



DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

N. 6 DEL 24.02.2020

Anno 2020 giorno lunedì mese febbraio alle ore 19.00 presso la sede di Via dell'Artigliere n. 9 a seguito di regolare convocazione si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'ESU di Verona:

OGGETTO:

Relazione sull'attività svolta nell'anno 2019, Programma delle attività per l'anno 2020, Relazioni sull'attività svolta nell'anno 2019 e Programma delle attività per l'anno 2020 redatte dal Dirigente della Direzione Benefici e Servizi agli Studenti, dal Responsabile dell'Area Affari Generali e Patrimonio, dal Responsabile dell'Area Risorse Finanziarie, dal Responsabile dell'Area Risorse Umane. Approvazione.

CONSIGLIERI

		P	A
1	Caneva Michele	X	
2	Gosetti Giorgio		X
3	Marson Nicola	X	
4	Peripoli Stefano		X
5	Zivelonghi Francesca	X	

PRESIDENTE

Zivelonghi Francesca

SEGRETARIO

Ferigo Francesca

COLLEGIO DEI REVISORI CONTI

Vivian Gianfranco

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

SENTITA la relazione del Presidente;

IN APPLICAZIONE dell'art. 8 (Relazione sull'attività) della Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53 "*Disciplina dell'attività di vigilanza e di controllo sugli enti amministrativi regionali*", l'ESU di Verona è tenuto a trasmettere alla Giunta regionale e al Consiglio regionale, entro il mese di febbraio di ogni anno, una relazione motivata e documentata sull'attività svolta nell'anno precedente nella quale, in particolare, devono essere raffrontati i risultati conseguiti con il programma di attività deliberato all'inizio dell'anno. Tale disposizione va letta in combinato disposto con l'art. 14 (Direttore dell'Azienda), comma 6 della Legge regionale 7 aprile 1998 n. 8 "*Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario*", in ottemperanza del quale il Direttore dell'Azienda presenta al Consiglio di Amministrazione una relazione sull'attività svolta, con allegate le relazioni dei singoli responsabili dei servizi, e un programma di lavoro per l'anno successivo.

CONSIDERATO che nel dare attuazione a tale disposizione, si ritiene di utilizzare metodologie espositive ed illustrative che consentano l'effettivo perseguimento della *ratio legis*, ossia la verifica da parte del Consiglio di Amministrazione aziendale e, quindi, dell'Organo consiliare regionale del perseguimento degli obiettivi declamati in fase di programmazione, sulla base di parametri e di fattori di misurazione qualitativa e quantitativa oggettivi e preordinati.

RILEVATO che tale approccio sistemico non si risolve più, esclusivamente, nel raffronto tra il programma delle attività e la relazione sulle medesime, ma trova necessariamente collocazione in un più ampio e coordinato contesto determinato dalla recente legislazione. Bilancio previsionale, Piano esecutivo di gestione, Piano delle performance, Relazione sulle performance, Conto consuntivo, Programma per la trasparenza, Controllo di gestione, costituiscono i parametri per la valutazione del livello di efficacia ed efficienza dell'attività aziendale.

VISTA la nota della Direzione Formazione e Istruzione ad oggetto Richiesta di trasmissione della relazione sull'attività anno 2019 entro il 02.03.2020, prot. n. 346/2020 del 07.02.2020;

RILEVATO che con il presente provvedimento si procede all'approvazione della RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ dell'ESU - Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Verona, di cui all'**Allegato A**, parte integrante del presente provvedimento, composta da:

1. RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2019,
2. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' PER L'ANNO 2020.

RILEVATO, altresì, che con il medesimo si provvede all'approvazione dell'**Allegato B**, parte integrante del presente provvedimento, composto dalle Relazioni sull'attività svolta nell'anno 2019 e programma delle attività per l'anno 2020 redatte dal Dirigente della Direzione Benefici e Servizi agli Studenti, dal Responsabile dell'Area Affari Generali e Patrimonio, dal Responsabile dell'Area Risorse Finanziarie, dal Responsabile dell'Area Risorse Umane.

VISTA la Legge regionale 7 aprile 1998, n. 8;

VISTA la Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53;

VISTO il Decreto Legislativo 23 giugno 2011, n. 118;

VISTA la Legge 6 novembre 2012 n. 190;

VISTO il Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33;

Sottoposta a votazione la presente deliberazione risulta così approvata:

- Consiglieri presenti	N. 3
- Consiglieri votanti	N. 3
- Voti favorevoli	N. 3
- Voti contrari	N. ===
- Astenuti	N. ===

Tutto ciò premesso e considerato.

DELIBERA

1. le considerazioni svolte in parte premessa costituiscono parte integrante del presente provvedimento
2. di approvare la RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ dell'ESU - Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Verona, di cui all'**Allegato A**, parte integrante del presente provvedimento, composta da:
 - a. RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2019, redatta ai sensi dell'art. 8 della Legge Regionale 18 dicembre 1993, n. 53 e dell'art. 14, comma 6 della Legge Regionale 7 aprile 1998, n. 8,
 - b. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' PER L'ANNO 2020, redatto ai sensi dell'art. 14, comma 6 della Legge Regionale 7 aprile 1998, n. 8;
3. di approvare l'**Allegato B**, parte integrante del presente provvedimento, composto dalle Relazioni sull'attività svolta nell'anno 2019 e programma delle attività per l'anno 2020 redatte dal Dirigente della Direzione Benefici e Servizi agli Studenti, dal Responsabile dell'Area Affari Generali e Patrimonio, dal Responsabile dell'Area Risorse Finanziarie, dal Responsabile dell'Area Risorse Umane;
4. di dare atto che il PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' PER L'ANNO 2020 è coerente con il Bilancio di Previsione 2020-2022 – Esercizio 2020, con il Piano Esecutivo di Gestione e con il Piano delle Performance 2020/2022, già approvati e affidati alla direzione aziendale per l'attuazione;
5. di trasmettere la RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ dell'ESU - Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Verona alla Giunta Regionale del Veneto ed al Consiglio regionale del Veneto per gli adempimenti di competenza.
6. di disporre la pubblicazione, in attuazione e secondo le disposizioni normativamente previste.

Atto non soggetto a controllo ai sensi della Legge Regionale 7 aprile 1998, n.8.

IL DIRETTORE
(Dott.ssa Francesca Ferigo)

IL PRESIDENTE
(Dott.ssa Francesca Zivelonghi)

**UFFICIO
RAGIONERIA**

Visto ed assunto l'impegno di €. _____ sul cap. _____

del Conto R / C del Bilancio _____

al n. _____ ai sensi dell'art. 43 L.R. 29.11.2001 n.39

Verona, _____

IL RAGIONIERE

SEGRETERIA

Si attesta che la presente delibera, di cui questa è copia conforme all'originale per uso amministrativo, è stata trasmessa in data odierna all'Amministrazione Regionale.

Verona, _____

IL DIRETTORE

La presente delibera è divenuta esecutiva a seguito di controllo da parte della Giunta Regionale in data _____.

Verona, _____

IL DIRETTORE

La presente delibera è pubblicata all'albo ufficiale dell'Ente dal giorno _____

IL DIRETTORE



RELAZIONE SULL'ATTIVITA'

(art. 8 Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53)

PREMESSA

In applicazione dell'art. 8 (Relazione sull'attività) della Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53 "*Disciplina dell'attività di vigilanza e di controllo sugli enti amministrativi regionali*", l'ESU di Verona è tenuto a trasmettere alla Giunta regionale e al Consiglio regionale, entro il mese di febbraio di ogni anno, una relazione motivata e documentata sull'attività svolta nell'anno precedente nella quale, in particolare, devono essere raffrontati i risultati conseguiti con il programma di attività deliberato all'inizio dell'anno. Tale disposizione va letta in combinato disposto con l'art. 14 (Direttore dell'Azienda), comma 6 della Legge regionale 7 aprile 1998 n. 8 "*Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario*", in ottemperanza del quale il Direttore dell'Azienda presenta al Consiglio di Amministrazione una relazione sull'attività svolta, con allegate le relazioni dei singoli responsabili dei servizi, e un programma di lavoro per l'anno successivo.

Nel dare attuazione a tale disposizione, si ritiene di utilizzare metodologie espositive ed illustrative che consentano l'effettivo perseguimento della *ratio legis*, ossia la verifica da parte dell'Organo consiliare regionale del perseguimento degli obiettivi declamati in fase di programmazione, sulla base di parametri e di fattori di misurazione qualitativa e quantitativa oggettivi e preordinati.

Un approccio sistemico che non si risolve più esclusivamente nel raffronto tra il programma delle attività e la relazione sulle medesime, ma trova necessariamente collocazione in un più ampio e coordinato contesto determinato dalla recente legislazione. Bilancio previsionale, Piano esecutivo di gestione, Piano delle performance, Relazione sulle performance, Conto consuntivo, Programma per la trasparenza, Controllo di gestione, costituiscono i parametri per la valutazione del livello di efficacia ed efficienza dell'attività aziendale.

Anche le attività realizzate nel 2019 hanno avuto quale quadro normativo di riferimento statale il Decreto Legislativo 29 marzo 2012, n. 68 che, in attuazione della delega sancita dall'art. 5, comma 1, lettere a) secondo periodo e d) della Legge 30 dicembre 2010, n. 240, revisiona la normativa di principio in materia di diritto allo studio universitario, abrogando la Legge 2 dicembre 1991, n. 390.

La mancata adozione dei Decreti attuativi comporta, però, la paradossale situazione per cui gli interventi per il diritto allo studio universitario sono ancora posti in essere secondo le disposizioni di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 aprile 2001.

Dal 2015 gli schemi di bilancio sono redatti in conformità all'allegato 9 al Decreto Legislativo 23 giugno 2011, n. 118, integrato e modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2014, n. 126, come previsto dagli art. 3 comma 12, con l'adozione dei principi applicati della contabilità economica patrimoniale e il conseguente affiancamento della contabilità economica patrimoniale alla contabilità finanziaria previsti dall'art. 2 commi 1 e 2 unitamente al piano dei conti integrato di cui all'art. 4.

Gli interventi dell'ESU di Verona, finalizzati alla promozione ed alla attuazione del diritto allo studio universitario, sono realizzati nell'ambito e secondo gli indirizzi dei seguenti presupposti normativi:

- Decreto Legislativo 29 marzo 2012, n. 68;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 aprile 2001;
- Legge regionale 7 aprile 1998, n. 8;
- Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53;
- Legge regionale 29 novembre 2001, n. 39;
- Decreto Legislativo 23 giugno 2011, n. 118;
- Deliberazione della Giunta regionale n. 761 del 7 giugno 2019;

OBIETTIVI POSTI IN SEDE DI APPROVAZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE 2019-2021

Vengono di seguito esposti gli Obiettivi Strategici e Specifici per gli ESU del Veneto, oggetto di un percorso di condivisione con l'Organismo Indipendente di Valutazione unico per la Regione e per gli enti regionali, con l'Area Capitale Umano, Cultura e Programmazione Comunitaria e con la Direzione Formazione e Istruzione

.

Sono stati posti due **Obiettivi Strategici**:

A) *“Applicazione, per l’anno 2019, della metodologia usata dalla Regione nella declinazione della L. 06/11/2012, n. 190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” che ha poi dato attuazione al D.Lgs. 14/03/2013, n. 33 in “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e al D.Lgs. 08/04/2013, n. 39 “Disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico, a norma dell’articolo 1, commi 49 e 50, della legge 6 novembre 2012, n. 190”. La metodologia usata dalla Regione si declina:*

- nella mappatura dei processi, nell’attività di analisi del rischio così come definito dal Piano Nazionale Anticorruzione e dai Piani della prevenzione della corruzione di ciascun Ente strumentale,

- nel monitoraggio sull’attuazione delle misure di prevenzione individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.”

Indicazione sintetica delle attività svolte al 31/12/2019:

A1) Incontri del 12.12.2018 e 09.01.2019 con la Direzione Formazione e Istruzione della Regione Veneto per la definizione di obiettivi strategici generali di performance organizzativa e di obiettivi specifici comuni ai tre ESU del Veneto;

A2.) Approvazione Piano PTPCT 2019-2021 in linea con il PNA

A3) In relazione ai processi mappati risultati rilevanti ai fini del rischio corruzione, inserimento nel Piano della Performance 2019-2021 (Aggiornamento 2019) degli obiettivi anticorruzione individuati nel PTPCT (misure anticorruzione) e loro assegnazione

A4) Partecipazione a corso formativo di Valore PA, "Gli strumenti per l'Anticorruzione e la

trasparenza nella P.A." Partecipazione al primo incontro formativo, organizzato da Regione Veneto, "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management.

A5) In previsione della stesura del PTPCT 2020-2022, incontri congiunti tra gli ESU del Veneto per analisi del vigente PTPCT della Regione Veneto, della metodologia in uso e verifica in relazione ai rispettivi contesti

A6) Aggiornamento mappatura dei processi dell'Azienda e loro monitoraggio

B) "Allineamento metodologico del sistema di misurazione e valutazione della performance già adottato dagli Enti strumentali al sistema di misurazione e valutazione della performance regionale per garantire la produzione di un flusso informativo "di sistema" idoneo a valorizzare l'unitarietà dei dati a livello regionale nell'ottica di agevolare il processo di consolidamento dei dati di bilancio."

Indicazione sintetica delle attività svolte al 31/12/2019:

B1.) Incontri del 12.12.2018 e 09.01.2019 con la Direzione Formazione e Istruzione della Regione Veneto per la definizione di obiettivi strategici generali di performance organizzativa e di obiettivi specifici comuni ai tre ESU del Veneto;

B2.) Approvazione del Piano della performance 2019 – 2021: previsione degli obiettivi di performance condivisi e loro assegnazione, ivi compreso l'obiettivo di adeguamento del sistema di valutazione e misurazione della performance degli ESU a quello regionale, tenuto conto delle indicazioni dell'OIV unico regionale e di quanto previsto dal vigente CCNL di comparto.

B3) Elaborazione di nuove schede individuali di valutazione del personale dipendente e produzione degli atti necessari all'adozione del provvedimento di adeguamento delle schede individuali di valutazione stesse e del sistema di misurazione e valutazione della performance accogliendo le indicazioni dell'OIV.

B4) Analisi del sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dalla Regione Veneto nel corso di incontri congiunti tra gli ESU del Veneto: analisi dei rispettivi contesti e accertamento della presenza di eventuali difformità metodologiche.

B5) Recepimento in sede di Contrattazione Decentrata Integrativa delle disposizioni dettate dal CCNL in tema di sviluppo e incentivazione del merito dei dipendenti di comparto, in coerenza con l'attuale sistema di misurazione e valutazione della performance.

Sono stati posti tre **Obiettivi Specifici**:

C) *“Avvio dell’attività diretta a sviluppare un sistema informativo unitario degli ESU che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università dedicato alla gestione e alla rendicontazione della Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26/08/2016, n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale”*. Obiettivo biennale.

Indicazione sintetica delle attività svolte al 31/12/2019:

- C1) Definizione ambito progettuale
- C2) Definizione gruppo di lavoro
- C3) Analisi dei contesti degli ESU
- C4) Studio di fattibilità
- C5) Avvio sperimentazione
- C6) Prosecuzione sperimentazione e analisi delle criticità

D) *“Adeguamento della struttura organizzativa privacy degli ESU al regolamento generale sulla protezione dei dati n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) e al D.Lgs. n. 101/2018 prevedendo l’implementazione delle misure adeguate all’applicazione delle innovazioni introdotte in tema di privacy”*.

Indicazione sintetica delle attività svolte al 31/12/2019:

Approvazione del documento di risk assessment e di gap analysis

- D1.) Implementazione misure organizzative e documentali privacy;
- D2.) Definizione organigramma privacy: a) Gruppo di lavoro GDPR; b) Referente privacy HR; c) Autorizzati al trattamento; d) Responsabili esterni del trattamento;
- D3) Formazione ai dipendenti dell’Azienda
- D4) Attribuzione degli incarichi secondo l’Organigramma Privacy; diffusione delle informative privacy ai dipendenti, utenti, fornitori e terzi e monitoraggio periodico stato implementazione misure organizzative, secondo il cronoprogramma previsto nel Piano della Performance
- D5) Attività di formazione organizzata dalla Regione Veneto per gli enti strumentali presso AVEPA in data 27/09/2019
- D6) Riconcontro delle criticità e loro risoluzione
- D7) Aggiornamento del registro delle attività di trattamento dati dell’Azienda

E) “Avvio delle attività dirette ad introdurre un modello integrato di valutazione della qualità per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di customer satisfaction tramite la predisposizione di un modello unitario di rilevazione della qualità dei servizi, l’eventuale progettazione e implementazione di strumenti e/o procedure elettroniche di rilevazione, l’analisi statistica e l’esame delle risultanze”.

Indicazione sintetica delle attività svolte al 31/12/2019:

- E1) Definizione ambito progettuale e individuazione gruppo di lavoro
- E2) Analisi dei diversi modelli e metodologie in uso negli ESU e valutazione delle ipotesi di modello unitario di rilevazione della qualità dei servizi di alloggio e di ristorazione proposto dalla Regione Veneto, con rispettive comunicazioni Prot n. 347293/2018 e Prot n.28549/2019
- E3) Predisposizione di una bozza condivisa con gli ESU di modello unitario di questionario per la rilevazione della qualità nei servizi di ristorazione e di alloggio
- E4) Adozione del format condiviso del questionario di customer, volendo avviare un'indagine congiunta di misurazione della soddisfazione dei servizi di ristorazione e di alloggio entro la fine dell'anno
- E5) Individuazione del fornitore esterno cui affidare l'indagine di customer, nel rispetto delle regole del Codice appalti
- E6) Avvio prima rilevazione questionario customer satisfaction tramite modello unitario integrato

DESCRIZIONE DELLA RELAZIONE

Il presente documento, Allegato A, è suddiviso, sulla scorta di quanto sopra premesso, in due sezioni:

1. RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2019,
2. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' PER L'ANNO 2020.

Ogni sezione è, a propria volta, suddivisa nelle seguenti sottosezioni/obiettivo annuali o pluriennali:

- GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA
- SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI
- SERVIZI ABITATIVI
- SERVIZI DI RISTORAZIONE
- BORSE DI STUDIO
- ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI
- RISORSE UMANE

Successivamente, nell'Allegato B, vengono espone le Relazioni sull'attività svolta nell'anno 2019 e programma delle attività per l'anno 2020 redatte dal Dirigente della Direzione Benefici e Servizi agli Studenti, dal Responsabile dell'Area Affari Generali e Patrimonio, dal Responsabile dell'Area Risorse Finanziarie, dal Responsabile dell'Area Risorse Umane;

1. RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2019

L'analisi della gestione economico finanziaria, che utilizza quali macro parametri di riferimento i dati del bilancio di previsione e i dei dati relativi agli accertamenti/impegni, è suddivisa in:

- entrate e spese,
- competenza (corrente e investimenti) e residui

Gestione economico finanziaria di competenza – corrente

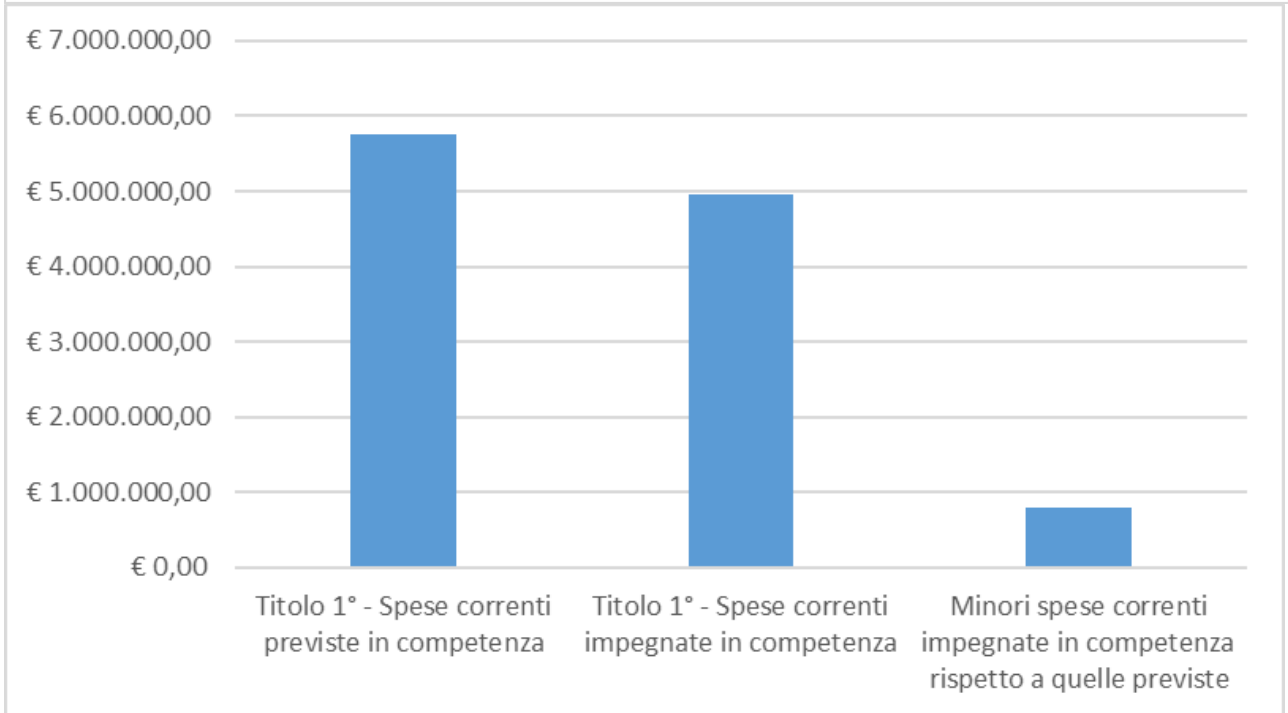
Entrate

Entrate correnti previste in competenza	Titolo 1° - entrate natura tributaria, contributiva e perequativa	€ 0,00	
	Titolo 2° - Trasferimenti correnti	€ 1.928.743,07	
	Titolo 3° - entrate extratributarie	€ 1.935.762,26	
Entrate correnti accertate in competenza	Titolo 1° - entrate natura tributaria, contributiva e perequativa	€ 0,00	incassate € 0,00
	Titolo 2° - Trasferimenti correnti	€ 1.887.898,72	incassate € 1.869.963,97
	Titolo 3° - entrate extratributarie	€ 2.084.148,33	incassate € 1.973.639,60
Maggiori entrate correnti accertate in competenza rispetto a quelle previste			€ 107.541,72

Spese

Titolo 1° - Spese correnti previste in competenza	€ 5.757.840,80	
Titolo 1° - Spese correnti impegnate in competenza	€ 4.953.140,98	pagate € 4.017.339,94
Minori spese correnti impegnate in competenza rispetto a quelle previste	€ 804.699,82	

TITOLO 1° - ENTRATE NATURA TRIBUTARIA, CONTRIBUTIVA E PEREQUATIVA	0 € 0,00
TITOLO 2° - TRASFERIMENTI CORRENTI	0 € 2.238.743,07
TITOLO 3° - ENTRATE EXTRATRIBUTARIE	0 € 3.335.762,26
TITOLO 1° - ENTRATE NATURA TRIBUTARIA, CONTRIBUTIVA E PEREQUATIVA	0 € 0,00
TITOLO 2° - TRASFERIMENTI CORRENTI	0 € 2.237.898,72
TITOLO 3° - ENTRATE EXTRATRIBUTARIE	0 € 2.232.148,33
TITOLO 1° - ENTRATE NATURA TRIBUTARIA, CONTRIBUTIVA E PEREQUATIVA	0 € 0,00
TITOLO 2° - TRASFERIMENTI CORRENTI	0 € 3.335.963,97
TITOLO 3° - ENTRATE EXTRATRIBUTARIE	0 € 3.337.639,60
MINORI ENTRATE CORRENTI ACCERTATE IN COMPETENZA RISPETTO A QUELLE PREVISTE	€ 107.541,72



Rispetto alla previsione, le minori/maggiori entrate correnti, nell'anno 2019, sono state rilevate principalmente nei seguenti titoli del bilancio e precisamente:

- Titolo 1° - Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa - per una complessiva minore entrata di € - 0,00;
- Titolo 2° - Trasferimenti correnti - per una complessiva minore entrata di € 40.844,35;
- Titolo 3° - Entrate extratributarie - per una complessiva maggior entrata pari ad € 148.386,07.

Le minori spese correnti relative ai macroaggregati 101, 102, 103,104, 109 e 110 rispetto alla previsione 2019, sono soprattutto rilevate nei seguenti capitoli relativi a:

Capitolo/art	Descrizione	Minori spese
101/0	Indennita' organi istituzionali	6.170,39
101/1	Indennita' organi istituzionali-direttore	8.350,90
104/0	Prestazioni di lavoro personale dipendente	7.188,65
104/1	Fondo retribuzioni personale dipendente	10.678,99
104/2	Contributi obbligatori c/ente pers.dipendente	9.288,96
109/0	Manutenzione ordinaria uffici servizi generali	12.236,36
122/0	Spese di gestione e funzionamento dei servizi	17.491,36
123/0	Spese per utenze varie	14.235,20
402/0	Spese alloggi in strutture convenzionate	19.200,00
408/0	Spese di gestione e funzionamento dei servizi	14.998,05
703/0	Manutenzione e funzionamento mense convenzionate	31.819,76
1004/0	Costi servizi aula computer	18.338,65
1005/0	Spese servizio informazione ed orientamento	19.054,00
1017/0	Spese per sussidi straordinari e borse di ricerca	5.807,50
1022/0	Spese per prestazioni studenti part-time	7.688,00
1028/0	Spese Per Pubblicità e Comunicazioni d'azienda	8.612,02
1029/0	Convenzione per affidamento servizi esterni	69.584,62
1030/0	Contributi per trasporto	5.184,53
1034/0	Acquisto servizi di informazione e orientamento	18.630,70
1016/0	Spese e convenzioni per attività sportive	4.556,14

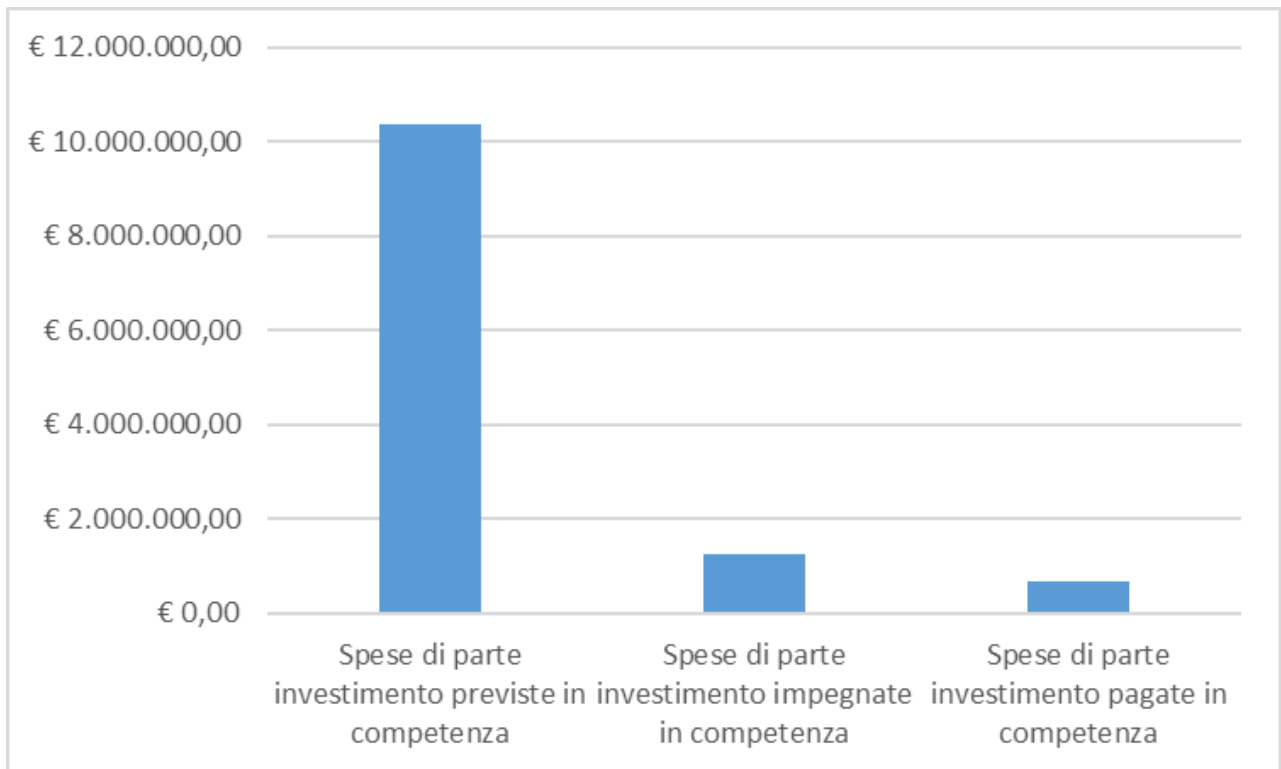
Gestione economico finanziaria di competenza - investimenti

Entrate di parte investimento previste in competenza	dallo Stato	€ 0,00
	dalla Regione Veneto	€ 0,00
	da altri enti	€ 600.000,00
	Da imprese	€ 8.732,00
	dallo Stato	€ 0,00 incassati € 0,00

Entrate di parte investimento accertate in competenza	dalla Regione Veneto	€ 0,00	incassati € 0,00
	da altri enti	€ 82.443,81	incassati € 1.550,44
	Da imprese	970,36	970,36
Minori entrate di parte investimento in competenza accertate rispetto a quelle previste	€ 525.317,83		

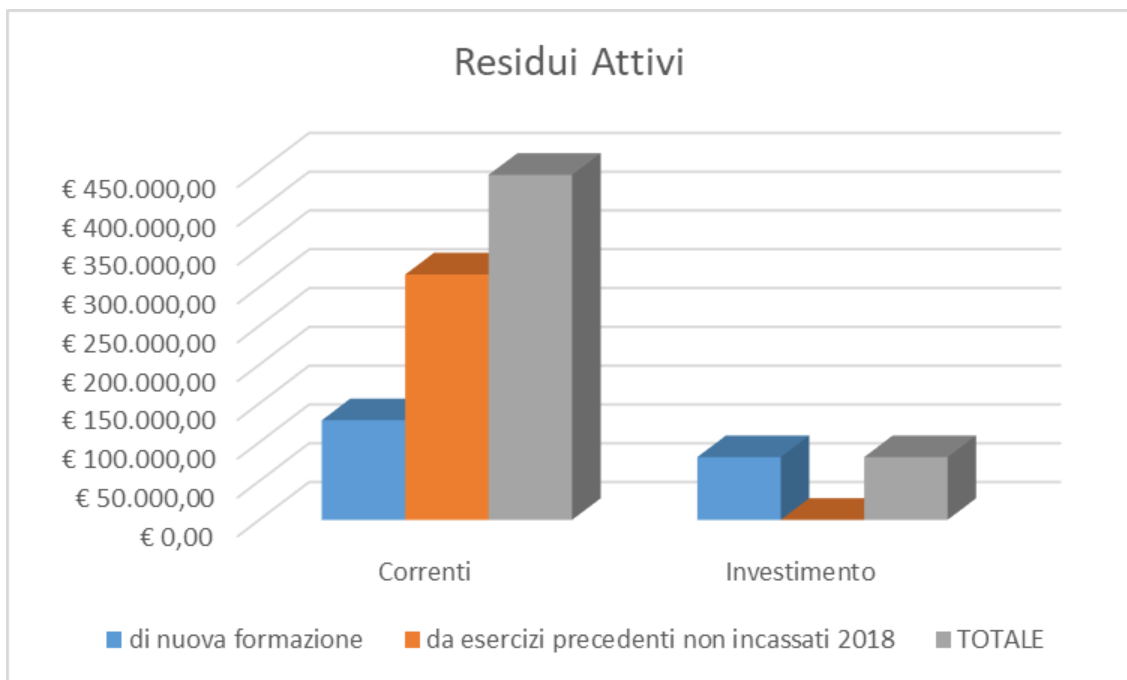
Spese di parte investimento previste in competenza	€ 10.378.447,71	
Spese di parte investimento impegnate in competenza	€ 1.264.492,74	Pagati € 689.429,14
Minori spese di parte investimento in competenza impegnate rispetto a quelle previste	€ 9.113.954,97	

Entrate accertate c/investimenti	Spese impegnate c/investimenti	Differenziale entrate spese c/investimenti
€ 83.414,17	€ 1.264.492,74	€ - 1.181.078,57
Avanzo Amm/ne applicato		€ + 1.181.078,57
	Differenziale entrate/spese c/investimenti	€ 0,00

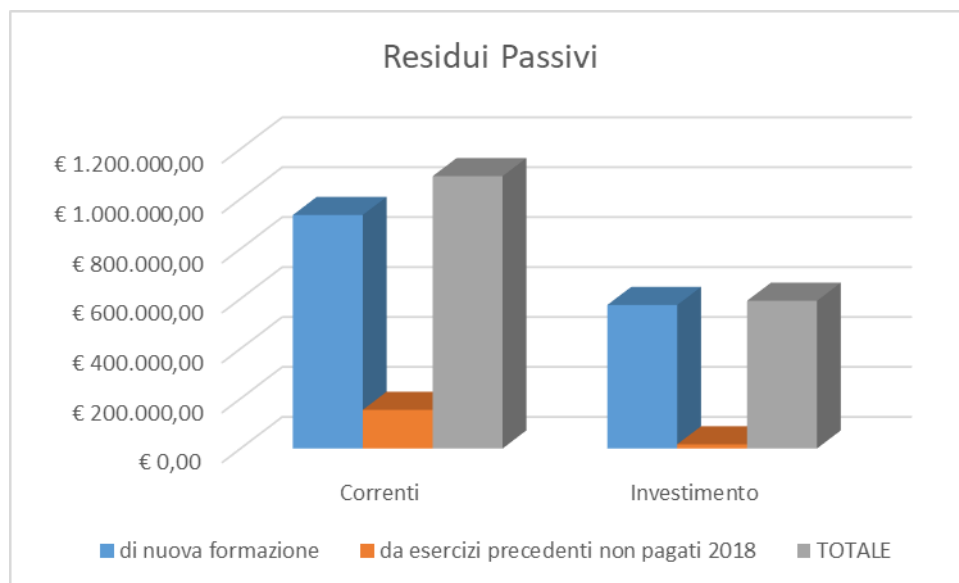


Gestione economico finanziaria dei residui

Residui attivi 2019		
	Correnti	Investimento
di nuova formazione	€ 128.443,48	€ 80.893,37
da esercizi precedenti non incassati 2019	€ 316.318,48	€ 0,00
TOTALE	€ 444.761,96	€ 80.893,37
Totale corrente + investimento	€ 525.655,33	



Residui passivi 2019		
	Correnti	Investimento
di nuova formazione	€ 935.801,04	€ 575.063,60
da esercizi precedenti non pagati 2019	€ 155.153,88	€ 16.828,05
TOTALE	€ 1.090.954,92	€ 591.891,65
totale corrente + investimento	€ 1.682.846,57	



I principali residui attivi (parte corrente e investimenti) fino alla data del 31/12/2018, non incassati nell'anno 2019, sono relativi:

- a contributi europei per il progetto CIVIS III € 13.475,73 (rif. cap. 803);
- a fondi da incassare nella controversia con la ditta Edilmasi € 234.232,69 (rif. cap. 504).

Nell'anno 2019 è stato costituito il Fondo Crediti di Dubbia Esigibilità per un importo pari ad € 256.305,34 (rif. cap. 125).

I principali residui attivi di parte corrente derivanti dalla gestione di competenza esercizio 2019 sono relativi ai seguenti capitoli:

Cap./art.	Descrizione cap.	importo
202/0	Proventi mense gestione indiretta	4.336,84 €
203/0	Proventi pasti studenti vincitori borse di studio	7.996,69 €
204/0	Proventi rette alloggio	4.390,74 €
205/0	Proventi rette alloggio studenti vinc. Borse di studio	6.860,60 €
303/0	Proventi di altre gestioni facoltative	5.960,92 €
504/0	Rimborsi danni a beni azienda e rimborsi diversi	1.174,29 €
507/0	Altre partite compensate in spese	35.923,70 €
515/0	Entrate iva split payment commerciale	43.864,95 €

601/0	Contributi ordinari di funzionamento	8.848,18 €
602/0	Riserva 10% fondo regionale per gli esu veneti	2.529,88 €
701/0	Contrib.straor.regione b.d.s. Aba/conservatorio)	5.210,96 €
752/0	Trasferimenti regione bds-aba/conservatorio	1.345,73 €

I residui passivi di parte corrente degli esercizi precedenti, non pagati nell'anno 2019, sono relativi a:

- Macroagg.102 – Imposte e tasse a carico dell'ente	€	0,00
- Macroagg.103 – acquisto beni e servizi	€	87.024,94
- Macroagg.104 – trasferimenti correnti	€	62.837,94
- Macroagg. 110 – Altre spese correnti	€	5.291,00

I principali residui passivi di competenza 2019 di parte corrente sono relativi a:

Capit/art.	Descrizione capitolo	importo
1005/0	Spese servizio informazione ed orientamento	30.000,00
1007/0	Spese borse di studio aba (rif. Cap.750)	8.465,22
1008/0	Spese borse di studio conservatorio (rif. Cap.751)	1.026,00
1009/0	Spese contrib.integr. B.d.s. Aba/conservatorio (rif. Cap.701)	116.441,35
101/0	Indennita' organi istituzionali	5.622,00
1011/0	Spese per attivita' ricreative	15.000,00
1015/0	Contributi ad universita' per attivita' culturali e ricreative	7.500,00
1016/0	Spese e convenzioni per attivita' sportive	1.366,10
1020/0	Spese servizi consulenza psicologica	4.702,50
1021/0	Spese borse di studio-aba/conservatorio	37.298,37
1022/0	Spese per prestazioni studenti part-time	4.200,00
1034/0	Acquisto servizi di informazione e orientamento	70.894,20
1036/0	Mobilita' internazionale studenti aba/conservatorio (rif.cap.749/e)	7.050,80
1050/0	Spese destinate a benefici giovani oriundi veneti residenti all'estero (rif. Cap. 760/e)	10.082,16
107/0	Competenze e incarichi prestazioni terzi	17.559,90
109/0	Manutenzione ordinaria uffici servizi generali	8.933,86
111/0	Spese legali	2.169,35
114/0	Imposte e tasse	11.531,06
122/0	Spese di gestione e funzionamento dei servizi	31.543,58
123/0	Spese per utenze varie	24.489,05
150/0	Debiti iva split payment/commerciale	10.954,73
403/0	Manutenzioni ordinaria alloggi propri	87.776,38
404/0	Manutenzioni/funzionamento alloggi in affitto (canoni/utenze/manutenzioni)	1.422,47
408/0	Spese di gestione e funzionamento dei servizi (alloggi propri)	32.814,14
409/0	Spese per utenze varie (alloggi propri)	221.630,23
703/0	Manutenzione e funzionamento mense convenzionate	166.735,76

I residui passivi per gli investimenti derivanti dalla gestione di competenza esercizio 2019, sono relativi ai seguenti capitoli:

Capit/art.	Descrizione capitolo	importo
202/0	Acquisto, attrezzatura, mobili impianti (sede)	30.125,52
501/0	Acquisto, costruzione e sistemazioni immobili (RRUU)	136.040,38
502/0	Acquisto attrezzatura mobili impianti (RRUU)	106.432,40
801/0	Acquisto costruzione sistemazione mense	301.494,94
1102/1	Acquisto, attrezzatura, mobili impianti (servizi studenti)	970,36

Contenimento della spesa anno 2019 legge del 23/12/2014 n. 190

La programmazione della gestione economico finanziaria si attiene alle disposizioni in materia di contenimento della spesa nel rispetto del principio del saldo finanziario non negativo, ai sensi del comma 710, art. 1, Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016).

Gestione competenza finanziaria (escluse partite di giro)

Entrate correnti accertate	Spese correnti impegnate	Differenza entrate spese correnti
€ 3.972.047,05	€ 4.953.140,98	€ - 981.093,93

Entrate acc. c/investimenti	Spese imp. c/investimenti	Diff. entrate spese c/investimenti
€ 83.414,17	€ 1.264.492,74	€ - 1.181.078,57

Totale accertamenti entrate	Totale impegni uscite	Diff. entrate uscite compless.
€ 4.055.461,22	€ 6.217.633,72	€ - 2.162.172,50

Gestione di cassa (comprese partite di giro)

Tot. da incassare in C/CP	Totale incassi C/CP	Diff. da incassare in C/CP
€ 5.333.311,07	€ 5.105.718,17	€ 227.592,90

Tot. Da incassare in C/RS	Totale incassi C/RS	Diff. da incassare in C/RS
€ 702.064,46	€ 385.132,58	€ 316.931,88

Totale da pagare in C/CP	Totale pagato in C/CP	Diff. da pagare C/CP
--------------------------	-----------------------	----------------------

€ 7.495.483,57	€ 5.803.554,01	€ 1.691.929,56
----------------	----------------	----------------

Totale da pagare in C/RS	Totale pagato in C/RS	Diff. da pagare C/RS
€ 1.681.281,13	€ 1.351.125,14	€ 330.155,99

Riassumendo i risultati della gestione cassa:

Tot. da incassare. in C/CP e C/RS	Totale incassi	Totale da incassare
€ 6.035.375,53	€ 5.490.850,75	€ 544.524,78

Totale da pagare in C/CP e C/RS	Totale pagato	Totale da pagare
€ 9.176.764,70	€ 7.154.679,15	€ 2.022.085,55

La gestione finanziaria alla data del 31/12/2019 garantisce l'equilibrio di bilancio ed il rispetto del contenimento della spesa pubblica previsti per l'anno 2019 dalla normativa regionale e statale mediante utilizzo di parte dell'avanzo di amministrazione dell'esercizio 2018.

L'applicazione dell'avanzo è stata autorizzata dalla Regione Veneto a seguito della corrispondente minore entrata del Contributo Regionale di Funzionamento, così come precedentemente stabilito dal DDR n. 912 del 23/08/2017, dal DDR n. 537 del 04/06/2018 e dal DDR n. 686 del 20/05/2019.

I risultati della gestione finanziaria in conto competenza alla data del 31/12/2019 sono i seguenti:

Gestione competenza finanziaria (escluse partite di giro)

Entrate correnti accertate	Spese correnti impegnate	Differenziale entrate/spese correnti
€ 3.972.047,05	€ 4.953.140,98	€ - 981.093,93
Avanzo Amm/ne applicato	Finanziamento del differenziale entrate/spese a seguito minore entrata contributo funzionamento Regione (rif. DDR n. 686 del 20/05/2019) nonché finanziamento di altre spese di assestamento del B.P. 2019 nel rispetto del DLGS 118/2011	€ + 981.093,93
	Differenziale entrate/spese correnti	€ + 0,00

Entrate accertate c/investimenti	Spese impegnate c/investimenti	Differenziale entrate spese c/investimenti
€ 83.414,17	€ 1.264.492,74	€ - 1.181.078,57
Avanzo Amm/ne applicato		€ + 1.181.078,57
	Differenziale entrate/spese c/investimenti	€ 0,00

SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI (AMMINISTRATIVI)

I servizi istituzionali e generali sono preposti al funzionamento dell'ente in quanto tale. Tra di essi rientrano gli Organi aziendali, il personale, e ogni intervento non direttamente qualificabile quale servizio. Sono, quindi, comprese nell'ambito dei servizi istituzionali e generali anche le spese - non destinate al servizio abitativo o di ristorazione - per investimenti e manutenzioni, l'acquisizione di beni mobili, taluni servizi nonché le utenze.

SERVIZI ABITATIVI

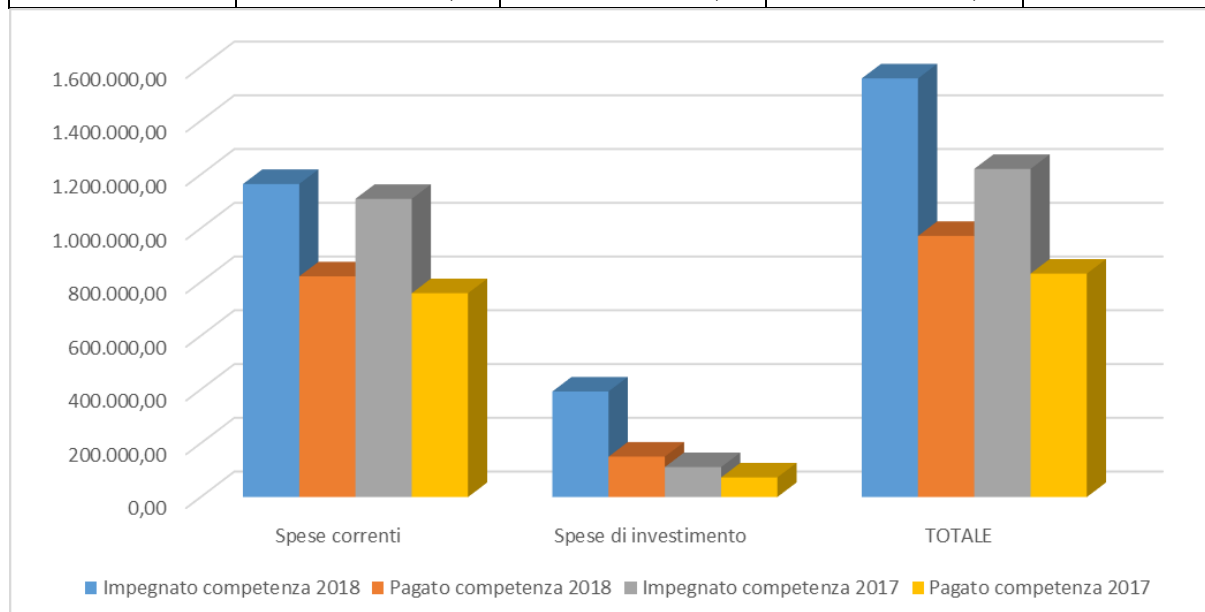
I servizi abitativi hanno quale obiettivo finale la attribuzione del posto letto con priorità agli aventi diritto. Rientrano, pertanto, in tale voce tutte le attività, comportanti spese correnti o di investimento a ciò indirizzate.

L'obiettivo generale prefissato è quello di garantire l'erogazione del servizio riducendo al minimo la differenza negativa (fisiologica) tra le entrate e le spese.

Il servizio è articolato in una pluralità di attività:

1. procedure di assegnazione dei posti letto,
2. gestione contabile e finanziaria dei posti letto,
3. manutenzione ordinaria e straordinaria dei posti letto,
4. realizzazione e acquisizione dei posti letto.
5. customer satisfaction

Abitativi	Impegnato competenza 2019	Pagato competenza 2019	Impegnato competenza 2018	Pagato competenza 2018
Spese correnti	1.164.807,93	821.164,71	€ 1.109.612,64	€ 758.352,11
Spese di investimento	392.872,14	150.399,36	€ 111.346,12	€ 72.947,90
TOTALE	1.557.680,07	971.564,07	1.220.958,76	831.300,01



1. Procedure di assegnazione dei posti letto

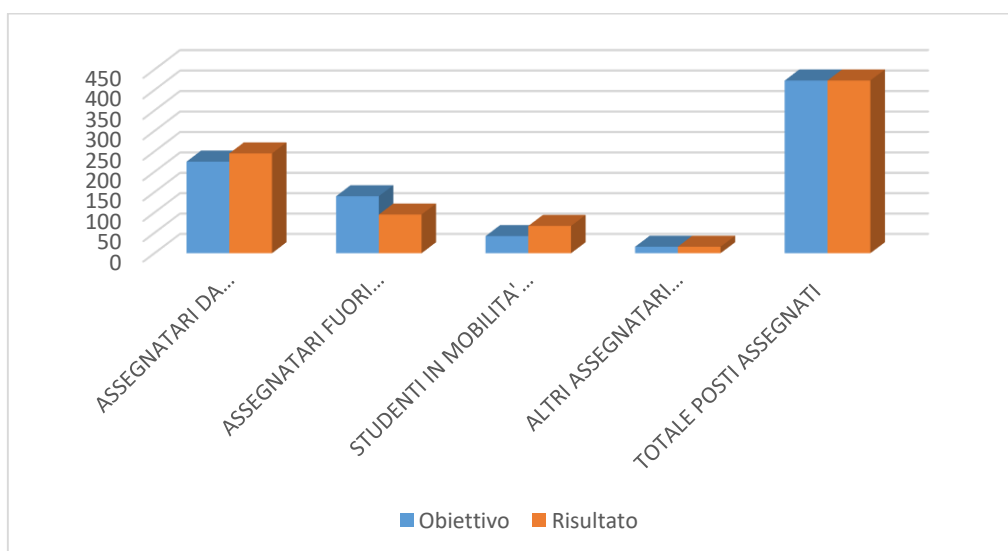
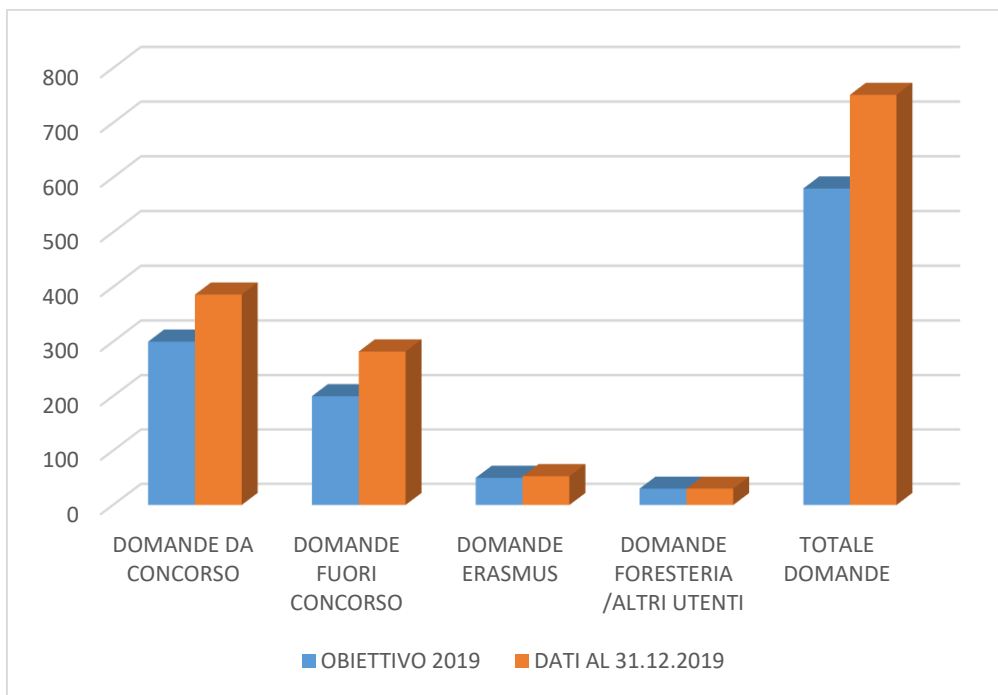
L'azienda ha messo a disposizione della propria utenza nel corso del 2019 n. 423 posti letto, che sono stati assegnati prioritariamente agli aventi titolo alla borsa di studio e, esauriti questi, ai non aventi titolo, secondo l'allegata **TABELLA DOMANDE E ASSEGNAZIONI AL 31.12.2019.**

TABELLA DOMANDE E ASSEGNAZIONI ALLOGGI		
	OBIETTIVO 2019	DATI AL 31.12.2019
DOMANDE DA CONCORSO	300	386
DOMANDE FUORI CONCORSO	200	282
DOMANDE ERASMUS	50	53
DOMANDE FORESTERIA /ALTRI UTENTI	30	30
TOTALE DOMANDE	580	751

Assegnazioni	Obiettivo	Risultato
ASSEGNATARI DA CONCORSO	225	245
ASSEGNATARI FUORI CONCORSO	140	95
STUDENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE "ERASMUS"	42	67
ALTRI ASSEGNATARI (Foresteria)	16	16
TOTALE POSTI ASSEGNATI	423	423

I posti letto sono così dettagliati nelle seguenti residenze universitarie:

Residenza	Posti
Corte Maddalene	116
Via Seminario	55
Via Mazza	52
Vicolo Campofiore	48
Via Giuliari	18
Piazzale L.A. Scuro	79
Via Campofiore	16
Via San Vitale	39
TOTALE	423



SERVIZIO “ACCOMODATION ESU”

Viene fornito inoltre agli studenti un servizio “Accomodation ESU”, con il quale sono individuati alloggi privati a canone agevolato, con posti letto e appartamenti in strutture private a canone di locazione calmierato (art.5 L.431/98)

Attraverso il servizio sono messi in contatto gli studenti che desiderano trovare alloggio presso strutture private con i proprietari di alloggio. ESU garantisce inoltre un servizio di assistenza comprensivo anche della stesura del contratto di affitto.

Sono stati messi a disposizione 11 appartamenti per complessivi 31 studenti alloggiati.

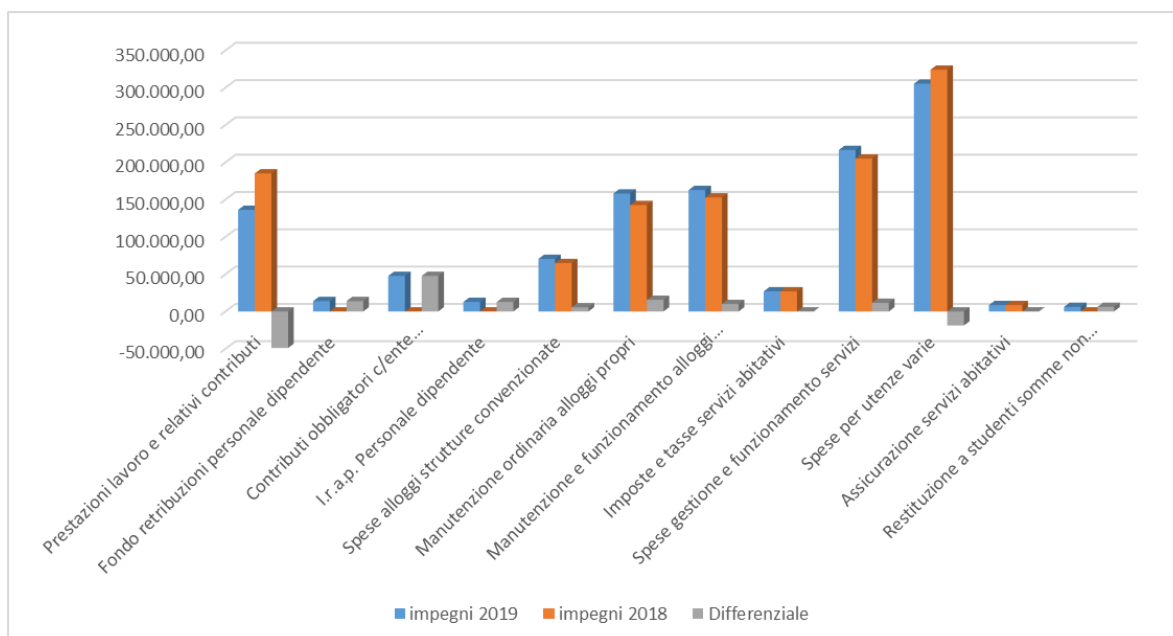
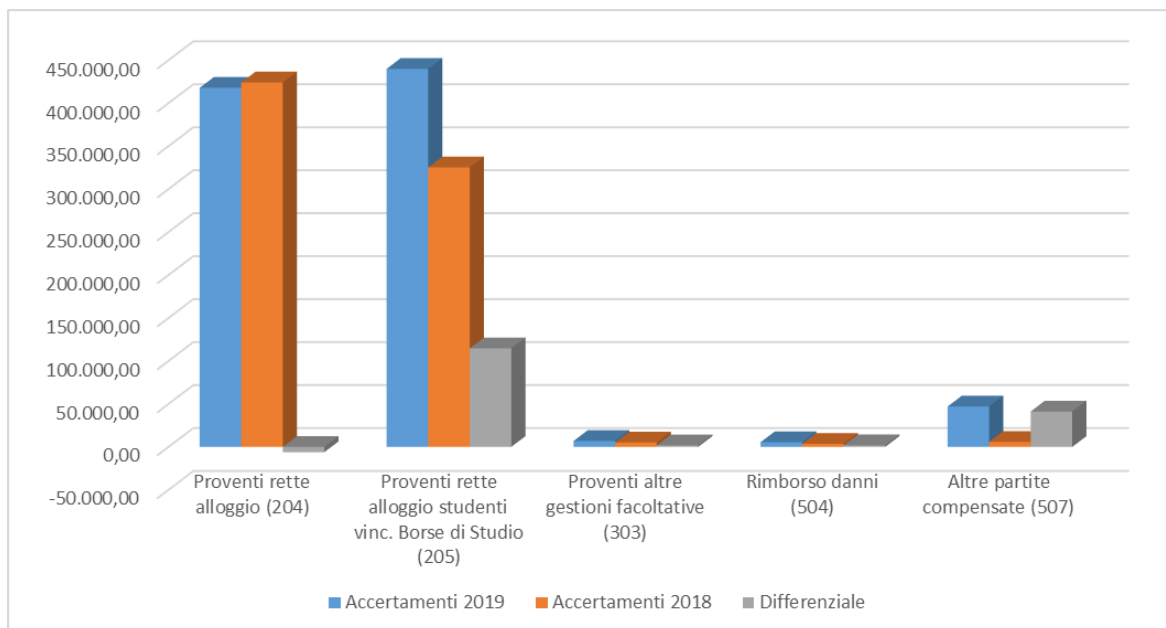
2. Gestione contabile e finanziaria dei posti letto

Il rapporto tra le entrate e le spese derivanti dalla gestione dei posti letto determina i seguenti risultati.

Cap/art	Cap./descrizione	accertamenti 2019	accertamenti 2018	Differenziale 2019/2018
204/0	Proventi rette alloggio	417.883,71	424.060,60	-6.176,89
205/0	Proventi rette alloggio studenti vinc. Borse di studio	439.899,47	325.208,80	114.690,67
303/0	Proventi di altre gestioni facoltative	6.911,20	5.126,87	1.784,33
504/0	Rimborsi danni a beni azienda e rimborsi diversi	5.473,16	3.590,16	1.883,00
507/0	Altre partite compensate in spese (rif. Cap.118)	47.014,01	5.842,26	41.171,75
	Totale	917.181,55	763.828,69	153.352,86

USCITE				
Cap./art.	Descrizione	impegni 2019	impegni 2018	Differenziale 2019/2018
401/0	Prestazioni lavoro e relativi contributi	136.094,86	185.000,00	-48.905,14
401/1	Fondo retribuzioni personale dipendente	13.894,63	0,00	13.894,63
401/2	Contributi obbligatori c/ente pers.dipendente	47.606,58	0,00	47.606,58
401/4	I.r.a.p. Personale dipendente	12.734,38	0,00	12.734,38
402/0	Spese alloggi strutture convenzionate	70.340,00	64.730,00	5.610,00
403/0	Manutenzione ordinaria alloggi propri	158.114,46	142.574,03	15.540,43
404/0	Manutenzione e funzionamento alloggi affitto	162.770,40	152.838,49	9.931,91
407/0	Imposte e tasse servizi abitativi	26.915,05	26.980,05	- 65,00
408/0	Spese gestione e funzionamento servizi	216.434,23	204.841,82	11.592,41
409/0	Spese per utenze varie	305.241,24	324.074,14	- 18.832,90
410/0	Assicurazione servizi abitativi	8.573,60	8.574,11	- 0,51
1041/0	Restituzione a studenti somme non dovute mensa/alloggio	6.088,50	-	6.088,50
	TOTALE	1.164.807,93	1.109.612,64	55.195,29

	2018	2019
Entrate	763.828,69	917.181,55
Spese	1.109.612,64	1.164.807,93
Intervento finanziario ESU a copertura dei costi del servizio abitativo	345.783,95	247.6236,38
Numero posti letto	443	423
COSTO MEDIO PER SINGOLO POSTO LETTO	2.504,76	2.753,68



3. Manutenzione ordinaria e straordinaria dei posti letto

Nel corso del 2019 sono state realizzate manutenzioni ordinarie ad alloggi propri per un totale di € 158.114,46.

4. Realizzazione e acquisizione di posti letto

Al fine di acquisire un immobile nel quartiere Veronetta, zona Università, da adibire a residenza universitaria, si è proceduto a richiedere la disponibilità alla vendita di proprio immobile agli enti Pubblici, alla quale ha risposto manifestando il proprio interesse solamente il Comune di Verona non risultando di particolare interesse in considerazione dell'elevato importo a posto letto.

Con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 19 del 17.07.2019 è stato approvato l'avviso per la ricerca di un immobile da adibire a residenza universitaria nel Comune di Verona al quale hanno dato riscontro quattro ditte. Ma nessuno degli immobili offerti rispondeva ai requisiti richiesti.

A seguito di incontri avvenuti successivamente tra il Comune di Verona e l'ESU, è emersa la possibilità di aumentare il numero di posti letto, indicativamente fino a circa 90/100, rispetto a quelli indicati nel progetto originario

5. Customer Satisfaction

Con riferimento alla sezione "Obiettivi posti in sede di approvazione del Piano della Performance 2019-2021", nello specifico obiettivo E) "Avvio delle attività dirette ad introdurre un modello integrato di valutazione della qualità per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di customer satisfaction tramite la predisposizione di un modello unitario di rilevazione della qualità dei servizi, l'eventuale progettazione e implementazione di strumenti e/o procedure elettroniche di rilevazione, l'analisi statistica e l'esame delle risultanze" questa Azienda ha rilevato il gradimento dei propri servizi. Di seguito si presentano i principali indicatori risultanti dall'analisi del Servizio Abitativo:

13) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori che riguardano la tua residenza? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio Corte Maddalene	Voto medio Piazzale Scuro	Voto medio Via Campofiore	Voto medio Via Giuliani	Voto medio Via Mazza	Voto medio Via San Vitale	Voto medio Via Seminario	Voto medio Vicolo Campofiore	Totale	Voto medio totale
Pulizia	3,67	3,44	3,50	3,00	3,08	3,00	3,95	3,17	100	3,44
Vicinanza alla sede di studio	4,50	3,96	4,83	3,40	4,92	4,45	4,16	4,83	100	4,41
Adeguatezza degli spazi	3,22	4,07	2,83	3,80	3,00	3,09	4,21	3,33	100	3,49
Rispetto delle regole	3,87	3,89	3,67	3,80	3,08	4,00	4,16	3,58	100	3,78
Sicurezza	4,41	4,07	4,33	3,80	3,42	3,00	4,21	4,00	100	3,99
Convivialità	3,78	3,74	3,67	3,80	3,25	4,27	3,89	2,67	100	3,64
Qualità degli arredi	3,87	3,22	2,33	3,00	2,75	3,09	4,16	3,08	100	3,39
Comprensibilità del regolamento	3,87	3,78	3,17	3,60	3,50	3,73	4,26	3,25	100	3,74
Efficienza del servizio ispettivo	3,74	3,44	3,50	3,40	3,42	3,45	3,74	3,50	100	3,57
Prezzo	4,33	3,74	4,17	4,40	4,08	4,73	3,79	3,00	100	4,00

14) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti servizi della tua residenza ? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio Corte Maddalene	Voto medio Piazzale Scuro	Voto medio Via Campofiore	Voto medio Via Giuliani	Voto medio Via Mazza	Voto medio Via San Vitale	Voto medio Via Seminario	Voto medio Vicolo Campofiore	Totale	Voto medio totale
Aula studio	4,04	3,63	2,33	-	2,92	4,27	-	3,42	100	3,64
Aula PC	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-
Biblioteca	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-
Wi-Fi	4,35	4,07	3,00	3,80	4,17	2,27	3,58	3,92	100	3,86
Sala polivalente	3,59	-	-	-	-	-	-	-	100	3,59
Palestra	3,52	-	-	-	-	-	-	-	100	3,52
Altri servizi sportivi	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-
Giardino	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-
Cucina	2,24	3,48	2,50	3,20	2,92	3,55	4,26	2,67	100	3,04
Lavanderia	3,13	3,33	-	-	3,25	3,27	3,42	3,42	100	3,28
Portineria	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-

15) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alle seguenti voci che riguardano la manutenzione della tua residenza ? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio Corte Maddalene	Voto medio Piazzale Seuro	Voto medio Via Campofiore	Voto medio Via Giuliari	Voto medio Via Mazza	Voto medio Via San Vitale	Voto medio Via Seminario	Voto medio Vicolo Campofiore	Totale	Voto medio totale
Stato generale di manutenzione	3,74	3,41	3,00	2,80	2,92	3,00	4,05	3,17	100	3,42
Qualità degli interventi effettuati	3,52	3,78	3,17	3,00	3,00	3,27	3,79	3,58	100	3,49
Tempo tra segnalazione ed intervento	3,74	4,00	3,17	3,80	3,67	4,09	3,95	3,42	100	3,78
Tempo di esecuzione dell'intervento	3,74	4,07	3,17	3,00	3,58	3,55	3,95	3,33	100	3,69

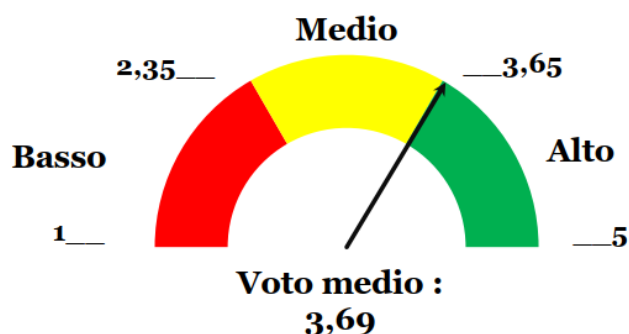
16) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alle seguenti voci che riguardano la gestione della residenza da parte degli operatori e del responsabile? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio Corte Maddalene	Voto medio Piazzale Seuro	Voto medio Via Campofiore	Voto medio Via Giuliari	Voto medio Via Mazza	Voto medio Via San Vitale	Voto medio Via Seminario	Voto medio Vicolo Campofiore	Totale	Voto medio totale
Cortesía e disponibilità	4,02	3,78	4,17	3,20	3,83	3,27	3,68	3,33	100	3,73
Competenza	3,54	3,70	3,83	2,80	3,75	3,36	3,32	3,42	100	3,52
Reperibilità	3,98	3,67	3,17	4,20	4,00	3,73	3,58	3,50	100	3,77

La valutazione riassuntiva del gradimento del Servizio Abitativo risulta essere la seguente:

17) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente alla tua residenza? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	1 = gradimento minimo	2	3	4	5 = gradimento massimo	Totale	Voto medio
Giudizio complessivo	2,3	3,4	31,0	49,6	13,8	100	3,69

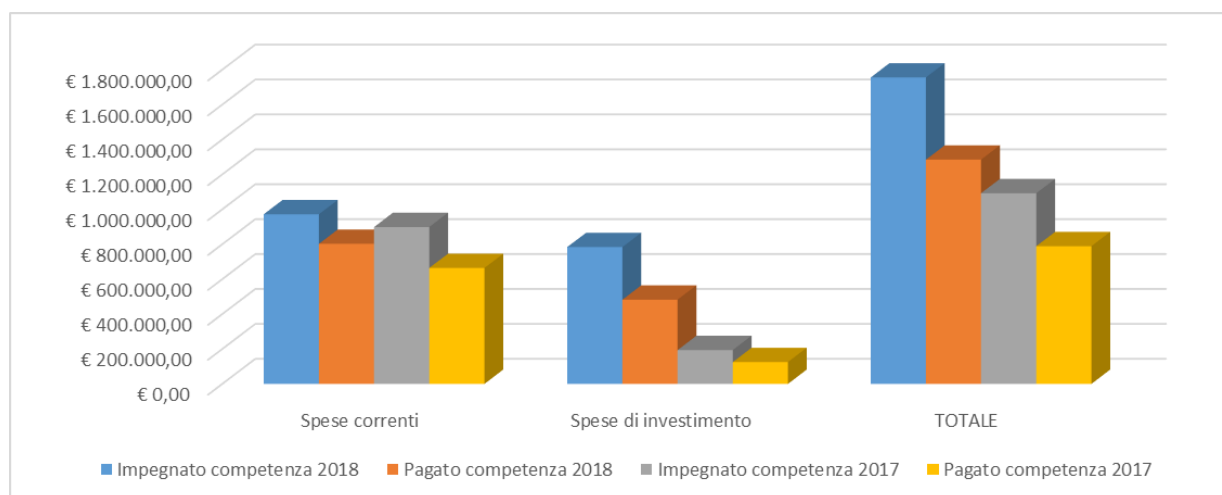


Il voto medio di 3,69 è da considerare positivamente, ma anche migliorabile per il futuro.

SERVIZI DI RISTORAZIONE

I servizi di ristorazione hanno quale obiettivo finale l'attribuzione del pasto con priorità agli aventi diritto. Rientrano, pertanto, in tale voce tutte le attività, comportanti spese correnti o di investimento a ciò indirizzate.

Ristorazione	Impegnato competenza 2019	Pagato competenza 2019	Impegnato competenza 2018	Pagato competenza 2018
Spese correnti	€ 971.508,20 €	€ 802.272,89	€ 898.527,49	€ 663.984,02
Spese di investimento	€ 783.716,41	€ 482.221,47	€ 193.658,59	€ 124.861,69
TOTALE	1.755.224,61 €	1.284.494,36 €	€ 1.092.186,08	€ 788.845,71



1. Procedura gara
2. Gestione contabile e finanziaria
3. Servizio erogato
4. Customer Satisfaction

1. Procedura gara

Dal 1 agosto 2015 si è proceduto a nuovo affidamento del servizio. A seguito della relativa procedura, i costi per pasto a carico dell'Azienda nel 2019 sono stati i seguenti:

	Costo pasto + IVA 4%			corrispettivo per lo svolgimento di attività commerciale
	Intero	Ridotto	Mini	
Anno 2019	6,17	4,93	3,69	70.100,00 + IVA 22%

Nel corso del 2019 l'ESU ha proseguito nella gestione delle convenzioni per consentire la erogazione del servizio di ristorazione presso le sedi di Vicenza (Fondazione Universitaria di Vicenza), di Verona (studenti Dipartimento di Giurisprudenza e Accademia di Belle Arti), e le sedi esterne di Scienze Infermieristiche a Legnago e Vicenza, che consentono ai frequentanti l'accesso al servizio con le medesime modalità garantite presso i ristoranti "S. Francesco" e "Le Grazie".

Per consentire anche agli studenti della sede staccata dell'Università di Verona presso San Floriano (Corso di Laurea in Scienze e Tecnologie Viticole ed Enologiche), nel mese di dicembre 2019, dopo aver svolto un "avviso pubblico esplorativo", è stata attivata una convenzione con una struttura ristorativa che ha dato disponibilità ad erogare il servizio.

Inoltre, per aumentare la capacità di erogazione del servizio per gli studenti afferenti il polo didattico scientifico, è stata approvata una estensione contrattuale con la ditta Markas a partire dal mese di aprile 2019 presso la struttura di Cà Vignal.

2. Gestione contabile e finanziaria

Così come per il servizio abitativo, l'obiettivo generale prefissato è quello di garantire l'erogazione del servizio riducendo al minimo la differenza negativa (fisiologica) tra le entrate e le spese.

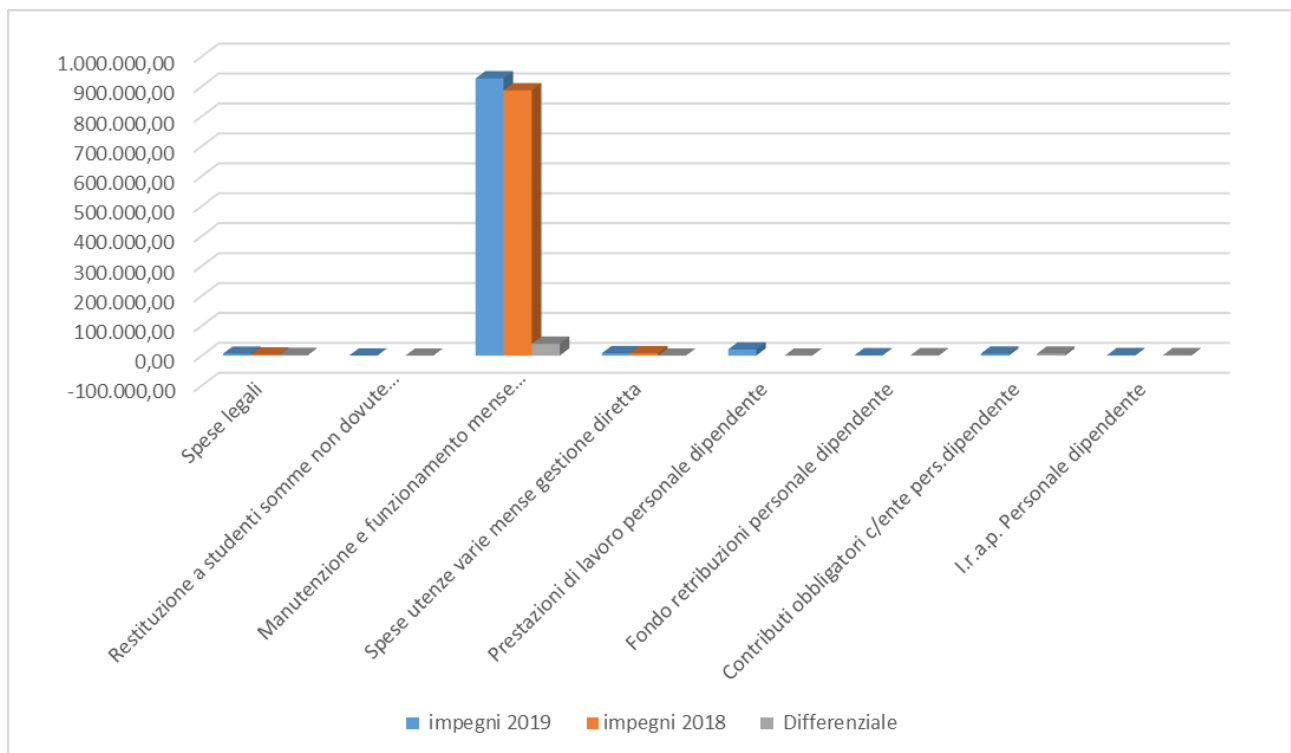
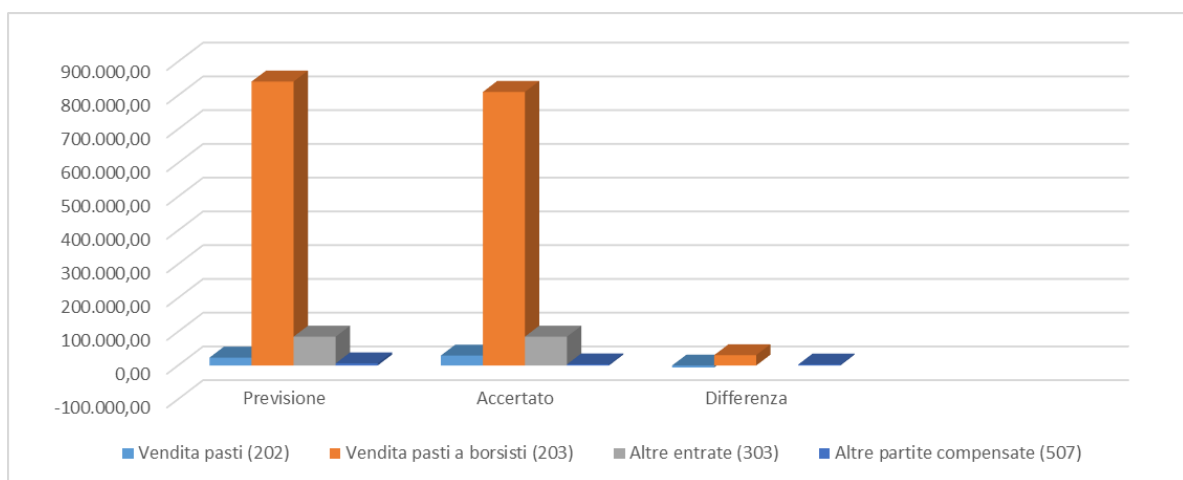
I parametri di analisi utilizzati sono i seguenti:

- Rapporto tra le entrate conseguenti alla vendita dei pasti e le spese sostenute per l'erogazione del servizio e determinazione della differenza negativa;
- Raffronto numero e tipologia pasti erogati nel periodo 2017/2019.

Le seguenti tabelle e rappresentazioni grafiche illustrano il rapporto tra le entrate e i costi sostenuti.

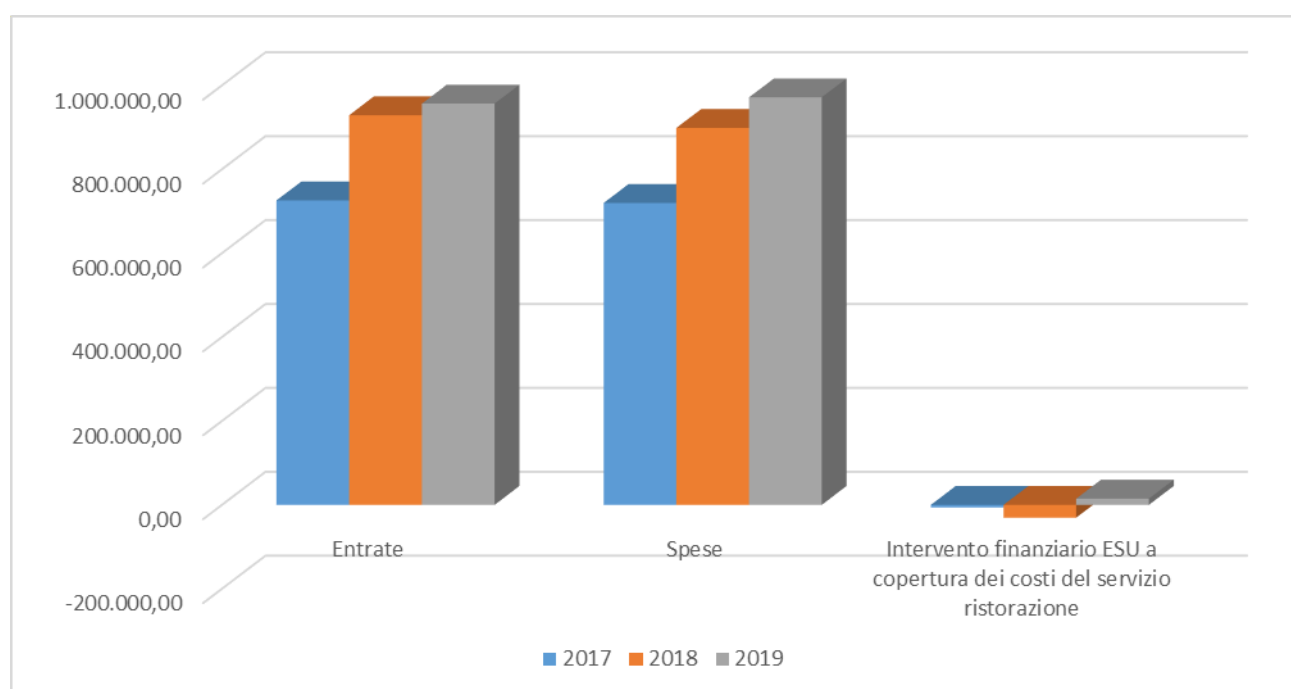
ENTRATE				
Cap./art.	Descrizione	accertamenti 2019	accertamenti 2018	Differenziale 2019/2018
202/0	Proventi mense gestione indiretta	23.431,89	29.411,95	-5.980,06
203/0	Proventi pasti studenti vincitori borse studio	841.219,28	810.586,26	30.633,02
303 /0	Proventi altre gestioni	85.522,00	85.522,00	
507/0	Altre partite compensate	6.365,25	3.447,86	2.917,39
	TOTALE	956.538,42	928.968,07	27.570,35

USCITE				
Cap./art.	Descrizione	impegni 2019	impegni 2018	Differenziale 2019/2018
111/0	Spese legali	6.159,60	3.806,40	2.353,20
1041/0	Restituzione a studenti somme non dovute mensa/alloggio	415,60		415,60
703/0	Manutenzione e funzionamento mense convenzionate	926.394,50	886.764,44	39.630,06
707/0	Spese utenze varie mense gestione diretta	7.956,64	7.956,65	- 0,01
701/0	Prestazioni di lavoro personale dipendente	20.663,43		20.663,43
701/1	Fondo retribuzioni personale dipendente	1.387,25		1.387,25
701/2	Contributi obbligatori c/ente pers.dipendente	6.621,05		6.621,05
701/4	I.r.a.p. Personale dipendente	1.910,13		1.910,13
	TOTALE	971.508,20	898.527,49	72.980,71



La tendenza al mantenimento del rapporto tra entrate e costi, che ripete all'incirca gli stessi risultati degli scorsi anni, evidenziano per l'esercizio 2019 un quasi pareggio tra le spese e le entrate e quindi un minimo intervento finanziario dell'ESU, come illustrato dalla seguente tabella:

	2017	2018	2019
Entrate	725.817,67	928.968,07	956.538,42
Spese	719.737,09	898.527,44	971.508,20
Intervento finanziario ESU a copertura dei costi del servizio ristorazione	-6.080,58	-30.440,63	+14.969,78

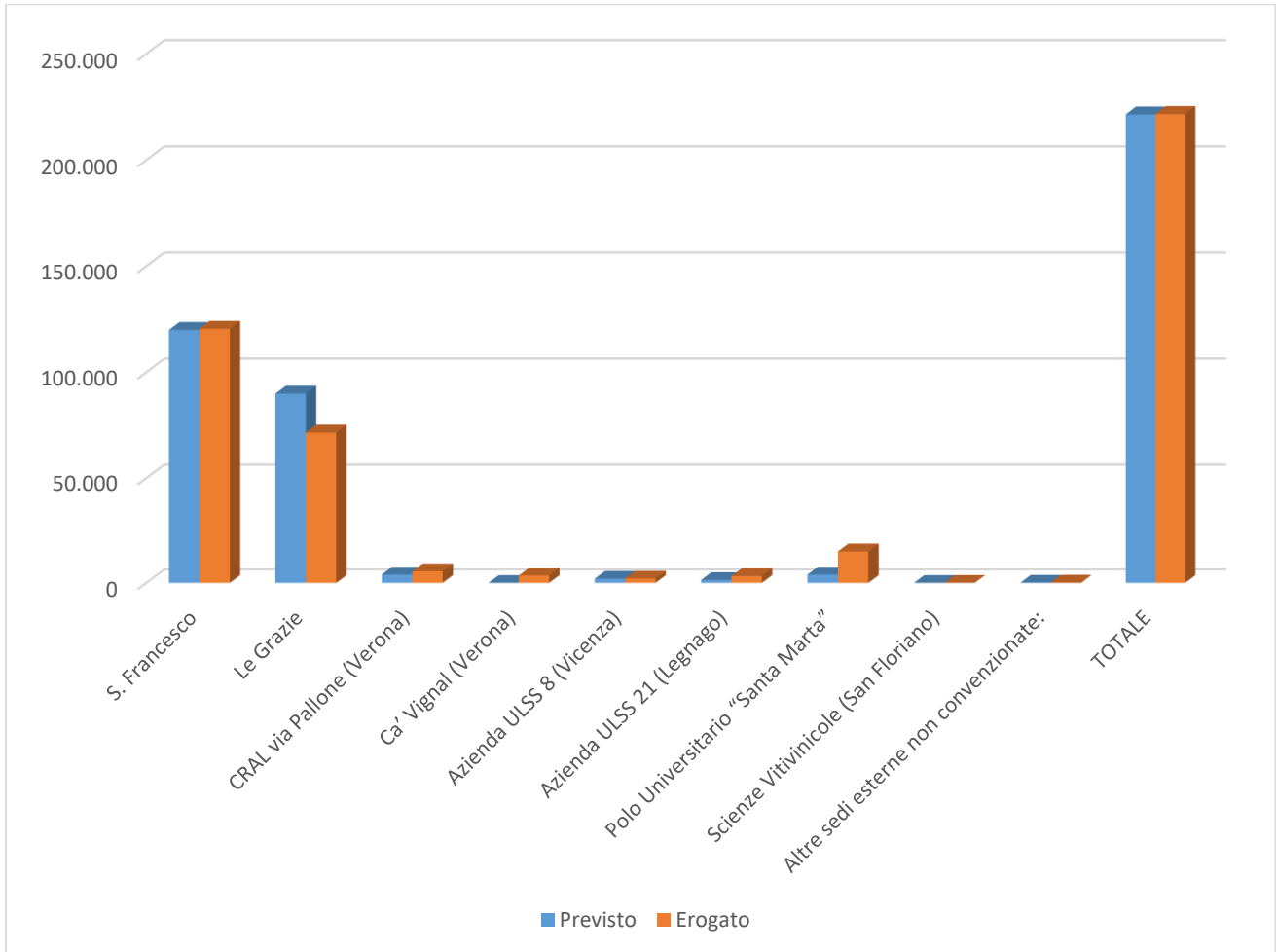


3. Servizio erogato

Ulteriore elemento di analisi è quello relativo all'andamento ed alla tipologia dei pasti erogati. I dati del servizio di ristorazione per l'esercizio 2019, raffrontati con il numero dei pasti programmati sono evidenziati nella seguente tabella.

Servizio di ristorazione	Previsto	Erogato
S. Francesco	120.000	120.534
Le Grazie	90.000	71.616
CRAL via Pallone (Verona)	4.000	5.543
Ca' Vignal (Verona)	0	3.522
Azienda ULSS 8 (Vicenza)	2.000	2.057
Azienda ULSS 21 (Legnago)	1.400	3.260
Polo Universitario "Santa Marta"	4.000	15.021
Scienze Vitivinicole (San Floriano)	0	36

Altre sedi esterne non convenzionate: Scienze Motorie (Borgo Venezia), Dipartimento Medicina (Rovereto, Trento), Dipartimento Economia Aziendale (Vicenza)	100	149
TOTALE	221.500	221.738



L'entità dell'intervento finanziario dell'ESU a copertura della differenza negativa tra le entrate complessive e le spese complessive, divisa per il numero di pasti erogati, determina il valore economico dell'intervento finanziario dell'ESU per singolo pasto.

	2017	2018	2019
Pasti erogati	225.777	231.139	221.738
Intervento finanziario ESU a copertura dei costi del servizio ristorazione per singolo pasto	-€ 0,03	-€ 0,13	€ 0,07

Le successive tabelle indicano, complessivamente e analiticamente, ove il servizio di ristorazione è monitorato tramite procedure informatiche, l'andamento della erogazione e delle tipologia di pasti nel periodo 2017/2019.

RIEPILOGO COMPLESSIVO SERVIZIO RISTORAZIONE ESU DI VERONA															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	TOT
2017	16.160	17.899	32.276	19.024	27.416	17.063	11.717	1.822	7.188	28.948	29.259	16.895		225.667	2017
2018	18.469	19.438	28.906	24.248	27.262	19.053	12.466	1.534	5.908	27.470	27.835	18.427		231.016	2018
2019	17.749	19.661	29.450	21.182	25.528	18.306	13.441	2.197	6.307	26.906	24.372	16.490		221.589	2019
MENSA "SAN FRANCESCO" - VERONETTA															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	MSF
2017	9.056	9.067	18.225	11.035	15.975	9.323	6.421	1.438	3.940	15.773	15.422	7.818		123.493	2017
2018	9.398	10.096	14.730	13.283	14.139	10.101	6.740	937	2.738	14.811	13.974	9.628		120.575	2018
2019	9.487	11.277	16.221	11.010	12.647	9.862	8.017	1.638	3.520	15.367	12.920	8.568		120.534	2019
MENSA "LE GRAZIE" - BORGO ROMA															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	MBR
2017	6.782	7.780	12.263	7.132	10.265	7.066	5.053	365	3.136	10.908	11.283	7.206		89.239	2017
2018	7.126	7.378	11.106	8.707	10.204	6.873	4.937	512	2.433	9.859	10.985	6.949		87.069	2018
2019	6.435	6.368	9.827	7.389	8.986	5.509	3.779	388	1.916	7.882	7.662	5.475		71.616	2019
MENSA INFERMIERISTICA VICENZA (OSP. SAN BORTOLO)															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	MVI
2017	66	357	440	173	344	224	52	5	35	188	288	211		2.383	2017
2018	53	337	351	166	251	178	64	2	44	186	269	213		2.114	2018
2019	56	303	520	219	190	96	42	2	22	240	249	118		2.057	2019
MENSA INFERMIERISTICA LEGNAGO (OSP. MATER SALUTIS)															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	MLE
2017	8	198	258	163	317	233	113	-	9	212	252	156		1.919	2017
2018	81	267	301	286	351	365	94	5	266	336	198	-		2.550	2018
2019	69	301	424	333	465	484	202	1	16	255	425	285		3.260	2019
MENSA ABA/GIURISPRUDENZA VERONA (MARKAS)															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	MMK
2017	248	466	904	450	433	200	73	14	50	313	465	300		3.916	2017
2018	436	246	525	456	631	317	76	13	57	508	649	459		4.373	2018
2019	510	280	759	654	817	346	168	13	73	667	752	504		5.543	2019
MENSA SANTA MARTA (MARKAS)															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	MSM
2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.475	1.473	1.151		4.099	2017
2018	1.375	1.114	1.893	1.350	1.686	1.219	555	65	370	1.770	1.760	1.178		14.335	2018
2019	1.192	1.132	1.699	1.440	1.871	1.466	782	-	554	1.879	1.852	1.154		15.021	2019
MENSA CA' VIGNAL															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	MCV
2019	-	-	-	137	552	543	451	155	206	616	512	350		3.522	2019
MENSA SAN FLORIANO															
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC		totale	MFL
2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36		36	2019

Altre sedi esterne non convenzionate (San Pietro in Cariano, Borgo Venezia, Rovereto, Trento) = 149

4. Customer Satisfaction

Con riferimento alla sezione “Obiettivi posti in sede di approvazione del Piano della Performance 2019-2021”, nello specifico obiettivo E) “Avvio delle attività dirette ad introdurre un modello integrato di valutazione della qualità per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di customer satisfaction tramite la predisposizione di un modello unitario di rilevazione della qualità dei servizi, l’eventuale progettazione e implementazione di strumenti e/o procedure elettroniche di rilevazione, l’analisi statistica e l’esame delle risultanze” questa Azienda ha rilevato il gradimento dei propri servizi. Di seguito si presentano i principali indicatori risultanti dall’analisi del Servizio Ristorazione:

13) Quale tipologia di pasti si addice maggiormente alle tue esigenze? (Risposta multipla)

Risposte	Bar Santa Marta	Le Grazie	Ospedale Mater Salutis Legnago	Ospedale San Bortolo	San Francesco	Via Pallone	% Totale
Tradizionale (primo, secondo, ecc.)	81,1	90,7	100,0	91,7	90,7	96,4	90,4
Pasto veloce (panino, toast, piadine, ecc.)	23,6	15,7	0,0	0,0	12,1	17,9	14,0
Piatto unico (pizza, cous-cous, insalatona, ecc.)	23,6	27,0	0,0	8,3	23,7	17,9	24,5
Totale	100	100	100	100	100	100	100

14) Quale innovazione gradisci nel servizio ristorazione? (Risposta multipla)

Risposte	Bar Santa Marta	Le Grazie	Ospedale Mater Salutis Legnago	Ospedale San Bortolo	San Francesco	Via Pallone	% Totale
Asporto in orario pasto	36,8	31,3	11,1	58,3	39,2	42,9	36,0
Asporto fuori orario pasto	21,7	18,1	22,2	41,7	20,1	7,1	19,5
Piatti etnici	12,3	17,1	22,2	16,7	18,1	21,4	17,5
Piatti vegetariani/vegani	17,0	18,1	22,2	16,7	23,9	42,9	21,6
Piatti tipici regionali	25,5	24,9	22,2	16,7	31,6	28,6	28,4
Prodotti biologici	24,5	22,4	22,2	25,0	30,6	42,9	27,2
Menù particolari del giorno	41,5	41,3	44,4	41,7	43,7	42,9	42,6
Bicchieri riutilizzabili e raccolta differenziata	0,0	0,7	0,0	0,0	0,6	0,0	0,6
Piatti per intolleranti	2,8	1,1	0,0	0,0	1,4	0,0	1,3
Menù più vario e salutare	0,9	2,8	0,0	0,0	1,2	0,0	1,8
Nessuna delle precedenti	5,7	3,9	0,0	0,0	1,8	0,0	2,8
Totale	100	100	100	100	100	100	100

16) Quale voto assegni , in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori del pasto ? (dove 1=interesse minimo e 5=interesse massimo)

Risposte/% sul totale	Bar Santa Marta	Le Grazie	Ospedale Mater Salutis Legnago	Ospedale San Bortolo	San Francesco	Via Pallone	Totale	Voto Medio Totale
Qualità generale del cibo	3,03	2,78	3,78	3,67	3,32	3,21	100	3,11
Quantità per porzione	3,21	3,31	3,33	3,67	3,67	4,00	100	3,51
Rapporto qualità/prezzo	3,42	3,18	3,89	3,50	3,66	3,82	100	3,47
Variabilità del menù settimanale	3,25	3,18	3,56	3,58	3,45	3,07	100	3,33
Disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura	2,96	3,09	3,44	4,25	3,53	3,57	100	3,34

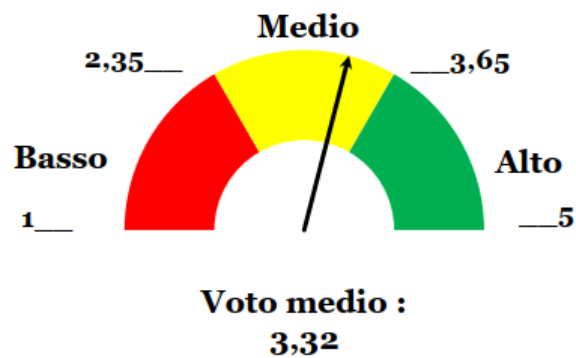
17) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori di questo RistorESU? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Bar Santa Marta	Le Grazie	Ospedale Mater Salutis Legnago	Ospedale San Bortolo	San Francesco	Via Pallone	Totale	Voto Medio Totale
Aspetto dei locali (ambiente accogliente)	4,00	2,98	3,67	4,50	3,63	3,29	100	3,41
Pulizia dei locali - igiene	4,15	3,43	3,89	4,50	3,77	3,68	100	3,67
Tempi di attesa	3,52	3,26	3,78	3,33	3,39	3,75	100	3,36
Disponibilità di posti a sedere	3,31	4,05	4,00	4,17	3,86	3,54	100	3,90
Tempo necessario per raggiungere la RistorESU	4,03	4,41	4,89	3,33	4,22	3,82	100	4,27
Cortesìa del personale	4,07	3,69	4,56	4,25	3,84	4,18	100	3,82
Facilità di accesso alle informazioni sul servizio (orari, chiusure, tariffe, ecc.)	3,81	3,55	3,78	3,75	3,87	3,79	100	3,74

La valutazione riassuntiva del gradimento del Servizio Ristorazione risulta essere la seguente:

18) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente a questo RistorESU?
(dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	1 = gradimento minimo	2	3	4	5 = gradimento massimo	Totale	Voto medio
Giudizio complessivo	4,2	13,3	35,5	40,0	7,0	100	3,32



Il voto globale è abbastanza soddisfacente e in linea con i voti assegnati ai diversi item del pasto e della struttura.

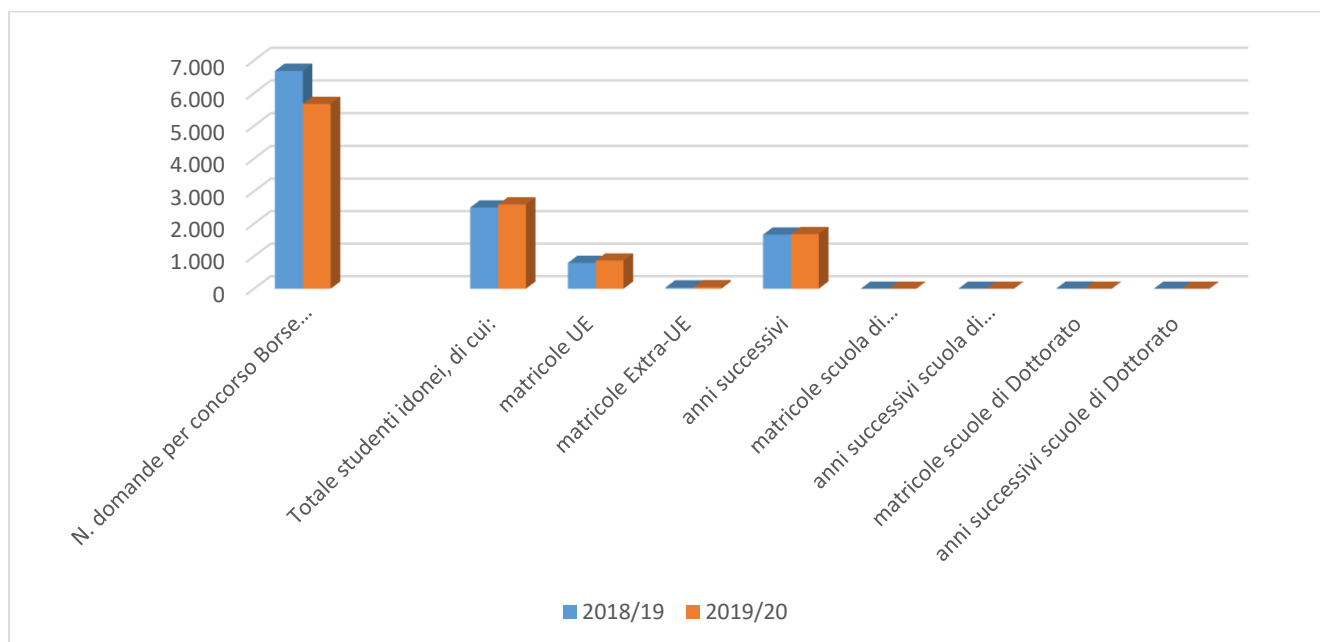
BORSE DI STUDIO

La competenza in merito alle procedure per l'attribuzione delle borse di studio regionali agli studenti iscritti ad istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nonché alle istituzioni di cui alla legge 21 dicembre 199, n. 505 è attribuita agli ESU. La competenza in merito alle procedure per l'attribuzione delle borse di studio regionali agli studenti iscritti alle Università degli Studi venete, delle quali si dà comunque conto, è attribuita agli Atenei medesimi.

BORSE DI STUDIO REGIONALI - UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VERONA

(Dati forniti dall'Università degli Studi di Verona)

	2018/19	2019/20
N. domande per concorso Borse di studio Regionali:	6.681	5.671
Totale studenti idonei, di cui:	2.499	2.594
matricole UE	795	864
matricole Extra-UE	39	49
anni successivi	1.664	1.681
matricole scuola di specializzazione per le professioni legali	--	--
anni successivi scuola di specializzazione per le professioni legali	--	--
matricole scuole di Dottorato	1	0
anni successivi scuole di Dottorato	0	0

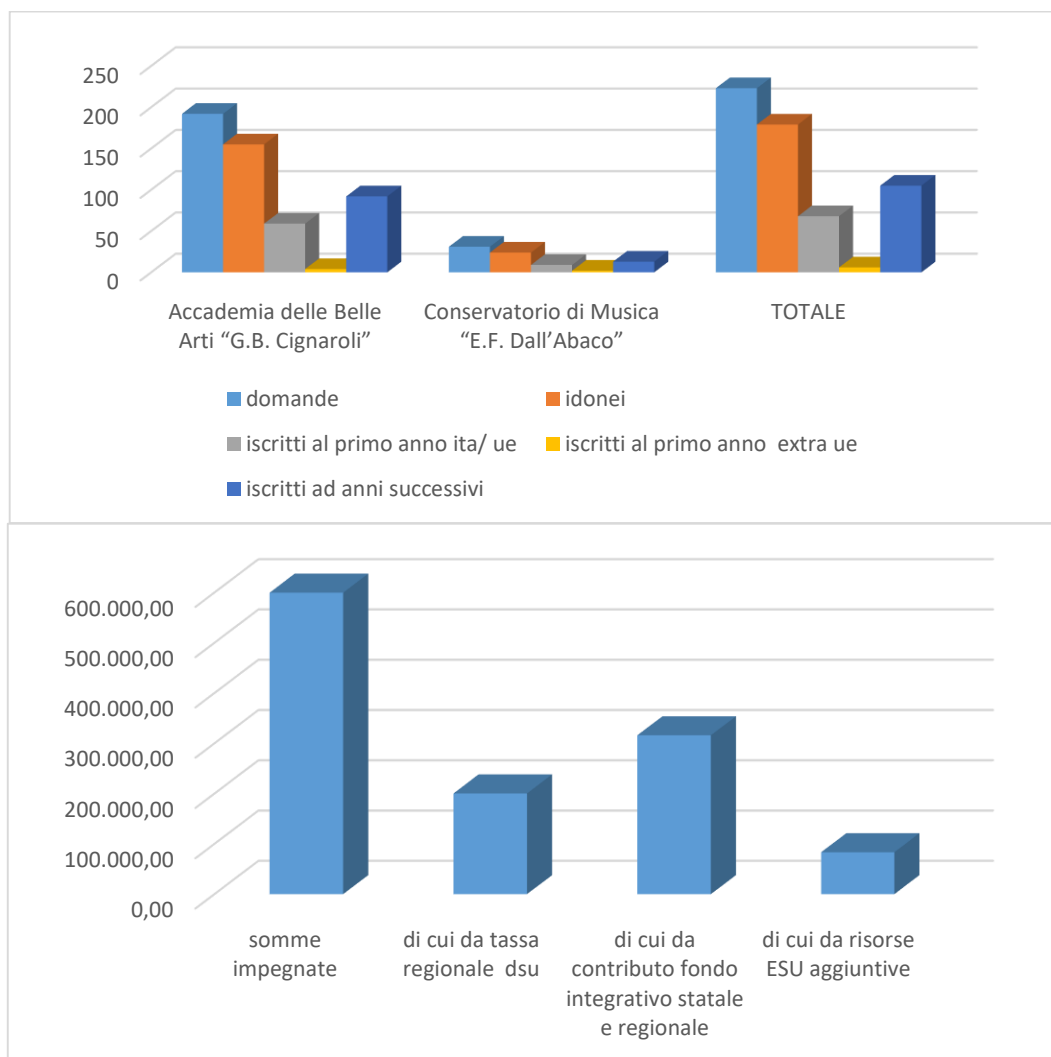


Ospitiamo circa il 46% degli studenti "fuori sede" idonei nelle graduatorie delle Borse di Studio dell'Università.

BORSE DI STUDIO REGIONALI ACCADEMIA DI BELLE ARTI, CONSERVATORIO MUSICALE

L'ESU ha gestito le procedure relative all'assegnazione delle borse di studio regionali degli studenti iscritti all'Accademia delle Belle Arti "Cignaroli" e al Conservatorio di Musica "Dall'Abaco".

ISTITUTO	domande	idonei	iscritti al primo anno ita/ ue	iscritti al primo anno extra ue	iscritti ad anni successivi	somme impegnate	di cui da tassa regionale dsu	di cui da contributo fondo integrativo statale e regionale	di cui da risorse ESU aggiuntive
Accademia delle Belle Arti "G.B. Cignaroli"	192	155	59	4	92	505.390,44	149.830,55	315.948,92	83.367,61
Conservatorio di Musica "E.F. Dall'Abaco"	31	24	9	2	13	94.248,93	50.492,29		
TOTALE	223	179	68	6	105	599.639,37	200.322,84	315.948,92	83.367,61



Ospitiamo circa il 41% degli studenti "fuori sede" idonei nelle graduatorie delle Borse di Studio ESU.

ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI

Nell'ambito degli interventi di cui all'art. 3 di cui alla Legge regionale 7 aprile 1998 n. 8, l'ESU di Verona anche nel corso dell'esercizio 2019, grazie alle risorse rese disponibili da una oculata gestione dei servizi obbligatori, eroga agli studenti ulteriori servizi, sia in forma diretta, attraverso l'affidamento a soggetti esterni o sotto forma di contributo, ai dipartimenti universitari o ad associazioni studentesche universitarie.

SERVIZI	Capitolo/art.	STANZIAMENTI 2019	IMPEGNI AL 31/12/2019	% utilizzo
Servizio informazione e orientamento	1005/0	124.500,00	105.446,00	84,70%
Borse Studio ABA	1007/0	21.101,00	21.101,00	100,00%
Borse Studio Conservatorio	1008/0	3.181,53	3.181,53	100,00%
Contributi integrativi Borse Studio ABA e Conservatorio	1009/0	418.328,51	418.328,51	100,00%
Mobilità internazionale in convenz. Università	1013/0	20.000,00	20.000,00	100,00%
Spese per attività ricreative	1011/0	145.326,10	143.130,00	98,49%
Contributi ad Università per attività culturali e ricreative	1015/0	44.554,20	44.554,00	100,00%
Consulenza psicologica in convenzione ⁽³⁾	1020/0	19.000,00	18.810,00	99,00%
Spese convenzioni attività sportive ⁽⁴⁾	1016/0	13.000,00	8.443,86	64,95%
Spese prestazioni Studenti part-time	1022/0	43.200,00	35.512,00	82,20%
Spese pubblicità e comunicazioni azienda	1028/0	105.474,73	96.862,71	91,83%
Sussidi straordinari e borse di ricerca	1017/0	15.000,00	9.192,50	61,28%
Contributi a studenti per trasporto pubblico ⁽²⁾	1030/0	19.669,80	14.485,27	73,64%
Acquisto servizi informazione ed orientamento ⁽¹⁾	1034/0	220.128,00	201.497,30	91,54%
Interventi a favore studenti con handicap	1006/0	10.000,00	10.000,00	100,00%
Convenzione per affidamento servizi esterni	1029/0	70.484,62	900,00	1,28%
Mobilità Internazionale studenti ABA/Conserv.	1036/0	7.050,80	7.050,80	100,00%
Spese giovani Oriundi veneti	1029/0	20.000,00	20.000,00	100,00%

(1) 4Job è l'ufficio placement dell'ESU di Verona nato con l'obiettivo di offrire un aiuto concreto ai giovani universitari e laureati desiderosi di individuare la propria strada al termine degli studi. 4job opera in sinergia con la Regione Veneto, Università di Verona, le Associazioni di Categoria e tutti i soggetti interessati a facilitare l'inserimento professionale dei laureati. Nel 2019 è proseguita l'attività dell'ufficio, presente all'interno della struttura della sede dell'ESU, che funge da sportello di orientamento per laureati e laureandi dove vengono svolte anche le attività finalizzate all'orientamento.

È presente e utilizzabile un portale (www.esu4job.it) per interagire con i laureati e laureandi dell'Università di Verona.

Nel 2019 sono state svolte le seguenti attività:

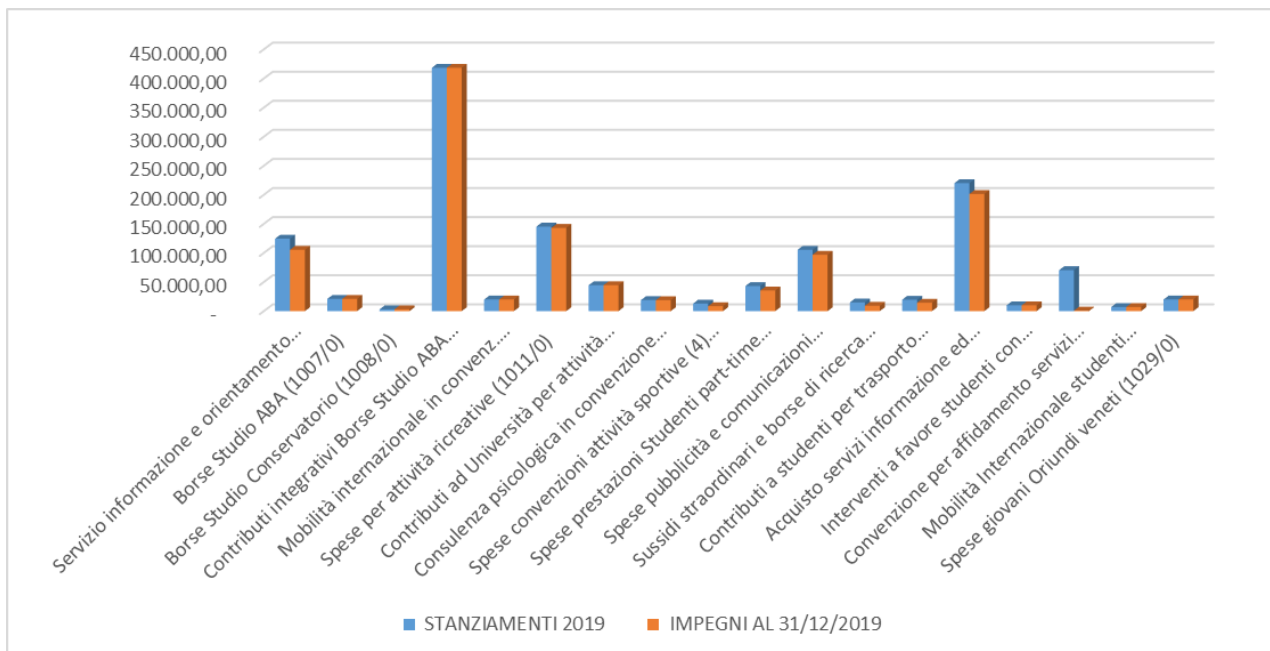
- "Startime, Scuola di Autoimprenditoria": una due giorni dedicata ai giovani che vogliono creare una nuova realtà imprenditoriale. Il format ha visto l'alternarsi di lezioni frontali, testimonianze di esperti e startupper, attività formative. Due giorni di full immersion con l'obiettivo di offrire ai partecipanti gli elementi di base per la creazione di una nuova impresa,

fornendo al contempo basi teoriche, case study di successo, strumenti concreti ed esercitazioni pratiche, ovvero tutti gli elementi essenziali per passare da una semplice idea ad un vero e proprio progetto di startup;

- “Candidati si diventa”: sono stati trattati sia temi legati alla definizione di un obiettivo professionale ed alla motivazione personale, oltre alle tecniche di comunicazione e presentazione di sé ed al ruolo che giocano le nuove tecnologie, l'importanza dei Social Media ed il web nei processi di recruiting e selezione del personale;
- Come attività di sportello sono state svolte: Simulazioni del percorso di carriera e Cv Check;
- Webinar: eventi di orientamento online ai quali è possibile partecipare, semplicemente accedendo al sito all'orario prestabilito. La piattaforma consente di interagire con i relatori, ponendo domande testuali in real time;
- Presentazioni aziendali, alcune delle quali seguite da raccolte curriculum e assunzione dei laureati\laureandi presenti agli incontri;
- Lavoro sul Tavolo Tecnico: “Capitale NordEst” in sinergia con la Regione Veneto per l'elaborazione del programma scientifico e il coinvolgimento dei diversi stakeholder.

Le informazioni sulle attività, oltre che essere presenti sui siti web (www.esu.vr.it e www.esu4job.it), sono anche veicolate attraverso un servizio di newsletter, comunicati stampa, conferenze stampa, reportages video, invio di comunicati e recall a varie testate locali e nazionali.

- (2) Per il contributo trasporti 2018/2019 sono state presentate n. **293** domande e sono stati erogati n. **197** contributi.
- (3) Il servizio di Consulenza Psicologica, affidato alla dott.ssa Laura Facchinetti, nel corso del 2019 ha avuto complessivamente n. **539** colloqui con un numero di ore quantificato in **569,50** unità. Nessun utente ha abbandonato il servizio e non ci sono stati reclami.
- (4) Servizio di Fisioterapia: nel periodo maggio-dicembre 2019 sono stati effettuati n. **176** trattamenti.



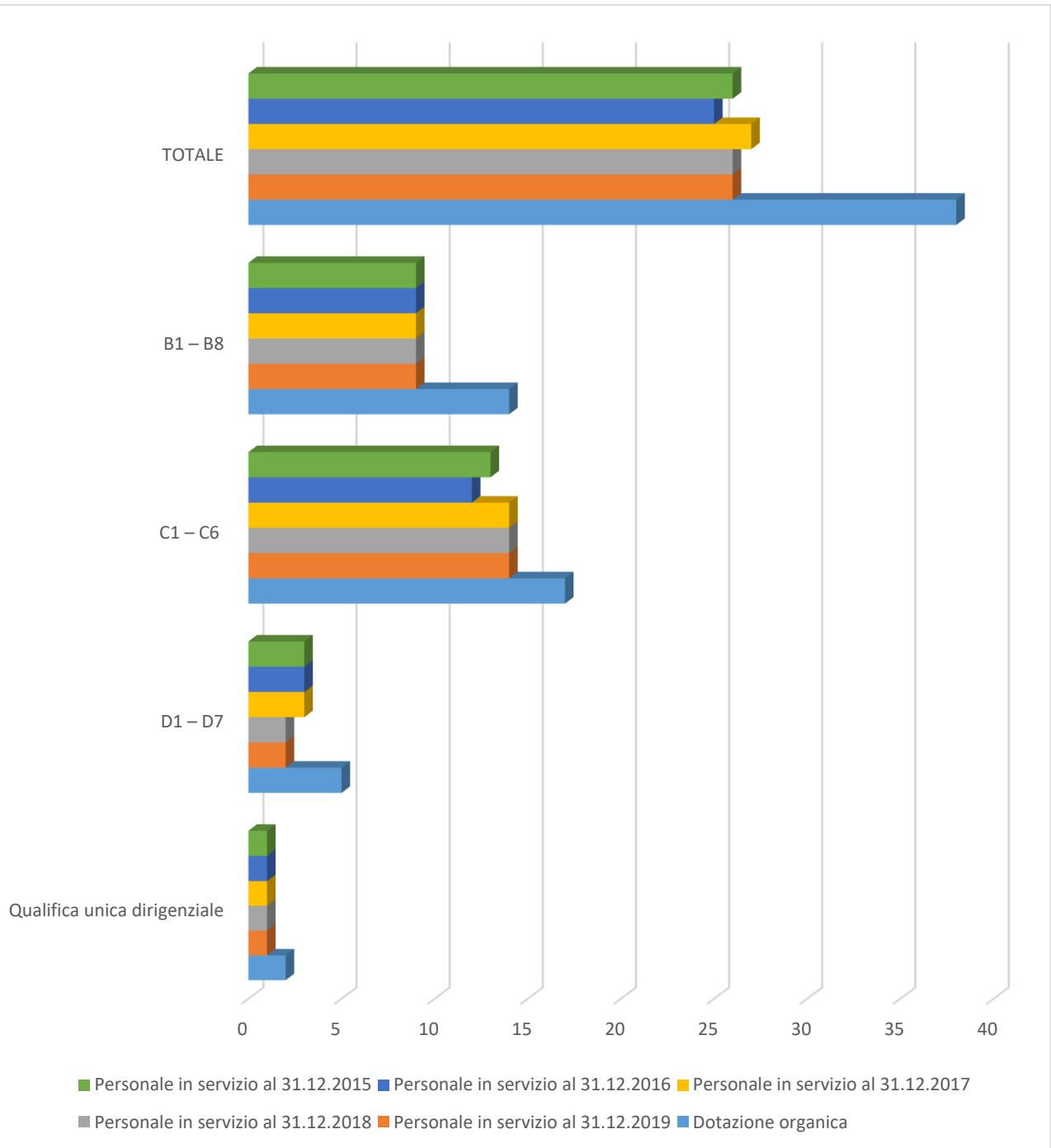
- Il DPCM 3 settembre 2019, che si applica alle regioni a statuto ordinario, non dice nulla sull'assoggettamento o meno degli enti regionali ai vincoli stabiliti dalle nuove disposizioni.

In attesa che la Regione Veneto dia indicazioni e direttive in merito all'assoggettamento ed all'eventuale modalità di applicazione agli enti strumentali delle nuove disposizioni del DPCM 3 settembre 2019 continuano ad applicarsi le attuali limitazioni alla spesa di personale (media della spesa del triennio 2011-2013 e si utilizzano le capacità assunzionali previste dall'art. 3 del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 (dal 2019 turnover pari al 100% della spesa dei cessati).

- art. 9 comma 2 bis del D.L. 78/2010 e s. m. e i. A decorrere dal 01.01.2011 e sino al 31.12.2014 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale non può superare il corrispondente importo dell'anno 2010 ed è, comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio. A decorrere dal 1° gennaio 2015, le risorse destinate annualmente al trattamento economico accessorio sono decurtate di un importo pari alle riduzioni operate per effetto del precedente periodo.
- art. 23, comma 2, del Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 75, dispone che "... a decorrere dal 1° gennaio 2017, l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, di ciascuna delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non può superare il corrispondente importo determinato per l'anno 2016. A decorrere dalla predetta data l'articolo 1, comma 236, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, è abrogato. ...".

La sopra indicata normativa determina uno stato di criticità come dimostra il raffronto tra la vigente dotazione organica e il personale effettivamente in servizio nel quinquennio 2015/2019, che evidenzia una carenza di personale in servizio al 31.12.2019 del 31,58 % rispetto alla dotazione organica.

Categoria	Dotazione organica	Personale in servizio al 31.12.2019	Personale in servizio al 31.12.2018	Personale in servizio al 31.12.2017	Personale in servizio al 31.12.2016	Personale in servizio al 31.12.2015
Qualifica unica dirigenziale	2	1	1	1	1	1
D1 – D7	5	2	2	3	3	3
C1 – C6	17	14	14	14	12	13
B1 – B8	14	9	9	9	9	9
TOTALE	38	26	26	27	25	26



PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' PER L'ANNO 2020

GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA

La programmazione della gestione economico finanziaria, che utilizza quali macro parametri di riferimento i dati del bilancio di previsione, è suddivisa in:

- entrate e spese,
- competenza corrente e competenza investimenti.

Gestione economico finanziaria di competenza – corrente

entrate correnti previste in competenza	da entrate proprie/altri enti	€ 1.920.907,77
	Ctb. ordinario funzionamento dalla Regione Veneto	€ 2.560.409,96
Totale entrate		€ 4.481.317,73
Avanzo amministrazione applicato	Avanzo accantonato F.C.D.E.	€ 256.305,34
	Avanzo vincolato art. 22 DL 223/2006	€ 97.126,92
Totale avanzo applicato		€ 353.432,26
Totale generale ENTRATE CORRENTI		€ 4.834.749,99

spese correnti previste in competenza	€ 4.834.749,99
di cui Fondo di riserva spese obbligatorie	€ 30.000,00
di cui F.C.D.E. finanziato con avanzo amm/ne accantonato	€ 256.305,34
di cui Fondo art. 22 DL 223/2006 finanziato con avanzo amm/ne vincolato	€ 97.126,92

Gestione economico finanziaria di competenza – investimenti

entrate di parte investimento previste in competenza	dallo Stato	€ 0,00
	dalla Regione Veneto	€ 0,00
	da altri enti	€ 0,00
Avanzo amministrazione iscritto a bilancio	Avanzo amm/ne per investimenti	€ 7.688.571,00
Totale generale ENTRATE PER INVESTIMENTI		€ 7.688.571,00

Totale generale SPESE PER INVESTIMENTI previste in competenza	€ 7.688.571,00
--	----------------

La programmazione della gestione economico finanziaria si attiene alle disposizioni in materia di contenimento della spesa nel rispetto del principio del saldo finanziario non negativo, ai sensi del comma 710, art. 1, Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016).

Il totale complessivo per le spese correnti e di investimenti previsti per l'esercizio finanziario 2020 è dettagliato nel seguente prospetto riepilogativo:

	Previsioni 2020
Spese correnti	€ 4.834.749,99 €
Spese di investimenti	€ 7.688.571,00 €
TOTALE	€ 12.523.320,99 €

SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI

I servizi istituzionali e generali sono preposti al funzionamento dell'ente in quanto tale. Tra di essi rientrano gli Organi aziendali, il personale, e ogni intervento non direttamente qualificabile quale servizio. Sono, quindi, comprese nell'ambito dei servizi istituzionali e generali anche le spese - non destinate al servizio abitativo o di ristorazione - per investimenti e manutenzioni, l'acquisizione di beni mobili, taluni servizi nonché le utenze.

SERVIZI ABITATIVI

I servizi abitativi hanno quale obiettivo finale la attribuzione del posto letto con priorità agli aventi diritto. Rientrano, pertanto, in tale voce tutte le attività, comportanti spese correnti o di investimento a ciò indirizzate.

L'obiettivo generale prefissato è quello di garantire l'erogazione del servizio riducendo al minimo la differenza negativa (fisiologica) tra le entrate e le spese.

L'ESU di Verona avrà a disposizione per il 2020 num. 423 posti letto, tutti gestiti direttamente, che verranno assegnati prioritariamente, attraverso apposito bando di concorso, agli aventi titolo alla borsa di studio e, esauriti questi, ai non aventi titolo, secondo la programmazione individuata nelle tabelle della pagina seguente.

L'Azienda, nel corso del 2020, intende ricercare ulteriori posti letto per far fronte alle richieste di posti letto da parte degli studenti, sia risultanti idonei al posto alloggio che per gli studenti "senza requisiti".

Domande	Obiettivo 2020
Domande da concorso	300
Domande fuori concorso	200
Domande mobilità internazionale	50
Domande foresteria /altri utenti	30
TOTALE	580

Assegnazioni	Obiettivo 2020
Assegnatari da concorso	225
Assegnatari fuori concorso	140
Assegnatari in mobilità internazionale	42
Altri assegnatari/foresteria	16
TOTALE	423

SERVIZI DI RISTORAZIONE

I servizi di ristorazione hanno quale obiettivo finale la attribuzione del pasto con priorità agli aventi diritto. Rientrano, pertanto, in tale voce tutte le attività, comportanti spese correnti o di investimento a ciò indirizzate.

Ulteriore parametro di programmazione è quello relativo all'andamento ed alla tipologia dei pasti erogati da riportare in sede di relazione alle annualità precedenti.

La previsione dei dati del servizio di ristorazione per l'anno 2020, è evidenziata nella seguente tabella.

Servizio di ristorazione	Previsione numero pasti anno 2020
S. Francesco (Verona)	120.000
Le Grazie (Verona)	90.000
CRAL via Pallone (Verona)	4.000
Ca' Vignal (Verona)	5.000
Azienda ULSS 8 (Vicenza)	2.000
Azienda ULSS 21 (Legnago)	2.500
Santa Marta (Verona)	14.000
Scienze Vitivinicole (San Floriano)	500
Altre sedi esterne non convenzionate: Scienze Motorie (Borgo Venezia), Dipartimento Medicina (Rovereto, Trento), Dipartimento Economia Aziendale (Vicenza)	100
TOTALE	238.100

BORSE DI STUDIO REGIONALI

La competenza in merito alle procedure per l'attribuzione delle borse di studio regionali agli studenti iscritti ad istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nonché alle istituzioni di cui alla legge 21 dicembre 199, n. 508 è attribuita agli ESU. La competenza in merito alle procedure per l'attribuzione delle borse di studio regionali agli studenti iscritti alle Università degli Studi venete, delle quali si dà comunque conto, è attribuita agli Atenei medesimi.

ACCADEMIA DI BELLE ARTI, CONSERVATORIO DI MUSICA

L'ESU gestisce le procedure relative all'assegnazione delle borse di studio regionali degli studenti iscritti all'Accademia delle Belle Arti "Cignaroli" e al Conservatorio di Musica "Dall'Abaco".

	Previsione di spesa 2020
Accademia delle Belle Arti "Cignaroli"	350.000,00
Conservatorio di Musica "Dall'Abaco"	100.000,00
TOTALE	450.000,00

ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI

Nell'ambito degli interventi di cui all'art. 3 di cui alla Legge regionale 7 aprile 1998 n. 8, l'ESU di Verona anche nel corso dell'esercizio 2020, grazie alle risorse rese disponibili da una oculata gestione dei servizi obbligatori, intende erogare agli studenti ulteriori servizi.

Gli altri interventi programmati sono realizzati in forma diretta, attraverso l'affidamento a soggetti esterni o sotto forma di contributo ai dipartimenti universitari o ad associazioni studentesche universitarie.

Descrizione dell'intervento (capitolo)	Soggetto attraverso cui è realizzato	Previsione 2020
Spese Servizio Informazione e Orientamento (1005)	Gestione diretta / Università degli Studi di Verona	82.946,00
Mobilità Internazionale (1013)		20.000,00
Interventi a favore degli studenti con handicap (1006)		10.000,00
Contributi a Università per attività culturali e ricreative (1015)		37.054,00
Spese attività ricreative (1011)	Gestione diretta	161.000,00
Attività sportive (1016) (Fisioterapia)	Contratto di servizio	40.000,00
Sussidi Straordinari (1017)	Gestione diretta	15.000,00
Servizio di assistenza e aiuto psicologico (1020)	Gestione diretta	19.000,00
Studenti part-time (1022)	Gestione diretta	43.200,00
Contributo trasporti (1030)	Gestione diretta	20.000,00
Informazione e Orientamento 4Job "Job placement" (1034)	Contratto di servizio	220.000,00
Mobilità Internazionale "studenti ABA/Cons" (1036)	Gestione diretta	8.000,00
Benefici per giovani Oriundi Veneti residenti all'estero (1050)	Gestione diretta	20.000,00
TOTALE		696.200,00

Per gli interventi che verranno realizzati in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona è stata approvata, nel corso del 2018, una convenzione generale a valenza pluriennale che ha riepilogato in essa tutte le varie attività oggetto di collaborazione. Una Commissione Paritetica ha il compito di coordinare le attività svolte congiuntamente dai due soggetti.

L'ambito di tali collaborazioni riguarda:

- i servizi per il diritto allo studio universitario;
- i servizi per l'orientamento al lavoro e allo studio;

- la mobilità internazionale;
- i servizi bibliotecari;
- i servizi e gli interventi a favore di studenti diversamente abili;
- l'accesso al servizio abitativo da parte degli studenti in Mobilità internazionale;
- l'accesso al servizio ristorazione da parte dei dipendenti, docenti universitari e altre figure collegate.

sull'assoggettamento o meno degli enti regionali ai vincoli stabiliti dalle nuove disposizioni.

In attesa che la Regione Veneto dia indicazioni e direttive in merito all'assoggettamento ed all'eventuale modalità di applicazione agli enti strumentali delle nuove disposizioni del DPCM 3 settembre 2019 continuano ad applicarsi le attuali limitazioni alla spesa di personale (media della spesa del triennio 2011-2013 e si utilizzano le capacità assunzionali previste dall'art. 3 del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 (dal 2019 turn-over pari al 100% della spesa dei cessati).

- art. 9 comma 2 bis del D.L. 78/2010 e s. m. e i. A decorrere dal 01.01.2011 e sino al 31.12.2014 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale non può superare il corrispondente importo dell'anno 2010 ed è, comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio. A decorrere dal 1° gennaio 2015, le risorse destinate annualmente al trattamento economico accessorio sono decurtate di un importo pari alle riduzioni operate per effetto del precedente periodo.
- art. 23, comma 2, del Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 75, dispone che "... a decorrere dal 1° gennaio 2017, l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, di ciascuna delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non può superare il corrispondente importo determinato per l'anno 2016. A decorrere dalla predetta data l'articolo 1, comma 236, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, è abrogato. ...".

Per l'anno 2020, compatibilmente con gli obblighi di legge e nel rispetto dei limiti di spesa e dei vincoli sulle assunzioni, a fronte della prevista cessazione dal servizio di un dipendente di categoria B, iniziale B-1 e di un dipendente di categoria C, è prevista l'acquisizione di una unità di personale:

- ✓ un Istruttore Direttivo Amministrativo – cat. D, iniziale D-1
(Mobilità e concorso in ipotesi di esito negativo della mobilità)

Inoltre è prevista l'attivazione di una procedura di comando in entrata per l'acquisizione di un Istruttore direttivo amministrativo di categoria D, iniziale D-1, per coprire il posto di Responsabile dell'Area Affari generali, LL.PP. e Patrimonio rimasto libero a seguito di collocamento del dipendente preposto in aspettativa senza assegni per assunzione di incarico dirigenziale (il comando non incide sulla capacità assunzionale e la spesa è già

stata conteggiata nel costo del personale nella posizione del dipendente in aspettativa senza assegni).

Ad integrazione della pianificazione del fabbisogno di personale sopra rappresentata, si evidenzia che, nel periodo di riferimento, potrebbero verificarsi ulteriori cessazioni dal servizio del personale dipendente, ovvero di quei dipendenti che dovessero risultare idonei nei concorsi pubblici indetti dall'Azienda per la copertura di posti messi a concorso di categoria superiore rispetto a quella di appartenenza.

A fronte di tale eventuale ulteriore turn-over, l'Amministrazione prevede e programma la sostituzione del personale interno eventualmente cessante dal servizio per vincita di concorso.



RELAZIONI

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2019

E

PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ PER L'ANNO 2020

**REDATTE DAL DIRIGENTE DELLA DIREZIONE BENEFICI E SERVIZI
AGLI STUDENTI, DAL RESPONSABILE DELL'AREA AFFARI GENERALI
E PATRIMONIO, DAL RESPONSABILE DELL'AREA RISORSE
FINANZIARIE, DAL RESPONSABILE DELL'AREA RISORSE UMANE**

(art. 8 Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53)

RELAZIONE ATTIVITA' 2019

DIREZIONE BENEFICI E SERVIZI AGLI STUDENTI

La popolazione studentesca cui si riferiscono i benefici e i servizi erogati dall'ESU di Verona riguarda tutti gli iscritti ai corsi di laurea triennale e specialistica, di specializzazione e dottorato di ricerca presso l'Università di Verona, in qualsiasi sede della Regione Veneto siano attivati i corsi, oltre che agli iscritti all'Accademia di Belle Arti di Verona e del periodo superiore dei Conservatori di Musica di Verona.

STUDENTI ISCRITTI A.A. 2019 – 2020

Dati al 31.12.2019

Ateneo	Iscritti
Università di Verona	22.206
Accademia di Belle Arti di Verona	687
Conservatorio di Verona	<u>301</u>
TOTALE	23.194

Fonte : Università degli Studi di Verona, Accademia di Belle Arti di Verona, Conservatorio di Musica di Verona, al 31.12.2019

SERVIZI OBBLIGATORI

- SERVIZIO ABITATIVO

L'azienda ha disposto nel corso del 2019 di 423 posti letto, che sono stati assegnati prioritariamente agli aventi titolo alla borsa di studio e, esauriti questi, ai non aventi titolo, secondo l'allegata **TABELLA DOMANDE E ASSEGNAZIONI AL 31.12.2019.**

TABELLA DOMANDE E ASSEGNAZIONI ALLOGGI		
	OBIETTIVO 2019	DATI AL 31.12.2019
DOMANDE DA CONCORSO	300	386
DOMANDE FUORI CONCORSO	200	282
DOMANDE ERASMUS	50	53
DOMANDE FORESTERIA /ALTRI UTENTI	30	30
TOTALE DOMANDE	580	751

Assegnazioni	Obiettivo	Risultato
ASSEGNATARI DA CONCORSO	225	245
ASSEGNATARI FUORI CONCORSO	140	95
STUDENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE "ERASMUS"	42	67
ALTRI ASSEGNATARI (Foresteria)	16	16
TOTALE POSTI ASSEGNATI	423	423

I posti letto per studenti sono assegnati in 8 residenze universitarie.

Ospitiamo il 46,13% (50,66% nel 2018) degli studenti “fuori sede” idonei alla borsa di studio (assegnatari da concorso 245, fuori sede idonei alla borsa 531).

L’Università di Verona ha affidato all’ESU parte del servizio di accoglienza ed ospitalità degli studenti provenienti da paesi esteri all’interno di programmi di mobilità internazionale.

SERVIZIO “ACCOMODATION ESU”

Viene fornito inoltre un servizio “Accommodation students ESU”, con il quale sono individuati alloggi privati a canone agevolato, con posti letto e appartamenti in strutture private a canone di locazione calmierato (art.5 L.431/98).

Attraverso il servizio sono messi in contatto gli studenti che desiderano trovare alloggio presso strutture private con i proprietari di alloggio. ESU garantisce inoltre un servizio di assistenza comprensivo anche della stesura del contratto di affitto. Sono stati messi a disposizione 11 appartamenti per complessivi 31 studenti alloggiati.

- SERVIZIO RISTORAZIONE

Con Decreto del Direttore n. 181 del 24 luglio 2015 l’Azienda ha affidato ad un soggetto esterno il servizio di ristorazione nella mensa universitaria “S. Francesco” e nella mensa universitaria “Le Grazie” a decorrere dal 01.08.2015 sino al 31.07.2022, con gli obiettivi di:

- consentire all’Azienda il rispetto dei parametri in materia di contenimento della spesa;
- ridurre e cristallizzare i costi di gestione per l’Azienda;
- migliorare la qualità del servizio erogato.

Per consentire anche agli studenti della sede staccata dell’Università di Verona presso San Floriano (Corso di Laurea in Scienze e Tecnologie Viticole ed Enologiche), nel mese di dicembre 2019, dopo aver svolto un “avviso pubblico esplorativo”, è stata attivata una convenzione con una struttura ristorativa che ha dato disponibilità ad erogare il servizio.

Inoltre, per aumentare la capacità di erogazione del servizio per gli studenti afferenti il polo didattico scientifico, è stata approvata una estensione contrattuale con la ditta Markas a partire dal mese di aprile 2019 presso la struttura di Cà Vignal.

Con riferimento al servizio erogato, i dati di cui alla seguente **TABELLA RIEPILOGATIVA DATI SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER ESERCIZIO** evidenziano l'afflusso ai vari punti ristorazione ulteriori rispetto alle mense oggetto di gara presso le sedi staccate dell'Università di Verona che hanno consentito anche a questi studenti di poter accedere al servizio ristorazione alle stesse condizioni riservate agli studenti che utilizzano le sedi di Le Grazie e San Francesco.

RIEPILOGO COMPLESSIVO SERVIZIO RISTORAZIONE ESU DI VERONA														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	TOT
2017	16.160	17.899	32.276	19.024	27.416	17.063	11.717	1.822	7.188	28.948	29.259	16.895	225.667	2017
2018	18.469	19.438	28.906	24.248	27.262	19.053	12.466	1.534	5.908	27.470	27.835	18.427	231.016	2018
2019	17.749	19.661	29.450	21.182	25.528	18.306	13.441	2.197	6.307	26.906	24.372	16.490	221.589	2019
MENSA "SAN FRANCESCO" - VERONETTA														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MSF
2017	9.056	9.067	18.225	11.035	15.975	9.323	6.421	1.438	3.940	15.773	15.422	7.818	123.493	2017
2018	9.398	10.096	14.730	13.283	14.139	10.101	6.740	937	2.738	14.811	13.974	9.628	120.575	2018
2019	9.487	11.277	16.221	11.010	12.647	9.862	8.017	1.638	3.520	15.367	12.920	8.568	120.534	2019
MENSA "LE GRAZIE" - BORGO ROMA														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MBR
2017	6.782	7.780	12.263	7.132	10.265	7.066	5.053	365	3.136	10.908	11.283	7.206	89.239	2017
2018	7.126	7.378	11.106	8.707	10.204	6.873	4.937	512	2.433	9.859	10.985	6.949	87.069	2018
2019	6.435	6.368	9.827	7.389	8.986	5.509	3.779	388	1.916	7.882	7.662	5.475	71.616	2019
MENSA INFERMIERISTICA VICENZA (OSP. SAN BORTOLO)														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MVI
2017	66	357	440	173	344	224	52	5	35	188	288	211	2.383	2017
2018	53	337	351	166	251	178	64	2	44	186	269	213	2.114	2018
2019	56	303	520	219	190	96	42	2	22	240	249	118	2.057	2019
MENSA INFERMIERISTICA LEGNAGO (OSP. MATER SALUTIS)														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MLE
2017	8	198	258	163	317	233	113	-	9	212	252	156	1.919	2017
2018	81	267	301	286	351	365	94	5	266	336	198	-	2.550	2018
2019	69	301	424	333	465	484	202	1	16	255	425	285	3.260	2019
MENSA ABA/GIURISPRUDENZA VERONA (MARKAS)														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MMK
2017	248	466	904	450	433	200	73	14	50	313	465	300	3.916	2017
2018	436	246	525	456	631	317	76	13	57	508	649	459	4.373	2018
2019	510	280	759	654	817	346	168	13	73	667	752	504	5.543	2019
MENSA SANTA MARTA (MARKAS)														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MSM
2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.475	1.473	1.151	4.099	2017
2018	1.375	1.114	1.893	1.350	1.686	1.219	555	65	370	1.770	1.760	1.178	14.335	2018
2019	1.192	1.132	1.699	1.440	1.871	1.466	782	-	554	1.879	1.852	1.154	15.021	2019
MENSA CA' VIGNAL														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MCV
2019	-	-	-	137	552	543	451	155	206	616	512	350	3.522	2019
MENSA SAN FLORIANO														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MFL
2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36	36	2019

Altre sedi esterne non convenzionate (Borgo Venezia, Rovereto, Trento) = 149

TABELLA DI RAFFRONTO TRA GLI OBIETTIVI GESTIONALI 2019 INDIVIDUATI IN SEDE DI ADOZIONE DELLA RELAZIONE AL BILANCIO DI PREVISIONE PER L'ESERCIZIO 2019 E I RISULTATI RICONTRATI AL 31.12.2019

Agli iscritti all'Ateneo di Verona l'ESU offre un servizio di ristorazione variegato e di qualità presso i propri ristoranti universitari e le altre strutture convenzionate nel territorio, con tariffe particolari rivolte agli studenti capaci, meritevoli ma disagiati.

Servizio di ristorazione	Previsto	Erogato
S. Francesco	120.000	120.534
Le Grazie	90.000	71.616
CRAL via Pallone (Verona)	4.000	5.543
Ca' Vignal (Verona)	0	3.522
Azienda ULSS 8 (Vicenza)	2.000	2.057
Azienda ULSS 21 (Legnago)	1.400	3.260
Polo Universitario "Santa Marta"	4.000	15.021
Scienze Vitivinicole (San Floriano)	0	36
Altre sedi esterne non convenzionate: Scienze Motorie (Borgo Venezia), Dipartimento Medicina (Rovereto, Trento), Dipartimento Economia Aziendale (Vicenza)	100	149
TOTALE	221.500	221.738

Pasti 2019				
Borsisti	Altri studenti	Tot. Studenti	Altri Utenti	Totale Complessivo
111.260	75.936	181.196	34.393	221.738

RISTORAZIONE (pasti medi giornalieri)

Pasti giornalieri	Media anno 2019	Giorno di picco
S. Francesco	345	817 (marzo)
Le Grazie	318	698 (maggio)
Mense Convenzionate *	23	228 (ottobre)

(*) Media dei valori relativi alle strutture convenzionate

- **BORSE DI STUDIO**

Servizi ed interventi per il diritto allo studio universitario

Richiamato che, in attuazione alle disposizioni, la gestione delle procedure relative all'assegnazione delle borse di studio 2019-2020 agli studenti iscritti all'Università è di competenza dell'Università stessa, l'ESU ha gestito le procedure relative all'assegnazione delle borse di studio degli studenti iscritti all'Accademia delle Belle Arti "G.B. Cignaroli" e al Conservatorio di Musica "E.F. Dall'Abaco" secondo le seguenti TABELLE.

Borse di studio gestite dall'Università degli Studi di Verona

Informazioni fornite dall'Università:

	2018/19	2019/20
N. domande per concorso Borse di studio Regionali:	6.681	5.671
Totale studenti idonei, di cui:	2.499	2.594
matricole UE	795	864
matricole Extra-UE	39	49
anni successivi	1.664	1.681
matricole scuola di specializzazione per le professioni legali	--	--
anni successivi scuola di specializzazione per le professioni legali	--	--
matricole scuole di Dottorato	1	0
anni successivi scuole di Dottorato	0	0

Tabella borse di studio gestite dall'ESU di Verona, Anno Accademico 2018/2019

ISTITUTO	domande	idonei	iscritti al primo anno ita/ue	iscritti al primo anno extra ue	iscritti ad anni successivi	somme impegnate	di cui da tassa regionale dsu	di cui da contributo fondo integrativo statale e regionale	di cui da risorse ESU aggiuntive
Accademia delle Belle Arti "G.B. Cignaroli"	192	155	59	4	92	505.390,44	149.830,55	315.948,92	83.367,61
Conservatorio di Musica "E.F. Dall'Abaco"	31	24	9	2	13	94.248,93	50.492,29		
TOTALE	223	179	68	6	105	599.639,37	200.322,84	315.948,92	83.367,61

ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI

Nell'ambito degli interventi di cui all'art. 3 di cui alla Legge regionale 7 aprile 1998 n. 8, l'ESU di Verona anche nel corso dell'esercizio 2019, grazie alle risorse rese disponibili da una oculata gestione dei servizi obbligatori, eroga agli studenti ulteriori servizi, sia in forma diretta, attraverso l'affidamento a soggetti esterni o sotto forma di contributo, ai dipartimenti universitari o ad associazioni studentesche universitarie.

Convenzione generale con l'Università degli Studi di Verona

Per gli interventi di cui all'art. 3 comma 1 lett. i della Legge Regionale n. 8/1998 è stata stipulata nel 2018 una nuova "Convenzione quadro per gli interventi inerenti il diritto allo studio ed altre forme di collaborazione istituzionale" (Decreto del Direttore n. 116 del 22/06/2018). Le forme di collaborazione riguardano i seguenti ambiti: Orientamento allo Studio, Orientamento al Lavoro e Job Placement, Servizi per la disabilità e per l'inclusione, Servizi di supporto alla mobilità internazionale, Altre iniziative istituzionali culturali e ricreative. L'ESU contribuisce con un finanziamento annuo pari a € 150.000,00.

Al fine di coordinare l'attività di collaborazione oggetto della presente convenzione è costituita una Commissione Paritetica composta da due rappresentanti dell'Università, di cui uno Presidente e da due rappresentanti dell'ESU, designati dai rispettivi legali rappresentanti. La commissione ha il compito di concordare annualmente le modalità di attuazione della collaborazione, di definire le destinazioni dei fondi, di monitorare l'attuazione e l'efficacia degli interventi, di proporre eventuali modifiche e integrazioni alla convenzione.

Altri interventi

L'ESU nell'ottica di agevolare lo studente nei rapporti con l'Università e l'Azienda ha attivato forme di comunicazione e informazione istituzionale che hanno prodotto la realizzazione del seguente materiale:

- Agenda ESU anno accademico 2019-2020;

Il Servizio URP è stato contattato da 6.579 utenti.

Nell'ambito delle attività a tempo parziale previste dall'art. 11 del Decreto legislativo 68/2012 l'ESU di Verona ha stipulato con gli studenti aventi titolo:

- n. 24 rapporti contrattuali nel corso dell'anno 2019, conclusi nel 2019, per € 35.512,00

Nella seguente TABELLA viene riportato l'elenco complessivo degli altri interventi:

SERVIZI	Capitolo/art.	STANZIAMENTI 2019	IMPEGNI AL 31/12/2019	% utilizzo
Servizio informazione e orientamento	1005/0	124.500,00	105.446,00	84,70%
Borse Studio ABA	1007/0	21.101,00	21.101,00	100,00%
Borse Studio Conservatorio	1008/0	3.181,53	3.181,53	100,00%
Contributi integrativi Borse Studio ABA e Conservatorio	1009/0	418.328,51	418.328,51	100,00%
Mobilità internazionale in convenz. Università	1013/0	20.000,00	20.000,00	100,00%
Spese per attività ricreative	1011/0	145.326,10	143.130,00	98,49%
Contributi ad Università per attività culturali e ricreative	1015/0	44.554,20	44.554,00	100,00%
Consulenza psicologica in convenzione ⁽³⁾	1020/0	19.000,00	18.810,00	99,00%
Spese convenzioni attività sportive ⁽⁴⁾	1016/0	13.000,00	8.443,86	64,95%
Spese prestazioni Studenti part-time	1022/0	43.200,00	35.512,00	82,20%
Spese pubblicità e comunicazioni azienda	1028/0	105.474,73	96.862,71	91,83%
Sussidi straordinari e borse di ricerca	1017/0	15.000,00	9.192,50	61,28%
Contributi a studenti per trasporto pubblico ⁽²⁾	1030/0	19.669,80	14.485,27	73,64%
Acquisto servizi informazione ed orientamento ⁽¹⁾	1034/0	220.128,00	201.497,30	91,54%
Interventi a favore studenti con handicap	1006/0	10.000,00	10.000,00	100,00%
Convenzione per affidamento servizi esterni	1029/0	70.484,62	900,00	1,28%
Mobilità Internazionale studenti ABA/Conserv.	1036/0	7.050,80	7.050,80	100,00%
Spese giovani Oriundi veneti	1029/0	20.000,00	20.000,00	100,00%

(1) 4Job è l'ufficio placement dell'ESU di Verona nato con l'obiettivo di offrire un aiuto concreto ai giovani universitari e laureati desiderosi di individuare la propria strada al termine degli studi. 4job opera in sinergia con la Regione Veneto, Università di Verona, le Associazioni di Categoria e tutti i soggetti interessati a facilitare l'inserimento professionale dei laureati. Nel 2019 è proseguita l'attività dell'ufficio, presente all'interno della struttura della sede dell'ESU, che funge da sportello di orientamento per laureati e laureandi dove vengono svolte anche le attività finalizzate all'orientamento.

È presente e utilizzabile un portale (www.esu4job.it) per interagire con i laureati e laureandi dell'Università di Verona.

Nel 2019 sono state svolte le seguenti attività:

- "Startime, Scuola di Autoimprenditoria": una due giorni dedicata ai giovani che vogliono creare una nuova realtà imprenditoriale. Il format ha visto l'alternarsi di lezioni frontali, testimonianze di esperti e startupper, attività formative. Due giorni di full immersion con l'obiettivo di offrire ai partecipanti gli elementi di base per la creazione di una nuova impresa, fornendo al contempo basi teoriche, case study di successo, strumenti concreti ed esercitazioni pratiche, ovvero tutti gli elementi essenziali per passare da una semplice idea ad un vero e proprio progetto di startup;
- "Candidati si diventa": sono stati trattati sia temi legati alla definizione di un obiettivo professionale ed alla motivazione personale, oltre alle tecniche di comunicazione e

presentazione di sé ed al ruolo che giocano le nuove tecnologie, l'importanza dei Social Media ed il web nei processi di recruiting e selezione del personale;

- Come attività di sportello sono state svolte: Simulazioni del percorso di carriera e Cv Check;
- Webinar: eventi di orientamento eventi di orientamento online ai quali è possibile partecipare, semplicemente accedendo al sito all'orario prestabilito. La piattaforma consente di interagire con i relatori, ponendo domande testuali in real time;
- Presentazioni aziendali, alcune delle quali seguite da raccolte curriculum e assunzione dei laureati\laureandi presenti agli incontri;
- Lavoro sul Tavolo Tecnico: "Capitale NordEst" in sinergia con la Regione Veneto per l'elaborazione del programma scientifico e il coinvolgimento dei diversi stakeholder.

Le informazioni sulle attività, oltre che essere presenti sui siti web (www.esu.vr.it e www.esu4job.it), sono anche veicolate attraverso un servizio di newsletter, comunicati stampa, conferenze stampa, reportages video, invio di comunicati e recall a varie testate locali e nazionali.

- (2) Per il contributo trasporti 2018/2019 sono state presentate n. **293** domande e sono stati erogati n. **197** contributi.
- (3) Il servizio di Consulenza Psicologica, affidato alla dott.ssa Laura Facchinetti, nel corso del 2019 ha avuto complessivamente n. **539** colloqui con un numero di ore quantificato in **569,50** unità. Nessun utente ha abbandonato il servizio e non ci sono stati reclami.
- (4) Servizio di Fisioterapia: nel periodo maggio-dicembre 2019 sono stati effettuati n. **176** trattamenti.

PREVISIONALE 2020

SERVIZI OBBLIGATORI

- SERVIZIO ABITATIVO

Procedure di assegnazione dei posti letto

L'ESU di Verona per il 2020 disporrà di 423 posti letto, tutti gestiti direttamente, che sono assegnati prioritariamente, attraverso apposito bando di concorso, agli aventi titolo alla borsa di studio e, esauriti questi, ai non aventi titolo, secondo la programmazione individuata nelle seguenti tabelle.

Per far fronte alle esigenze che vengono prospettate dall'Università, vengono previsti anche posti per studenti in Mobilità Internazionale, per Foresteria destinata a docenti e dipendenti universitari e posti per Visiting Professors.

L'Azienda, nel corso del 2020, intende ricercare ulteriori posti letto per far fronte alle richieste di posti letto da parte degli studenti, sia risultanti idonei al posto alloggio che per gli studenti "senza requisiti".

I posti letto sono localizzati in 8 residenze universitarie, presenti nelle vicinanze dei poli didattici universitari di Verona. Si prevede di proseguire anche con il servizio "Accommodation ESU" (contratti di locazione calmierati) attraverso il quale vengono messi in contatto gli studenti che desiderano trovare alloggio presso strutture private con i proprietari di alloggio. ESU garantisce inoltre un servizio di assistenza comprensivo anche della stesura del contratto di affitto.

Domande	Obiettivo 2020
Domande da concorso	300
Domande fuori concorso	200
Domande mobilità internazionale	50
Domande foresteria /altri utenti	30
TOTALE	580

Assegnazioni	Obiettivo 2020
Assegnatari da concorso	225
Assegnatari fuori concorso	140
Assegnatari in mobilità internazionale	42
Altri assegnatari/foresteria	16
TOTALE	423

- **SERVIZIO RISTORAZIONE**

Per rispondere alle richieste di presenza di punti ristorativi presso le varie sedi didattiche distribuite sul territorio dell'Università degli Studi di Verona, l'Azienda intende proseguire nella sua opera di apertura di nuove strutture o di nuove convenzioni.

La previsione dei dati del servizio di ristorazione per l'anno 2020, è evidenziata nella seguente tabella.

Servizio di ristorazione	Previsione numero pasti anno 2020
S. Francesco (Verona)	120.000
Le Grazie (Verona)	90.000
CRAL via Pallone (Verona)	4.000
Ca' Vignal (Verona)	5.000
Azienda ULSS 8 (Vicenza)	2.000
Azienda ULSS 21 (Legnago)	2.500
Santa Marta (Verona)	14.000
Scienze Vitivinicole (San Floriano)	500
Altre sedi esterne non convenzionate: Scienze Motorie (Borgo Venezia), Dipartimento Medicina (Rovereto, Trento), Dipartimento Economia Aziendale (Vicenza)	100
TOTALE	238.100

- **BORSE DI STUDIO**

La competenza in merito alle procedure per l'attribuzione delle borse di studio regionali agli studenti iscritti ad istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nonché alle istituzioni di cui alla legge 21 dicembre 1999, n. 508 è attribuita agli ESU. La competenza in merito alle procedure per l'attribuzione delle borse di studio regionali agli studenti iscritti alle Università degli Studi venete è attribuita agli Atenei medesimi.

ACCADEMIA DI BELLE ARTI, CONSERVATORIO DI MUSICA

L'ESU gestisce, attraverso apposito bando di concorso, le procedure relative all'assegnazione delle borse di studio regionali per gli studenti iscritti all'Accademia delle Belle Arti "Cignaroli" e al Conservatorio di Musica "Dall'Abaco". I fondi sono erogati a ESU direttamente dal MIUR e sono destinati, in quanto vincolati, esclusivamente a questi interventi.

	Previsione di spesa 2020
Accademia delle Belle Arti "Cignaroli"	350.000,00
Conservatorio di Musica "Dall'Abaco"	100.000,00
TOTALE	450.000,00

ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI

Nell'ambito degli interventi di cui all'art. 3 di cui alla Legge regionale 7 aprile 1998 n. 8, l'ESU di Verona anche nel corso dell'esercizio 2020, grazie alle risorse rese disponibili da una oculata gestione dei servizi obbligatori, intende erogare agli studenti ulteriori servizi.

Gli altri interventi programmati sono realizzati in forma diretta, attraverso l'affidamento a soggetti esterni o sotto forma di contributo ai dipartimenti universitari o ad associazioni studentesche universitarie.

Descrizione dell'intervento (capitolo)	Soggetto attraverso cui è realizzato	Previsione 2020
Spese Servizio Informazione e Orientamento (1005)	Gestione diretta / Università degli Studi di Verona	82.946,00
Mobilità Internazionale (1013)		20.000,00
Interventi a favore degli studenti con handicap (1006)		10.000,00
Contributi a Università per attività culturali e ricreative (1015)		37.054,00
Spese attività ricreative (1011)	Gestione diretta	161.000,00
Attività sportive (1016)	Contratto di servizio	40.000,00
Sussidi Straordinari (1017)	Gestione diretta	15.000,00
Servizio di assistenza e aiuto psicologico (1020)	Gestione diretta	19.000,00
Studenti part-time (1022)	Gestione diretta	43.200,00
Contributo trasporti (1030)	Gestione diretta	20.000,00
Informazione e Orientamento 4Job "Job placement" (1034)	Contratto di servizio	220.000,00
Mobilità Internazionale "studenti ABA/Cons" (1036)	Gestione diretta	8.000,00
Benefici per giovani Oriundi Veneti residenti all'estero (1050)	Gestione diretta	20.000,00
TOTALE		696.200,00

Per gli interventi che verranno realizzati in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona è stata approvata, nel corso del 2018, una convenzione generale a valenza pluriennale che ha riepilogato in essa tutte le varie attività oggetto di collaborazione. Una Commissione Paritetica ha il compito di coordinare le attività svolte congiuntamente dai due soggetti.

L'ambito di tali collaborazioni riguarda:

1. i servizi per il diritto allo studio universitario;
2. i servizi per l'orientamento al lavoro e allo studio;
3. la mobilità internazionale;
4. i servizi bibliotecari;
5. i servizi e gli interventi a favore di studenti diversamente abili;

- 6.** l'accesso al servizio abitativo da parte degli studenti in Mobilità internazionale;
- 7.** l'accesso al servizio ristorazione da parte dei dipendenti, docenti universitari e altre figure collegate;
- 8.** l'accesso al servizio abitativo come Foresteria Universitaria per docenti e dipendenti universitari, visiting professors;
- 9.** contributi per la realizzazione di iniziative didattiche a favore di studenti;
- 10.** servizio di assistenza e aiuto psicologico;
- 11.** ogni altra forma di intervento realizzata in collaborazione.

Verona, 5 febbraio 2020

Il Dirigente
Direzione Benefici e Servizi agli Studenti
Luca Bertaiola

AREA AFFARI GENERALI E PATRIMONIO

CONSUNTIVO ANNO 2019

SERVIZIO ABITATIVO RESIDENZA PIAZZALE SCURO	
<p>Il complesso edilizio sito in Piazzale L.A. Scuro è di proprietà dell'ESU (la parte destinata a residenza per studenti universitari) dell'Università degli Studi di Verona e degli Istituti Civici di Servizio Sociale di Verona (I.CI.SS.).</p> <p>L'ESU di Verona, l'I.CI.SS e l'Università degli studi di Verona mediante una convenzione quadro si sono impegnati a realizzare le seguenti attività di manutenzione straordinaria finalizzate:</p> <ul style="list-style-type: none">– ad introdurre miglioramenti anche di risparmio energetico al compendio;– ad evitare il degrado degli immobili facenti parte del compendio. <p>Le suddette attività sono state disciplinate con specifiche convenzioni attuative della convenzione quadro, affidate come capofila ad ESU, e i lavori previsti nel programma sono:</p>	
Lavori di rifacimento della copertura della residenza	Rifacimento della copertura ammalorata gravemente, prevedendo nell'intervento un sistema di isolamento termico della stessa per migliorare l'efficienza energetica": si è provveduto all'approvazione del progetto definitivo e all'affidamento dell'incarico per la redazione di una perizia di stabilità del solaio
Lavori di installazione di un impianto fotovoltaico per la residenza	Installazione di un impianto fotovoltaico: è stato approvato il progetto definitivo ed è stato presentato il progetto esecutivo
Lavori di coibentazione con cappotto della residenza	Realizzazione di un sistema di isolamento termico esterno a cappotto e risanamento di alcune porzioni di muratura perimetrale del piano terra, ammalorata da infiltrazioni d'acqua, il tutto per ridurre al minimo le dispersioni termiche dell'edificio": nel corso dell'anno 2019 si è provveduto all'approvazione del progetto definitivo e del progetto esecutivo.
Lavori di rifacimento degli impianti di climatizzazione invernale ed estiva	Rifacimento degli impianti di climatizzazione invernale: nel corso del 2019 è stato presentato il progetto esecutivo.

SERVIZIO ABITATIVO NUOVO IMMOBILE	
Acquisto nuovo immobile	<p>Al fine di acquisire un immobile nel quartiere Veronetta, zona Università, da adibire a residenza universitaria, si è proceduto a richiedere la disponibilità alla vendita di proprio immobile agli enti Pubblici, alla quale ha risposto manifestando il proprio interesse solamente il Comune di Verona non risultando di particolare interesse in considerazione dell'elevato importo a posto letto.</p> <p>Con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 19 del 17.07.2019 è stato approvato l'avviso per la ricerca di un immobile da adibire a residenza universitaria nel Comune di Verona al quale hanno dato riscontro quattro ditte. Ma nessuno degli immobili offerti rispondeva ai requisiti richiesti.</p> <p>A seguito di incontri avvenuti successivamente tra il Comune di Verona e l'ESU, è emersa la possibilità di aumentare il numero di posti letto, indicativamente fino a circa 90/100, rispetto a quelli indicati nel progetto originario.</p>

SERVIZIO RISTORAZIONE MENZA LE GRAZIE	
Lavori di sistemazione dell'area esterna e della facciata della mensa	Sono stati ultimati i lavori complementari realizzati dall'Università degli studi di Verona cofinanziati da ESU per procedere in modo unitario al riordino della parte esterna della Mensa Borgo Roma seguendo criteri di omogeneità funzionale e ottimizzazione delle infrastrutture
Lavori di manutenzione straordinaria	I lavori sono stati affidati e in corso di realizzazione

PREVISIONALE ANNO 2020

Nell'anno 2020 si proseguirà con le attività finalizzate alla individuazione di beni immobili da destinare a residenza per studenti universitari, e agli adeguamenti delle strutture in materia antisismica, prevenzione di incendi impianti termici ed elettrici, come da programma annuale dei lavori pubblici di seguito riportato

OGGETTO	RUP	Importo intervento	DESCRIZIONE
RIFACIMENTO COPERTURA PIAZZALE SCURO12	Emanuele Volpato	461,000.00	Nell'anno corrente si prevede l'approvazione del progetto esecutivo l'indizione della relativa procedura di gara e la realizzazione dei lavori.
IMPIANTO FOTOVOLTAICO PER LA RESIDENZA PIAZZALE L. A. SCURO N. 12	Emanuele Volpato	290,000.00	Nell'anno corrente si prevede l'approvazione del progetto esecutivo l'indizione della relativa procedura di gara e la realizzazione dei lavori.
COIBENTAZIONE CON CAPPOTTO DELLA RESIDENZA BORG ROMA SITA IN PIAZZALE L. A. SCURO 12	Emanuele Volpato	500,000.00	Per il corrente anno è prevista l'indizione della procedura di gara, l'aggiudicazione e la realizzazione dei lavori.
NUOVO STISTEMA DI CLIMATIZZAZIONE DELLA RESIDENZA BORG ROMA SITA IN PIAZZALE L. A. SCURO	Emanuele Volpato	500,000.00	Nell'anno corrente si prevede l'approvazione del progetto esecutivo l'indizione della relativa procedura di gara e la realizzazione dei lavori.

Si darà attuazione ai programmi per l'acquisizione di beni e servizi dando priorità agli interventi inseriti nel programma annuale servizi forniture

CUI	SETTORE	DESCRIZIONE	RUP	IMPORTO
S01527330235201900002	Servizi	Progettazione e Direzione Lavori relativi alla manutenzione straordinaria degli impianti con verifica di vulnerabilità sismica della Mensa Borgo Roma	Ferigo Francesca	227.302.00
S01527330235201900003	Servizi	Progettazione e Direzione Lavori relativi alla manutenzione straordinaria degli impianti con verifica di vulnerabilità sismica della Mensa S. Francesco	Ferigo Francesca	193.510.00
F01527330235201900002	Forniture	Acquisto mobili ed arredi per nuovo immobile da adibire a residenza per studenti universitari	Ferigo Francesca	250.000.00
F01527330235201900005	Forniture	Servizi ITC per l'innovazione tecnologica	Ferigo Francesca	81.000.00

Il Responsabile
Area Affari Generali e Patrimonio
Francesca Ferigo

Relazione sull'attività dell'Area Risorse Finanziarie anno 2019

Legge Regionale n. 8 del 7/4/1998 art. 14 comma 6

L'Area Risorse Finanziarie durante l'anno 2019 ha operato secondo le indicazioni e i programmi deliberati dal Commissario Straordinario con decreto n. 15 del 09/11/2018 "Approvazione del Bilancio di Previsione 2019-2021", Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 06/02/2019 "Ratifica del decreto del Presidente del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 30.01.2019 oggetto: Approvazione del Piano della Performance 2019 – 2021" nonché dell'allegato "G" al DCS 15/2018 relativo all'approvazione del PEG 2019. Il personale preposto al funzionamento degli uffici di programmazione economica e di gestione finanziaria ha svolto gli incarichi di competenza loro affidati, assicurando la gestione economica finanziaria/patrimoniale dell'Ente nel rispetto delle disposizioni previste dalle Leggi Regionali n. 8 del 7/04/1998, n. 39 del 29/11/2001 e dalle Direttive Aziendali. Nell'anno 2019 sono state adottate le procedure previste per la contabilità finanziaria armonizzata e predisposte le procedure di contabilità economica patrimoniale, sulla base delle norme stabilite dal Decreto Legislativo n. 118 del 23/06/2011.

Sono state assicurate le procedure di gestione finanziaria e di controllo sul bilancio 2019.

Nell'anno 2019 sono stati puntualmente presentati:

- i documenti contabili di previsione 2020/2022 approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 29/10/2019 e del Rendiconto anno 2018 approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 7 del 15/04/2019;
- le dichiarazioni mensili ed annuali, nonché i versamenti dovuti agli enti previdenziali ed erariali;
- la documentazione obbligatoria da trasmettere agli organi di controllo regionale prevista dalla L.R. n. 8/1998;
- la documentazione sui risultati della gestione dovuti agli organi istituzionali amministrativi e di controllo.

Durante l'anno 2019 il **Collegio dei Revisori** ha esercitato le verifiche sulla gestione amministrativa nelle sedute del 23/01/2019, 18/04/2019, 10/07/2019, 01/10/2019, 10/10/2019.

La gestione economica e finanziaria di competenza di parte corrente ha determinato nell'anno 2019 i seguenti risultati:

entrate correnti previste in c/competenza € 3.864.505,33
 entrate correnti accertate in c/competenza € 3.972.047,05
differenza entrate correnti in c/competenza € 107.541,72

uscite correnti previste in c/competenza € 5.757.840,80
 uscite correnti impegnate in c/competenza € 4.953.140,98
differenza spese correnti in c/competenza € 804.699,82

uscite previste per investimenti in c/comp. € 10.378.447,71
 uscite per investimenti impegnate in c/comp. € 1.264.492,74
differenza spese investimenti in c/comp. € 9.113.954,97

Rispetto alla previsione, le minori/maggiori entrate correnti, nell'anno 2019, sono state rilevate principalmente nei seguenti titoli del bilancio e precisamente:

- Titolo 1° - Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa - per una complessiva minore entrata di € 0,00;
- Titolo 2° - Trasferimenti correnti - per una complessiva minore entrata di € 40.844,35;
- Titolo 3° - Entrate extratributarie - per una complessiva maggior entrata pari ad € 148.386,07.

Le minori spese correnti relative ai macroaggregati 101, 102, 103,104, 109 e 110 rispetto alla previsione 2019, sono soprattutto rilevate nei seguenti capitoli relativi a:

Capitolo/art	Descrizione	Minori spese
101/0	Indennita' organi istituzionali	6.170,39
101/1	Indennita' organi istituzionali-direttore	8.350,90
104/0	Prestazioni di lavoro personale dipendente	7.188,65
104/1	Fondo retribuzioni personale dipendente	10.678,99
104/2	Contributi obbligatori c/ente pers.dipendente	9.288,96

109/0	Manutenzione ordinaria uffici servizi generali	12.236,36
122/0	Spese di gestione e funzionamento dei servizi	17.491,36
123/0	Spese per utenze varie	14.235,20
402/0	Spese alloggi in strutture convenzionate	19.200,00
408/0	Spese di gestione e funzionamento dei servizi	14.998,05
703/0	Manutenzione e funzionamento mense convenzionate	31.819,76
1004/0	Costi servizi aula computer	18.338,65
1005/0	Spese servizio informazione ed orientamento	19.054,00
1017/0	Spese per sussidi straordinari e borse di ricerca	5.807,50
1022/0	Spese per prestazioni studenti part-time	7.688,00
1028/0	Spese Per Pubblicità e Comunicazioni d'azienda	8.612,02
1029/0	Convenzione per affidamento servizi esterni	69.584,62
1030/0	Contributi per trasporto	5.184,53
1034/0	Acquisto servizi di informazione e orientamento	18.630,70
1016/0	Spese e convenzioni per attività sportive	4.556,14

Le minori spese registrate nei settori per gli investimenti sono rilevate nei seguenti capitoli relativi a:

Capitolo/art	Descrizione	Minori Spese
202/0	Acquisto, attrezzatura, mobili impianti	28.000,00
501/0	Acquisto, costruzione e sistemazioni immobili	6.631.015,67
502/0	Acquisto attrezzatura mobili impianti	224.055,60
801/0	Acquisto costruzione sistemazione mense	1.797.463,59
802/0	Acquisto attrezzature mobili ed impianti	412.820,00
1102/0	Acquisto attrezzatura, mobili e impianti	12.838,47
1102/1	Acquisto attrezzatura, mobili e impianti	7.761,64

La gestione finanziaria alla data del 31/12/2019 garantisce l'equilibrio di bilancio ed il rispetto del contenimento della spesa pubblica previsti per l'anno 2019 dalla normativa regionale e statale **mediante utilizzo di parte dell'avanzo di amministrazione dell'esercizio 2018.**

L'applicazione dell'avanzo è stata autorizzata dalla Regione Veneto a seguito della corrispondente minore entrata del Contributo Regionale di Funzionamento, così come precedentemente stabilito dal DDR n. 912 del 23/08/2017, dal DDR n. 537 del 04/06/2018 ed infine dal DDR n. 686 del 20/05/2019.

I risultati della gestione finanziaria in conto competenza e in conto cassa alla data del 31/12/2019 sono i seguenti:

Gestione competenza finanziaria (escluse partite di giro)

Entrate correnti accertate	Spese correnti impegnate	Differenziale entrate/spese correnti
€ 3.972.047,05	€ 4.953.140,98	€ - 981.093,93
Avanzo Amm/ne applicato	Finanziamento del differenziale entrate/spese a seguito minore entrata contributo funzionamento Regione (rif. DDR n. 686 del 20/05/2019) nonché finanziamento di altre spese in sede di assestamento del B.P. 2019 nel rispetto del DLGS 118/2011	€ + 981.093,93
	Differenziale entrate/spese correnti	€ + 0,00

Entrate accertate c/investimenti	Spese impegnate c/investimenti	Differenziale entrate spese c/investimenti
€ 83.414,17	€ 1.264.492,74	€ - 1.181.078,57
Avanzo Amm/ne applicato		€ + 1.181.078,57
	Differenziale entrate/spese c/investimenti	€ 0,00

Gestione di cassa (comprese partite di giro)

fondo di cassa iniziale al 01/01/2019 € 12.682.562,92	Totale incassi C/CP	Totale incassi CP+RS
	€ 5.105.718,17	€ 5.490.850,75
	Totale incassi C/RS	
	€ 385.132,58	

Risultanze della gestione dei residui attivi e passivi nell'anno 2019:

a) residui attivi:

- residui attivi di competenza 2019 risultano pari ad € 227.592,90:

parte corrente	€	128.443,48
parte investimento	€	80.893,37
partite di giro	€	18.256,05

- residui attivi al 31/12/2018, non incassati alla data del 31/12/2019, pari ad € 316.931,88:

parte correnti	€	316.318,48
parte investimento	€	0,00
partite di giro	€	613,40

I principali residui attivi (parte corrente e investimenti) fino alla data del 31/12/2018, non incassati nell'anno 2019, sono relativi a:

- contributi europei per il progetto CIVIS III € 13.475,73 (rif. cap. 803);
- fondi da incassare nella controversia con la ditta Edilmasi € 234.232,69 (rif. cap. 504).

Nell'anno 2019 è stato costituito il Fondo Crediti di Dubbia Esigibilità per un importo pari ad € 256.305,34 (rif. cap. 125).

I principali residui attivi di parte corrente derivanti dalla gestione di competenza esercizio 2019 sono relativi ai seguenti capitoli:

Cap./art.	Descrizione cap.	importo
202/0	Proventi mense gestione indiretta	4.336,84 €
203/0	Proventi pasti studenti vincitori borse di studio	7.996,69 €
204/0	Proventi rette alloggio	4.390,74 €
205/0	Proventi rette alloggio studenti vinc. Borse di studio	6.860,60 €
303/0	Proventi di altre gestioni facoltative	5.960,92 €
504/0	Rimborsi danni a beni azienda e rimborsi diversi	1.174,29 €
507/0	Altre partite compensate in spese	35.923,70 €
515/0	Entrate iva split payment commerciale	43.864,95 €
601/0	Contributi ordinari di funzionamento	8.848,18 €
602/0	Riserva 10% fondo regionale per gli esu veneti	2.529,88 €
701/0	Contrib.straor.Regione B.D.S. Aba/Conservatorio)	5.210,96 €
752/0	Trasferimenti Regione B.D.S. Aba/Conservatorio	1.345,73 €

b) residui passivi:

- residui passivi di competenza 2019 risultano pari ad € 1.691.929,56:

parte corrente	€ 935.801,04
parte investimento	€ 575.063,60
partite di giro	€ 181.064,92

- residui passivi al 31/12/2018, non pagati alla data del 31/12/2019, pari ad € 330.155,99

parte corrente	€ 155.153,88
parte investimento	€ 16.828,05
partite di giro	€ 158.174,06

I residui passivi di parte corrente alla data del 31/12/2018, non pagati nell'anno 2019, sono relativi a:

- Macroagg.102 – Imposte e tasse a carico dell'ente	€ 0,00
- Macroagg.103 – acquisto beni e servizi	€ 87.024,94
- Macroagg.104 – trasferimenti correnti	€ 62.837,94
- Macroagg. 110 – Altre spese correnti	€ 5.291,00

I principali residui passivi di parte corrente derivanti dalla gestione di competenza esercizio 2019 sono relativi ai seguenti capitoli:

Capit./art.	Descrizione capitolo	importo
1005/0	Spese servizio informazione ed orientamento	30.000,00
1007/0	Spese borse di studio aba (rif. Cap.750)	8.465,22
1008/0	Spese borse di studio conservatorio (rif. Cap.751)	1.026,00
1009/0	Spese contrib.integr. B.d.s. Aba/conservatorio (rif. Cap.701)	116.441,35
101/0	Indennita' organi istituzionali	5.622,00
1011/0	Spese per attivita' ricreative	15.000,00
1015/0	Contributi ad universita' per attivita' culturali e ricreative	7.500,00
1016/0	Spese e convenzioni per attivita' sportive	1.366,10
1020/0	Spese servizi consulenza psicologica	4.702,50
1021/0	Spese borse di studio-aba/conservatorio	37.298,37
1022/0	Spese per prestazioni studenti part-time	4.200,00
1034/0	Acquisto servizi di informazione e orientamento	70.894,20
1036/0	Mobilita' internazionale studenti aba/conservatorio (rif.cap.749/e)	7.050,80
1050/0	Spese destinate a benefici giovani oriundi veneti residenti all'estero (rif. Cap. 760/e)	10.082,16
107/0	Competenze e incarichi prestazioni terzi	17.559,90
109/0	Manutenzione ordinaria uffici servizi generali	8.933,86

111/0	Spese legali	2.169,35
114/0	Imposte e tasse	11.531,06
122/0	Spese di gestione e funzionamento dei servizi	31.543,58
123/0	Spese per utenze varie	24.489,05
150/0	Debiti iva split payment/commerciale	10.954,73
403/0	Manutenzioni ordinaria alloggi propri	87.776,38
404/0	Manutenzioni/funzionamento alloggi in affitto (canoni/utenze/manutenzioni)	1.422,47
408/0	Spese di gestione e funzionamento dei servizi (alloggi propri)	32.814,14
409/0	Spese per utenze varie (alloggi propri)	221.630,23
703/0	Manutenzione e funzionamento mense convenzionate	166.735,76

I residui passivi per gli investimenti derivanti dalla gestione di competenza esercizio 2019 sono relativi ai seguenti capitoli:

Capit/art.	Descrizione capitolo	importo
202/0	Acquisto, attrezzatura, mobili impianti (sede)	30.125,52
501/0	Acquisto, costruzione e sistemazioni immobili (RRUU)	136.040,38
502/0	Acquisto attrezzatura mobili impianti (RRUU)	106.432,40
801/0	Acquisto costruzione sistemazione mense	301.494,94
1102/1	Acquisto, attrezzatura, mobili impianti (servizi studenti)	970,36

Piano della Performance approvato con Decreto del Presidente del Consiglio di Amministrazione n 1 del 30/01/2019 così come ratificato da Delibera del Consiglio di Amministrazione n 1 del 06/02/2019

L'area risorse finanziarie durante l'anno 2019 ha sviluppato e perfezionato, rispetto all'anno precedente, procedure e azioni idonee al monitoraggio ed alla comunicazione sull'andamento della gestione dei servizi previsti dalla Legge Regionale n. 8/1998.

Le procedure adottate sono in grado di monitorare i movimenti finanziari dei singoli servizi nonché l'ammontare delle risorse disponibili. Questo permette di facilitare l'azione dei responsabili della gestione dei servizi rendendo efficace il loro intervento nell'amministrare le risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi.

Nei prospetti seguenti si riportano, in termini finanziari, i dati riferiti ai principali servizi dell'Azienda.

Servizi abitativi e di ristorazione
(entrate/spese correnti di competenza)

In questi servizi si sono ottenuti i seguenti risultati:

1 – Servizio abitativo

Cap/art	Cap./descrizione	accertamenti 2019	accertamenti 2018	Differenziale 2019/2018
204/0	Proventi rette alloggio	417.883,71	424.060,60	-6.176,89
205/0	Proventi rette alloggio studenti vinc. Borse di studio	439.899,47	325.208,80	114.690,67
303/0	Proventi di altre gestioni facoltative	6.911,20	5.126,87	1.784,33
504/0	Rimborsi danni a beni azienda e rimborsi diversi	5.473,16	3.590,16	1.883,00
507/0	Altre partite compensate in spese (rif. Cap.118)	47.014,01	5.842,26	41.171,75
	Totale	917.181,55	763.828,69	153.352,86

USCITE				
Cap./art.	Descrizione	impegni 2019	impegni 2018	Differenziale 2019/2018
401/0	Prestazioni lavoro e relativi contributi	136.094,86	185.000,00	-48.905,14
401/1	Fondo retribuzioni personale dipendente	13.894,63	0,00	13.894,63
401/2	Contributi obbligatori c/ente pers.dipendente	47.606,58	0,00	47.606,58
401/4	I.r.a.p. Personale dipendente	12.734,38	0,00	12.734,38
402/0	Spese alloggi strutture convenzionate	70.340,00	64.730,00	5.610,00
403/0	Manutenzione ordinaria alloggi propri	158.114,46	142.574,03	15.540,43
404/0	Manutenzione e funzionamento alloggi affitto	162.770,40	152.838,49	9.931,91
407/0	Imposte e tasse servizi abitativi	26.915,05	26.980,05	- 65,00
408/0	Spese gestione e funzionamento servizi	216.434,23	204.841,82	11.592,41
409/0	Spese per utenze varie	305.241,24	324.074,14	- 18.832,90
410/0	Assicurazione servizi abitativi	8.573,60	8.574,11	- 0,51
1041/0	Restituzione a studenti somme non dovute mensa/alloggio	6.088,50	-	6.088,50
	TOTALE	1.164.807,93	1.109.612,64	55.195,29

2 – Servizio di ristorazione

ENTRATE				
Cap./art.	Descrizione	accertamenti 2019	accertamenti 2018	Differenziale 2019/2018
202/0	Proventi mense gestione indiretta	23.431,89	29.411,95	-5.980,06
203/0	Proventi pasti studenti vincitori borse studio	841.219,28	810.586,26	30.633,02
303 /0	Proventi altre gestioni	85.522,00	85.522,00	
507/0	Altre partite compensate	6.365,25	3.447,86	2.917,39
	TOTALE	956.538,42	928.968,07	27.570,35

USCITE				
Cap./art.	Descrizione	impegni 2019	impegni 2018	Differenziale 2019/2018
111/0	Spese legali	6.159,60	3.806,40	2.353,20
1041/0	Restituzione a studenti somme non dovute mensa/alloggio	415,60		415,60
703/0	Manutenzione e funzionamento mense convenzionate	926.394,50	886.764,44	39.630,06
707/0	Spese utenze varie mense gestione diretta	7.956,64	7.956,65	- 0,01
701/0	Prestazioni di lavoro personale dipendente	20.663,43		20.663,43
701/1	Fondo retribuzioni personale dipendente	1.387,25		1.387,25
701/2	Contributi obbligatori c/ente pers.dipendente	6.621,05		6.621,05
701/4	I.r.a.p. Personale dipendente	1.910,13		1.910,13
	TOTALE	971.508,20	898.527,49	72.980,71

Controllo contenimento dei costi altri servizi

SERVIZI	Capitolo/art.	STANZIAMENTI 2019	IMPEGNI AL 31/12/2019	% utilizzo
Servizio informazione e orientamento	1005/0	124.500,00	105.446,00	84,70%
Borse Studio ABA	1007/0	21.101,00	21.101,00	100,00%
Borse Studio Conservatorio	1008/0	3.181,53	3.181,53	100,00%
Contributi integrativi Borse Studio ABA e Conservatorio	1009/0	418.328,51	418.328,51	100,00%
Mobilità internazionale in convenz. Università	1013/0	20.000,00	20.000,00	100,00%
Spese per attività ricreative	1011/0	145.326,10	143.130,00	98,49%
Contributi ad Università per attività culturali e ricreative	1015/0	44.554,20	44.554,00	100,00%
Consulenza psicologica in convenzione	1020/0	19.000,00	18.810,00	99,00%
Spese convenzioni attività sportive	1016/0	13.000,00	8.443,86	64,95%
Spese prestazioni Studenti part-time	1022/0	43.200,00	35.512,00	82,20%
Spese pubblicità e comunicazioni azienda	1028/0	105.474,73	96.862,71	91,83%
Sussidi straordinari e borse di ricerca	1017/0	15.000,00	9.192,50	61,28%
Contributi a studenti per trasporto pubblico	1030/0	19.669,80	14.485,27	73,64%
Acquisto servizi informazione ed orientamento	1034/0	220.128,00	201.497,30	91,54%
Interventi a favore studenti con handicap	1006/0	10.000,00	10.000,00	100,00%
Convenzione per affidamento servizi esterni	1029/0	70.484,62	900,00	1,28%
Mobilità Internazionale studenti ABA/Conserv.	1036/0	7.050,80	7.050,80	100,00%
Spese giovani Oriundi veneti	1029/0	20.000,00	20.000,00	100,00%

Miglioramento della comunicazione

L'Area risorse finanziarie nell'anno 2019, nei tempi e modi concordati con la Direzione Aziendale, ha predisposto, presentato e diffuso al personale dirigente e al personale delle posizioni organizzative i documenti economico/finanziari di programmazione, di gestione e di risultato. Ha promosso e incrementato la partecipazione dei responsabili alla creazione e assestamento dei documenti stessi. Come per l'anno precedente, anche per l'anno 2019 gli Uffici operativi dei vari servizi aziendali hanno avuto accesso a tutti i movimenti di gestione finanziaria in entrata ed in uscita registrati dagli Uffici di Contabilità e Gestione del Bilancio. Durante l'anno 2019 è stata perfezionata la procedura informatica che permette ai responsabili dei servizi di essere aggiornati sull'andamento finanziario e sul grado di soddisfazione relativi agli interventi programmati. La procedura prevede la partecipazione

attiva del personale che opera nei diversi servizi, rendendolo così partecipe alla gestione e di conseguenza responsabile della propria attività. La procedura permette altresì la stesura di documenti che fotografano la situazione gestionale alla data della richiesta e la rendicontazione a fine esercizio.

Gestione finanziaria 2019

L'attività finanziaria per l'anno 2019 è stata approvata dal Commissario Straordinario con Decreto n. 15 del 09 Novembre 2018.

Gli Uffici dell'Area Risorse Finanziarie hanno assolto al compito di registrazione e controllo dell'attività finanziaria programmata per l'anno 2019 assicurando la correttezza dell'imputazione della spesa, l'equilibrio di bilancio e il rispetto della normativa sul contenimento della spesa pubblica. Per assolvere ai compiti assegnati sono state predisposte apposite procedure di monitoraggio delle varie fasi della spesa.

Obiettivi gestionali 2020

Nell'anno 2020 gli Uffici dell'Area Risorse Finanziarie saranno impegnati a conseguire, segnatamente, i seguenti risultati gestionali:

- mantenimento della corretta applicazione della normativa che regola la contabilità pubblica contenuta nel Decreto legislativo n. 118 del 23/06/2011 e della contabilità economico/patrimoniale;
- controllo dei costi nella gestione degli interventi programmati nel documento di programmazione PEG (allegato G), di cui alla Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 29/10/2019 "Approvazione del Bilancio di Previsione 2020-2022";
- fornire a tutto il personale indicazioni economico/finanziarie idonee a misurare il grado di efficienza e di efficacia raggiunto nello svolgimento dell'attività di competenza, in osservanza alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 118/2011.

Verona, 19/02/2020

Il Responsabile
Area Risorse Finanziarie
(Marco Finezzo)

GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE ANNO 2019

In attesa della conclusione dell'attività ricognitiva avviata dalla Regione Veneto e della conseguente razionalizzazione e riordino degli enti strumentali, come previsto dalla Legge regionale 18 marzo 2011 n. 7, Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2011, art. 10, nel quadro della dotazione organica vigente e dei profili professionali definiti con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 26.02.2008, dopo aver assunto nel 2017 un provvedimento di rideterminazione della struttura organizzativa dell'ESU di Verona con il quale è stata modificata la Direzione Benefici e Servizi agli Studenti articolandone le unità organizzative per ricondurre le funzioni ad una maggiore organicità e sono state attribuite ai dipendenti le nuove posizioni di lavoro, nel 2019 l'Azienda, operando in funzione degli obiettivi assunti e delle disposizioni della Regione Veneto, anche in materia di contenimento della spesa del personale, ha salvaguardato il principio di efficienza e di buona amministrazione, proseguendo nel consolidare i servizi attivati ed ampliati negli anni precedenti per la realizzazione di interventi per il diritto allo studio in ottemperanza a quanto disposto dalla Legge Regionale 7 aprile 1998 n. 8.

In attuazione di quanto previsto dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro sono stati prodotti gli atti necessari per proseguire nell'aggiornamento delle schede individuali di valutazione e del sistema di misurazione e valutazione della performance accogliendo le indicazioni della Regione Veneto e dell'Organismo Indipendente di Valutazione per una revisione delle modalità di valutazione della performance organizzativa che valorizzi la performance complessiva dell'ente e la performance delle direzioni in cui si articola l'organizzazione aziendale con l'individuazione di specifici obiettivi che rappresentino queste due componenti per tutto il personale dipendente.

L'Area Risorse Umane ha partecipato all'attività di formazione dei dipendenti ed all'implementazione delle misure richieste per l'applicazione delle innovazioni introdotte in tema di privacy.

Sono stati assolti i diversi ed articolati adempimenti ed obblighi individuati e previsti nei piani triennali della trasparenza e di prevenzione della corruzione e con il Piano della Performance. E' stato svolto per quanto di competenza l'aggiornamento della mappatura dei processi ed un loro monitoraggio.

In coerenza con la contabilità armonizzata di cui al decreto legislativo 23 giugno 2011 n. 118 l'Ufficio Risorse Umane ha fornito il necessario supporto di dati contabili in riferimento a cessazioni, programmazione di assunzioni, fondi per la contrattazione decentrata e complessiva spesa del personale al fine di verificare il contenimento dei costi e di

monitorare:

- il rispetto dell'obbligo di riduzione della spesa del personale rispetto alla media del triennio 2011 – 2012 - 2013 (art. 1 commi 557, 557-bis, 557-ter e 557-quater, Legge 27 dicembre 2006, n. 296 e ss. mm. e ii.);
- la spesa per cessazioni di personale dipendente per l'eventuale utilizzo della capacità assunzionale per nuove assunzioni (art. 3, comma 5 e seguenti, del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90);
- l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale in servizio (art. 9 comma 2 bis del D.L. 78/2010 e s.m. e i., art. 23, comma 2, del Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 75).

L'evoluzione aziendale dei servizi è stata accompagnata dall'adeguamento delle mansioni attribuite ai dipendenti, coerenti con il loro profilo professionale, al fine di realizzare una migliore utilizzazione delle risorse umane e di rispondere maggiormente ai criteri di razionalizzazione del costo del lavoro.

Nella condizione di una progressiva riduzione della possibilità di spesa, determinata dalle disposizioni normative vigenti, gli accordi stabiliti e le convenzioni stipulate con l'Università degli Studi di Verona hanno contribuito a mantenere l'obiettivo di rispondere alle esigenze degli utenti e di articolare la propria offerta di servizi in funzione dei bisogni ed orientamenti emersi nell'ambito universitario.

L'Amministrazione, proseguendo nella razionalizzazione delle dotazioni strumentali e per un maggior utilizzo delle proprie risorse umane, nel 2019 ha proseguito con la gestione interna del servizio "Accommodation Student ESU (Alloggi privati a canone agevolato)" per la messa a disposizione di alloggi privati in locazione transitoria, ai sensi dell'art. 5, commi 2 e 3, della Legge 9 dicembre 1998, n. 431, servizio che sino all'esercizio 2015 veniva acquisito da un fornitore esterno, con costi pari ad € 38.184,78 (IVA compresa) ad esercizio finanziario.

I dipendenti hanno dimostrato disponibilità, flessibilità e competenza nello svolgimento delle mansioni assegnate e nell'affrontare le assenze dal servizio senza ricorrere a prestazioni di lavoro a termine, assicurando l'erogazione dei tradizionali servizi istituzionali, quali la ristorazione e gli alloggi, e proseguendo nello sviluppo di attività, in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona e le rappresentanze studentesche, che si è concretizzato nella realizzazione di interventi per estendere ed arricchire l'offerta dei servizi.

I risparmi originati dai processi di razionalizzazione e riorganizzazione delle attività hanno consentito di garantire la qualità ed arricchire i servizi erogati dall'Azienda a fronte di una progressiva riduzione del numero dei dipendenti in servizio e della relativa spesa in rapporto alle qualifiche di appartenenza:

	Dipendenti in servizio	
	al 31.12.2001	al 31.12.2019
Qualifica unica dirigenziale	1	1
D-1	4	2
C.1	13	14
B.3	7	3
B-1	12	6
Totale	37	26

Il personale, in relazione alle mansioni svolte ed alle competenze degli uffici di appartenenza, è stato comandato a partecipare a 10 corsi di formazione ed aggiornamento coinvolgendo 11 dipendenti di diverse professionalità e ruolo di responsabilità. E' stato svolto in Azienda un programma di formazione rivolto alla generalità dei dipendenti, differenziato in relazione alle competenze, così articolato:

- un corso on line per fornire una maggiore conoscenza e consapevolezza degli obblighi in materia di trasparenza, integrità e prevenzione della corruzione e del codice di comportamento;
- un corso su ruolo, funzioni e responsabilità del RUP;
- un corso su DEC e Responsabile del procedimento.

L'Area risorse umane ha provveduto ad aggiornare il modello contrattuale ed a predisporre gli impegni e la liquidazione delle somme per le collaborazioni a tempo parziale degli studenti, gestite dall'Ufficio Segreteria di Direzione e dalla Direzione benefici e servizi agli studenti, per attività connesse ai servizi dell'ESU attingendo alle graduatorie predisposte dall'Università degli Studi di Verona in conformità a quanto disposto dall'art. 11 del D. Lgs. 29 marzo 2012 n. 68 e dall'art. 3 della L.R. 7 aprile 1998 n. 8.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 23 del 29.10.2019, la cui esecutività ed efficacia è soggetta a valutazione regionale a conclusione dell'attività ricognitiva della gestione degli enti strumentali, disposta dalla Regione Veneto con DGR

n. 1841 del 08.11.2011 e successive proroghe, integrazioni e revisioni fino alla DGR n. 84 del 29.01.2019, è stato costituito il fondo per le risorse decentrate come di seguito indicato:

- è stato confermato l'importo dello stanziamento storico (esercizio 1998) del fondo destinato alla remunerazione del lavoro straordinario, ripreso nello stesso importo per l'anno 1999, ridotto nell'anno 2000 a norma di quanto previsto dall'art. 14 comma 4 del C.C.N.L., e ulteriormente ridotto delle quote di straordinario ex VII° qualifica ora titolari di posizione organizzativa nell'anno 2002;
- in ottemperanza a quanto disposto dall'art.67 del C.C.N.L. del 21.05.2018, commi 1, 2 e 3, sono state divise le risorse aventi carattere di certezza, stabilità e continuità dalle risorse aventi caratteristiche di eventualità e variabilità;
- in particolare le risorse finanziarie per la creazione dei fondi relativi ai sistemi di incentivazione del personale per l'anno 2019 sono state quantificate, come previsto dall'art. 67, comma 1, del CCNL del 21.05.2018, costituendo un unico importo consolidato di tutte le risorse decentrate stabili, indicate dall'art. 31, comma 2, del CCNL del 22.01.2004, relative all'anno 2017, al netto di quelle destinate alla retribuzione di posizione e di risultato delle posizioni organizzative, come certificate dal Collegio dei Revisori, ivi comprese quelle dello specifico Fondo delle progressioni economiche e le risorse che hanno finanziato le quote di indennità di comparto di cui all'art. 33, comma 4, lettere b) e c), del CCNL del 22.01.2004. Nell'importo consolidato confluisce altresì l'importo annuale delle risorse di cui all'art. 32, comma 7, del CCNL del 22.01.2004, pari allo 0,20% del monte salari dell'anno 2001, esclusa la quota relativa alla dirigenza, somme non utilizzate e non riportate nel fondo anno 2017 in quanto non sono stati istituiti incarichi di alta professionalità (€ 1.176,21 al netto delle previste decurtazioni proporzionali effettuate ai sensi dell'articolo 1, comma 456, della legge n. 147/2013 ed ai sensi dell'articolo 1, comma 236, della legge n. 208/2015). L'importo consolidato di cui al presente comma resta confermato con le stesse caratteristiche anche per gli anni successivi;
- le risorse stabili complessive del fondo 2018 sono state aumentate:
 - nella misura prevista dall'art. 67, comma 2, lettera c), del C.C.N.L. del 21.05.2018, importo corrispondente alle retribuzioni individuali di anzianità ed assegni ad personam, nella misura intera in ragione d'anno, del personale cessato dal servizio l'anno precedente;
 - nella misura prevista dall'art. 67, comma 2, lettera a), del C.C.N.L. del 21.05.2018, importo, su base annua, pari a € 83,20 per le unità di personale destinatarie dello

stesso CCNL in servizio alla data del 31.12.2015, a decorrere dal 31.12.2018 e a valere dall'anno 2019;

- nella misura prevista dall'art. 67, comma 2, lettera b), del C.C.N.L. del 21.05.2018, importo pari alle differenze tra gli incrementi a regime di cui all'art. 64 riconosciuti alle posizioni economiche di ciascuna categoria e gli stessi incrementi riconosciuti alle posizioni iniziali (tali differenze sono calcolate con riferimento al personale in servizio alla data in cui decorrono gli incrementi e confluiscono nel fondo a decorrere dalla medesima data).

Con dichiarazione congiunta n. 5 allo stesso CCNL si afferma "In relazione agli incrementi del Fondo risorse decentrate previsti dall'art.67, comma 2, lettere a) e b), le parti ritengono concordemente che gli stessi, in quanto derivanti da risorse finanziarie definite a livello nazionale e previste nei quadri di finanza pubblica, non siano assoggettati ai limiti di crescita dei Fondi previsti dalle norme vigenti";

- nel rispetto dei vincoli di bilancio e delle vigenti disposizioni in materia di vincoli della spesa di personale il fondo è alimentabile con eventuali risorse residue di cui all'art. 67, commi 1 e 2, non integralmente utilizzate in anni precedenti (art. 67 comma 1 del C.C.N.L. del 21.05.2018) e con importi variabili di anno in anno come previsto dall'art. 67, comma 3, del C.C.N.L. del 21.05.2018;
- nel 2019 le risorse variabili sono alimentate, ai sensi dall'art. 67, comma 3, lettera e), del C.C.N.L. del 21.05.2018, con i risparmi dell'anno precedente accertati a consuntivo, per l'importo di € 1.592,84, derivanti dall'applicazione della disciplina dello straordinario di cui all'art. 14 del CCNL del 01.04.1999;
- sono state operate le seguenti riduzioni dell'ammontare complessivo delle risorse destinate al trattamento accessorio:
 - decurtazione delle risorse stabili di un importo pari alle riduzioni operate per effetto delle disposizioni vigenti nel periodo 01.01.2011– 31.12.2014 (art. 9 c. 2-bis del D.L. n. 78/2010 e s. m. e i.), riconduzione ammontare complessivo risorse destinate al trattamento accessorio al corrispondente importo dell'anno 2010, riduzione automatica in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio nel periodo 01.01.2011 – 31.12.2014. A decorrere dal 1° gennaio 2015 vengono ripetuti e consolidati i tagli operati sul fondo del 2014;
 - ai sensi dell'art. 23, comma 2, del Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 75, a decorrere dal 01.01.2017, riconduzione dell'ammontare complessivo delle risorse

destinate annualmente al trattamento accessorio del personale al corrispondente importo rideterminato per l'anno 2016 in € 105.867,04.

Nel confronto avvenuto con le parti sindacali l'Area Risorse Umane ha offerto il supporto di conoscenze e di risorse ed ha curato i provvedimenti, le procedure e le pratiche che hanno accompagnato i processi di riorganizzazione del lavoro e della mobilità interna del personale contribuendo, nel rispetto del diverso ruolo delle parti, a mantenere corrette relazioni sindacali che hanno consentito di concludere concordemente e nel sostanziale rispetto della volontà della Direzione Amministrativa la discussione sui diversi argomenti giunti sul tavolo della concertazione e della contrattazione decentrata.

Premesso che:

- l'art. 6 c. 1 del D. Lgs. 01.08.2011 n. 141 stabilisce che la differenziazione retributiva in fasce previste dagli articoli 19, commi 2 e 3, e 31 comma 2 del D. Lgs. 27.10.2009 n. 150 (sistema a fasce rigide) si applica a partire dalla tornata di contrattazione collettiva successiva a quella del quadriennio 2006 – 2009. L'art. 13, comma 1, del D. Lgs. 25 maggio 2017, n. 74, ha sostituito lo stesso art. 19 stabilendo nuovi criteri per la differenziazione delle valutazioni. Sulla materia è intervenuto il CCNL del personale del comparto Funzioni Locali sottoscritto in data 21.05.2018 con l'art. 69 "Differenziazione del premio individuale";
- ai sensi dell'art. 9 c. 2-bis del D.L. n. 78/2010 e s.m. e i. a decorrere dal 01.01.2011 e sino al 31.12.2014 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale non può superare il corrispondente importo dell'anno 2010 ed è, comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio. A decorrere dal 1° gennaio 2015, le risorse destinate annualmente al trattamento economico accessorio sono decurtate di un importo pari alle riduzioni operate per effetto del precedente periodo;
- l'art. 23, comma 2, del Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 75, dispone che "... a decorrere dal 1° gennaio 2017, l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, di ciascuna delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non può superare il corrispondente importo determinato per l'anno 2016. A decorrere dalla predetta data l'articolo 1, comma 236, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, è abrogato. ...";

- l'art. 33 del Decreto-Legge 30 aprile 2019, n. 34 stabilisce che il limite al trattamento accessorio del personale di cui all'articolo 23, comma 2, del decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 75, è adeguato, in aumento o in diminuzione, per garantire l'invarianza del valore medio pro-capite, riferito all'anno 2018, del fondo per la contrattazione integrativa nonché delle risorse per remunerare gli incarichi di posizione organizzativa, prendendo a riferimento come base di calcolo il personale in servizio al 31 dicembre 2018;
- nel corso dell'anno 2019 non ci sono state assunzioni o cessazioni dal servizio di dipendenti;
- l'Ente è assoggettato unicamente al vincolo del pareggio di bilancio previsto dall'articolo 13 della Legge 24 dicembre 2012 n. 243 "Disposizioni per l'attuazione del principio del pareggio di bilancio" e nell'anno 2018 la gestione finanziaria si è svolta nel rispetto della normativa statale e regionale in materia di contenimento della spesa pubblica.
- nell'anno 2018 la spesa di personale è stata contenuta sotto il limite della spesa media sostenuta nel triennio 2011 – 2012 – 2013 ottemperando alle disposizioni di cui all' art. 1 commi 557 - 557 bis - 557 ter - 557 quater della Legge 27 dicembre 2006 n. 296;
- si prevede di confermare nell'anno 2019 le due condizioni di spesa richiamate in conformità al bilancio di previsione adottato con Decreto del Commissario Straordinario n. 15 del 09.11.2018;

con il provvedimento richiamato si è autorizzato il Direttore, in qualità di Presidente della delegazione trattante di parte pubblica, ad avviare la Contrattazione Collettiva Decentrata Integrativa per la ripartizione delle risorse, in coerenza con il C.C.N.L. e la normativa vigenti, al fine di incentivare la qualità, la produttività e la capacità innovativa della prestazione lavorativa valorizzando la professionalità ed il merito ed adottando i seguenti criteri:

- o fare in modo che la contrattazione decentrata, secondo le previsioni contrattuali di livello nazionale, si svolga nel rispetto dei valori della correttezza e trasparenza e abbia ad oggetto propriamente i criteri di distribuzione delle risorse per l'incentivazione del personale e per la remunerazione delle prestazioni che incidono sul fondo;
- o privilegiare modalità di utilizzo del fondo che diano maggiore spazio all'incentivazione della performance e non attivare nel 2019 Progressioni Economiche Orizzontali;
- o consolidare i sistemi di valutazione del comparto con particolare riguardo ai fattori oggetto di valutazione ed all'estensione a tutti i dipendenti della valutazione sul raggiungimento degli obiettivi;
- o essere coerenti con il principio per il quale la parte certa e stabile del fondo deve assicurare in toto la copertura delle uscite aventi carattere di stabilità.

In linea di principio la ripartizione e destinazione delle risorse finanziarie stabili e delle risorse decentrate variabili è ispirata ai seguenti criteri:

- valorizzare il merito e l'apporto individuale e collettivo riservando risorse finanziarie alla performance individuale ed organizzativa (produttività);
- perseguire il principio della giusta retribuzione per ciascun lavoratore che tenga conto delle responsabilità, dei carichi di lavoro, delle specificità e degli apporti individuali nei diversi processi lavorativi;
- garantire gli importi obbligatori previsti dai CCNL nazionali.

L'incentivazione del personale attraverso l'attribuzione di trattamenti economici variabili è subordinata all'esito di procedure di valutazione delle attività e delle prestazioni. In particolare:

- il fondo per la produttività viene ripartito a consuntivo a seguito di monitoraggio, verifiche intermedie e valutazioni finali che si concludono con la validazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione, in riferimento ai risultati conseguiti nel raggiungimento degli obiettivi individualmente assegnati nei documenti di programmazione dell'attività aziendale e del punteggio ottenuto nella performance individuale ed organizzativa;
- il sistema di misurazione e di valutazione della performance consente, in una visione integrata sia ai fini della produttività che delle progressioni economiche orizzontali, la valutazione dell'apporto individuale all'interno degli specifici profili professionali e di responsabilità e dei fattori di qualità che caratterizzano la prestazione lavorativa.

Gli effetti attesi in esito alla sottoscrizione del contratto integrativo in materia di produttività ed efficienza dei servizi erogati, anche in relazione alle richieste e alle attese degli studenti e degli utenti dei servizi in generale, sono quelli di rapportare maggiormente la produttività ai risultati conseguiti dal singolo dipendente e di realizzare i seguenti obiettivi / progetti assunti con l'approvazione del Piano della Performance 2019 – 2021:

- 1) introduzione di un modello integrato di valutazione della qualità per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di customer satisfaction tramite la predisposizione condivisa degli ESU del Veneto di un modello unitario di rilevazione della qualità dei servizi e l'eventuale progettazione ed implementazione di strumenti e/o procedure elettroniche di rilevazione;
- 2) revisione della procedura di restituzione delle cauzioni alloggi;
- 3) revisione tempistica delle assegnazioni dei posti letto;
- 4) ottimizzazione utilizzo contributo regionale di funzionamento;

5) gestire i servizi obbligatori con saldi economici che consentano di realizzare servizi ulteriori non obbligatori ricompresi nell'ambito del Diritto allo Studio Universitario.

L'attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance, improntato ai criteri della partecipazione e della trasparenza per l'assegnazione degli obiettivi, il monitoraggio, le verifiche e la valutazione finale attraverso gli strumenti della rendicontazione ha evidenziato una qualità complessivamente buona delle prestazioni individuali.

Nel 2019 non sono stati assunti dipendenti e durante l'anno nessun dipendente è cessato dal servizio. Al 31 dicembre il numero dei dipendenti in servizio presso l'ESU di Verona, 26 unità lavorative più il Direttore, che è organo istituzionale con contratto a tempo determinato, è inferiore del 31,58 % al numero previsto nella pianta organica.

Sono state confermate ed assicurate le procedure concordate con il responsabile dell'Area Risorse finanziarie, attivate per consentire il controllo di gestione in conformità a quanto previsto dalla legislazione regionale in relazione alle spese per il personale. La suddivisione dei dipendenti nei settori Amministrazione, Assistenza, Alloggi, Mense e l'imputazione dei costi ai relativi capitoli di spesa del bilancio non segue l'articolazione delle aree della pianta organica ma risponde all'esigenza di:

- osservare le indicazioni regionali relative all'iscrizione della spesa nel bilancio di previsione;
- dividere la spesa tra attività istituzionali e commerciali;
- consentire il controllo di gestione nei settori individuati nel bilancio.

GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

Nel 2020, pur operando in un quadro normativo rivolto al contenimento della spesa pubblica, si intende mantenere l'obiettivo di rispondere alle esigenze di un maggior numero di utenti e di articolare la propria offerta, anche nell'erogazione dei tradizionali servizi istituzionali, in funzione dei bisogni ed orientamenti emersi nell'ambito di un costante rapporto dialettico sviluppato con i diversi soggetti che operano nel mondo universitario.

L'azienda accompagnerà l'evoluzione dei servizi proseguendo nel processo di ridefinizione delle competenze e dei moduli organizzativi del lavoro. Saranno pertanto proseguiti e potenziati percorsi adeguati di formazione delle risorse umane per ottimizzarne la produttività e raggiungere gli obiettivi dati assicurando uno standard qualitativo elevato dei servizi, efficienza e buona amministrazione.

L'Amministrazione, in coerenza con gli obiettivi assunti nei documenti di programmazione aziendale, oltre ad assicurare ai dipendenti l'aggiornamento necessario per dare attuazione ed applicare con competenza quanto disposto dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e dalla continua produzione normativa rivolta alla Pubblica Amministrazione si propone di proseguire un percorso di formazione che fornisca ai dipendenti, in relazione ai diversi livelli di responsabilità:

- una maggiore conoscenza e consapevolezza degli obblighi in materia di trasparenza, integrità e prevenzione della corruzione, del codice di comportamento, dei processi organizzativi con mappatura dei procedimenti e relativa analisi dei rischi nell'ambito del Piano Anticorruzione (PTPC) e del Piano Performance;
- un miglioramento dei processi di comunicazione interna ed esterna, anche sul web, di gestione dei conflitti e dei disservizi per accrescere l'efficacia dei comportamenti e delle azioni intraprese, semplificare ed agevolare i rapporti con l'utenza ed aumentare la customer satisfaction.

Quanto sopra rilevando che il personale attualmente in servizio ha dimostrato nello svolgimento delle mansioni affidate un livello di preparazione, disponibilità e capacità nelle diverse esperienze maturate in Azienda che si intende salvaguardare e valorizzare, qualora ne ricorrano le condizioni, anche con un riconoscimento di carattere economico nella determinazione delle risorse riservate alla produttività e delle competenze accessorie.

Viste la nota integrativa al bilancio di previsione 2020 – 2022, allegato B alla delibera del consiglio di Amministrazione n. 20 del 29.10.2019 e la delibera del consiglio di Amministrazione n. 4 del 27.01.2020 “Piano triennale dei fabbisogni di personale per il triennio 2020-2022 e relativi piani assunzionali”, richiamati gli articoli 6 e 33 del decreto

legislativo 30 marzo 2001 n. 165, in relazione alle esigenze funzionali e alla situazione finanziaria, nell'osservanza dei vincoli posti dalla normativa vigente, verificati gli effettivi fabbisogni senza riscontrare situazioni di soprannumero o eccedenze di personale e rilevata una strutturale carenza di personale, anche a fronte della pianta organica di cui si è dotata l'Azienda, ai sensi dell'art. 39 della Legge 27 dicembre 1997 n. 449, si ridefinisce come segue il programma annuale e triennale delle assunzioni di personale:

- *Anno 2020*

- Assunzione, previa attivazione preliminare di procedura di mobilità, di un istruttore direttivo amministrativo di categoria D, iniziale D-1;
- Attivazione di procedura di comando in entrata per l'acquisizione di un istruttore direttivo amministrativo di categoria D, iniziale D-1, per coprire il posto di Responsabile dell'Area Affari generali, LL.PP. e Patrimonio rimasto libero a seguito di collocamento del dipendente preposto in aspettativa senza assegni per assunzione di incarico dirigenziale (il comando non incide sulla capacità assunzionale e la spesa è già stata conteggiata nel costo del personale nella posizione del dipendente in aspettativa senza assegni);

- *Anno 2021*

- Assunzione, previa attivazione preliminare di procedura di mobilità, di due istruttori direttivi amministrativi di categoria D, iniziale D-1;

- *Anno 2022*

- Compatibilmente con gli obblighi di legge e nel rispetto dei limiti di spesa e dei vincoli sulle assunzioni non si prevede al momento di attivare procedure di assunzione in considerazione della residua disponibilità di budget assunzionale;

Qualunque procedimento di assunzione potrà essere avviato solo in quanto compatibile con la normativa vigente ed in particolare con le seguenti disposizioni in materia di spesa del personale:

- rispetto dei limiti del contenimento della spesa, applicazione delle disposizioni previste all'articolo 13 della Legge 24 dicembre 2012 n. 243 "disposizioni per l'attuazione del principio del pareggio di bilancio";
- riduzione della spesa di personale rispetto a quella media del triennio 2011 – 2012 – 2013;
- art. 3 del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 (dal 2019 turn-over pari al 100% della spesa dei cessati)

- le disposizioni regionali ammettono esclusivamente assunzioni, nei limiti previsti dalla normativa vigente e previa preventiva verifica regionale, prioritariamente tramite mobilità tra enti strumentali regionali aventi lo stesso CCNL di riferimento ed in subordine tramite mobilità ordinaria con altri comparti pubblici ai sensi dell'articolo 30 del D. Lgs. n. 165/2001. Nel caso tali modalità non fossero percorribili, le assunzioni avverranno attraverso appositi concorsi o selezioni, secondo le previsioni di legge (*DGR n. 84 del 29.01.2019 "Contenimento delle spese di personale degli Enti Regionali. Revisione DGR 1841/2011 e s.m.i."*. Legge regionale 18 marzo 2011, n. 7 "Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2011", art. 10. Razionalizzazione e riordino degli Enti strumentali della Regione del Veneto.).

L'Azienda si propone di proseguire nel coinvolgere e responsabilizzare l'insieme del personale preposto ai diversi uffici e servizi nel sistema di rilevazione attivato per un'organica e permanente valutazione delle proprie attività individuando una serie di indicatori significativi della qualità (es. rilevazione della soddisfazione alloggi/mensa/aule studio/uffici operativi) e di risultato (es. posti letto occupati, capillarità del servizio ristorazione e tessere emesse per l'accesso ai servizi in rapporto al numero degli iscritti).

Nel 2020 il piano della performance deve accogliere le indicazioni della Direzione Formazione e Istruzione e dell'Organismo Indipendente di Valutazione della Regione del Veneto e si dovrà ottemperare agli obblighi definiti con l'adozione dei piani della trasparenza, dell'integrità e di prevenzione della corruzione. Al fine di ottimizzare la produttività del lavoro, accrescere l'efficienza, l'economicità e l'efficacia dell'azione amministrativa, essendo tenuti ad adempiere ai principi contenuti nelle norme del D. Lgs. n. 150/2009, l'Azienda si avvarrà del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale.

IL RESPONSABILE
AREA RISORSE UMANE
(Tomelleri Stefano)