioni Isee prodotte dagli studenti per l'ottenimento della borsa di studio ed il posto alloggio. La definizione di una graduatoria definitiva il più possibile priva di anomalie e discordanze oltre a rappresentare un valore aggiunto per gli studenti, determina la diminuzione del tasso di revoche e conseguentemente i rischi in fase di recupero di crediti. Le attività di verifica del requisito economico anticipate hanno interessato 1.232 situazioni (oltre l'8%) degli studenti proclamati idonei nella graduatoria provvisoria e hanno determinato l'esclusione di circa l'1% degli idonei presenti nella graduatoria provvisoria.

A seguito dell'approvazione della graduatoria provvisoria gli studenti esclusi hanno la possibilità di presentare un'istanza di riesame della propria posizione direttamente nell'area riservata del portale Studenti.

Per l'a.a. 21/22 il numero di istanze si è ridotto di 16 unità passando da 243 nel 20/21 a 227 nel 21/22.

Nella quasi totalità dei casi si tratta di segnalazioni di errore nella compilazione della domanda con specifico riguardo alle sezioni relative alla carriera, nonostante la modifica delle descrizioni e l'introduzione di nuovi campi più esplicativi nella domanda con particolare riferimento a quelli che erano stati evidenziati come più critici e fonte di errori, come il numero dei crediti conseguiti o l'anno di immatricolazione.

Le richieste accolte (70) per palese errore di compilazione si attestano intorno al 30%

La maggior parte delle richieste circa il 70% sono comunque respinte (157) e ciò deriva anche dalla possibilità data a tutti gli studenti esclusi di presentare istanza di riesame anche a fronte di motivazioni di esclusione inappellabili.

Considerato l'incremento della variazione fra il valore della graduatoria provvisoria e graduatoria definitiva a.a. 21/22 pari al (-6,04%) rispetto a quanto osservato tra le medesime graduatorie a.a. 20/21 (-3,72%), che si presume collegato alle attività di accertamento del merito e reddito sopracitati, il numero degli studenti che hanno lo status "sospeso" presenti nella graduatoria definitiva pari a 1.060, nonché l'andamento delle revoche e rinunce dei vincitori a.a. 20/21 osservate al 31/08/2021, ai fini delle previsioni economiche si ipotizza una diminuzione dei valori dei costi e dei ricavi della borsa di studio a.a. 21/22, collegata alle attività di assestamento delle situazioni sospese e di accertamento che verranno condotte entro la chiusura dell'esercizio 2022 (aprile 2023), inferiore del 2% rispetto a quello osservato per la graduatoria a.a. 20/21.

### **Contributo Affitto A.A. 20/21**

Per l'a.a. 20/21 sono stati concessi 717 contributi affitto a fronte di 868 richieste presentate per un importo complessivo corrisposto di € 1.130.592,00 e 4522 mesi di affitto coperti dal benefici. Per l'a.a. 2021/2022 la campagna di presentazione delle domande si è conclusa il 15/12/21 per gli studenti iscritti ai corsi di laurea e rimane attiva fino al 31/01/22 per gli studenti iscritti ai corsi specializzazione e dottorato di ricerca.

Le domande presentate per l'a.a. 2021/2022 sono:

a.a. 21/22 Domande contributo affitto corsi di laurea	Sede
FIRENZE	202
PISA	392
SIENA	140
<b>totali</b>	<b>734</b>

e la prima rata del contributo sarà erogata nel mese di gennaio 2022.

Considerato quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 700 del 5 luglio 2021 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - a.a. 2021/22", 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 50 euro mensili", considerata inoltre la riduzione del numero dei vincitori alloggio rispetto all'a.a. precedente (oltre il 7% in meno) si prevede di erogare un importo complessivo di circa 1,4 milioni di Euro, in incremento rispetto a quanto previsto per il concorso a.a. 20/21 in sede di preconsuntivo al 31.08.2021 di € 200.000,00.

### **Altri Interventi Monetari**

Le stime degli altri interventi monetari, che verranno erogati con riferimento all'a.a. 21/22, sono state effettuate con principale riferimento all'anno accademico precedente.

	A.A. 2020/21 I° variazione - preconsuntivo 2021	A.A. 2021/22
MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.000.000,00	1.080.000,00
INTEGRAZIONI PER DISABILI	243.600,00	256.400,00
BORSE STUDIO PER SPECIALIZ. E DOTTORANDI	336.280,00	373.000,00
70490 - CONTR STRAORDINARI PORTATORI HANDICAP	30.000,00	30.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>1.609.880,00</b>	<b>1.739.400,00</b>

### **Attività di Accertamento**

Di seguito, si riporta il resoconto delle attività di accertamento condotta sulle domande presentate dai vincitori del concorso a.a. 20/21.

BANDO 2020/21				
SEDE	BASE CAMPIONE	ACCERTAMENTI EFFETTUATI 25%	N. REVOCHE	N. RIDUZIONI
SIENA	3151	<b>724</b>	35	50
FIRENZE	4968	<b>1232</b>	42	38
PISA	5644	<b>1485</b>	65	69
<b>TOTALE</b>	<b>13763</b>	<b>3441</b>	<b>142</b>	<b>157</b>

L'attività di accertamento è stata completata (istruttoria e pratiche conseguenti) entro il 15 giugno 2021, in modo da non dover erogare la seconda rata della borsa di studio a coloro che costituivano revocche del beneficio ed erogarla in modo corretto a coloro che erano riduzioni della quota monetaria.

Relativamente al concorso dell'a.a. 21/22 è previsto di accertare il 25% del campione entro il 15 giugno 2022.

#### **4.1.3 ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI FINANZIATI CON TRASFERIMENTI REGIONALI PER BORSE DI STUDIO**

In continuità con l'anno precedente la deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 700 del 5 luglio 2021 *"Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari – a.a. 2021/22"* 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**

Per l'a.a. 21/22, attraverso la convenzione tra Regione Toscana, Università degli Studi di Firenze, Comune di Firenze e Autolinee toscane spa l'Azienda 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 notevoli rallentamenti e difficoltà nella definizione della nuova convenzione: gli studenti hanno potuto usufruire dell'agevolazione dal 1 novembre 2021. Il corrispettivo previsto per ARDSU al pari delle precedenti annualità è stabilito in massimo euro/anno 500.000,00. La convenzione per l'a.a. 21/22 prevede entro i primi 4 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.

Continua l'impegno dell'Azienda, in recepimento degli indirizzi regionali, per replicare anche nel futuro convenzioni "similari" anche per le sedi di Pisa e Siena, pur tenendo conto delle differenze territoriali e dell'impostazione del TPL in tale aree.

Per quanto riguarda la sede di Pisa la convenzione con Università e Comune di Pisa e Gestore del trasporto per incentivare l'uso dei mezzi pubblici da parte degli studenti è scaduta il 31/08/2020 e non è stata rinnovata a causa della particolare situazione di emergenza sanitaria. La vecchia convenzione riguardava la sola rete di trasporto urbano e prevedeva per tutti gli studenti iscritti ad UNIPI, indipendentemente dal reddito, la possibilità di acquistare l'abbonamento mensile personale alla tariffa di euro 16,00. Il corrispettivo previsto per ARDSU era di euro/anno 34.500,00. Verificato durante l'anno 2021 l'interesse di DSU, UNIPI e Comune di Pisa a riprendere la questione comunemente è stata evidenziata la necessità di fornire agli studenti un servizio di trasporto economicamente conveniente per gli studenti e mirato verso alcune aree della città e limitrofe attualmente non coperte dal servizio che vedono la presenza di un

elevato numero di studenti come la zona CNR dove è presente il polo di Chimica ed a breve quello di Biologia oltre al Campus Praticelli che ospita oltre 800 studenti e la zona di San Piero a grado dove è già presente la clinica Universitaria e si trasferirà a breve tutto il polo di veterinaria.

Per la sede di Siena ARDSU ha contribuito fino all'anno 2019 con un trasferimento di circa 12.000,00 euro/anno al gestore locale, tramite il Comune di Siena, per il potenziamento delle linee notturne per agevolare i nostri borsisti alloggiati presso strutture di Monteriggioni. Tale contributo, al momento, non è stato confermato al nuovo gestore unico Regionale....

Tenuto conto dell'interesse manifestato dalle Università e dai Comuni del territorio senese e pisano, considerata la verifica dell'incidenza economica che dovrà essere condotta a breve per la convenzione attivata per il territorio fiorentino, si ritiene che Regione Toscana, attraverso la sinergia fra gli assessorati interessati, abbia un ruolo fondamentale per confermare ed estendere l'intervento in questione.

### **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 studente 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 più volte 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 è stata invece proposta da UNIPI una soluzione differente che consiste nel chiedere un contributo volontario agli studenti fronte del quale lo studente dovrebbe poter scegliere un medico di riferimento, il contributo pro-capite potrebbe essere ridotto coinvolgendo altri enti come il DSU (che ha già assicurato la sua disponibilità per quanto riguarda gli studenti borsisti).

Per quanto riguarda la sede di Siena stati presi contatti con l'Università di Siena ed Azienda USL Sud-Est, ma attualmente i lavori sono stati sospesi in attesa di una risposta più concreta da parte dell'Azienda Sanitaria.

L'Azienda nel corso del 2022 continuerà a farsi parte attiva affinché si possa garantire a tale tipologia di studenti, nelle 3 principali sedi di Ateneo e preferibilmente attraverso le ASL/Aziende Sanitarie regionali, un servizio ambulatoriale minimo che renda disponibile personale medico che svolga attività di consulto e prescrizioni.

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

"Cerca 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. Nonostante tali problematiche, al mese di settembre 2021 si sono registrati n. 1.588 proprietari e n. 7.426 inquilini/studenti.

Come disposto dagli indirizzi di cui alla DGR 700/21, 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 2021 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. Al momento l'Azienda non ha ricevuto alcuna manifestazione di interesse ed ha prorogato il servizio fino a giugno 2022. Alla fine dell'Anno Accademico in corso l'Azienda procederà ad una verifica dei risultati ottenuti in termini di efficacia dell'intervento sulle comunità studentesche

Il costo annuale del servizio Cerco alloggio è pari ad € 68.400,00.

### **Altre Servizi e facilitazioni**

Da inizio gennaio 2021, è stato reso disponibile a tutti gli studenti borsisti, l'accesso ad accordo sottoscritto con apposito gestore che renderà disponibile casella PEC che ogni studente può acquisire direttamente ad un costo inferiore a 3 euro complessivi per un intero triennio.

Continua per l'anno 2022 l'impegno dell'Azienda di espandere ulteriormente i servizi da mettere a disposizione della generalità degli studenti universitari della Toscana, sviluppando un progetto di utilizzo di alcuni dei propri spazi esterni ed interni delle proprie strutture che possano prevedere, ad esempio, l'installazione di punti di ritiro di prodotti acquisiti attraverso e-commerce. Saranno valutate collaborazioni con portali che propongono scontistiche su una vasta gamma di prodotti e servizi espressamente diretti agli studenti, nonché la possibilità di ospitare all'interno dei refettori delle mensa DSU campagne pubblicitarie specificamente rivolte all'utenza studentesca e che si concilino con la *mission* del DSU Toscana. Purtroppo, l'emergenza sanitaria, ha bloccato una iniziativa, già in fase avanzata che, inserita nel Programma Toscana Carbon Neutral *"Plastic free"*, si poneva l'obiettivo di ampliare il servizio di erogazione acqua all'interno di alcune strutture, installando, in accordo con i gestori acqua dei vari territori, impianti esterni di portata più ampia e con fruibilità collettiva.

<b>TIPOLOGIA SERVIZIO AGGIUNTIVO</b>	<b>IMPORTO PREVISTO ANNO 2021</b>
tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo FIRENZE - studenti borsisti (finanziato da FIS)	€ 500.000,00
tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo FIRENZE- studenti no tax area (finanziato da risorse regionali)	
tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo PISA (finanziato da risorse regionali) <i>risorse a disposizione eventuale convenzione</i>	€ 50.000,00
tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo SIENA (finanziato da risorse regionali) <i>risorse a disposizione eventuale convenzione</i>	€ 50.000,00
piattaforma servizio ricerca alloggio	€ 68.400,00
SERVIZI ASSISTENZA SANITARIA FUORI SEDE (3 SEDI) <i>risorse a disposizione eventuale convenzione</i>	€ 75.000,00

#### **4.1.4 ALTRI SERVIZI A STUDENTI NON FINANZIATI DA TRASFERIMENTI BORSA DI STUDIO – COMUNICAZIONE STUDENTI, CULTURA E SPORT**

Per l'anno 2021, nonostante la pandemia, è stato regolarmente approvato il bando per l'assegnazione dei contributi culturali ad associazioni/gruppi studenteschi per il quale è stata consentita la partecipazione anche ai soggetti risultati assegnatari dei contributi per l'anno 2020, ma che non avevano potuto svolgere le iniziative proposte a cause dell'emergenza sanitaria.

Per l'a.a. 21/22 si stanziavano le seguenti risorse al fine di assicurare il regolare svolgimento di tutte quelle iniziative volte ad incrementare la conoscenza delle città di studio, dei relativi territori con la loro storia, arte e tradizioni, nonché la fruizione e la partecipazione agli eventi e manifestazioni ritenute interessanti per favorire anche l'integrazione dei giovani universitari nelle realtà culturali, sportive e sociali che li circondano così come previsto dagli obiettivi dell'Azienda.

		<b>2022</b>
70580	CONTRIBUTI AD ASSOC STUD PARTEC INZ C.R.	40.000,00
70595	ALTRI SERVIZI A STUDENTI	55.000,00
70610	BUONI CINEMA/TEATRO	20.000,00
<b>TOTALE</b>		<b>115.000,00</b>

In particolare entro il primo trimestre del 2022 sarà pubblicato, come di consueto, il bando per l'attribuzione di contributi ad associazioni/gruppi studenteschi per la realizzazione di iniziative di sviluppo sociale, culturale ed aggregativo rivolte principalmente agli studenti universitari della Toscana.

Inoltre sono già attivi alcuni accordi per la fruizione a prezzi agevolati di spettacoli teatrali, di proiezioni cinematografiche e mostre per la stagione 2021/22, come ad esempio con il Teatro Verdi di Pisa, con il circuito Nexo Digital, con il Cinema Nuovo Pendola di Siena, con Palazzo Strozzi a Firenze e Palazzo Blu a Pisa.

Per il 2022 sarà importante riuscire a riattivare tutte le collaborazioni in essere fino al periodo precedente la pandemia e che sono state forzatamente interrotte per la sospensione delle attività prima e per il limitato numero di posti disponibili poi; ci si riferisce ad esempio agli eventi teatrali organizzati su tutto il territorio regionale da Fondazione Toscana Spettacolo o alle visite guidate nelle tre città sede di studio, con l'obiettivo di implementare i soggetti con cui ratificare nuovi accordi per agevolazioni in favore degli studenti.

Percorso analogo sarà seguito per le opportunità di formazione in ambito artistico e sportivo con l'intento di ampliare il panorama delle associazioni che vorranno collaborare con il DSU Toscana al fine di far partecipare ai loro corsi gli universitari a tariffe agevolate così come già avviene per la sede di Siena con corsi di danza e teatro.

Nella primavera 2022 dovrà inoltre essere valutata l'opportunità, tenuto conto della situazione sanitaria, di tornare a mettere a disposizione delle associazioni/gruppi studenteschi alcuni spazi aziendali per lo svolgimento delle loro attività. Il bando non è stato pubblicato nel 2020 e nel 2021 a causa dell'emergenza sanitaria che rendeva di fatto impossibile la fruizione degli spazi in sicurezza.

#### **COMUNICAZIONE e BANCA DELLE IDEE**

Un capitolo a parte merita la Comunicazione. Il nuovo 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. Per sottolineare l'importanza della

Comunicazione che il nuovo Consiglio di Amministrazione vuole trasformare in attività concrete, è stata istituita una **Commissione Consiliare Rapporti con la Stampa e le Istituzioni** con Delibera n°37 del 27 luglio 2021 che potrà discutere e dare impulso alle iniziative nel corso del quinquennio.

All'interno del tema generale Comunicazione si pone l'iniziativa "**Banca delle Idee**" voluta fortemente dal CdA ed elaborata dagli Uffici Comunicazione ed Applicativi software : Creare e promuovere 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. Aprire apposito spazio in sezione ben visibile del sito internet aziendale per la raccolta delle proposte anche utilizzando plug-in esistenti da integrare nel *cms Liferay* attualmente utilizzato. Un esempio può essere il servizio di hosting di commenti per siti web e comunità virtuali *Disqus* che funziona mediante una piattaforma *on line* con diverse funzionalità, tra cui un servizio di rete sociale, profili utente, sistemi di moderazione e antispam, notifiche email e commenti da mobile.

Nell'ambito della attività di comunicazione finora svolta, il 2021 ha visto l'attuazione di due novità: la realizzazione del nuovo sito Internet aziendale e la sostituzione della modalità di risposta tramite mail con i ticket all'interno dello sportello studente online.

Per quanto riguarda il sito il si segnala il concorso bandito tra gli studenti per la realizzazione della *fotogallery* sui servizi del DSU Toscana che è stata poi utilizzata per arricchire di immagini le pagine del nuovo sito.

Nel mese di luglio 2021 è stato attivato un nuovo canale di comunicazione basato sulla logica dei CRM tramite l'invio di ticket di assistenza/informazione da parte degli studenti e di una piattaforma condivisa di risposta da parte degli operatori DSU.

Le comunicazioni sono gestite in forma di *thread* in modo da avere a disposizione la storia dei colloqui intrattenuti con gli studenti così da fornire supporto in modo più puntuale e personalizzato.

L'avvio del sistema di ticketing è coinciso con la campagna borsa di studio 2021/2022 e il riscontro nell'utilizzo è più che favorevole.

Al 20 dicembre 2021 i ticket gestiti con il sistema sopra indicato sono stati 13017, con tempi medi di risposta pari a circa 32 ore. Considerato l'elevato numero di ticket gestiti su base mensile, circa 2500, il servizio si è dimostrato molto utilizzato e gradito all'utenza. Si ritiene pertanto che il sistema debba essere esteso anche al Servizio Residenze e Ristorazione, per arrivare ad una completa condivisione dei servizi agli studenti.

Sia il Sito che il Sistema di *ticketing* potranno comunque essere aggiornati e rivisti in una visione comunque dinamica di questi strumenti.

#### 4.1.5 EFFETTI ECONOMICI PREVISTI INTERVENTI 2022

PREVISIONI	2022
Contributi regionali per borse di studio e servizi aggiuntivi agli studenti	11.875.000,00
Tassa Regionale	15.600.000,00
Trasferimenti regionale del "Fondo Integrativo Statale" (FIS)	24.737.090,43
<b>TOTALE TRASFERIMENTI CORRENTI DESTINATI A INTERVENTI</b>	<b>52.212.090,43</b>
CONCORSO BORSE DI STUDIO (hp. Diminuzione 7,14%)	49.686.790,43
BORSE STUDIO PER SPECIALIZ. E DOTTORANDI	373.000,00
BORSE DI STUDIO PER MOBILITA'	1.080.000,00
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI HANDICAP	30.000,00

INTEGRAZIONE BORSE STUDIO PER DISABILI	256.400,00
TRASPORTO SERVIZI AGGIUNTIVI A STUDENTI (FIRENZE)	500.000,00
TARIFE AGEVOLATE TRASPORTO (PISA E SIENA)	100.000,00
PIATTAFORMA ALLOGGIO	68.400,00
ASSISTENZA SANITARIA	75.000,00
BENEFICI STUDENTI ANNI PRECEDENTI	42.500,00
<b>TOTALE COSTI DA INTERVENTI</b>	<b>52.212.090,43</b>
<b>EFFETTO BORSA DI STUDIO MARGINE DI CONTO ECONOMICO</b>	<b>0,00</b>
RICAVI DECADENZA DEBITI VS STUDENTI ANNI PREC	550.000,00
RECUPERO BORSE ANNI PRECEDENTI	480.000,00
SANZIONI PER REVOCHE	120.000,00
INTERVENTI A STUDENTI E ASSOCIAZIONI NON FINANZIATE DA TRASF. R.T. BORSE DI STUDIO	115.000,00
ACCANTONAMENTO PERDITE PRESUNTE SU CREDITI (STUDENTI)	405.000,00

#### 4.1.6 INTERVENTI FINANZIATI CON FSE

Nell'ambito degli interventi finanziati con il FSE di cui si occupa l'Azienda in qualità di Organismo intermedio il termine della programmazione 14-20 ha imposto la definizione di bandi per l'a.a. 21/22 per l'assegnazione di voucher per alta formazione e di contributi per tirocini curriculari da svolgere presso aziende che abbiano stipulato apposita Convenzione con Università o Istituti AFAM con sede in Toscana con termini di partecipazione più stringenti in modo da consentire la rendicontazione entro giugno 2023.

Per l'erogazione di voucher alta formazione per la frequenza di master in Italia per giovani laureati a.a. 2021/2022 sono stati stanziati € 90.548,56 con DGR 1198 del 15 novembre 2021 che ha delineato gli elementi essenziali per l'adozione dell'avviso con l'indicazione, in particolare, che il percorso debba concludersi entro e non oltre il 31 dicembre 2022 con il conseguimento del relativo titolo.

L'avviso pubblico per il finanziamento di tirocini curriculari retribuiti per l'a.a. 2021/2022 è stato approvato a seguito degli elementi essenziali stabiliti con DGR n. 983 del 27 settembre 2021 che, sempre per le esigenze di chiusura della rendicontazione FSE 14/20, ha precisato che i tirocini debbano concludersi inderogabilmente entro il 31/01/2023. I fondi stanziati sono € 125.810,00.

Nel corso del 2022 saranno impostate le linee guida relative alle Principali linee strategiche e priorità d'intervento della nuova programmazione europea 2021 - 2027 approvate con Decisione della Giunta Regionale n. 68 del 26/07/2021.

Il Progetto Orienta il tuo Futuro nel corso dell'anno 2021 ha visto proseguire, nonostante le numerose criticità che hanno e stanno riguardando il mondo della scuola per la crisi epidemiologica da Covid-19, le varie attività di orientamento verso il sistema universitario regionale toscano nei confronti delle classi quarte e quinte delle scuole superiori di secondo grado.

Nel mese di dicembre 2021, a seguito di richiesta formulata dal soggetto attuatore Forium sc. per la crisi pandemica che sta nuovamente coinvolgendo il mondo della scuola negli ultimi mesi del 2021, è stata autorizzata una proroga per la conclusione delle attività progettuali spostando il nuovo termine al 15 giugno 2022, anziché al 31 marzo 2022 come inizialmente previsto.

Dall'inizio del progetto il numero di laboratori di orientamento realizzati all'interno delle scuole ammontano ad oltre 1.000 con un totale di circa 18.700 studenti coinvolti.

Anno scolastico	Laboratori	Numero studenti coinvolti
2018/2019	276	5.100
2019/2020	269	4.950
2020/2021	331	6.114
2021/2022 (dicembre 2021)	134	2.555
Laboratori realizzati (dicembre 2021)	1.010	18.719
Laboratori da realizzare (anno 2022)	162	2.900
<b>Totale laboratori realizzati al termine progetto</b>	<b>1.172</b>	<b>21.619</b>

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.

#### **4.1.8 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2022-24**

La programmazione degli interventi per i prossimi anni accademici è strettamente connessa alle risorse trasferite su cui l'Azienda potrà contare. Come già esposto in precedenza la DGRT 1376 del 21 dicembre 2021 ha diminuito notevolmente le risorse regionali per borse di studio e interventi aggiuntivo per le annualità 2023 e 2024 che, se non reintegrate con le risorse POR FSE o altri Fondi Nazionali, non permetteranno di garantire il livello attuale degli interventi.

#### **OMOGENEITA' SUL TERRITORIO DEI BENEFICI DEL DSU E DEL VALORE DEGLI INTERVENTI**

- *Sviluppo Modello Organizzativo gestione borse di studio FSE*
- *Attivare il servizio di trasporto sulle tre sedi*
- *Attivazione Assistenza Sanitaria Studenti Fuori Sede*
- *Analisi degli esiti dei benefici concessi in termini di aiuto effettivo al conseguimento dei titoli universitari o all'inserimento lavorativo (soprattutto in ambito degli interventi FSE)*
- *Potenziare la comunicazione/informazione benefici e servizi del DSU sul territorio anche in sinergia con altre istituzioni*
- *Attivare la Banca delle Idee al fine di valorizzare la partecipazione delle stakeholders ai processi gestionali dell'Azienda.*

## 4.2 SERVIZIO RESIDENZE

### 4.2.1 L'ANDAMENTO DELLE CONVOCAZIONI DELL' A.A. 20/21

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

	% 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
Firenze	100,00%	giugno	89,87%	settembre	100% inclusa grad. Covid	settembre
Pisa	100,00%	settembre	93,18%	settembre	91%	settembre
Siena	100,00%	maggio	100,00%	luglio	100% inclusa grad. Covid	aprile

Si ricorda che il bando a.a. 2020/21 in aggiunta alla possibilità di posticipare l'assegnazione dell'alloggio in presenza di un contratto di affitto conteneva la previsione del posticipo dell'assegnazione del posto letto per gli studenti convocati: *"In considerazione delle possibili difficoltà nell'avvio delle lezioni con modalità in presenza per l'a.a. 2020/2021, lo studente convocato per l'assegnazione del posto alloggio, entro i termini indicati nell'avviso di convocazione, potrà posticipare l'assegnazione al massimo fino al 28/02/2021[.....]. Si sottolinea che l'assegnazione, richiesta nelle modalità e nei termini sopra indicati, potrà essere effettuata soltanto nel momento in cui si renderanno disponibili posti letto. Lo studente decadrà dal beneficio nel caso in cui non si presenti nel luogo e data della convocazione comunicati a seguito della richiesta inoltrata entro il 28/02/2021. Se lo studente, che ha richiesto il posticipo dell'assegnazione, non richiede entro il 28/02/2021 l'effettiva assegnazione del posto letto decadrà dal beneficio."*

Circa il 38% dei vincitori posto alloggio a.a. 20/21 risultavano "conferme" all'approvazione della graduatoria definitiva, ovvero già assegnatari di posto alloggio. Complessivamente nel corso dell'a.a. 20/21 sono state effettuate 3.719 nuove convocazioni di studenti vincitori il posto alloggio: il 43% ha accettato l'alloggio, il 10% ha richiesto il posticipo dell'assegnazione, mentre circa il 47% non si è presentato (rinuncia). Si evidenzia che i tassi di accettazione hanno un andamento decrescente al decorrere del tempo rispetto all'inizio dell'a.a.. Tale fenomeno, molto probabilmente, trova la sua spiegazione soprattutto in due circostanze: a) le prime convocazioni riguardano studenti di prima immatricolazione quindi il posto alloggio risulta essere un aiuto concreto all'avvio del proprio percorso di studio; b) le convocazioni eseguite ad una certa distanza di tempo dall'inizio dell'anno accademico non vengono accettate perché con molta probabilità lo studente ha già acquisito una sua dimensione a cui non intende rinunciare.

Preme evidenziare che il numero di alloggiati nelle residenze e le connesse attività rappresentano una variabile significativa da un punto di vista economico: le variazioni del numero degli studenti alloggiati hanno determinato significativi minori costi per utenze. A fine ottobre il tasso di presenza registrato è pari al 60%.

Hanno invece la caratteristica di qualificarsi come "fissi" i costi per servizi di portineria pulizie. Si ricorda che al fine di garantire una maggiore sicurezza dello studente alloggiato, a partire dal mese di maggio 2020, i presidi sono stati estesi ad h24 in ogni struttura. Laddove la tipologia della struttura non ha consentito l'attivazione di un servizio di portineria, è stata attivata la vigilanza. Nel corso 2021 l'organizzazione dei presidi è stata analizzata anche con riferimento alle disposizioni di sicurezza antincendio rafforzando quindi la necessità di confermare il presidio h 24 su tutte le strutture. Tale organizzazione seppur particolarmente onerosa, in particolare per le piccole strutture per le quali probabilmente solo attraverso

l'implementazione di tecnologie che avvantaggiano il controllo a distanza potranno essere individuate soluzioni ugualmente efficaci e sostenibili economicamente nel lungo periodo, ha consentito di migliorare notevolmente non solo il grado di sicurezza ma anche quello dell'accoglienza. La presenza del portiere h24 ha consentito, infatti, l'avvio di processi e di azioni finalizzate ad un "ascolto" più approfondito dello studente ospite delle strutture.

#### 4.2.2 LA DOMANDA DEL SERVIZIO E LA DISPONIBILITA' DEI POSTI ALLOGGIO PER L'A.A. 21/22

Il livello del numero dei richiedenti e, quindi, vincitori alloggio, per l'a.a. 2021/22 è il minore osservato nell'ultimo quinquennio, a ribadire l'incidenza su tale servizio della tipologia di didattica attivata dalle università:

<b>vincitori alloggio graduatorie definitive</b>						
	<b>a.a. 16/17</b>	<b>a.a. 17/18</b>	<b>a.a. 18/19</b>	<b>a.a. 19/20 (I° e II° bando)</b>	<b>a.a.20/21</b>	<b>a.a. 21/22</b>
Firenze	2.574	2.555	2.490	2.570	2.436	2.404
Pisa	2.926	2.906	2.718	2.862	2.705	2.479
Siena	2.054	2.026	1.997	2.090	1.938	1.688
<b>Totale</b>	<b>7.554</b>	<b>7.487</b>	<b>7.205</b>	<b>7.522</b>	<b>7.079</b>	<b>6.571</b>

<b>POSTI LETTO AL 31.12.</b>					
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>PREV. 2022-24</b>
Firenze	1.692	1.692	1.692	1.804	1.782
Pisa	1.578	1.618	1.531	1.506	1.696
Siena*	1.501	1.501	1.501	1.479	1.479
<b>Totale</b>	<b>4.771</b>	<b>4.811</b>	<b>4.724</b>	<b>4.789</b>	<b>4.957</b>

*\*nei documenti di programmazione e consuntivazione i posti letto di Siena sono stati esposti al netto dei Posti della RU Tolomei*

L'incremento del numero dei posti letto previsto per il triennio 2022-24 è determinato dal completamento nel 2022 della Ru San Cataldo, Pisa, che rende disponibili 240 posti letto. Si evidenzia che la struttura abitativa di Campaldino (48 posti) sarà oggetto di permuta, come la RU via dell'Occhio (immobile non in uso da ormai molti anni) per cui si è stipulato contratto di permuta il 30 dicembre c.a., all'interno del contratto di edificazione della RU San Cataldo. Sempre per la sede di Pisa, con riferimento al Campus Praticelli si ipotizza per il prossimo triennio la prenotazione di 720 posti letto pari ai posti alloggio attualmente in utilizzo da parte del DSU. Il numero dei posti letto prenotati presso il campus sarà oggetto del nuovo disciplinare di Gestione del Campus Praticelli in corso di stesura.

Nel mese di novembre 2021 è terminato l'affitto dei 9 posti letto presso la Residenza Coop. Unica di Sesto Fiorentino.

Di seguito si illustrano il numero dei posti letto ponderati con i periodi di apertura:

<b>Posti letto ponderati con periodi di apertura</b>						
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
FIRENZE	1.649	1.664	1.630	1.593	1.651	1.607
PISA	1.574	1.561	1.534	1.502	1.315	1.494
SIENA	1.438	1.376	1.401	1.408	1.328	1.313
<b>TOTALE</b>	<b>4.661</b>	<b>4.601</b>	<b>4.565</b>	<b>4.503</b>	<b>4.294</b>	<b>4.414</b>
<b>% copertura teorica (posti)</b>	<b>61,70%</b>	<b>61,45%</b>	<b>63,36%</b>	<b>59,86%</b>	<b>60,66%</b>	<b>67,17%</b>

<b>letto/vincitori alloggio)</b>						
----------------------------------	--	--	--	--	--	--

Si prevede di attivare la Ru San Cataldo al 1 ottobre 2022. Numerosi sono i posti alloggi inagibili per interventi, molti dei quali in corso di esecuzione, finalizzati al mantenimento e/o rinnovo e/o adeguamento degli immobili alle norme sulla sicurezza di ristrutturazione in corso, fra i principali Ater (70 posti) Firenze, San Marco (50 posti), oltre ai casi di indisponibilità dell'intera struttura che, per il suo stato conservativo non si ritiene funzionale all'ospitalità degli studenti (appartamenti di Via della Spina e via Battelli Pisa e Residenza Tolomei Siena). Si segnala inoltre che sulla sede di Firenze sono in fase di conclusione i lavori per adeguamento al CPI della residenza universitaria Il Cipressino. La struttura passerà dagli attuali 95 posti letto a n. 73.

Inoltre si prevede che circa 70 posti letto non saranno assegnati durante l'emergenza sanitaria in quanto riservate ad eventuali quarantene COVID.

#### 4.2.3 L'ANDAMENTO DELLE CONVOCAZIONI A.A. 21/22 e LA GESTIONE DELLE STRUTTURE NEL CORSO DEL 2022

Il bando a.a. 2021/22 non prevede, a differenza del concorso per il precedente a.a., la possibilità di posticipare l'assegnazione del posto letto per gli studenti convocati "n considerazione delle possibili difficoltà nell'avvio delle lezioni con modalità in presenza".

Il 39% dei vincitori alloggio del concorso a.a. 21/22 risultano "conferme", ovvero già assegnatari del posto alloggio. Al 26 novembre 2021, su tutte le sedi sono state effettuate n. 5 convocazioni che hanno riguardato 2.567 studenti, ovvero quasi il 54% dei vincitori "non conferme", attestando il tasso di soddisfazione della graduatoria al 72%.

Dai dati raccolti ed esposti nella tabella che segue, si evince che rispetto all'a.a. precedente si registra un tasso di soddisfacimento della graduatoria alla data del 26 novembre superiore significativamente superiore quale effetto combinato del minore numero vincitori, maggiore numero dei posti alloggio, un più elevato tasso di rinuncia per la sede di Siena.

	A.A. 20/21		Al 26 novembre 2020					A.A. 21/22		Al 26 novembre 2021						
	vincitori alloggio	di cui conferme posto alloggio	convocati	soddisfamento domanda	Rinvio convocazione	non presentati e/o rinunce		vincitori alloggio	di cui conferme e posto alloggio	convocati	soddisfamento domanda	Rinvio convocazione	non presentati e/o rinunce			
FIRENZE	2.436	888	529	58,17%	51	9,64%	261	49,34%	2.404	935	710	68,43%	8	1,13%	310	43,66%
PISA	2.705	939	425	50,43%	88	20,71%	212	49,88%	2.479	877	702	63,70%	20	2,85%	311	44,30%
SIENA	1.938	850	422	65,63%	72	17,06%	142	33,65%	1.688	755	755	89,45%	0	0,00%	383	50,73%
<b>totali</b>	<b>7.079</b>	<b>2.677</b>	<b>1.376</b>	<b>57,25%</b>	<b>211</b>	<b>15,33%</b>	<b>615</b>	<b>44,69%</b>	<b>6.571</b>	<b>2.567</b>	<b>2.167</b>	<b>72,04%</b>	<b>28</b>	<b>1,29%</b>	<b>1.004</b>	<b>46,33%</b>

L'andamento della percentuale di coloro i quali non rispondono alla convocazione complessivamente, superiore rispetto al precedente anno, è esclusivamente determinata dalla sede di Siena mentre per le sedi di Firenze e Pisa la stessa percentuale risulta in diminuzione. Senz'altro, una delle principali motivazioni che ha contribuito ad incrementare la percentuale di coloro che non accettano l'alloggio è legata alla organizzazione dell'attività didattica a distanza scelta dagli Atenei.

Si ipotizza per l'anno 2022 un tasso di presenza all'interno delle residenze pari a quanto osservato a fine ottobre (+60%). La scelta di tale ipotesi è condizionata, come anticipato in premessa, dalle risorse disponibili per la gestione 2022.

#### 4.2.4 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2021-23

<b>INCREMENTARE LA QUALITA' DEI SERVIZI</b>
---

<p><i>L'obbiettivo che il Servizio Residenze si propone di conseguire nel prossimo triennio è quello di migliorare la qualità dell'accoglienza verso lo Studente Alloggiato. Infatti, se finora l'azione è stata prevalentemente orientata ad incrementare la quantità dei servizi (incremento n. posti letto con aperture nuove residenze, incremento n. ore presidi con attivazione portierato h24, etc.) nel prossimo futuro bisognerà tendere ad elevare la qualità delle prestazioni all'interno dell'opera di razionalizzazione delle strutture (vedi Piano di Razionalizzazione ). Tale proposito si intende realizzarlo agendo su tre aspetti: a) analisi ed aggiornamento delle procedure di convocazione ed assegnazioni posti letto ivi compresa la procedura per la mobilità interna; b) elevare la qualità della prestazione degli addetti alla portineria in relazione alla gestione delle strutture con analisi delle criticità e individuazioni azioni correttive; c) rinnovare l'arredamento di alcune residenze che presentano maggiori criticità.</i></p>
--

<b>OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE</b>
---

<p><i>Apertura Ru San Cataldo 01 ottobre 2022: predisposizione degli atti e delle misure organizzative propedeutiche all'avvio della struttura</i></p>
--

<b>GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO</b>
---

<p><i>Definizione del Piano di riorganizzazione per ottimizzare l'economicità del servizio abitativo</i></p>
--

## 4.3 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

### 3.3.1 ANDAMENTO 2021

A causa dell'inasprimento della situazione emergenziale lo scenario ipotizzato per l'anno 2021 in sede di prima programmazione (deliberazione CdA n. 58/20), che prevedeva una graduale ripresa delle affluenze della mense a partire dalla tarda primavera, non si è realizzato.

A fronte della riduzione delle affluenze, che ha contribuito significativamente al risultato d'esercizio positivo (circa 3 milioni di €) stimato in sede di preconsuntivo al 31 agosto 2021, tenuto conto di quanto previsto dalla delibera Giunta Regione Toscana n.1549/20 del 9 dicembre 2020 "Assegnazione risorse 2021/23 ad ARDSU a integrazione e modifica della DGR 1327/2020 - Indirizzi per interventi straordinari Covid AA 2020/21" in merito all'erogazione di contributi monetari una tantum "disagio mensa" a parziale compensazione dei disagi conseguenti alla riduzione e limitazione del servizio mensa, è stata disposta con la I° variazione al bilancio previsionale economico (del. Cda 80/21), l'erogazione di un ulteriore contributo straordinario disagio mensa pari a due mensilità del Servizio. Tale intervento si aggiunge al contributo straordinario "disagio mensa" pari a due mensilità erogato nel primo semestre, definito in sede di programmazione iniziale (Del. CdA n. 58/20).

Di seguito, si illustra l'andamento dei pasti 2021 a confronto con gli esercizi precedenti e con quanto programmato. Si specifica che la previsione 2021 riportata in tabella che segue, è aggiornata con le affluenze effettive a tutto novembre 2021.

PASTI	CONSUNTIVO 2019	CONSUNTIVO 2020	CONTO EC. PREV. (DEL 58/20)	PREC. 31/08/2021	PRECONSUNTIVO 30/11/2021	VAR 2021-2019	VAR 2021-2020
FI diretta	791.058	370.525	505.880	455.535	<b>397.023</b>	<b>-49,81%</b>	<b>7,15%</b>
FI indiretta	574.682	189.957	325.696	257.708	<b>222.433</b>	<b>-61,29%</b>	<b>17,10%</b>
PI diretta	1.081.576	353.760	549.161	483.752	<b>476.575</b>	<b>-55,94%</b>	<b>34,72%</b>
PI indiretta	405.233	285.506	294.042	276.475	<b>245.970</b>	<b>-39,30%</b>	<b>-13,85%</b>
SI diretta	274.310	114.387	169.035	137.570	<b>131.219</b>	<b>-52,16%</b>	<b>14,71%</b>
SI indiretta	696.742	363.654	460.126	393.125	<b>363.822</b>	<b>-47,78%</b>	<b>0,05%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3.823.601</b>	<b>1.677.789</b>	<b>2.303.940</b>	<b>2.004.164</b>	<b>1.837.042</b>	<b>-51,96%</b>	<b>9,49%</b>
<b>TOTALE DIRETTA</b>	<b>2.146.944</b>	<b>838.672</b>	<b>1.224.075,40</b>	<b>1.076.856,03</b>	<b>1.004.817</b>	<b>-53,20%</b>	<b>19,81%</b>
<b>TOTALE INDIRETTA</b>	<b>1.676.657</b>	<b>839.117</b>	<b>1.079.864,33</b>	<b>927.308,26</b>	<b>832.225</b>	<b>-50,36%</b>	<b>-0,82%</b>

Le affluenze del 2021 possono essere suddivise in tre fasi: la prima, fino ad aprile, caratterizzata da un servizio prevalentemente di asporto con distanziamento in sala di 1,8 metri e con refettori chiusi a cena a causa delle misure nazionali di contenimento epidemiologico. In questa fase, per i mesi di gennaio e febbraio si segnala anche la chiusura della mensa Cammeo di Pisa per limitare i costi di gestione della mensa stessa. La seconda fase vede la chiusura dell'anno accademico 20/21 con un allentamento delle restrizioni e con la riapertura dei refettori anche a cena salvo che per la mensa Bandini di Siena che continuerà ad erogare pasti di asporto fino al trasferimento della gestione diretta presso la mensa S. Miniato a giugno; la mensa Cammeo riapre per i mesi di attività didattica e chiude nei mesi estivi. La terza fase coincide con l'a.a. 21/22 e con la ripresa delle affluenze legata alla possibilità di seguire i corsi in presenza secondo le modalità stabilite dai vari atenei. Le affluenze sono notevolmente incrementate e la distanza interpersonale nei refettori è stata ridotta a 1 metro: tale misura ha agevolato l'accesso al servizio presso le mense di Pisa, mentre per Firenze e Siena, a causa della ridotta capacità delle strutture, questa misura ha avuto un impatto minore. Per le mense a gestione indiretta si segnala l'anomalia di Pisa sicuramente influenzata dalla riduzione di posti assegnati (ca 150) presso il Campus Praticelli e la chiusura della Residenza Don Bosco (ca 150). Per la gestione indiretta di Siena si segnala che da fine novembre è stato attivato un servizio di ristorazione presso i bar dei poli universitari San Francesco e san Niccolò.

anno	gennaio settembre	di cui asporto %	ottobre - dicembre	di cui asporto %
2019	2.690.305	18,49%	1.133.296	17,44%
<b>2021</b>	<b>1.154.989</b>	<b>42,97%</b>	<b>682.053</b>	<b>18,62%</b>
<b>var 2021-2019</b>	<b>-57,07%</b>	<b>+24,48%</b>	<b>-39,82%</b>	<b>+1,18%</b>

Da un punto di vista economico si ricorda che la diminuzione del numero dei pasti erogati oltre ad avere ridotto le risorse assorbite dal servizio ristorazione a gestione indiretta, ha determinato la perdita di efficienza della ristorazione diretta a causa della maggiore incidenza unitaria dei costi fissi e semivariabili (ammortamenti, personale, utenze, fitti, manutenzioni) rispetto a quanto registrato nel periodo pre pandemico e rispetto ai costi unitari del servizio esternalizzato.

#### 4.3.2 LA PREVISIONE 2022

La previsione per l'anno 2022 per il Servizio Ristorazione non può prescindere dall'analisi dei livelli attuali delle affluenze, dall'ipotesi circa l'andamento della pandemia e delle risorse a disposizione per la gestione.

Gli scenari ipotizzati e condivisi con Regione Toscana (prot. n. 34580 del 25/11/2021) per quanto riguarda le affluenze al Servizio Ristorazione, sulla base di probabili allentamenti nel corso del 2022 delle misure di distanziamento e sulla base dell'ipotesi di ripresa prevalente della didattica in presenza dall'a.a. 22/23, prevedono una possibile ripresa dei pasti fino all'80% di quanto registrato nel corso del 2019.

Come già anticipato la DGRT 700/21 del 5 luglio 2021 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - A.A. 2021/22" sull'ipotesi che per l'aa 2021/22 nonostante si potesse determinare una ripresa dell'affluenza ai servizi ristorativi nel ritenere "probabile che la didattica a distanza venga mantenuta, pur in alternanza con la didattica in presenza, determinando una riduzione degli accessi rispetto al periodo pre covid" ha modificato la composizione della borsa di studio innalzando la quota monetaria a fronte di un corrispondente abbassamento del valore figurativo del servizio mensa (pari a circa due mensilità rispetto al valore dell'a.a. precedente).

Lo scenario coerente agli indirizzi regionali e compatibile con le risorse a disposizione è quello di conferma per tutto l'anno 2022 delle affluenze registrate nel periodo ottobre -novembre 2021.

PASTI	CONSUNTIVO 2019	CONSUNTIVO 2020	PRECONSUNTIVO 30/11/2021	PREVISIONE 2022	VAR 2022-2019	VAR 2022-2021
FI diretta	791.058	370.525	397.023	<b>429.300</b>	<b>-45,73%</b>	<b>8,13%</b>
FI indiretta	574.682	189.957	222.433	<b>272.500</b>	<b>-52,58%</b>	<b>22,51%</b>
PI diretta	1.081.576	353.760	476.575	<b>706.200</b>	<b>-34,71%</b>	<b>48,18%</b>
PI indiretta	405.233	285.506	245.970	<b>303.800</b>	<b>-25,03%</b>	<b>23,51%</b>
SI diretta	274.310	114.387	131.219	<b>217.800</b>	<b>-20,60%</b>	<b>65,98%</b>
SI indiretta	696.742	363.654	363.822	<b>388.500</b>	<b>-44,24%</b>	<b>6,78%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3.823.601</b>	<b>1.677.789</b>	<b>1.837.042</b>	<b>2.318.100</b>	<b>-39,37%</b>	<b>26,19%</b>
<b>TOTALE DIRETTA</b>	<b>2.146.944</b>	<b>838.672</b>	<b>1.004.817,00</b>	<b>1.353.300</b>	<b>-36,97%</b>	<b>34,68%</b>
<b>TOTALE INDIRETTA</b>	<b>1.676.657</b>	<b>839.117</b>	<b>832.225,00</b>	<b>964.800</b>	<b>-42,46%</b>	<b>15,93%</b>

L'eventuale ripresa della didattica in presenza in maniera prevalente nonché l'eventuale attenuazione delle misure di sicurezza connesse ad un eventuale miglioramento della pandemia potrebbe determinare un incremento delle affluenze e dei livelli dei costi stimati nel conto economico previsionale 2022 in particolare per quanto riguarda i costi per la ristorazione in convenzione.

#### **4.3.3 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2022-24**

Si rende necessaria una riflessione sull'intervento globale del servizio. La diminuzione delle affluenze, il blocco del *turn over* degli ultimi anni (popolazione lavorativa di alta età media con prescrizioni e limitazioni al lavoro incipienti) e la modifica dei comportamenti dell'utenza (notevole aumento dei pasti da asporto o delivery) impongono una razionalizzazione del servizio soprattutto con riferimento alla rete di "vendita". A tal proposito l'anno 2022 oltre ad accompagnare la redazione di un Piano di azione complessivo dovrà vedere la messa in produzione dei nuovi menù a maggiore sostenibilità ambientale, la elaborazione delle relative proposte contrattuali e le decisioni coerenti a quanto sopra detto (Piaggie-Cammeo-Betti/razionalizzazione del servizio e *Project Financing* Sesto Fiorentino)

<b>INCREMENTARE LA QUALITA' DEI SERVIZI</b>
<i>Elaborazione nuove offerte alimentari maggiormente sostenibili per l'ambiente (T.C.N.2050)</i>
<i>Riqualificazioni strutturali (S. Agata, Bandini)</i>
<b>GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO</b>
<i>Definizione del Piano di riorganizzazione per ottimizzare l'economicità del servizio ristorativo</i>

## 5. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E LE RISORSE UMANE

Con l'adozione del Piano Triennale del Fabbisogno del Personale 2021-2023 si sono poste le basi per intervenire sul versante dell'organizzazione aziendale in termini di risorse umane, dopo la cesura rappresentata dal periodo di drastica riduzione delle attività determinata dall'emergenza sanitaria.

Nella consapevolezza che il biennio 2020/2021 ha influito negativamente sul percorso di reclutamento programmato per dette annualità – è noto infatti che la legislazione straordinaria prodotta nel biennio ha, da una parte, *congelato* buona parte dei processi di reclutamento dall'esterno, dall'altra ha *dirottato* ogni proficua attività aziendale di gestione del personale sulla necessità di adeguare repentinamente i modelli produttivi/amministrativi agli obblighi di legge, non raramente in assenza di indirizzi operativi di matrice statale ovvero con disponibilità di orientamenti non sempre lineari - continua evoluzione – l'attività su cui orientare la politiche di gestione delle risorse umane è prevalentemente incentrata sul reclutamento di risorse.

Sotto questo profilo, l'obiettivo principale che sostanzia il Piano di Attività 2022 è quello di portare a compimento il Piano Triennale di Fabbisogno di Personale, con la preventiva adozione del **Piano Integrato di Attività e Organizzazione** previsto dall'articolo 6, comma 6, del decreto legge n. 80/2021, convertito dalla legge 6 agosto 2021, n. 113.

Con questo innovativo strumento, l'Azienda dovrà misurarsi con dinamiche di organizzazione impostate sulla razionalizzazione degli adempimenti e la concentrazione delle strategie di gestione. Con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione, infatti, si dovrà procedere – con unico atto programmatico – a tutta la programmazione programmazione relativa alla gestione delle risorse umane, all'organizzazione dei dipendenti nei vari uffici, alla loro formazione e alle modalità di prevenzione della corruzione. Le direttrici su cui impostare l'azione sono rappresentate dalla:

- semplificazione degli atti di programmazione;
- riduzione degli adempimenti burocratici
- maggiore grado di trasparenza e informazione all'utenza
- adeguamento della normativa aziendale alle numerose modifiche legislative introdotte in tema di reclutamento dall'esterno (con principale riferimento alla nuova disciplina dei concorsi pubblici).

Nel corso dell'anno 2022 dovrà porsi mano prioritariamente alla negoziazione e stipula del contratto decentrato per la dirigenza aziendale, tenuto conto che il CCNL della Dirigenza è stato varato ormai da circa un anno. L'anno 2022 potrà rappresentare un punto di svolta sul versante della dirigenza aziendale non solo per la necessità di addivenire tempestivamente al Contratto Collettivo Decentrato Integrativo della Dirigenza, ma anche al completamento della dotazione di personale del ruolo della dirigenza, atteso che si realizzano le condizioni per poter reclutare a tempo indeterminato due figure dirigenziali indispensabili per una complessiva riorganizzazione aziendale, determinata – come detto – se non altro dalla profonda riforma del pubblico impiego dell'ultimo anno.

La pianificazione delle risorse umane sulla base del rinnovato *slancio* del legislatore diretto a razionalizzare e migliorare gli approcci gestionali del pubblico datore di lavoro, saranno l'occasione propizia per approcciare, secondo uno spirito del tutto nuovo – e, si auspica – più efficace – le criticità riscontrate nelle dinamiche organizzative, vertenti prevalentemente sul significativo numero (e tipologia) di prescrizioni e limitazioni dei dipendenti aziendali, prevalentemente impiegati presso i Servizi di Ristorazione, che rendono estremamente complessa la gestione delle fasi di produzione e sostanzialmente impraticabile la leva del reclutamento. Come noto, infatti, benché vi sia stato un significativo *allentamento* delle

restrizioni legislative alle assunzioni di personale, cionondimeno permane per l'Azienda il divieto di superamento della spesa di personale registrata per l'anno 2016, secondo le indicazioni di cui si dispone all'atto della stesura della presente relazione, di talché non è comunque ipotizzabile (né sostenibile, sul medio termine) il ricorso a personale neo-assunto per sopperire a carenze di personale determinate dall'impossibilità anche solo parziale di rendere la prestazione.

Nella consapevolezza che la questione non è di facile risoluzione – anche perché chiama in causa molteplici connesse valutazioni, anche di carattere giuridico, e talora opposti e configgenti interessi – si ritiene che una soluzione da praticare – sotto il versante dell'organizzazione – possa essere quello di *ridisegnare* i profili professionali dei dipendenti (principalmente dei servizi all'utenza), così da calibrare con maggiore precisione le attività a cui sono impiegati e valutare se (e in che misura) è possibile destinare ad altre attività (ovvero modificare quelle attualmente assegnate) il personale con limitazioni e/o prescrizioni che non possono essere impiegati in misura piena nel ciclo produttivo. Tali valutazioni, che promanano dall'analisi dei profili professionali e dai limiti di spesa sopra accennati, dovranno consentire di gestire in maniera più efficace le criticità a cui si è fatto riferimento, non rinunciando – come *extrema ratio* – tutti gli strumenti che l'ordinamento rende opzionabili per un'efficace ed efficiente gestione delle risorse pubbliche.

Sempre con riferimento all'annualità 2022, si ipotizza di dover regolare – ancorché in via residuale, non annoverandosi l'Azienda tra quella tipologia di enti pubblici per i quali sia agevole l'apprestamento dell'attività in modalità agile – lo smart working, sulla base delle indicazioni – di principio e procedurali – che saranno contenute nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

Ulteriori attività tipiche della gestione delle risorse umane – in qualche misura già impostate e/o sulle quali l'Azienda ha già in passato operato – possono riassumersi per macro-raggruppamenti:

- a) relazioni sindacali
- b) formazione
- c) percorsi di carriera e benessere organizzativo

Per quanto riguarda le relazioni sindacali, si prevede di:

- attivare il percorso di stipula del contratto collettivo decentrato integrativo per il personale di categoria, il CCNL su cui si radica, è in via di definitiva approvazione;
- incentivare le attività di confronto con l'Organismo Paritetico per l'Innovazione (istituito nel corso del 2021) per un maggiore coinvolgimento nei percorsi di digitalizzazione e di informatizzazione dei processi amministrativi e, più in generale, per le attività di cui l'O.P.I. è chiamato ad interessarsi.

Per la formazione aziendale, l'attività preconizzata per il 2022 si prevedono le seguenti linee di intervento:

- partecipazione al Bando INPS "Valore P.A.", attraverso la preventiva rilevazione dei fabbisogni formativi aziendali, l'elaborazione della candidatura e la gestione degli interventi formativi interamente finanziati da INPS (se ed in quando l'Azienda sia ammessa al progetto);
- organizzazione del corso "in house" per le maestranze dei Servizi Ristorazione, con l'avvio della seconda fase (destinata agli operatori di distribuzione e di relazione con l'utenza) dell'intervento formativo progettato nel 2021 e già "cantierato" per la prima fase (destinata prevalentemente al personale di cucina).

Infine, per quanto riguarda il macro-raggruppamento “percorsi di carriera e benessere organizzativo” si intende operare nel corso del 2022 per aggiornare/dotare l’Azienda degli strumenti di regolazione interna per realizzare processi di crescita del personale, in funzione degli istituti che saranno modificati/introdotti dal legislatore e/o dalle parti contraenti. In questo senso si ipotizza di dover intervenire:

- sul sistema di Progressione Economica del personale di categoria (il cui percorso viene a compimento in questi giorni, secondo le intese sottoscritte negli anni scorsi);
- sul sistema di progressione verticale per il personale di categoria (se ed in quanto previsto da legge e/o dal CCNL)
- sul sistema di misurazione della performance, per renderlo coerente con gli indirizzi che deriveranno dal P.I.A.O.

Infine, quanto al benessere organizzativo, si conta di operare affinché venga integralmente rinnovato il Comitato Unico di Garanzia (il cui mandato è scaduto nel corso del 2021), nonché di attivare percorsi di ascolto del personale “dal basso” in modo da conformare in misura più aderente alle aspettative, le modalità di gestione dei flussi amministrativi e, in generale, le dinamiche di relazione e di comunicazione interne. Dovrà poi provvedersi a nominare il Responsabile dei Processi di Inserimento di Personale Disabile, ai sensi dell’art. 39-bis del D.Lgs 165/2001 e portare a compimento il piano delle assunzioni di personale in quota di riserva a personale disabile, con contestuale miglioramento delle condizioni lavorative di personale già assunto in quota di riserva, onde affiancare tale personale al processo di riforma generale della pubblica amministrazione in atto, con particolare attenzione a diversificare e/o innovare le mansioni ascritte, in conseguenza del progressivo processo di informatizzazione e digitalizzazione.

In via incidentale per quanto attiene al benessere organizzativo, si annovera la necessità di provvedere tempestivamente all’individuazione – da parte dell’organo di vertice – delle funzioni lavorative definite “motivatamente infungibili” onde consentire una ragionevole gestione della mobilità volontaria in uscita, intesa quale metodo previsto dal legislatore per la migliore allocazione delle risorse umane di cui il sistema pubblico già dispone, e quale strumento di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Infine, sotto il profilo della gestione economica del personale, l’anno 2022 vede il varo del nuovo sistema di elaborazione paghe e stipendi, con la necessità di monitorare il nuovo flusso produttivo, registrare e rimuovere eventuali anomalie e operare per consentire agli operatori un adeguato affiancamento con il fornitore, onde realizzare un elevato standard di autonomia operativa; quando ora declinato, nel rispetto dei tassativi tempi di erogazione del servizio e delle scadenze di legge. Analoghe considerazioni valgono per il processo di rendicontazione della prestazione lavorativa, con il passaggio al nuovo sistema di rilevazione delle presenze.

## **CONCLUSIONI**

Il presente documento si pone l’obiettivo di descrivere sinteticamente le attività che l’Azienda intende porre in essere nel 2022 con prospettive di maggior respiro dato il triennio di riferimento (2022-2024). La congiuntura economico-finanziaria è ampiamente modificata in termini economici non solo dai risultati diretti della pandemia per Covid sulle attività aziendali ma anche indirettamente (Bilancio Regionale – Delibera n°1376 del 20/12/2021) con i pesanti, per quanto probabilmente provvisori, tagli ai trasferimenti Regionali sui capitoli Borse di Studio.

Se infatti si può ragionevolmente prevedere che l’impegno della Giunta Regionale al punto 4 del dispositivo della suddetta Delibera sarà comunque assolto anche mediante il ricorso a fondi del POR FSE, si impone fin da subito una riflessione sui servizi erogati dall’Azienda e la sostenibilità economica degli stessi: l’anno 2022 dovrà chiarire mediante la redazione dei Piani di Razionalizzazione organizzativa dei due Servizi principali (Ristorazione e Residenze) e

di quello immobiliare volti all'ottimizzazione della loro economicità congiuntamente al Piano di Razionalizzazione del patrimonio immobiliare (anche in prospettiva PNRR) quali attività l'Azienda dovrà e potrà svolgere nel quinquennio inaugurato quest'anno dal nuovo Consiglio di Amministrazione, certi che l'Azienda saprà cogliere questa occasione per rinnovare il proprio intervento su Diritto allo Studio Universitario così come la Regione Toscana ha ribadito e sottolineato anche in questi giorni mediante interventi monetari e non (mai interrotti durante la pandemia) direttamente rivolti alla comunità studentesca .