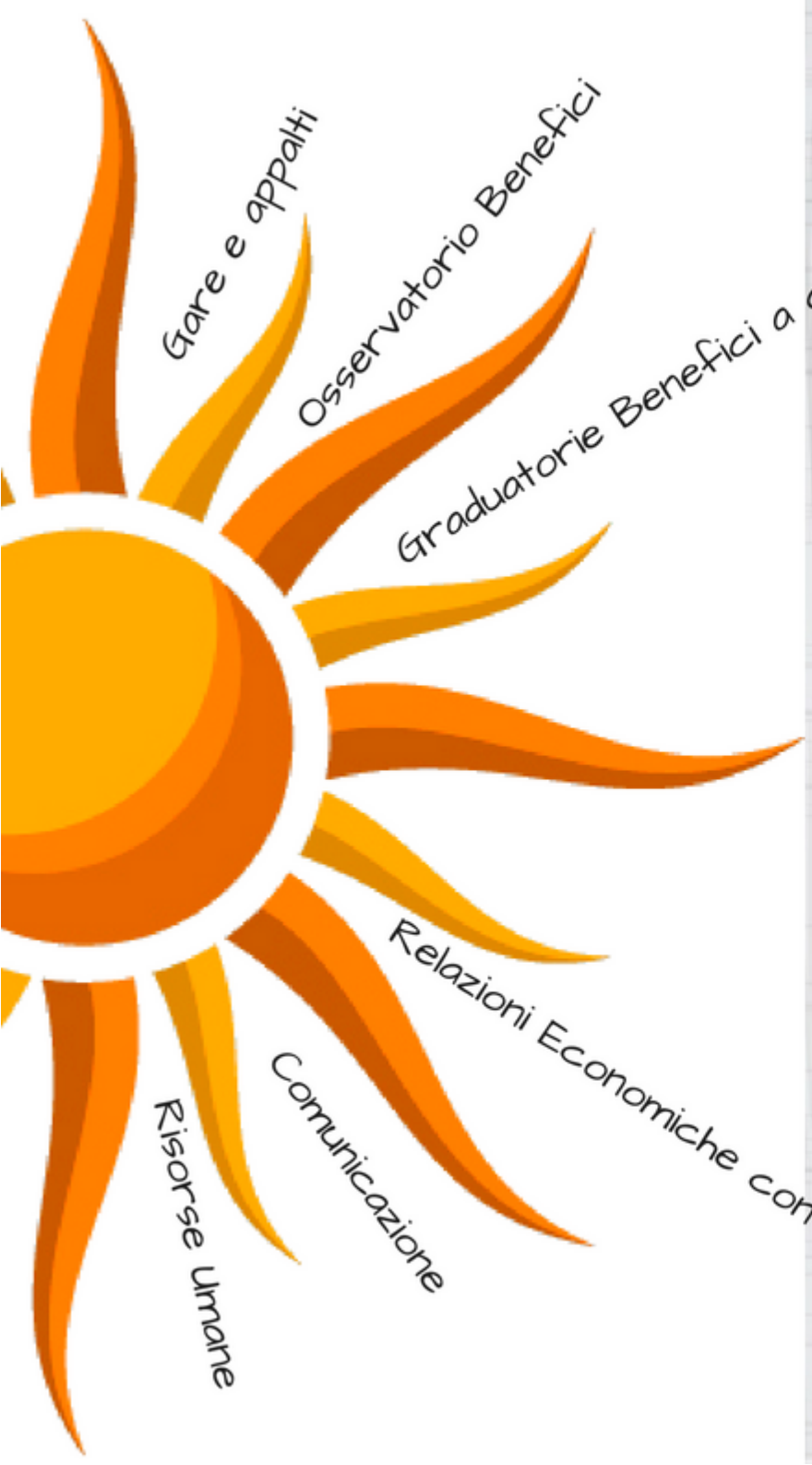


ANALISI DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI

ER.GO
Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Er.Go

Analisi dei processi organizzativi

indice

Premessa
1. Affari Generali e Legali
2. Comunicazione e Servizi per studenti disabili
3. Controlli
4. Gare e Appalti
5. Graduatorie
6. Misure di Accompagnamento e orientamento al lavoro
7. Osservatorio Benefici
8. Patrimonio e Provveditorato
9. Relazioni Economiche con l'Utenza (REU)
10. Risorse Economiche e Finanziarie
11. Risorse Umane
12. Servizi Promozionali
13. Servizio per l'Accoglienza
14. Sistema Informativo Aziendale (SIA)

Premessa

La L.R. 6 del 2015 ha introdotto modifiche rilevanti sull'assetto della *governance* aziendale, cambiando di fatto il modello organizzativo del vertice aziendale. Questo cambiamento si è riverberato su tutta la struttura organizzativa.
Per queste motivazione e per le nuove competenze attribuite dalla Regione si è reso necessario intraprendere un processo che rendesse possibile una nuova e diversa organizzazione di ER.GO.

Per realizzare un nuovo modello organizzativo è stato definito un progetto, realizzato unicamente con competenze interne, che ha previsto la partecipazione attiva di tutti i collaboratori di ER.GO. Tale progetto è stato presentato alla RSU e alle organizzazioni sindacali nel 2015.

L'iter della prima fase del progetto si è sviluppata e conclusa dall'autunno del 2015 fino al mese di aprile 2016 coinvolgendo in diversi gruppi tutti i collaboratori aziendali, al fine di far emergere aspettative, suggerimenti e proposte per la riorganizzazione dei processi e quindi delle soluzioni organizzative da adottare.

L'ulteriore fase che è stata definita in modo successivo è stata l'analisi dettagliata di tutti i processi organizzativi di ER.GO che si è conclusa nel mese di luglio 2016.

Nella descrizione dettagliata dei processi organizzativi sono stati rilevati gli input e gli output, oltre che i punti di forza e le criticità e la descrizione completa di ogni singolo processo.

Nelle pagine che seguono si elencano tutti i processi organizzativi di ER.GO, in modo sintetico con la descrizione relativa ad ogni processo.

L'elaborazione di questi processi organizzativi è stato il frutto dell'attività dei responsabili di uffici e servizi con la collaborazione e il coinvolgimento di tutti dipendenti dell'ufficio o del servizio stesso, tramite appositi incontri.

L'ottimo livello di descrizione da conto di un modello sperimentale di attività organizzativa realizzata in modo partecipato.

L'impegno di tutti dovrà essere quello di tenere aggiornato il presente materiale alla luce delle innovazioni che saranno introdotte nei processi di produzione dei servizi, dei nuovi compiti affidati dalla Regione e dalla nuova organizzazione che potrà avere una sua prima attuazione dal 2017.
Il servizio personale rimane come punto di coordinamento per tutto l'importante processo di innovazione che coinvolge tutta l'Azienda e di cui questo documento rappresenta una sintesi.

1.Affari Generali e Legali

CONTENZIOSO STRAGIUDIZIALE	L’ufficio Affari Generali e Legali (AA.GG.LL.) esamina la documentazione pervenuta, richiede, se necessario, documentazione integrativa alla controparte/al suo rappresentante/agli uffici ER.GO coinvolti, valuta il materiale pervenuto sotto il profilo dell'opportunità di controdedurre/contestare le richieste di controparte/agire in autotutela assumendo i provvedimenti necessari a soddisfare parzialmente o in toto le richieste della controparte, ritenute legittime anche mediante una proposta transattiva. Questi adempimenti normalmente richiedono un certo scambio di corrispondenza cartacea e/o in formato elettronico (anche mediante la posta elettronica certificata), di comunicazioni/contatti telefonici e talvolta il coinvolgimento dell'Avvocatura dello Stato in veste consulenziale. L’ufficio si occupa della fase istruttoria degli eventuali ricorsi gerarchici provenienti dagli interessati e delle procedure istruttorie riguardanti le posizioni debitorie degli studenti, anche mediante rapporti con le Guardie di finanza in veste di soggetto controllore della situazione economica dei nostri beneficiari.

CONTENZIOSO GIUDIZIALE	L’ufficio AA.GG.LL. esamina l'atto giudiziale pervenuto, richiede, se necessario, una documentazione integrativa agli altri uffici ER.GO coinvolti, la valuta sotto il profilo

	dell'opportunità di controdedurre/agire in autotutela, assumendo i provvedimenti necessari a soddisfare parzialmente o in toto le richieste della controparte ritenute legittime, anche mediante una proposta transattiva. Questi adempimenti normalmente richiedono un certo scambio di corrispondenza cartacea e/o in formato elettronico (anche mediante la posta elettronica certificata), scambio di comunicazioni telefoniche e talvolta il coinvolgimento dell'Avvocatura dello Stato in veste consulenziale. L'ufficio predispone un archivio delle vertenze che, con cadenza annuale, sottopone al controllo dei Revisori dei Conti.

GESTIONE POLIZZA SANITARIA (UNISALUTE)	L'azienda dall'ottobre 2014 ha aderito alla convenzione relativa alla copertura integrativa sanitaria per i propri dipendenti con UNISALUTE. La convenzione (di durata biennale poi prorogata di un ulteriore anno). La relativa polizza ha previsto per i dipendenti dell'azienda sia una copertura base, con relativo premio a carico dell'azienda (per i dirigenti tale polizza è stata a loro carico), sia una copertura facoltativa, con relativo premio a carico del dipendente. L'adesione da parte del personale di ER.GO alla garanzia base è avvenuta automaticamente sulla base dei dati forniti ad UNISALUTE dall'ufficio AA.GG.LL.. I

	colleghi hanno potuto invece effettuare l'adesione alle garanzie aggiuntive attraverso una procedura informatizzata, mediante la compilazione di appositi moduli on-line predisposti dalla compagnia assicuratrice. Tali adesioni integrative sono state poi validate dall'ufficio AA.GG.LL. e consegnate alla compagnia. I dirigenti hanno effettuato l'adesione alle garanzie attraverso un procedura dedicata.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA IN ORDINE ALLA POLIZZA SANITARIA	L'ufficio AA.GG.LL. ha compiuto, in ordine alla polizza in oggetto, una continua attività' di supporto e consulenza nei confronti dei colleghi anche al fine di superare alcune criticità sorte dalla lettura della convenzione e del relativo piano sanitario. Ciò è avvenuto anche contattando direttamente il numero verde predisposto dalla compagnia. L'ufficio AA.GG.LL. ha altresì elaborato un apposito opuscolo informativo, messo a disposizione dei colleghi nella intranet aziendale, per agevolare la comprensione della convenzione e del relativo piano sanitario.

REPERTORIAZIONE DEGLI ATTI	L'ufficio AA.GG.LL. registra, rispettando l'ordine cronologico della stipula dell'atto, su un apposito repertorio, gli atti (contrattuali e accordi di diversa natura)

	soggetti a registrazione da parte degli uffici finanziari, come i contratti di locazione di immobili, ricevuti dalla segreteria dell'azienda. Tale repertorio ha valenza esterna poiché rientrante nel novero dei pubblici registri. L'omessa, l'irregolare tenuta o presentazione del repertorio è sanzionata ai sensi dell'art.73 del D.P.R. n. 131 del 1986. Ogni fine anno l'Agenzia delle entrate comunica all'ufficio AA.GG.LL. il calendario delle scadenze per l'anno successivo entro le quali il repertorio deve essere consegnato per il visto. L'ufficio AA.GG.LL., dopo aver verificato la completezza degli atti ricevuti dalla segreteria, (data di stipula, estremi della registrazione), li trasmette in formato elettronico all'ufficio Patrimonio e Provveditorato per l'inserimento nell'apposito archivio elettronico "contratti", ad eccezione dei contratti riguardanti i servizi di ristorazione. I relativi atti cartacei in originale sono archiviati in appositi raccoglitori conservati presso l'ufficio AA.GG.LL. Tale modalità di archiviazione consente di recuperare agevolmente il documento tramite l'apposita numerazione del repertorio, riportato in appositi raccoglitori.
REGISTRAZIONE INTERNA DEGLI ATTI NON	L'ufficio AA.GG.LL. inserisce su apposito "registro interno"

SOGGETTI A REPERTORIAZIONE (REGISTRO INTERNO DEGLI ATTI DELL'AZIENDA), ELENCO FIDEIUSSIONI	gli atti non soggetti a repertoriazione (convenzioni, contratti d'appalto, accordi, fideiussioni, contratti individuali di lavoro) per i quali non si applica la procedura di cui al precedente punto. La registrazione deve rispettare l'ordine cronologico della stipula. Gli atti cartacei (originali o che in base alle nuove modalità di trasmissione dei documenti sono assimilabili agli originali) vengono archiviati in appositi raccoglitori conservati presso l'ufficio stesso. Tale modalità di archiviazione consente di recuperare agevolmente il documento tramite l'apposita numerazione del registro interno, riportato nei raccoglitori. L'ufficio AA.GG.LL. , in via ordinaria, registra le convenzioni per l'attivazione dei tirocini istruite sulla nuova piattaforma digitale della Regione E.R. attraverso la quale i soggetti interessati (Ente promotore-ER.GO, Ente ospitante, tirocinante e SFRC –in Servizio di certificazione delle competenze) provvedono a firmare gli atti di relativa competenza. L'ufficio successivamente provvede all'archiviazione cartacea delle suddette convenzioni. Per quanto concerne le fideiussioni, l'ufficio AA.GG.LL. provvede a registrarle anche in un apposito elenco numerato. Su richiesta dell'ufficio Gare e Appalti, l'ufficio AA.GG.LL. provvede, tramite lo svincolo, alla riconsegna della fideiussione originale. Previa firma di chi la riceve e

	previa effettuazione di una copia da conservare come memoria per l'ufficio AA.GG.LL..

NOMINA MEDICO COMPETENTE E RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE, E DEI RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA(R.L.S.) AI FINI DEGLI ADEMPIMENTI DI CUI AL DECRETO LEGISLATIVO 81/2008.	L'ufficio AA.GG.LL. fornisce alla struttura preposta alla scelta del contraente, anche sulla base di una mera trattativa privata, i dati relativi ai requisiti che deve possedere il soggetto chiamato a svolgere i compiti spettanti al Medico competente e al Responsabile del servizio prevenzione e protezione aziendale. Attualmente, secondo la normativa vigente in materia di incarichi professionali, la scelta di tale figura dovrebbe avvenire "intuitu personae", prendendo a riferimento le caratteristiche professionali (curriculum, iscrizione negli appositi albi o registri) e umane (risultanti dai colloqui con il professionista e dal curriculum vitae) dei candidati. Se si tratta di un rinnovo, di concerto con l'ufficio preposto alla scelta del contraente, si definiranno le condizioni e le modalità per l'applicazione di tale istituto. L'ufficio AA.GG.LL., per quanto concerne la designazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (R.L.S.),verifica la corretta applicazione della normativa vigente per tale nomina.

GESTIONE GIURIDICA-AMMINISTRATIVA DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI, EX ART. 41 E SEGG. DEL D.LGS.81/2008	L'ufficio AA.GG.LL., sulla base del protocollo sanitario elaborato dal Medico Competente di ER.GO, in cui sono indicate le mansioni a rischio e la periodicità degli accertamenti a seconda della tipologia del rischio e dell'età del lavoratore, individua i collaboratori da sottoporre a visita medica; di concerto con il Medico competente, definisce giorni e orari per l'effettuazione delle visite. Qualora la richiesta pervenga dal lavoratore, l'ufficio AA.GG.LL. la trasmette al Medico competente affinché quest'ultimo possa svolgere le valutazioni del caso. Infine qualora il lavoratore rientri in servizio dopo un periodo di assenza per motivi di salute superiore ai sessanta giorni, su segnalazione dell'ufficio organizzazione e risorse umane, l'ufficio AA.GG.LL. richiede al medico competente di sottoporre a vista tale lavoratore. L'Ufficio, ai sensi dell'art.25 comma 1 lett. e d.lgs. 81/2008, comunica al Medico competente i casi di cessazione dal lavoro; verifica altresì la congruità delle richieste di pagamento relative agli accertamenti sanitari effettuati al fine della liquidazione della fattura.

GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DEL MEDICO COMPETENTE AI FINI DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO.	L'ufficio AA.GG.LL. concorda con il Medico competente le giornate e gli orari per l'effettuazione dei sopralluoghi sugli ambienti di lavoro previsti dalla normativa e invia la

	relativa comunicazione ai referenti di sede territoriale, agli R.L.S., per conoscenza al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.) e al Medico competente stesso. L'ufficio concorda con il medico unitamente agli altri soggetti previsti dall'art. 35 del d.lgs. 81/2008 la data da fissare per la riunione periodica in materia di sicurezza.

GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE AI FINI DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO	Il R.S.P.P. effettua periodicamente i sopralluoghi presso le diversi sedi dell'azienda che rappresentano luoghi di lavoro. L'ufficio AA.GG.LL. concorda con l'R.S.P.P. le giornate e gli orari per l'effettuazione di tali sopralluoghi e invia la relativa comunicazione ai referenti di sede territoriale, all'ufficio Patrimonio e Provveditorato, ai R.L.S, agli addetti alle squadre di emergenza (primo soccorso e antincendio), per conoscenza al R.S.P.P. e al Medico competente. L'ufficio provvede anche a fare in modo che a tali sopralluoghi presenzi un addetto del servizio di prevenzione e protezione (in fase di costituzione), il quale possa collaborare con l' R.S.P.P. nell'individuazione di possibili fattori di rischio aziendale.

GESTIONE DELLE MISURE DI EMERGENZA	L'Ufficio AA.GG.LL coadiuva il D.L. (Datore di Lavoro) ai fini

	della nomina degli addetti al primo soccorso e antincendio, tenendo in considerazione le caratteristiche aziendali e sentito il Medico competente. In occasione dei sopralluoghi annuali presso le sedi aziendali, coadiuva l'R.S.P.P. nelle sue attività relative alla sicurezza aziendale (incontri con gli addetti delle squadre di emergenza, riunione periodica, prove di evacuazione). L'Ufficio coadiuva l'R.S.P.P. e il M.C. nell'individuazione delle caratteristiche minime delle attrezzature necessarie per garantire le misure di emergenza aziendale (cassette di primo soccorso, estintori, segnalazione vie di fuga, giubbotti di emergenza e fischietti, megafono, impianto di filodiffusione, impianti automatici di spegnimento incendi, cartelli segnaletici di avvertimento/prescrizione/divieto). Infine l'ufficio, ai sensi del D.M. 10/03/1998 e della circolare del Ministero dell'Interno 1/03/2002 n.4, individua, su base volontaria, tra i collaboratori aziendali, gli addetti alla sicurezza con compiti di affiancamento verso colleghi con problematiche motorie e /o visive. Per tale individuazione si è tenuto conto dell'ubicazione della postazione lavorativa di entrambi i soggetti coinvolti.

GESTIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE GENERALE	L'ufficio AA.GG.LL., sulla base delle indicazioni del R.S.P.P.,

SPECIFICA PER TUTTI LAVORATORI, IVI COMPRESI I NEO ASSUNTI, DIRIGENTI, PREPOSTI, RLS, ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO E ANTINCENDIO, ADDETTI AL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	programma le attività formative previste per le diverse categorie di collaboratori, compiendo un'attività istruttoria al fine di individuare, in relazione all'attività formativa da realizzare, l'ente formativo che appare più qualificato e che offra un preventivo economicamente congruo, proponendo al D.L. i preventivi che appaiono più adeguati. Predispone il relativo atto di programmazione sulla base dei calendari concordati con l'ente di formazione, valutando anche la sede e le modalità di svolgimento dell'attività formativa (in aula o e-learning). Il suddetto provvedimento contiene il relativo impegno di spesa, tenuto conto dei preventivi approvati dall'azienda. L'ufficio compila, per ciascun partecipante, un'apposita scheda di iscrizione all'attività formativa che poi invia all'ente formativo.

GESTIONE DELL'ISTITUTO DEFINITO "STRESS LAVORO-CORRELATO"	L'azienda, tra le proposte metodologiche atte a valutare tale rischio, ha scelto quella dell'Ispesl (ora Inail) che ha recepito i contenuti dell'accordo europeo citato, utilizzando la check- list, in formato elettronico, suggerita da tale proposta, che calcola un punteggio per ogni indicatore pervenendo ad una valutazione del rischio (basso, medio o alto). L'ufficio AA.GG.LL. applica tale metodologia dando

	contenuto agli indicatori oggettivi e soggettivi ivi previsti. A tal fine, per quanto concerne gli indicatori oggettivi, acquisisce dall'Ufficio Gestione Risorse Umane i dati concernenti il personale, quali: malattie, infortuni, ferie non godute, presenza di un piano formativo per il personale, ecc. Per quanto concerne gli indicatori soggettivi, l'ufficio AA.GG.LL. formula delle proposte al datore di lavoro, affinché egli possa valutare, in modo esaustivo, la presenza dei rischi aziendali. In questa fase l'ufficio può proporre al datore di lavoro azioni al fine di pervenire ad un miglioramento dei parametri aziendali e inserisce nel sistema i dati ricevuti dall'ufficio Gestione risorse umane, e quelli che, sulla base di una sua valutazione, propone al datore di lavoro. Quest'ultimo, si esprime in merito a tali parametri a conferma o rettificando le valutazioni dell'ufficio. L'ufficio AA.GG.LL. cura altresì la comunicazione del documento contenente l'esito di tale valutazione al R.S.P.P. e al M.C. affinche' tali soggetti possano collaborare, ai sensi dell'art.27 del d.lgs. 81/2008, alla stesura di tale documento.

PIANO DEGLI INTERVENTI IN ATTUAZIONE DEL DOCUMENTO VALUTAZIONI RISCHI (DVR) AZIENDALE	L'ufficio AA.GG.LL., al fine di dare attuazione alle prescrizioni del DVR, elabora annualmente, in collaborazione con il Servizio Patrimonio e Provveditorato,

	un piano degli interventi nel quale sono riassunte le misure di adeguamento alla normativa vigente nonché di possibile miglioramento, che riguardano tutti gli ambienti di lavoro di tutte le sedi aziendali. Tale piano prevede la tipologia di interventi da eseguire, la tempistica entro la quale devono essere attuati, il grado di urgenza delle misure da attuare e i soggetti deputati a tale adempimento (datore di lavoro attraverso l'ufficio Patrimonio e Provveditorato, per interventi ordinari; professionisti esterni per interventi che richiedono una specifica competenza; il Global Service per quegli adempimenti previsti specificatamente dal contratto in vigore con tale ditta appaltatrice).

GESTIONE GIURIDICA-AMMINISTRATIVA ISTITUTO PRIVACY	L'ufficio AA.GG.LL. individua i diversi soggetti coinvolti nel trattamento dei dati sulla base della posizione ricoperta in azienda, predispone idonea informativa ai collaboratori aziendali a firma del titolare del trattamento sui compiti ad essi attribuiti dalla normativa. Attualmente il titolare del trattamento è il Direttore dell'azienda, responsabili sono i titolari di posizione organizzativa, tutti gli altri colleghi rientrano nella categoria degli incaricati al trattamento. L'ufficio si occupa della corretta applicazione della normativa vigente, in tutte le diverse fattispecie che si possono verificare in ambito aziendale, con particolare

	riferimento alla protezione dei dati sensibili. L'ufficio si occupa altresì di definire, con gli altri uffici dell'azienda, apposite regole concernenti l'applicazione della normativa da parte del personale. Con la legge regionale n.6 del 18/06/2015 che ha modificato la legge regionale n.15 del 27/07/2007, sono state apportate modifiche alla governance dell'Azienda con conseguente ridefinizione della gestione della privacy alla luce della nuova organizzazione aziendale. La Regione Emilia Romagna, (delibera di Giunta n.100/2016,"erogazioni in denaro e contributi per l'acquisto di libri scolastici" recepita con determinazione ER.GO n.18/2016) ha affidato ad ER.GO un'attività di supporto agli Istituti scolastici per quanto concerne i procedimenti di assegnazione delle risorse per la concessione dei benefici, l'acquisizione delle domande, il controllo dei requisiti economici. Nell'ambito di tali attività, in tema di privacy, essendo ER.GO titolare dei dati personali, l'Ufficio AA.GG.LL. predispone una nota da inviare agli Istituti scolastici/Comuni ai fini della designazione del Responsabile del trattamento stesso e di ogni altro adempimento connesso in materia di privacy. Successivamente l'Ufficio raccoglie le dichiarazioni pervenute da parte degli Istituti scolastici interessati, per consentire agli altri uffici dell'Azienda di procedere agli

	ulteriori adempimenti.

CURA DELLA RASSEGNA STAMPA AD USO INTERNO	L'ufficio AA.GG.LL., utilizzando alcune testate giornalistiche (Ialia oggi, Il Sole 24 ore) e attraverso una ricerca mirata nella rete internet, individua alcuni articoli che hanno una certa rilevanza in materia giuridica, economica, diritto allo studio ecc., e anche articoli di interesse sotto il profilo della vita quotidiana e del benessere psico-fisico delle persone. Talvolta è lo stesso datore di lavoro che segnala all'ufficio taluni articoli di particolare interesse da inserire nella rassegna stampa interna.

ATTIVITÀ DI SEGRETERIA DELL'UFFICIO AA.GG.LL.	La segreteria dell'ufficio AA.GG.LL. ritira dalla segreteria di direzione la corrispondenza interna/esterna destinata all'ufficio: posta, contratti, atti, convenzioni, atti giudiziari, atti/documenti sindacali, fideiussioni, attestati, estratti di articoli tratti dai giornali specializzati. Provvede alla scansione di tali documenti per metterli a disposizione dei diversi collaboratori dell'ufficio, affinché questi possano visionarli ed utilizzarli in formato cartaceo sia in formato elettronico per l'espletamento delle loro attività. Si occupa altresì della formattazione dei documenti prodotti dall'ufficio (impaginazione, cura della grafica, eliminazione

	dei refusi, ecc.) e della loro stampa in versione definitiva, ai fini della sottoscrizione del documento da parte del Direttore dell'azienda e del successivo invio ai destinatari, tramite spedizione cartacea e/o informatica, anche attraverso le tecnologie più avanzate, come la posta certificata. Cura l'archiviazione cartacea delle pratiche rispettando i tempi di conservazione degli atti riguardanti i documenti aventi valore legale o documentale. Realizza copie dei documenti originali che poi sottopone al funzionario o dirigente incaricato per l'autenticazione dei documenti stessi. Cura i contatti telefonici e la corrispondenza telematica con i colleghi ed i soggetti esterni.
ATTIVITÀ FINALIZZATE ALL'AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO, DA PARTE DEI COLLABORATORI AZIENDALI, DI INCARICHI ESTERNI	L'ufficio AA.GG.LL., sulla base della normativa vigente in materia di incarichi esterni e loro eventuali incompatibilità, e in particolare nel rispetto della Direttiva Regionale approvata con Delibera di G.R. n.52 del 2002 e recepita con Delibera ER.GO n.49 del 22/05/2009: 1. predispone la necessaria modulistica per la compilazione delle richieste da parte degli interessati; 2. riceve le richieste di autorizzazione e provvede

	all'istruttoria delle stesse, verificando che l'attività da autorizzare sia legittima e non presenti rilievi di incompatibilità con i compiti aziendali; 3. sottopone il modulo di autorizzazione compilato dall'interessato alla firma del responsabile dell'ufficio di appartenenza.
ATTIVITÀ FINALIZZATA ALL'AUTORIZZAZIONE O AL CONFERIMENTO DI INCARICHI AI PROPRI DIPENDENTI	L'ufficio AA.GG.LL. predispone la modulistica per la compilazione delle richieste da parte degli interessati. Riceve le richieste e provvede all'istruttoria delle stesse, verificando il legittimo svolgimento dell'attività esterna rispetto alle tipologie previste dalla normativa in materia e controllando le eventuali incompatibilità con le finalità e i compiti aziendali. Sottopone il modulo di autorizzazione alla firma del responsabile dell'ufficio di appartenenza.
PROCEDURA DI INSERIMENTO DEI DATI RIGUARDANTI INCARICHI NELL'AMBITO DEL SISTEMA PERLA.PA	L'ufficio AA.GG.LL., acquisiti i dati concernenti gli incarichi, con particolare riferimento alla tipologia degli incarichi e all'ammontare lordo dei compensi corrisposti, procede tramite il proprio RUP, ad inserirli nel sistema o ad aggiornarli; la comunicazione deve essere effettuata per via telematica, tramite il sito www.perlapa.gov.it, secondo

	la tempistica prevista dalla normativa sopracitata ed evidenziata nel portale Perla.PA.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE INTERNA	L'ufficio AA.GG.LL., qualora venga investito dal Direttore di una attività formativa da svolgere a favore dei collaboratori aziendali, svolge un'attività di studio documentandosi sulla materia oggetto dell'intervento formativo che l'Azienda intende realizzare. Predispone il relativo materiale didattico, anche attraverso l'interazione con altri uffici chiamati anch'essi dalla direzione a svolgere tale attività formativa. Elabora i fogli di presenza da far sottoscrivere ai partecipanti al corso/laboratorio di riferimento. Gli ambiti di intervento riguardano materie giuridico/amministrative e organizzative quali la privacy, l'anticorruzione/trasparenza, la semplificazione, i processi di formazione degli atti amministrativi, la comunicazione interna/esterna.

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI RILEVAZIONE DEI DATI AI FINI DELLA RAPPRESENTATIVITÀ SINDACALE.	L'ufficio AA.GG.LL. raccoglie i dati relativi alle deleghe sindacali e i dati elettorali rilasciati dalle organizzazioni sindacali aziendali a ciascuna amministrazione rappresentata dall'ARAN nella contrattazione nazionale

	nell'anno considerato. Il dato associativo è espresso dalla percentuale delle deleghe per il versamento dei contributi sindacali rispetto al totale delle deleghe rilasciate nell'ambito considerato. Il dato elettorale è espresso dalla percentuale dei voti ottenuti nelle ultime elezioni dalle rappresentanze sindacali unitarie del personale rispetto al totale dei voti espressi nell'ambito considerato. Inoltre l'ufficio, mediante il contributo dell' ufficio Gestione delle Risorse Umane, deve rilevare con la massima precisione, l'entità del valore medio mensile del contributo sindacale erogato dal lavoratore a favore della propria sigla. Secondo le indicazioni fornite dall'ARAN, l'ufficio AA.GG.LL. trasmette i dati all'ARAN mediante un'apposita procedura on line e seguendo le indicazioni della guida operativa predisposta dall'ARAN, che prevede diversi passaggi sino alla chiusura della procedura con il completamento dei dati messi a disposizione dell'ARAN. A tal fine l'ufficio AA.GG.LL. si occupa dell'accreditamento del rappresentante legale dell'azienda. Dopodiché, il responsabile del procedimento, individuato all'interno dell'ufficio stesso, tramite apposite credenziali, accede all'applicativo riservato "deleghe sindacali" mediante il quale devono essere compilate le schede di rilevazione dei dati. Prima di procedere all'invio dei dati così raccolti, l'ufficio deve sottoporli alla firma del rappresentate di ogni

	organizzazione sindacale aziendale mediante la stampa di un apposito report messo a disposizione dall'ARAN per ogni organizzazione sindacale. Qualora il report non venga firmato dal responsabile sindacale, il responsabile del procedimento dell'ufficio deve segnalarlo nell'apposito spazio e indicarne i motivi. Successivamente, mediante apposita password dispositiva, l'ufficio conclude l'inserimento dei dati, menzionando negli appositi report che i dati sono stati inviati ad ogni organizzazione sindacale per la rispettiva firma. La procedura deve concludersi entro il 31 marzo successivo rispetto all'anno in cui sono stati rilevati i dati associativi. L'ufficio deve successivamente scaricare, attraverso un apposito programma, il fascicolo dell'intera documentazione trasmessa all'ARAN da conservare agli atti e conservare per almeno dieci anni tutti i report sottoscritti dalle organizzazioni sindacali o in caso negativo la motivazione della mancata firma.

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI PERMESSI SINDACALI AZIENDALI	L'ufficio AA.GG.LL. predispone una comunicazione a firma della direzione con la quale si comunica alle OO.SS e alle RSU aziendali i contenuti della nota DFP -0049531-24/11/2009-1.2.2.3.4 della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento Funzione Pubblica. Secondo la

	circolare governativa i dirigenti degli organismi sindacali (preventivamente comunicati dalle OO.SS. ad ER.GO) devono - per quanto concerne i permessi sindacali per l'espletamento del mandato, per la partecipazione alle rappresentanze sindacali unitarie e per la partecipazione agli organismi statutari - presentare apposita richiesta all'ufficio Gestione Risorse Umane dell'azienda, con il visto del dirigente della struttura di appartenenza, in conformità al richiamato art. 10 del CCNQ 7/8/1998. Sulla base di quanto previsto dalla richiamata circolare governativa l'ufficio AA.GG.LL.: a. invia, dopo aver verificato la completezza formale delle richieste pervenute, via web attraverso il sistema Gedap, alla Presidenza del C.d.M -Dipartimento della Funzione Pubblica immediatamente e comunque non oltre due giornate lavorative successive all'adozione dei relativi provvedimenti di autorizzazione da parte dell'ente, le comunicazioni riguardanti la fruizione dei distacchi, aspettative e permessi sindacali dei propri dipendenti sindacali; b. fornisce, immediatamente, comunicazione alla OO.SS. interessata, sull'eventuale superamento del contingente dei permessi assegnato per lo svolgimento del mandato; c. non autorizza la fruizione di ulteriori ore di permesso

	retribuito, nel caso in cui l'associazione sindacale interessata, nell'anno di riferimento, abbia esaurito il relativo anno di riferimento, predisponendo apposita tempestiva comunicazione da inviare ai soggetti sindacali (organizzazione e dirigente); d. individua il Responsabile Unico del Procedimento (il cui nominativo deve essere comunicato a Gedap attraverso l'apposita procedura informatizzata nei termini previsti), cui spetta il compito di inviare i dati di cui ai precedenti punti precedenti a), b), c) attraverso l'invio, tramite mail, di un report contenente tutti i dati riguardanti gli istituti dei permessi sindacali fruiti presso l'amministrazione). Comunica, trimestralmente, alle organizzazioni sindacali di riferimento e ai dirigenti sindacali i permessi fruiti nel trimestre precedente, vistati dal dirigente della struttura di appartenenza e comunicati a Gedap. L'ufficio AA.GG.LL., entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello della fruizione dei permessi ed altre causali comunicati a Gedap, tramite il proprio RUP, deve consolidare tali dati mediante la procedura apposita prevista dal sistema informatico ai sensi dell'art. 50 del d.lgs. 165/2001, (decorsi ulteriori 5 giorni i dati risultanti dall’applicativo Gedap saranno considerati definitivi).

PROCEDURA RIGUARDANTE LA RILEVAZIONE DEL MONTE ORE ANNUALE DI PERMESSO SINDACALE PER L'ESPLETAMENTO DEL MANDATO E DEI PERMESSI PER LA PARTECIPAZIONE ALLE RAPPRESENTANZE SINDACALI UNITARIE	Sotto il profilo operativo l'ufficio AA.GG.LL. determina due distinti monte ore annui complessivi da attribuire: - alla RSU (art. 2 comma 2 lettera a) del CCNQ 17/10/2013 - alle OO.SS. rappresentative (art.2 comma 2 lettera b), punto a del CCNQ 17/10/2013. Il monte ore annuo della RSU è pari a 30 minuti per dipendente a tempo indeterminato. Tale monte ore non deve essere ulteriormente ripartito e viene gestito dalla RSU autonomamente nel rispetto del tetto massimo attribuito. L'ente deve assicurarsi che le ore di permesso effettivamente fruite dai componenti della RSU non superino il contingente annuo. Per quanto concerne la procedura di determinazione del monte ore dei permessi da attribuire alle singole OO.SS, questa si sostanzia nelle seguenti fasi: 1) quantificazione del monte ore dei permessi sindacali complessivo dell'ente (41 minuti per dipendente a tempo indeterminato, dimezzati a 20 minuti e 30 secondi dalla l.114/2014); 2) quantificazione del peso nell'ente espresso in percentuale, prendendo in riferimento il dato associativo, ovvero le percentuali delle deleghe rilasciate dal singolo sindacato rispetto al totale delle

	deleghe nell'ente. Il dato da prendere in considerazione è quello al 31 gennaio di ogni anno (ovvero le deleghe rilasciate entro il 31 dicembre dell'anno precedente che, ai sensi delle vigenti disposizioni contrattuali devono essere attivate nella busta paga del mese successivo). Il dato elettorale è determinato dalla percentuale di voti ottenuti dalla singola O.S. nelle ultime elezioni della RSU rispetto al totale dei voti espressi. il peso di tutte le organizzazioni sindacali presenti nell'ente sarà dato dalla media tra il dato associativo e il dato elettorale. Se fra le organizzazioni sindacali presenti in azienda ve ne sono alcune che non sono rappresentative a livello nazionale nel comparto (non avendo sottoscritto il relativo contratto nazionale di lavoro il peso relativo a queste ultime va "riproporzionato" tra quelle rappresentative per addivenire al 100% del peso complessivo. Una volta determinato il peso delle OO.SS. rappresentative a livello nazionale, si deve procedere a ripartire il monte ore complessivo tra le stesse. Per semplicità di calcolo le operazioni vengono effettuate in minuti poi trasformate in ore. L'ufficio predispone successivamente la comunicazione da inviare ai rappresentanti sindacali unitari, alle OO.SS. interessate, all'Ufficio gestione risorse umane. La procedura avrà inizio dopo il 31 gennaio dell'anno di riferimento, quando l'ufficio AA.GG.LL., come specificato sopra, acquisirà il dato

	associativo relativo alle deleghe rilasciate entro il 31 dicembre dell'anno precedente.

PROCEDURA RIGUARDANTE LE ELEZIONI DELLE RSU AZIENDALI	Al fine di favorire, così come recita la normativa in materia, la più ampia partecipazione dei lavoratori alle operazioni elettorali, l'ufficio AA.GG.LL. deve mettere a disposizione della commissione elettorale gli elenchi degli elettori, il locale per la commissione elettorale, i locali per il voto, il materiale cartaceo o strumentale/informatico per lo scrutinio, la stampa del modello della scheda predisposta dalla commissione elettorale, la stampa della lista dei candidati provvedendo altresì alla sua affissione nei seggi; cura altresì l'integrità delle urne sigillate fino allo scrutinio utilizzando ogni mezzo utile a disposizione (casseforti, chiusure ermetiche ecc.). L'ufficio cura anche tutto il procedimento riguardante le elezioni delle RSU aziendali. In particolare la procedura si articola nelle seguenti fasi: a. consulenza per quanto riguarda in generale la corretta applicazione della normativa in materia; b. costituzione della commissione elettorale; c. presentazione delle liste elettorali, ivi compresa

	l'autentica delle firme (che identifica il presentatore della lista di costituzione dei seggi elettorali), acquisizione dei verbali elettorali; e. collaborazione con la commissione elettorale per tutti i compiti a questa spettanti; f. trasmissione del verbale elettorale finale all'Aran tramite gli appositi applicativi. A tal fine, preventivamente, l'ufficio deve procedere(in via telematica, nell'area riservata dall'ARAN alle amministrazioni pubbliche), alla registrazione del responsabile legale dell'ente, il quale individuerà all'interno dell'ufficio il RUP; quest'ultimo previa ulteriore registrazione, mediante l'utilizzo di apposite credenziali, dovrà trasmettere il verbale elettorale finale all'interno dell'applicativo verbali RSU. La commissione elettorale al termine delle operazioni sigilla in un unico plico tutto il materiale, anche quello trasmesso dagli eventuali seggi distaccati, esclusi i verbali, in quanto essi sono conservati dalla RSU e dall'Amministrazione. Il plico, dopo la convalida della RSU, sarà conservato secondo gli accordi tra commissione elettorale e amministrazione, in modo da garantirne la sua integrità per almeno tre mesi. Successivamente sarà distrutto alla presenza di un delegato della commissione elettorale e di un delegato

	dell’amministrazione.

PROCEDURE RIGUARDANTI I COMPITI DI REFERENTE PER QUANTO RIGUARDA LA REGISTRAZIONE DELL'ENTE AL SISTEMA PERLA.PA E ALL'INDIVIDUAZIONE DEI RUP TENUTI ALLE COMUNICAZIONI DI DATI CHE INTERESSANO LA FUNZIONE PUBBLICA	Il referente Aziendale (indicato nell’applicazione come responsabile Perla.PA) e facente parte dell'ufficio AA.GG.LL. inserisce nel sistema PERLA.PA e informazioni personali e i dati dell’amministrazione, completando la procedura di iscrizione on-line. A seguito della registrazione, il responsabile Perla.PA. riceve una mail di avvenuta registrazione e iscrive, su indicazione della Direzione, i responsabili del procedimento per i vari adempimenti – tra cui quelli relativi al sistema “GEPAS” (per gli scioperi pubblici) e al sistema banca dati “dirigenti” – mediante la funzionalità iscrizione e sostituzione R.P. presente nella sezione gestione responsabili.

PROCEDURA RIGUARDANTE LA COMUNICAZIONE ALL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI DEI DATI RIGUARDANTI LE SPESE PUBBLICITARIE DELL'ENTE PUBBLICO	L'ufficio AA.GG.LL., attraverso il RUP individuato dall'amministrazione, dopo aver acquisito dall'ufficio contabilità i dati economici relativi alle spese pubblicitarie, e dopo aver verificato l'esatta imputazione delle spese, compila la l’apposita modulistica utilizzando le modalità informatiche presenti sul sito web dell'autorità. Per il solo anno 2016, al fine di consentire il passaggio al nuovo sistema telematico di raccolta, le comunicazioni sono state

	inviate entro il 30 settembre 2016.

PROCEDURA RIGUARDANTE L'ATTIVAZIONE E L'IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA REGIONALE SITAR, CONCERNENTE GLI APPALTI PUBBLICI	L'ufficio AA.GG.LL., attraverso una propria unità, svolge i compiti di referente del sistema SITAR (sistema informativo telematico appalti regionale) e svolge altresì i compiti di RUP, come prevede il sistema SITAR, per gli appalti che lo riguardano direttamente. I principali compiti assegnati all'RSA (Responsabile Stazione Appaltante) sono: 1. abilitazione dei RPROG (Referente della PROGrammazione) e dei RPROC (Responsabile del PROCedimento)dell'A.A (Amministrazione Aggiudicatrice) a cui appartiene; 2. disabilitazione e sostituzione degli RPROG e degli RPROC; 3. creazione dell'appalto con inserimento di un set minimo di dati al momento della nascita per le finalità del SITAR; 4. assegnazione ad ogni fase rilevante dello specifico appalto del relativo RPROC. Il RPROC ha il compito di inserire, validare e pubblicare i dati relativi alle varie fasi dell'appalto che gli sono state assegnate dall' RSA all'atto

	della creazione del singolo appalto. I principali compiti assegnati al RPROC sono: 1. inserimento e/o modifica, dei dati nelle schede relative alle fasi dell'appalto che l'RSA gli abbia assegnato; 2. inserimento e/o modifica, dei dati della scheda "altre procedure di gara e avvisi"; 3. validazione o pubblicazione delle schede; 4. richiesta via fax, all'amministratore del SITAR, per l'eventuale variazione e/o annullamento di schede che ha già validato o pubblicato; 5. accesso all'anagrafe delle persone fisiche anche per inserimento e modifica dei dati; 6. accesso all'anagrafe delle persone giuridiche anche per inserimento e modifica dei dati. Il SITAR inoltre attua un controllo di congruità sulle operazioni possibili in relazione allo stato in cui si trova l'appalto. Ad esempio non si può inserire l'esito/aggiudicazione dell'appalto se non è decorso il termine di pubblicità del bando.
PROCEDURE INTERCORRENTI TRA UFFICIO AFFARI	L'ufficio AA.GG.LL., richiede all'ufficio Gestione e Risorse

GENERALI E LEGALI E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE PER ALCUNI ADEMPIMENTI RIGUARDANTI LE NUOVE ASSUNZIONI	Umane alcuni dati essenziali riguardanti il neoassunto; ricevuti questi dati: 1.predispone e consegna al neoassunto la comunicazione concernente la nomina a incaricato/responsabile del trattamento dei dati personali, ai fini della normativa sulla della Privacy; 2.verifica il possesso, da parte del neoassunto, di eventuali attestati in materia di sicurezza rilasciati dalle amministrazioni di provenienza, ai fine di poter programmare un eventuale intervento formativo cui sottoporre il dipendente (qualora il neoassunto sia sprovvisto di un valido attestato in materia di sicurezza, il primo intervento formativo deve essere effettuato entro 60 giorni dall'assunzione); 3. verifica se il nuovo collaboratore possa svolgere anche attività che comportino sopralluoghi presso i cantieri, in quanto, in tale ipotesi, la formazione in materia di sicurezza sul lavoro richiederà un particolare intervento formativo; 4. qualora sussista l'esigenza di integrare le squadre primo soccorso e/o antincendio in considerazione dell'ufficio di assegnazione, potrà richiedere al neo assunto la sua disponibilità a svolgere una o entrambe le mansioni di

	addetto primo soccorso e antincendio, previo apposito intervento formativo; 5. consegna al neo assunto la scheda divulgativa in materia di sicurezza sul lavoro relativa alla sede territoriale di appartenenza, predisposta dal RSPP per la consultazione da parte di tutti i lavoratori dell'azienda; 6. predispone la nota con la quale il lavoratore viene invitato a recarsi presso il presidio sanitario del medico competente, ai fini della visita preassuntiva; 7. comunica al neo assunto l'esistenza di una assicurazione sanitaria integrativa a favore dei dipendenti ER.GO, articolata tra garanzia base (con premio a carico dell'azienda) e garanzia aggiuntiva volontaria, a carico del dipendente; 8. comunica i nominativi dei nuovi assunti alla compagnia che gestisce la polizza sanitaria integrativa (UniSalute), corredati dai dati anagrafici, così da permettere a quest'ultima di attivare le procedure di adesione alle garanzie; 9. segnala al neoassunto l'applicazione in azienda della normativa antifumo e raccomanda la lettura dell'apposito opuscolo presente all'interno del sito istituzionale dell'azienda;

	10. segnala al neo assunto la presenza , nel sito istituzionale dell'azienda, di informazioni su alcuni argomenti (anticorruzione, polizza sanitaria, rassegna stampa . .)
PROCEDURE INTERCORRENTI TRA UFFICIO AA. GG. LL. E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE PER ALCUNI ADEMPIMENTI RIGUARDANTI LA MOBILITÀ INTERNA DEL PERSONALE DI ER.GO	L'Ufficio AA.GG.LL., in caso di mobilità interna di un collaboratore, e qualora emerga tale necessità, valuta la possibilità di proporgli di far parte delle squadre di emergenza in sostituzione di un altro collaboratore, o di sostituire un collaboratore che abbia svolto il compito di affiancatore di disabile o di accertatore antifumo. Inoltre l'ufficio verifica che il collaboratore, svolga attività di videoterminalista (in tal caso l'ufficio dovrà programmare la sorveglianza sanitaria per tale collaboratore).
PROCEDURE INTERCORRENTI TRA UFFICIO AA. GG. LL. E UFFICIO GESTIONE DELLE RISORSE UMANE PER ALCUNI ADEMPIMENTI RIGUARDANTI LA MODIFICA DEL RAPPORTO PER PASSAGGIO DI CATEGORIA CON INCARICO DI RESPONSABILITÀ' DI STRUTTURA	L'Ufficio AA.GG.LL. invia al collaboratore a cui è stato assegnato un incarico di responsabilità di struttura una comunicazione concernente la sua nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi della normativa sulla Privacy e, qualora la modifica del suo rapporto di lavoro abbia comportato il passaggio ad un incarico dirigenziale, l'ufficio provvede a comunicare tale nuovo incarico alla Compagnia che gestisce la polizza sanitaria

	integrativa (Unisalute).

PROCEDURE INTERCORRENTI TRA UFFICIO AA.GG.LL. E UFFICIO GESTIONE DELLE RISORSE UMANE PER ALCUNI ADEMPIMENTI RIGUARDANTI IL RIENTRO IN SERVIZIO DEL PERSONALE PER MOTIVI SINDACALI	L'Ufficio AA.GG.LL., qualora il rientro del dipendente avvenga per motivi sindacali, legati al venir meno dell'aspettativa sindacale o ad altri motivi che comportino un rientro in servizio, deve aggiornare l'anagrafe dei permessi e delle altre causali sindacali contenuta nel sistema informatico governativo Perla.PA.

PROCEDURE INTERCORRENTI TRA UFFICIO AA. GG. E LL. E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE PER ALCUNI ADEMPIMENTI RIGUARDANTI LA CESSAZIONE DAL RAPPORTO DI LAVORO	L'Ufficio AA.GG.LL. comunica tale cessazione alla Compagnia che gestisce la polizza sanitaria integrativa (Unisalute). Qualora il dipendente cessato dal servizio ricopra l'incarico di addetto primo soccorso/antincendio/RLS, l'Ufficio provvede ad aggiornare le tabelle affisse nei locali aziendali contenenti i nominativi degli addetti in questione. Si attiva per valutare la necessità di sostituire il dipendente con altro addetto primo soccorso/antincendio e per la eventuale nuova nomina di un nuovo RLS da parte delle rappresentanze sindacali unitarie .

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TRASPARENZA	Tali attività sono svolte utilizzando le sinergie e le competenze dei Funzionari responsabili dell'ufficio AA.GG.LL.e dell'ufficio Gare e Appalti, in qualità di membri del Comitato Guida per la trasparenza, e dei loro collaboratori (per questo motivo la presente scheda viene riproposta anche tra le schede dell'ufficio Gare e Appalti). Il processo comprende tutte le attività/adempimenti che l'Azienda deve porre in essere in vista della realizzazione degli obiettivi fissati dal PTTI (Piano triennale sulla trasparenza e l'integrità), nel rispetto della normativa di riferimento. Rientrano tra queste anche i momenti formativi organizzati a beneficio dei collaboratori aziendali e/o dei lavoratori che operano presso ER.GO.

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE	Tali attività sono svolte utilizzando le sinergie e le competenze dei referenti anticorruzione come sopra individuati(per questo motivo la presente scheda viene riproposta anche tra le schede dell'ufficio Gare e Appalti). Il processo comprende tutte le attività (es. istruttorie, provvedimentali...) che il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (R.P.C.) - nell'ambito della gestione del rischio "corruzione" (RISK MANAGEMENT) - pone direttamente a carico di ER.GO e, in specifico, dei

	"referenti anticorruzione" aziendali (Funzionario responsabile dell' ufficio Affari Generali e Legali e Funzionario responsabile dell'ufficio Gare e Appalti) e dei loro collaboratori. Rientrano tra queste anche i momenti formativi organizzati a beneficio dei collaboratori aziendali e/o dei lavoratori che operano per conto di ER.GO (es. portieri).

2.Comunicazione e Servizi per studenti disabili

COORDINAMENTO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE RIVOLTI AGLI STUDENTI	Monitoraggio mensile delle risposte date via telefono, su scrivici, chat e persone incontrate agli sportelli al fine di predisporre monitoraggio annuale. Predisposizione delle notizie del mese su scrivici, parla con ergo e dei cartelli per pagina facebook.

PARLA CON ER.GO SPERIMENTALE E TRADIZIONALE	GESTIONE DELLE SINGOLE TELEFONATE 1. ricezione della telefonata di: a. Studenti matricole che si avvalgono del sistema telefonico tradizionale,che hanno atteso il loro turno sollecitati dai messaggi vocali ad attendere il primo operatore libero b. Studenti iscritti agli anni successivi, che si avvalgono del sistema telefonico sperimentale ,che hanno potuto scegliere l'argomento di interesse e ricevere la prima informazione 2. ascolto del quesito posto dallo studente 3. richiesta di nome e cognome dello studente per cercare la sua posizione sul data base 4. consultazione della scheda studente e gestionale BEST

	5. consultazione bandi 6. eventuale richiesta di informazioni a colleghi della sede di appartenenza dello studente via mail o tramite chat interna 7. risposta allo studente e ascolto di eventuale altri quesiti 8. se il quesito posto lo richiede si rinvia lo studente al servizio SCRIVICI per una risposta più approfondita saluti e chiusura telefonata

CONFEZIONAMENTO DELLE NEWS PARLA CON ER.GO	Con cadenza mensile o bimestrale un gruppo di operatori selezionato si incontra per aggiornare le news e messaggi da inserire nel risponditore automatico del parla con ER.GO sperimentale. News selezionate scritte vengono inviate alla PO della comunicazione che le valuta e le inoltra a sua volta al servizio SIA per l'inserimento nel risponditore.

CHAT	I messaggi di chat sono tutti visibili tramite una scrivania virtuale a tutti gli operatori disponibili nell'orario di apertura del servizio (da lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00). L'operatore prende in gestione

	una conversazione con un utente e risponde in modo immediato alle richieste poste. Il processo si svolge nel seguente modo: 1. Lettura dei quesiti posti 2. Ricerca delle informazioni da dare tramite i vari data base e sui bandi 3. Rinvio a Scrivici e parla con ER.GO, se il quesito lo richiede

SCRIVICI	1. Lettura e smistamento mail di competenza di altri servizi 2. Gestione singole mail di competenza del servizio: a) Analisi della richiesta b) Verifica posizione studente sulla Scheda Studente (mediante apposito link) e/o su BEST c) Consultazione sito e/o Bandi di riferimento d) Richiesta eventuale di supporto da parte di altri colleghi via mail attraverso Scrivici stesso e) Redazione della singola risposta ed invio della stessa

SPORTELLI IN ROMAGNA	Reperimento delle informazioni da bandi, siti, colleghi, altre istituzioni per garantire una informazione completa.

SPORTELLO PRIMA ACCOGLIENZA	Lo studente si accomoda in Ufficio, si ascolta la richiesta o richieste e si cerca di dare le informazioni nel minor tempo possibile con risposte di qualità, eventualmente si prendono i dati e si richiama dopo aver contattato l'Ufficio preposto per i problemi specifici. Nel caso lo studente faccia richiesta di appuntamento tramite Scrivici specificando il quesito, si accorda la data e nel frattempo si studia come risolvere il problema dando la risposta più adeguata.

SPORTELLO INTERNAZIONALE	Richiesta dati allo studente, come fare la domanda benefici, condizioni necessarie per accedere, rimborsi tasse, graduatorie, merito, periodo per pagamento borse di studio, Alloggi, Borsino, ristorazione, mobilità internazionale, Interventi straordinari, Prestiti, Part-time, restituzione borsa con richiesta di rateizzazione, documentazione domicili e documentazione necessaria. Richiesta di proroga scadenze. Informazioni non prettamente legate al bando ma di orientamento sui

	servizi che la città offre agli stranieri (Corsi di lingua italiana, CARITAS, Servizio Giovani).

COORDINAMENTO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO PER STUDENTI DISABILI	1. Predisposizione bandi di concorso 2. studio delle novità e delle correzioni da apportare rispetto all'anno accademico precedente in base a variazioni di normativa o di casi concreti 3. gestione dei servizi (v. schede specifiche) 4. monitoraggio dei servizi di accompagnamento, di volontariato e tramite Cooperativa, predisposizione gara o trattativa e scelta Cooperativa di servizio 5. controllo ore e liquidazione fatture Cooperativa 6. rilevazione dati per controllo spesa 7. accordi con le Università per definire costi e interventi a carico nostro e loro 8. predisposizione determina, definizione interventi congiunti con i Servizi Disabili delle Università

PRESA IN CARICO DI UNO STUDENTE CON DISABILITÀ	Il processo si sviluppa in diverse fasi: 1. il primo contatto di solito avviene telefonicamente con

	un primo scambio di informazioni e una panoramica generale sulle agevolazioni e sui servizi. 2. incontro congiunto con il Servizio disabili dell'Università che fornisce le informazioni per quanto riguarda le loro competenze, in particolare si prende in considerazione il tipo di disabilità ed il livello di autonomia residua ai fini della scelta dell'alloggio e della tipologia di servizio di aiuto personale da organizzare e personalizzare sulle caratteristiche dello studente, scegliendo o creando un mix tra servizio di aiuto personale con volontari oppure con personale della cooperativa con eventuale affiancamento o meno di un assistente personale scelto e gestito dallo studente. In questa fase si effettuano sopralluoghi in diverse sistemazioni abitative al fine di verificarne la funzionalità rispetto alle caratteristiche personali dello studente. 3. assistenza allo studente nella compilazione della domanda e nella verifica della posizione in graduatoria, contatti e scambio di informazioni sul superamento dei test d'accesso. 4. identificazione esatta dell'alloggio e sopralluogo per realizzare eventuali personalizzazioni come l'aggiunta o lo spostamento di maniglioni, l'altezza di w.c., tavolo, scrivania, l'eventuale sostituzione del letto standard con

	letto di proprietà dello studente avente particolari caratteristiche, ecc. 5. assegnazione dell'alloggio. 6. assegnazione del servizio di aiuto personale con comunicazione dei nominativi e dei recapiti degli studenti che faranno parte del gruppo dei volontari assegnati. Incontro di presentazione ed organizzazione del calendario degli interventi settimanali. 7. redazione dell'atto amministrativo sull'assegnazione di alloggio, servizio di aiuto personale e volontari. 8. gestione dell'assegnazione, fornendo informazioni sulle regole dei bandi del diritto allo studio, suggerimenti sulla gestione dei volontari, dei rapporti e integrazione con gli altri assegnatari, monitoraggio del servizio di aiuto personale, monitoraggio dell'andamento dei corsi, esami, ecc.

GESTIONE COOPERATIVA OPERATORI "SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE"	1. Si segnala alla referente della cooperativa l'elenco degli studenti da seguire. 2. Si organizza un incontro al quale partecipano la referente della cooperativa, gli operatori, lo studente, i suoi genitori, gli eventuali volontari che potrebbero partecipare per le loro competenze al servizio, per stabilire le regole di

	realizzazione del servizio come orari di intervento, tempi, utilizzo di apparecchiature quali sollevatori, ecc. Informazioni sulle modalità ed abitudini di intervento (in genere della madre dello studente) sviluppate nel corso degli anni. 3. monitoraggio dell'andamento del servizio attraverso contatti periodici con lo studente. 4. raccolta delle informazioni sulle ore di intervento su base mensile, per monitorarne l'andamento al fine di evitare possibili sforamenti del budget su base annua a disposizione dello studente. 5. informazioni alla famiglia su utilizzo del servizio e su margini di budget a disposizione. 6. controllo delle ore a fine anno accademico, eventuale invio di comunicazioni con sforamenti a carico della famiglia da pagare.

VOLONTARIATO	1. analisi delle richieste di servizio di aiuto personale effettuata da parte degli studenti con disabilità. 2. rilevazione del fabbisogno di volontari. 3. scarico delle domande di volontariato presentate.

	4. suddivisione tra conferme dell'anno precedente e nuove richieste 5. invio comunicazione agli studenti confermati dall'anno precedente avente come oggetto il proseguimento dell'attività anche per l'anno accademico di riferimento. 6. invio comunicazione alle nuove richieste dell'invito al colloquio. 7. colloquio. 8. valutazione dei partecipanti e ipotesi di assegnazione di gruppi di volontari a singoli studenti con disabilità. 9. comunicazione contestuale allo studente con disabilità e ai volontari assegnati dei recapiti telefonici email per primi contatti. 10. redazione della determinazione con assegnazione dell'attività, eventuale assegnazione dell'alloggio, impegno di spesa per la borsa incentivante. 11. eventuale partecipazione a riunione organizzativa per stabilire turni giornalieri e settimanali delle attività di aiuto. 12. gestione delle situazioni, conflitti, incomprensioni, mancanze, attraverso ascolto, richiami, rimaneggiamenti

	dei gruppi, revoche dell'attività. 13. invio a cadenza mensile alla REU (Ufficio Relazioni Economiche con l'Utenza) degli elenchi di studenti volontari che hanno diritto alla borsa incentivante, sia come borsa che come detrazione dall'alloggio, qualora fossero assegnatari. 14. attività di formazione. 15. redazione della determinazione di chiusura dell'attività che ricostruisce tutta la gestione, con rinunce, revoche, inserimenti, passaggi da esterno ad assegnatario, ecc. 16. comunicazione della determinazione alla REU per il pagamento della borsa incentivante.

CONTRIBUTI PER ACQUISTO DI AUSILI DIDATTICI INFORMATICI / MOBILITÀ	1. informazioni agli studenti interessati sulle modalità di presentazione delle domande. 2. raccolta delle domande. 3. valutazione delle apparecchiature oggetto di preventivo e fattura, con verifica su internet delle caratteristiche. 4. redazione di un verbale di valutazione delle domande

	pervenute. 5. invio elenco ausili richiesti a Servizio per gli studenti disabili dell'Università per la valutazione della loro adeguatezza. 6. redazione determina assegnazione dei contributi. 7. comunicazione agli studenti sull'esito richiesta. 8. comunicazione determinazione a REU per messa in pagamento degli acconti e degli importi relativi alle fatture presentate. 9. ricevimento fatture relative agli acquisti effettuati su presentazione del preventivo e relativo pagamento dell'acconto. 10. redazione determinazione di pagamento dei saldi dei contributi. 11. comunicazione determinazione alla REU per pagamento dei saldi. (nel caso di richiesta di contributo mobilità al preventivo e fattura si sostituiscono le ricevute delle corse effettuate con il taxi).

SPORTELLO DISABILI	Reperimento delle informazioni da bandi, siti, colleghi, altre istituzioni per garantire una informazione completa

COORDINAMENTO E MONITORAGGIO DI ATTIVITÀ VARIE PO COMUNICAZIONE	1. in tema di salute e sicurezza ambiente lavorativo, organizzazione dei servizi informativi in Romagna, rapporti con l'Università di Bologna - Poli Romagna 2. partecipazione diretta nelle scuole per incontri informativi sul DSU 3. divisione in gruppi dei 37 partecipanti ai corsi video, coordinamento delle attività di riprese e di montaggio video in collaborazione con la ditta esterna 4) studi di fattibilità di concerto con il SIA del parla con ergo virtual call center ecc

SERVIZIO DI COUNSELLING	1. Contatto telefonico con lo studente per fissare il primo appuntamento 2. analisi degli obiettivi da raggiungere 3. condivisione del percorso con lo studente che può durare da anche solo un incontro a più di 10, a seconda delle tematiche trattate 4. gestione del colloquio che dura circa un'ora 5. accordi per appuntamento successivo

SERVIZIO DI MEDIAZIONE	Servizio attivato in via sperimentale da metà gennaio 2016. Una volta al mese ci si riunisce con il gruppo della mediazione dei conflitti e si lavora sui casi se ce ne sono, oppure su tematiche inerenti alla mediazione dei conflitti (gestione delle emozioni, ecc.). I mediatori fanno i colloqui di mediazione secondo le richieste ricevute. Nella maggior parte dei casi sono state incontrate delle persone bloccate in posizioni di conflitto rigide e la presenza di due mediatori durante gli incontri è stata essenziale per non venire risucchiati nella dinamica dell'impossibilità.

PROGETTO MATRICOLE: COLLOQUI DI SOSTEGNO ALLO STUDIO	1. contatto telefonico con lo studente per fissare il primo appuntamento 2. analisi del problema inerente al fatto di aver raggiunto pochi crediti 3. condivisione del percorso con lo studente che può durare da uno a 3 incontri 4. gestione del colloquio che dura circa un'ora 5. accordi per appuntamento successivo

FESTIVAL DEI TALENTI	Sono stati formati gruppi di riferimento di studenti di varie attività artistiche, da cui sono partiti dei laboratori (danza, musica, teatro, pittura, canto). Sono state fatte riunioni periodiche con lo staff del laboratorio delle Arti e sono stati seguiti direttamente alcuni studenti più di altri tramite telefonate, incontri, visualizzazione delle opere, ecc. Abbiamo preso contatti con i negozi di strumenti per noleggio strumenti, contatti con la responsabile della sala musica presso il Centro Zonarelli, contatti con lo studentato Fioravanti per spazi Auditorium (i contatti con il Fioravanti sono anche per tutta un'altra serie di attività culturali che però vengono già rilevate da un'altra parte), contatti con gli studenti singoli per le performance singole (Pryanka - danzatrice indiana - Victor sculture camerunense di Ravenna, ecc.)

PARTECIPAZIONE AL COMITATO GUIDA AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	Partecipazione ai lavori del Comitato Guida per la Trasparenza, di norma mensile, coordinamento degli aggiornamenti dei contenuti informativi della sezione del sito Amministrazione Trasparente, implementazione diretta di alcune sezioni di essa (tempi medi di erogazione dei servizi, relazione annuale sulla comunicazione, monitoraggio semestrale dei procedimenti, controlli sulle imprese), monitoraggio

	mensile delle attività da fare in tema di trasparenza, supporto all'implementazione delle Carte di qualità dei servizi, dopo aver elaborato 2 carte, una per il Servizio Disabili e l'altra per i Servizi di comunicazione.

COORDINAMENTO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE RIVOLTI AGLI STUDENTI - SITO INTERNET- CANALI SOCIAL - MATERIALI DI COMUNICAZIONE	Studio novità bandi e aggiornamenti materia, revisione testi e grafica quando occorre delle varie sezioni del sito internet, revisione delle sezioni in lingua inglese e francese, revisione link periodica sezione per sezione, rifacimento annuale video su domanda on line per italiani e stranieri, revisione sezione stranieri, aggiornamento testi per altri enti, collaborazione con ditte esterne di stampa materiali cartacei (previsione di numeri e di contenuti dei materiali con scrittura degli stessi e raccordo per la grafica con personale interno. Produzione scrittura e grafica testi locandine per eventi ER.GO.

AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI SUL SITO, ANCHE IN LINGUA	Alla pubblicazione del bando, prima dell'apertura del modulo di domanda, si procede con l'aggiornamento delle informazioni presenti sul sito.

REDAZIONE DI NEWS DA INSERIRE IN HOME PAGE	Ricerca in internet, nei siti istituzionali di Università, Comuni e Regione, di manifestazioni, eventi, iniziative rivolte ai giovani, che possono essere di interesse per il target a cui ci rivolgiamo, cioè gli studenti universitari.

CONTROLLO PAGINE DEL SITO	Questo tipo di cambiamento viene segnalato via mail dalla P.O. del settore coinvolto nel cambiamento.

CONTROLLO LINK ALL'INTERNO DEL SITO	Si entra in ogni singola scheda che contiene link a siti esterni e si procede alla verifica della funzionalità. Se il link è non funzionante, si cerca nel sito di riferimento la nuova pagina che ha sostituito quella vecchia e si crea il nuovo link funzionante.

AGGIORNAMENTO E CONTROLLO DELLE PAGINE ER.GO RISPONDE	Ricevute le modifiche da apportare alle informazioni contenute in ER.GO RISPONDE si entra all'interno del back-office e si procede con la correzione delle schede.

AGGIORNAMENTO PAGINA PRIMA DI SCRIVERCI	Individuazione dei quesiti più richiesti e lettura puntuale delle mail delle P.O. delle graduatorie con avvisi di pubblicazioni e/o avvisi per gli studenti.

REALIZZAZIONE DI LOCANDINE PROMOZIONALI	Ricevuta la richiesta di realizzazione di materiale promozionale, c'è una prima parte progettuale che si realizza disegnando a mano su carta. Definiti titolo, elementi grafici e colori si trasferiscono le idee in un programma di grafica.

REALIZZAZIONE E SUCCESSIVAMENTE AGGIORNAMENTO DEL QUAD-ERGO	Con l'arrivo delle matricole negli studentati si organizza la festa di benvenuto e si realizzano dei gadget. Fra questi si è pensato anche ad un quaderno/agenda dove gli studenti trovano le scadenze principali per poter accedere e mantenere i nostri benefici, ed appuntare cose di loro interesse. 1. Studio delle immagini 2. redazione dei testi 3. realizzazione di ogni singola pagina.

RISPOSTE AGLI STUDENTI SU FACEBOOK	1. Le richieste degli studenti vengono raccolte in una e-mail 2. analisi delle singole richieste 3. attraverso l'utilizzo della scheda studente e/o

	dell'applicativo BEST si prendono informazioni circa la situazione dello studente. 4. consultazione se necessario del sito e/o del bando di riferimento. 5. eventuale richiesta di supporto da parte di colleghi. 6. redazione di ogni singola risposta. 7. raccolta di tutte le risposte e invio via mail alla persona che le pubblicherà su facebook

REALIZZAZIONE DI POST GRAFICI PER FACEBOOK	Individuazione delle notizie più interessanti per gli studenti. Ricerca dell'immagine grafica più congruente. Trasformazione dell'informazione in una specie di slogan, semplice e di facile lettura e comprensione.

REALIZZAZIONE DI VIDEO TUTORIAL PER I DIPENDENTI INTERNI	Analisi delle necessità dei dipendenti. Individuazione di procedure complesse o di criticità nell'utilizzo di determinate procedure e programmi. Stesura del testo esplicativo che accompagnerà le immagini. Scrittura di una sorta di sceneggiatura che serve da canovaccio per l'individuazione e la scelta delle immagini che accompagneranno il testo informativo.

REALIZZAZIONE DI VIDEO TUTORIAL PER GLI STUDENTI, ANCHE IN LINGUA	1. Analisi delle necessità degli studenti. 2. Stesura del testo esplicativo che accompagnerà le immagini. 3. Coinvolgimento del gruppo linguisti per la traduzione del testo in lingua. 4. Coinvolgimento dei colleghi degli alloggi per il reperimento di studenti che registrino il testo in lingua. 5. Scrittura di una sorta di sceneggiatura che serve da canovaccio per l'individuazione e la scelta delle immagini che accompagneranno il testo informativo.

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E RICREATIVE CHE SI REALIZZANO NELLE RESIDENZE ER.GO	Invio e-mail alle P.O. degli alloggi di Bologna e Romagna e di Modena con la richiesta degli utilizzi delle sale degli studentati oggetto del monitoraggio.

FORMAZIONE PORTIERI: COME REGOLARSI IN CASO DI STUDENTI CHE NON PARLANO ITALIANO	Preparazione di dispense in Inglese per il personale delle Portinerie. Sono stati realizzati degli incontri con gruppi di portieri, suddivisi poi in piccoli gruppi che hanno simulato diverse situazioni progettate dal gruppo in collaborazione con loro.

PREDISPOSIZIONE MATERIALE CARTACEO PER PORTINERIE: MODULI DI INGRESSO, USCITA, ACCETTAZIONE, AVVISI, RUBRICA, ECC..	Il lavoro è stato suddiviso tra i membri del gruppo a seconda della sede di appartenenza per poter relazionarsi anche direttamente con i colleghi degli alloggi di ciascuna sede. La modulistica tradotta è stata revisionata e confrontata per cercare di uniformarla il più possibile ad un'unica tipologia uguale per tutte le sedi. Ciascun membro del gruppo cerca di provvedere alla traduzione degli avvisi da mettere in bacheca nelle diverse residenze della propria sede.

REVISIONE, AGGIORNAMENTO O PREDISPOSIZIONE DEL MATERIALE INFORMATIVO ONLINE E CARTACEO IN LINGUA INGLESE E FRANCESE: GUIDA AL BANDO, REGOLAMENTO DELLE RESIDENZE, CARTOLINE, BANDO PRESTITI, VIDEO (LA SICUREZZA NELLE RESIDENZE ,IL REGOLAMENTO DELLE RESIDENZE, DOCUMENTAZIONE STRANIERI) ECC..	Il lavoro viene suddiviso tra i membri del gruppo a seconda della disponibilità di tempo e delle lingue di competenza. Una volta terminata la traduzione, questa viene sempre revisionata da un altro membro del gruppo per garantirne la correttezza e la coerenza linguistica con gli altri testi. Una volta spedito il testo finito, il traduttore rimane a disposizione del Servizio Comunicazione per eventuali chiarimenti/aiuto durante la pubblicazione.

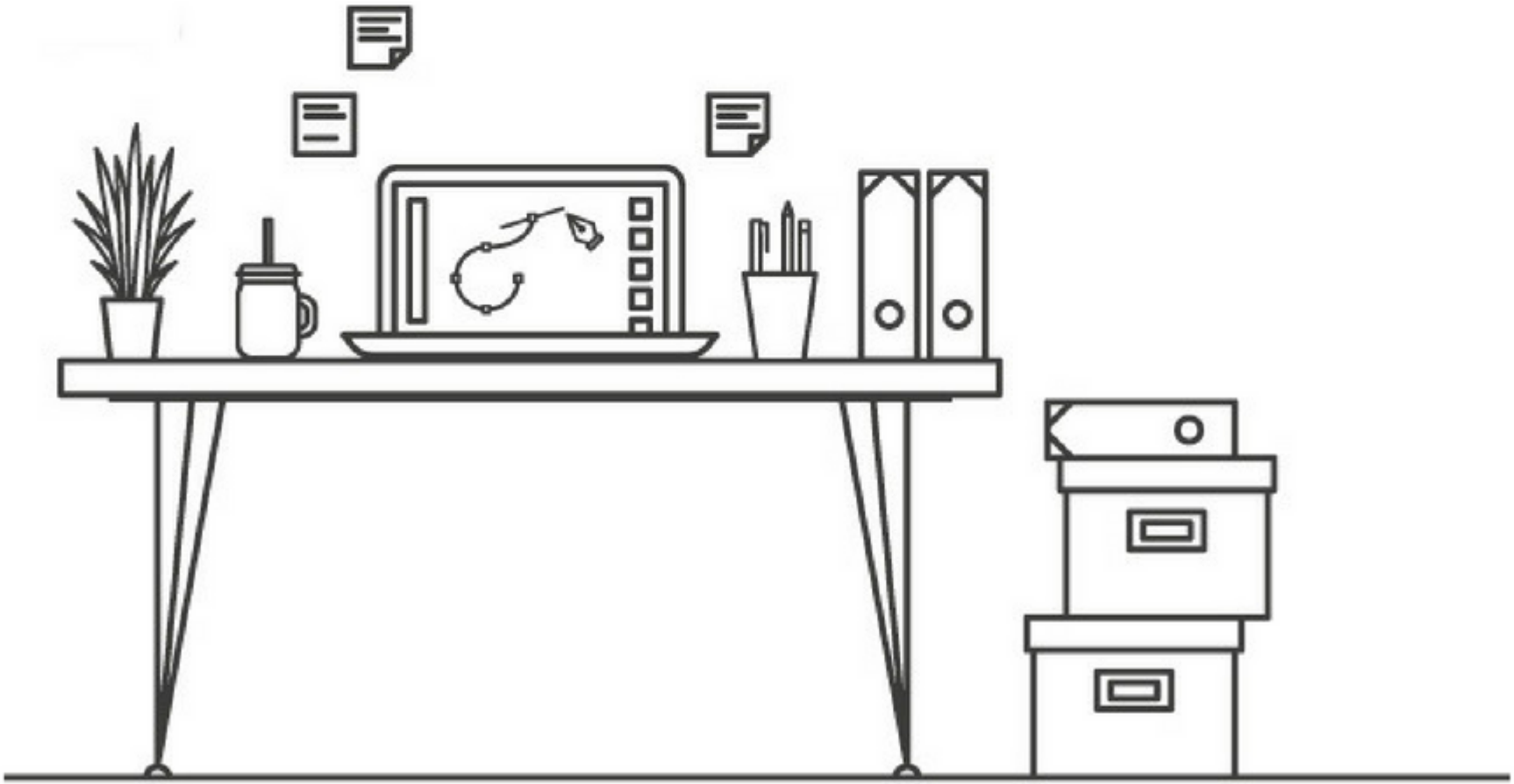
AGGIORNAMENTO SITO INTERNET AZIENDALE IN LINGUA	Il lavoro viene suddiviso tra i membri del gruppo a seconda della disponibilità di tempo e delle lingue di

	competenza.

TRADUZIONI IN INGLESE DI LETTERE, RISPOSTE SCRIVICI, CERTIFICATI SU RICHIESTA DEI COLLEGHI DI TUTTI I SERVIZI	Per le risposte su SCRIVICI: il lavoro viene eseguito direttamente da chi controlla le mail su scrivici (servizi: graduatorie, comunicazione e controlli); per la traduzione di lettere/certificati in genere i membri del gruppo si occupano di quelle delle propria sede o di altra sede per velocizzare i tempi di realizzazione.

PREDISPOSIZIONE DI UN DIZIONARIO ITALIANO-INGLESE AD USO INTERNO	Uno o più membri controllano su diversi dizionari e/o siti madrelingua quale possa essere il lemma preferibile, e ne discutono con gli altri

3.Controlli



CONTROLLO DELLE DOCUMENTAZIONI DI DOMICILIO PER L'ATTRIBUZIONE DELLA BORSA PENDOLARE E FUORI SEDE	1. Controllo documentazione di domicilio. 2. Redazione atti di recepimento degli esiti 3. Contraddittorio con gli studenti Fuori Sede, anche in lingua straniera (SCRIVICI, telefono, appuntamenti). 4. Comunicazioni esiti agli studenti. 5. Caricamento esiti su ERGOCERT.

VERBALI E SEGNALAZIONI GUARDIA DI FINANZA	1. Istruttoria sui verbali o segnalazioni inviate dalle Guardie di Finanza. 2. Determine di presa d'atto dei verbali o segnalazioni. 3. Esame di eventuali controdeduzioni dello studente. 4. Determine di chiusura del procedimento con revoca o rideterminazione della borsa di studio ed eventuale applicazione della sanzione se richiesta dalla GDF.

CONTROLLO DOCUMENTAZIONE REDDITI/PATRIMONI STUDENTI STRANIERI	1. Controllo della documentazione inviata dagli studenti. 2. Comunicazioni con gli stessi anche in lingua straniera (SCRIVICI, telefono, appuntamenti). 3. Gestione relazione con autorità diplomatiche estere.

	4. Gestione ricorsi 5. Caricamento esiti su ECOS (solo per Bologna) 6. Comunicazione esiti agli uffici Graduatorie.

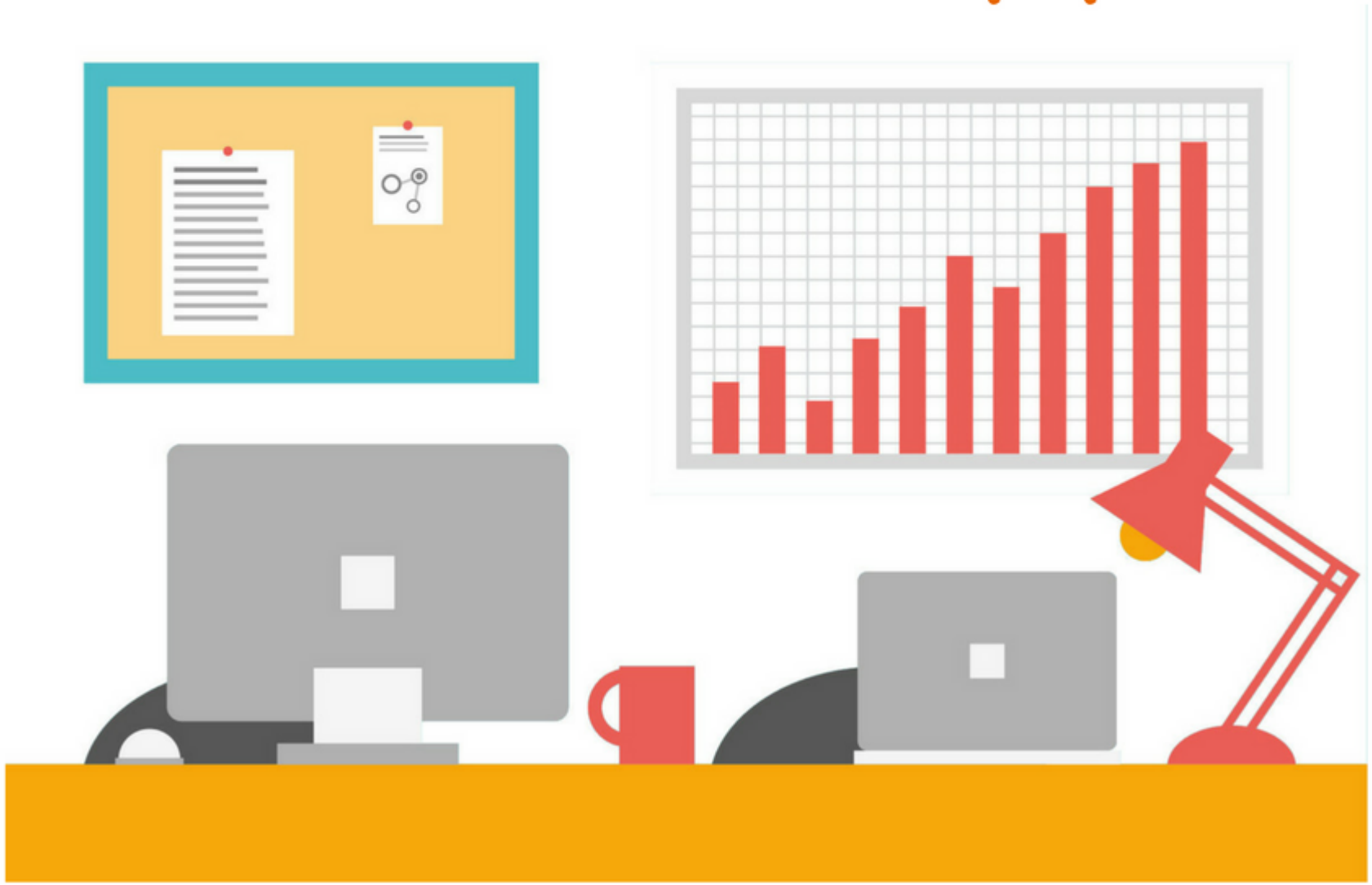
CAMPIONATURA STUDENTI DA SOTTOPORRE A CONTROLLO APPROFONDITO DEL REQUISITO REDDITUALE	1. Scelta ragionata dei criteri di selezione degli studenti da sottoporre al controllo sulla base delle esperienze/conoscenze sedimentate negli anni. 2. Redazione atto amministrativo di individuazione del campione.

CONTROLLO APPROFONDITO (SOSTANZIALE) SULLE ATTESTAZIONI ISEE	1. Confronto tra i dati autocertificati nelle DSU e delle ISEE dagli studenti sottoposti al controllo e beneficiari di borsa, con le Banche dati di Punto Fisco, Agenzia del Territorio, Inps. 2. Comunicazioni con gli studenti e richiesta di documentazione utile ai fini del controllo. 3. Determine di avvio di revoca e rideterminazione di borsa. 4. Esame delle eventuali controdeduzioni. 5. Determine di chiusura del procedimento

	6. Caricamento esiti su ERGOCERT.

CONTROLLO FORMALE SULLE ATTESTAZIONI ISEE IDONEI BORSA DI STUDIO	1. Interfaccia massiva di tutti i dati reddituali autocertificati in domanda dagli studenti con quelli presenti nell'archivio nazionale dell'INPS attraverso l'elaborazione di file di scambio XML. 2. Invio all'INPS del file. 3. Analisi di tutte le discordanze ed anomalie riscontrate. 4. Avvio del procedimento di revoca/rideterminazione della borsa di studio assegnata. 5. Contraddittorio con gli studenti controllati. 6.Conclusione del procedimento con ulteriore comunicazione allo studente.

4.Gare e appalti



ACQUISIZIONE BENI/SERVIZI SOPRA I 40.000 EURO E FINO ALLA SOGLIA COMUNITARIA (209.000 EURO)	Individuazione del fabbisogno concreto in termini di beni e/o servizi da acquistare (descrizione delle prestazioni da richiedere); verifica presenza di convenzioni su MEPA (CONSIP) o INTERCENTER; in assenza di convenzioni, si indice una procedura negoziata, previa indagine di mercato. L'indagine viene svolta attraverso la pubblicazione di un AVVISO sul sito istituzionale. L'attività comprende la stesura del Capitolato Speciale, in collaborazione con l'Ufficio competente, della lettera d'invito-disciplinare di gara e la predisposizione della Modulistica. Viene richiesto il CIG ed eventualmente il CUP e viene curato l'inserimento della procedura su SITAR. Dopo lo svolgimento della gara (sedute pubbliche e riservate), si provvede all'aggiudicazione e alla stipula del contratto d'appalto. Vengono curati gli adempimenti di legge successivi all'aggiudicazione (controlli sui requisiti dichiarati/verifica regolarità contributiva). Viene fornito supporto operativo e consulenziale nella fase esecutiva del contratto.

ACQUISIZIONE BENI/SERVIZI SOPRA SOGLIA COMUNITARIA (EURO 209.000)	Individuazione del fabbisogno concreto in termini di beni e/o servizi da acquistare (descrizione delle prestazioni da richiedere); stesura dei documenti di gara (Capitolato Speciale, in collaborazione con l'Ufficio competente;

	Disciplinare di gara; bando di gara da pubblicare su G.U.U.E e su G.U.R.I.; predisposizione Modulistica; pubblicazione bandi, anche per estratto sui giornali, richiesta CIG e CUP, inserimento della procedura su SITAR); svolgimento della gara (sedute pubbliche e riservate) con compiti di Autorità di gara e di segreteria per le Commissioni giudicatrici; stesura dei provvedimenti amministrativi che aprono (indizione) e chiudono (aggiudicazione) la procedura di gara; attività di controllo (es. richiesta DURC, verifica requisiti dichiarati anche attraverso il sistema AVCPASS) e adempimenti propedeutici alla stipula del contratto d'appalto; stesura del contratto d'appalto; supporto operativo e consulenziale nella fase esecutiva del contratto.

ADESIONE A CONVENZIONI CONSIP/INTERCENTER PER BENI/SERVIZI	Individuazione del fabbisogno concreto in termini di beni e/o servizi da acquistare (es. gas/energia elettrica/buoni pasto/telefonia fissa e mobile/cancelleria/carta e altro materiale di consumo). Richiesta CIG "derivato". Compilazione modulistica per l'adesione (Ordinativo di fornitura) direttamente sulle piattaforme elettroniche; stesura dei relativi provvedimenti amministrativi interni, inserimento dell'acquisto su SITAR; supporto operativo e consulenziale nella fase esecutiva del contratto.

CONTRATTI/CONVENZIONI	Stesura dei testi contrattuali/convenzionali o anche solo di format, previo svolgimento di attività istruttorie che possono contemplare incontri e interlocuzione con la controparte, lo studio e l'approfondimento tecnico-giuridico dei temi oggetto dell'accordo, nonché la stesura dei relativi provvedimenti amministrativi. La stipula avviene solitamente in formato elettronico con apposizione di firma digitale. L'imposta di bollo - se dovuta - viene assolta in modo virtuale, tramite pagamento con F23. Adempimenti successivi alla stipula. La repertoriazione avviene presso l'Ufficio Affari Generali e Legali.

GESTIONE PACCHETTO ASSICURATIVO AZIENDALE	Nell'anno antecedente la scadenza del pacchetto assicurativo, si esegue un'attenta analisi dei rischi da assicurare, per poi procedere alla stesura dei capitolati speciali e all'effettuazione della gara per l'individuazione delle compagnie assicurative con cui stipulare le polizze. Una volta stipulate le polizze, si provvede al pagamento dei premi annui (dicembre/gennaio) e, successivamente (comunque entro marzo), alle regolazioni previste con riferimento ai premi versati per l'anno precedente. Viene costantemente monitorata la copertura assicurativa, anche alla luce di eventuali esigenze sopravvenute. Viene prestata consulenza agli uffici su temi assicurativi,

	avvalendosi del supporto specialistico del broker.

GESTIONE SINISTRI ASSICURATIVI	In caso di sinistro, è necessario: attivare le specifiche procedure (denuncia/apertura sinistro); raccogliere la documentazione necessaria (foto/testimonianze/relazioni); quantificare il danno (preventivo/consuntivo); trasferire le corrette informazioni alla compagnia (tramite il broker o direttamente); coordinare con l'assistenza del broker: a. perizie (partecipando eventualmente ai sopralluoghi) b. eventuali interventi legali c. modalità e tempi del risarcimento. Il ruolo del broker è di fondamentale importanza, in quanto affianca l'Azienda nella denuncia del sinistro, analizzando la copertura interessata e collaborando all'attività istruttoria svolta dal competente ufficio aziendale, secondo le tempistiche previste. L'Azienda può nominare eventualmente anche un "Perito di Parte". L'ufficio, affiancato dal broker e dai suoi consulenti, segue l'attività liquidativa della compagnia e del perito di compagnia. Di concerto col broker, svolge anche l'attività negoziale nei confronti della compagnia per la chiusura dei sinistri.

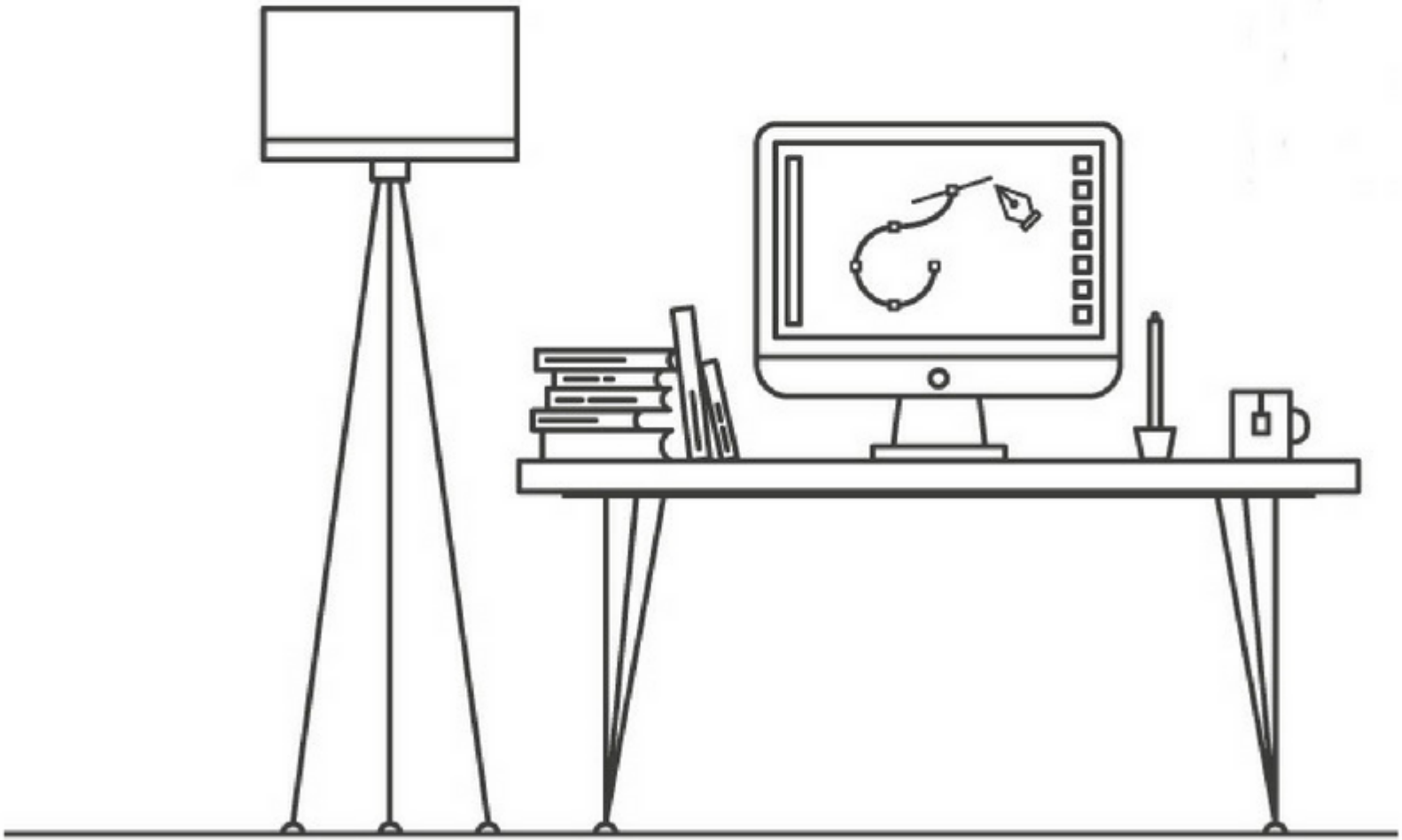
SUBAPPALTI NELL'AMBITO DEL GLOBAL SERVICE	Ogni subappalto viene autorizzato dall'Azienda, previa effettuazione delle verifiche sulla documentazione prodotta a corredo della richiesta di autorizzazione (es. contratto di subappalto), nonché sul possesso dei requisiti dichiarati dal subappaltatore. Viene, quindi, verificato che il subappalto rientri - per il suo importo - nei limiti consentiti (30% dell'importo complessivo del contratto di Global Service). Vengono avviati i controlli ANTIMAFIA. Ogni anno, infine, viene effettuato lo svincolo della ritenuta di garanzia operata sulle fatture trasmesse dall'A.T.I. affidataria del Global Service, una volta verificato l'avvenuto pagamento dei subappaltatori e la regolarità contributiva dell'A.T.I. appaltatrice.

TRASMISSIONE ALL'ANAC ELENCO AFFIDAMENTI	Raccolta dei dati richiesti (es. dati relativi all'operatore economico affidatario, importo di aggiudicazione, importo somme liquidate nell'anno di riferimento, altri soggetti che hanno partecipato alla procedura). Formazione elenco, nel rispetto delle indicazioni operative di ANAC (es. relativamente al formato elettronico da utilizzare). Trasmissione elenco ad ANAC e sua pubblicazione su Amministrazione Trasparente.

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE (COME DESCRITTO NELLA DESCRIZIONE DI DETTAGLIO DEI PROCESSI, LE ATTIVITÀ SONO SVOLTE UTILIZZANDO LE SINERGIE E LE COMPETENZE DEI REFERENTI ANTICORRUZIONE. PER QUESTO MOTIVO LA PRESENTE SCHEDA VIENE RIPROPOSTA ANCHE TRA LE SCHEDE DELL'UFFICIO AFFARI GENERALI E LEGALI).	Il processo comprende tutte le attività (es. istruttorie, provvedimentali...) che il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (R.P.C.) - nell'ambito della gestione del rischio "corruzione" (RISK MANAGEMENT) - pone direttamente a carico di ER.GO e, in specifico, dei "referenti anticorruzione" aziendali e del loro staff. Rientrano tra queste anche i momenti formativi organizzati a beneficio dei collaboratori aziendali e/o dei lavoratori che operano per conto di ER.GO (es. portieri).

ADEMPIMENTI IN MATERIA DI TRASPARENZA. **(TALI ATTIVITÀ SONO SVOLTE UTILIZZANDO LE SINERGIE E LE COMPETENZE DEI FUNZIONARI RESPONSABILI DELL'UFFICIO AFFARI GENERALI E LEGALI E DELL'UFFICIO GARE E APPALTI, IN QUALITÀ DI MEMBRI DEL COMITATO GUIDA PER LA TRASPARENZA, E DEI LORO COLLABORATORI. PER QUESTO MOTIVO LA PRESENTE SCHEDA VIENE RIPROPOSTA ANCHE TRA LE SCHEDE DELL'UFFICIO AFFARI GENERALI E LEGALI.**	Il processo comprende tutte le attività/adempimenti da porre in essere dall'Azienda in vista della realizzazione degli obiettivi fissati dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.), nel rispetto della normativa di riferimento. Rientrano tra queste anche i momenti formativi organizzati a beneficio dei collaboratori aziendali e/o dei lavoratori che operano presso ER.GO.

5. Graduatorie



GRADUATORIE BOLOGNA	
GRUPPO GRADUATORIE	Attività dell'ufficio: **1.** Predisposizione modulo on line per la richiesta dei benefici **2.** Predisposizione del software di gestione delle graduatorie **3.** Gestione delle pratiche per l'elaborazione delle graduatorie, in particolare Inquadramento situazione studente tramite consultazione di BEST e/o di "DOMANDE" a seconda del periodo. Contatti con ufficio Alloggi e/o REU e/o Controlli (stranieri e domicilio) quando richiesto. Verifiche con PO e i referenti "carriere" e "caf/situazioni particolari" di situazioni complesse. Risposta a quesiti posti dagli studenti in italiano inglese francese Smistamenti ad altre sedi/gruppi delle richieste di loro competenza.

PREDISPOSIZIONE DEL MODULO BENEFICI E ALTRI MODULI ON LINE: AUTOCERTIFICAZIONE DI DOMICILIO E MODULI CONTRIBUTI DI MOBILITÀ INTERNAZIONALE DELL'ATENEO DI BOLOGNA	Analisi della normativa e individuazione degli aggiornamenti normativi da inviare ai tecnici che gestiscono i software. Test di verifica della corretta applicazione degli aggiornamenti per i moduli delle 4 sedi territoriali di ER.GO (ognuno dei quali presenta proprie specificità).

ACQUISIZIONE DELLE DOMANDE DI BENEFICI	Supporto agli INPUT per la risoluzione di problemi relativi alla compilazione del modulo di benefici (servizio trasversale per gli studenti di tutti gli Atenei della Regione). Gestione attenta di studenti che si trovano in particolari situazioni personali e familiari. Contatti anche con comunità religiose e di volontariato. Contatti con INPS, Atenei e collaboratori esterni per la risoluzione "nel più breve tempo possibile" di problemi relativi : • alla cooperazione applicativa, • alle carriere universitarie e ai web service, • al software di domande in genere.

GRADUATORIE	Analisi della normativa e individuazione degli aggiornamenti normativi da inviare ai consulenti per l'aggiornamento del software di elaborazione delle graduatorie. Trasferimento delle domande nel software delle graduatorie. Controllo dei dati presenti nelle domande di benefici. Valutazione delle carriere degli studenti tramite l'accesso alla segreteria Rettifiche di errori materiali e rettifiche a seguito di segnalazioni degli studenti o di incongruenze rilevate con estrazioni mirate che consentono di incrociare diversi dati. Analisi dei ricorsi avverso le graduatorie provvisorie. Riscontro alle richieste di aiuto dal servizio scrivici. Acquisizione dell'esito sui controlli della condizione economica (per studenti italiani e stranieri), del domicilio e dei dati di merito effettuati dagli Atenei. Invio di comunicazioni personalizzate agli studenti. Risposte ad Uffici legali e al Garante d'Ateneo e della

	Regione Emilia Romagna. Queste attività si riferiscono sia alle graduatorie dei benefici di competenza di ER.GO che di quelle dell'Ateneo.
ELABORAZIONE DATI E PREDISPOSIZIONE DEGLI ATTI PER ASSEGNAZIONE DELLE BORSA DI STUDIO	Elaborazione dei dati sulla base di criteri specifici e/o "on demand" da inserire anche nei provvedimenti. Definizione della spesa in base agli idonei alla borsa di studio-individuazione degli assegnatari e invio dei nominativi alla REU per il pagamento della prima rata. Predisposizione degli atti.
SALDI BORSA DI STUDIO	Acquisizione periodica dei crediti maturati tramite web service con-individuazione degli aventi diritto al saldo e trasmissione del file alla REU. Predisposizione dell'atto.
ESTRAZIONI PER ALTRI UFFICI	Estrazioni sulla base di richieste specifiche di altri uffici (esempio campione controllo condizione economica, servizio orientamento ecc).

RIMBORSO TASSA REGIONALE	Acquisizione delle domande di rimborso presentate dagli studenti, tramite una piattaforma online. Valutazione delle domande degli studenti. Aggiornamento della pratica on line dello studente. Predisposizione dell'atto per il rimborso.

SCUOLE	Individuazione delle specifiche per la predisposizione del modulo online per la richiesta del rimborso dei costo dei libri. Supporto agli studenti durante la fase di presentazione della domanda. Supporto ai Comuni e alle Scuole per la parte di propria competenza. Controllo della condizione economica degli studenti richiedenti la borsa di studio.

SEGRETERIA	Protocollazioni di ogni cartaceo assegnato alla sede di Bologna, salvo alloggi: domicili, documentazione stranieri, richieste dati altri enti, lettere di soggetti vari. Gestione posta in partenza. Gestione studenti part-time

GRADUATORIE FERRARA

GRUPPO GRADUATORIE	1. Inquadramento situazione studente tramite consultazione di BEST e/o di "DOMANDE" a seconda del periodo; 2. Contatti con ufficio Alloggi e/o REU e/o Controlli (stranieri e domicilio) quando richiesto. 3. Verifiche con PO e i referenti "carriere" e "caf/situazioni particolari" di situazioni complesse. 4. Risposta a quesiti posti dagli studenti in italiano inglese francese. 5. Smistamenti ad altre sedi/gruppi delle richieste di loro competenza.

BANDI DI CONCORSO	1. Individuazione degli aggiornamenti normativi. 2. Predisposizione aggiornamento bandi per le parti di competenza.

GRADUATORIE	1. Controllo dei dati presenti nelle domande di benefici. 2. Valutazione delle carriere degli studenti e contatti con l'Ateneo per i casi più complessi. 3. Consultazione della banca dati dell'Ateneo (Segreteria studenti) 4. La verifica della correttezza del dato avviene attraverso specifiche estrazioni che consentono di incrociare specifici valori. 5. Rettifiche di errori materiali e rettifiche a seguito di segnalazioni degli studenti. 6. Analisi dei ricorsi avverso le graduatorie provvisorie. 7. Riscontro alle richieste di aiuto dal servizio scrivici. 8. Acquisizione dell'esito sui controlli della condizione economica (per studenti italiani e stranieri), del domicilio e dei dati di merito effettuati dagli Atenei 9. Invio di comunicazioni personalizzate agli studenti.

SEGRETERIA	Protocollazioni di ogni documentazione assegnata alla sede. Gestione posta in partenza.

CONTRIBUTI MOBILITÀ	1. Richiesta dati alle Università e Enti di provenienza per l'elaborazione della graduatoria. 2. Inserimento dei dati nella posizione di ciascun studente in BEST, verifica della congruità degli stessi. 3. Approvazione graduatoria provvisoria e assegnazione dei contributi 4. Comunicazione agli studenti e pagamento e trasmissione alla REU dei dati per il pagamento della prima rata. 5. Richiesta dati a consuntivo alle università ed altri enti. 6. Elaborazione graduatoria definitiva. 7. Trasmissione alla REU dei dati per il pagamento del saldo del contributo.

ASSEGNI FORMATIVI PER MASTER E CORSI DI ALTA FORMAZIONE ALL'ESTERO	1. Predisposizione della graduatoria e approvazione. 2. Assegnazione dei voucher. 3. Trasmissione dati alla REU per il pagamento della prima rata.

	4. Comunicazioni agli studenti sull'esito della graduatoria 5. Recepimento della documentazione per il pagamento del saldo. 6. Elaborazione atti di pagamento saldo e trasmissione dati alla REU.

GRADUATORIE MODENA E REGGIO EMILIA

BANDI ANNUALI DI CONCORSO	1. Studio della normativa e analisi dati a supporto dei processi decisionali della direzione. 2. Predisposizione provvedimento di approvazione dei bandi. 3. Coordinamento elaborazione bandi. 4. Stesura bozze, allineamento bozze curate dagli altri uffici ER.GO coinvolti e dagli Atenei e rapporti con fornitore esterno per la redazione dei testi definitivi.

PRODUZIONE GRADUATORIE PROVVISORIE BORSA DI STUDIO, SERVIZIO ABITATIVO E BENEFICI UNIMORE (ESONERO TASSE BORSA,	1. Gestione della pratica studente in BEST. 2. Aggiornamenti di routine delle tabelle di BEST

DISABILI E TOP STUDENT - RIDUZIONE TASSE - COLLABORAZIONI 150 ORE - COLLABORAZIONI TUTORATO DISABILI	3. Acquisizione esito controllo documentazione studenti stranieri e studenti con condizione economica dubbia. 4. Calcolo delle graduatorie e attività di controllo connesse, anche con conferimento di idoneità condizionata dove necessario. 5. Predisposizione provvedimenti di approvazione (solo benefici ER.GO) 6. Statistiche per la direzione 7. Comunicazione esiti ai non idonei a mezzo DOSSIER STUDENTE

PRODUZIONE GRADUATORIE PRE-DEFINITIVE BORSA DI STUDIO, SERVIZIO ABITATIVO E BENEFICI UNIMORE (ESONERO TASSE BORSA, DISABILI E TOP STUDENT - RIDUZIONE TASSE - COLLABORAZIONI 150 ORE - COLLABORAZIONI TUTORATO DISABILI	1. Gestione della pratica studente in BEST. 2. Istruttoria ed esame dei ricorsi. 3. Acquisizione esito nell'ambiente di produzione delle graduatorie 4. Acquisizione dei dati di autocertificazione di domicilio nell'ambiente di produzione delle graduatorie 5. Calcolo delle graduatorie e attività di controllo connesse, anche con conferimento di idoneità condizionata dove necessario

	6. Predisposizione provvedimenti di approvazione (solo benefici ER.GO) 7. Statistiche per la direzione 8. Comunicazione esiti ai non idonei a mezzo DOSSIER STUDENTE

PRODUZIONE GRADUATORIE DI GESTIONE BORSA DI STUDIO	1. Acquisizione delle variazioni in BEST 2. Calcolo delle graduatorie e attività di controllo connesse

PRODUZIONE GRADUATORIE DEFINITIVE BORSA DI STUDIO E BENEFICI UNIMORE (ESONERO TASSE BORSA, DISABILI E TOP STUDENT - RIDUZIONE TASSE - COLLABORAZIONI 150 ORE - COLLABORAZIONI TUTORATO DISABILI	1. Gestione della pratica studente in BEST. 2. Acquisizione merito accertato nell'ambiente di produzione delle graduatorie (massiva da UNIMORE, manuale da AFAM) e attività di controllo connesse. 3. Acquisizione in BEST esiti controllo contratti e altra documentazione domicilio e verifiche di congruità connesse. 4. Predisposizione provvedimenti di approvazione (solo benefici ER.GO) 5. Statistiche per la direzione

	6. Comunicazione esiti ai non idonei a mezzo DOSSIER STUDENTE.

INDIVIDUAZIONE AVENTI DIRITTO AL PAGAMENTO DELLA PRIMA RATA DELLA BORSA DI STUDIO	1. Aquisizione dati di iscrizione e stato carriera dal sistema informativo di Ateneo e da Istituti AFAM e attività di controllo connesse. 2. Rimozione/attribuzione idoneità condizionate. 3. Comunicazione a mezzo DOSSIER STUDENTE della sospensione di pagamento della prima rata a studenti non ancora iscritti e/o con idoneità condizionata

INDIVIDUAZIONE AVENTI DIRITTO AL PAGAMENTO DELLA SECONDA RATA DELLA BORSA DI STUDIO	1. Rimozione/attribuzione idoneità condizionate. 2. Acquisizione dei dati di merito dal sistema informativo di Ateneo e dagli istituti AFAM e attività di controllo connesse. 3. Predisposizione provvedimenti di autorizzazione al saldo della borsa di studio. 4. Predisposizione riepiloghi saldo per REU.

INDIVIDUAZIONE DEGLI STUDENTI CHE	1. Per le posizioni non in saldo nuova acquisizione dei

INCORRONO IN REVOCA DELLA BORSA DI STUDIO PER MANCATO CONSEGUIMENTO DEL MERITO DI CONFERMA	dati di merito dal sistema informativo di Ateneo e da Istituti AFAM e attività di controllo connesse. 2. Sospensione della revoca per studenti che prevedono di laurearsi in corso e chiusura delle posizioni con idoneità condizionata. 3. Predisposizione provvedimento di revoca ed eventuali provvedimenti di annullo della revoca.

RIMBORSO TASSA REGIONALE PER ANNULLO ISCRIZIONE	1. Invio periodico a UNIMORE elenco richiedenti per verifica idoneità al rimborso; 2. Caricamento manuale in: Tassa regionale ADIM esiti controllo UNIMORE; 3. Invio Richiesta Trasferimento delle domande non di competenza ER.GO Modena ad altre sedi regionali di competenza; 4. Contatti con Segreterie universitarie di BO-PR-FE per verifica idoneità rimborso doppio pagamento; 5. Scarico dati in BEST; 6. Predisposizione atto per pagamento; 7. Predisposizione elenco pagamenti per REU;

	8. Invio comunicazione agli studenti di non idoneità; 9. Caricamento in BEST dati provvedimento. 10. Riesame di eventuali posizioni a seguito di ricorso per non idoneità.

GESTIONE STUDENTI 150 ORE ASSEGNATI ALL'UFFICIO	1. Visualizzazione graduatoria 2. Primo contatto studenti 3. Organizzazione calendario disponibilità 4. Comunicazione piano presenze all'università 5. Preparazione documenti di inizio attività da inviare all'ufficio 150 ore dell'università di Modena e Reggio Emilia 6. Svolgimento collaborazione 7. Spiegazione regolamento privacy e regolamento sicurezza 8. Spiegazione attività da svolgere 9. Monitoraggio attività con registrazione delle ore svolte 10. Supervisione e collaborazione con lo studente 11. Conclusione attività con relazione finale

	12. Comunicazione di fine collaborazione all'università.

GESTIONE CONTRIBUTO MOBILITÀ INTERNAZIONALE SEDE MORE	1. Contatti con l'Università e gli Istituti Musicali (circa 2 mesi prima della pubblicazione della graduatoria) per individuare gli studenti idonei alla borsa di studio che effettueranno programmi di studio all'estero; 2. Incrocio dati per individuare gli idonei alla borsa di studio che partecipano a programmi di studio all'estero; 3. Caricamento manuale in Best dei dati necessari a determinare l'ammontare del contributo (stimato) ai fini dell'elaborazione della graduatoria (da parte della P.O. di riferimento); 4. Dopo la pubblicazione della graduatoria (unica per i 4 atenei) gestione delle mail degli studenti richiedenti informazioni; 5. Contatti con l'Università per monitorare eventuali rinunce e per accertare gli effettivi periodi di permanenza all'estero per coloro che non avevano ancora definito destinazione e periodo; 6. A consuntivo, ai fini del saldo del contributo, verifica con l'università dell'ammontare della borsa europea percepita dai partecipanti a programmi di studio

	all'estero, della durata del programma e degli esami convalidati.

SERVIZIO ER.GO IN CAMPUS	Ricezione degli studenti in una fascia oraria settimanale predefinita (giovedì dalle 16 alle 18), ad accesso libero o su appuntamento, per fornire informazioni sui servizi dell'Azienda e dell'Università e per facilitare la conoscenza delle diverse opportunità per i giovani presenti a Modena.

GRADUATORIE PARMA

ACQUISIZIONE DELLE DOMANDE BENEFICI ER.GO E BENEFICI UNIPR (RIDUZIONE TASSE - COLLABORAZIONI 150 ORE – STUDENTI LAVORATORI)	Supporto alla compilazione del modulo di domanda e ai quesiti posti dagli studente.

PRODUZIONE GRADUATORIE PROVVISORIE, PREDEFINITIVE DI AGGIORNAMENTO E DEFINITIVE BENEFICI ER.GO E BENEFICI UNIPR (RIDUZIONE TASSE - COLLABORAZIONI 150 ORE –	1. Acquisizione delle domande benefici presentate dagli studenti 2. Controllo dei dati presenti nelle domande di benefici,

STUDENTI LAVORATORI)	valutazione delle carriere degli studenti e contatti con l'Università per i casi più complessi e consultazione della banca dati INPS 3. Acquisizione esito controllo economici (studenti stranieri, orfani, indipendenti) 4. Gestione della pratica studente in BEST. 5. Calcolo delle graduatorie e attività di controllo connesse, anche con conferimento di idoneità condizionata dove necessario. 6. Predisposizione provvedimenti di approvazione, provvedimento di revoca ed eventuali provvedimenti di annullo della revoca 7. Comunicazione esiti ai non idonei a mezzo DOSSIER STUDENTE

INDIVIDUAZIONE AVENTI DIRITTO AL PAGAMENTO DELLA PRIMA RATA E DEL SALDO DELLA BORSA DI STUDIO	1. Acquisizione dati di iscrizione e stato carriera dal sistema informativo di Ateneo e da Istituti AFAM e attività di controllo connesse. 2. Rimozione/attribuzione idoneità condizionate. 3. Predisposizione provvedimenti di autorizzazione al pagamento della borsa di studio.

	4. Predisposizione riepiloghi per REU.

ELABORAZIONE DATI E PREDISPOSIZIONE DEGLI ATTI PER ASSEGNAZIONE DEI BENEFICI	Raccolta dei dati per i resoconti periodici alla direzione e per enti o istituzioni che ne fanno sporadicamente richiesta.

RIMBORSO TASSA REGIONALE	1. Acquisizione delle domande di rimborso presentate dagli studenti, tramite una piattaforma online 2. Valutazione delle domande degli studenti attraverso contatti con le segreterie universitarie per verifica idoneità al rimborso; 3. Predisposizione dell'atto per il rimborso. 4. Predisposizione elenco pagamenti per REU; 5. Invio comunicazione agli studenti di non idoneità; 6. Caricamento in BEST dati provvedimento.

PRESTITI FIDUCIARI	**PREDISPOSIZIONE DEL BANDO DI CONCORSO**
	Annualmente si collabora all'aggiornamento del bando di

	concorso (unico per tutte e 4 le sedi) in relazione alle variazioni della normativa del DSU di riferimento e/o della Convenzione con l'Istituto Bancario
	PREDISPOSIZIONE DEL MODULO DI DOMANDA
	Individuazione delle rettifiche e modifiche annuali che si rendono necessarie per adattare il modulo di domanda al bando; collaborazione con il SIA sia per la parte informatica che riguarda queste modifiche sia per il testing del modulo prima della messa on line
	ACQUISIZIONE DELLE DOMANDE
	Supporto agli studenti di tutte e 4 le sedi nella compilazione del modulo di domanda; questo avviene sia direttamente attraverso le email ricevute nella sezione dedicata di Scrivici sia in forma di supporto ai colleghi dei servizi call center, chat, Sportello Internazionale sede di Bologna. La comunicazione scritta, nella maggior parte dei casi, avviene in lingua inglese così come anche le telefonate che si rendono necessarie nei casi più problematici. Fino all'a.a.2015/2016 sono state previste più scadenze -3- per la presentazione delle domande, quindi l'iter si è ripetuto da settembre a marzo

	VALUTAZIONE DELLE DOMANDE, ELABORAZIONE LISTE
	Fino all'a.a.2015/2016 le domande presentate sono state eleborate mediante trasferimento manuale in fogli Excell; si è proceduto alla valutazione del possesso dei requisiti previsti mediante:
	• consultazione del software gestionale della domanda benefici
	• controllo delle carriere universitarie attraverso i web service, gli Atenei (Segreterie Studenti) gli AFAM e l'Accademia di Bologna
	• controllo delle condizione economiche attraverso banche dati e valutazione dei redditi/patrimoni esteri con supporto degli Uffici preposti
	• controllo di idoneità alla concessione del prestito con consultazione dei report trimestrali dell'Istituto di Credito
	ELABORAZIONE DATI E PREDISPOSIZIONE DEGLI ATTI DI ASSEGNAZIONE
	Vengono elaborati i dati relativi agli studenti assegnatari da inviare, secondo modalità concordata con l'Istituto di

	Credito, alla sede di Bologna dello stesso per la gestione dei nominativi degli assegnatari. Parte di questi dati sono anche riportati nei provvedimenti
	Elaborazione delle posizioni degli studenti idonei, idonei condizionati e respinti al beneficio, comunicazione degli esiti tramite Dossier Studenti agli ultimi due, mentre agli idonei viene inviata una lettera in originale e nominativa con la comunicazione dell'esito, le modalità e tempistiche di attivazione del prestito e le caratteristiche di concessione così come definite nella Convenzione con l'Istituto di Credito.
	Inoltro delle lettere di cui sopra in tutta la regione attraverso le portinerie delle residenze o delle sedi ER.GO previa comunicazione tramite Scrivici agli studenti interessati.
	RAPPORTI CON L'ISTITUTO DI CREDITO
	• Contatti per problematiche che posso sorgere nella fase di attivazione del prestito per quanto di competenza ER.GO o relative alle singole posizioni degli studenti
	• Convenzione per la gestione dell'intervento: supporto agli altri Uffici ER.GO preposti, nei

	passaggi relativi al bando
	• Predisposizione istruttoria di competenza ER.GO e redazione atto per l'attivazione del Fondo di Garanzia
	INTERAZIONE CON ALTRI SOGGETTI
	Università, gruppi di studenti, Garante d'Ateneo

INTERVENTI STRAORDINARI	**PREDISPOSIZIONE DEL BANDO DI CONCORSO**
	Annualmente si collabora all'aggiornamento del bando di concorso (unico per tutte e 4 le sedi) in relazione alle variazioni della normativa del DSU di riferimento
	PREDISPOSIZIONE DEL MODULO DI DOMANDA
	Individuazione delle rettifiche e modifiche annuali che si rendono necessarie per adattare il modulo di domanda al bando: realizzazione diretta delle stesse
	ACQUISIZIONE DELLE DOMANDE
	Supporto agli studenti di tutte e 4 le sedi nella comprensione del bando soprattutto in merito ai requisiti richiesti e "alla natura/finalità" dell'intervento: questo

	avviene sia direttamente attraverso le email ricevute nella sezione dedicata di Scrivici sia in forma di supporto ai colleghi dei servizi call center, chat. La comunicazione scritta, in alcuni casi e si rileva un trend in aumento, avviene in lingua inglese così come anche le telefonate che si rendono necessarie nei casi più problematici ed articolati. In particolare la complessità si rileva nella valutazione generale della posizione dello studente in relazione agli altri benefici ER.GO, alla carriera universitaria alla documentazione specialistica prodotta
	VALUTAZIONE DELLE DOMANDE
	Si predispongono le istruttorie e la proposta di esito; successivamente si predispone un Verbale Unico da sottoporre al Direttore. Le istruttorie prevedono:
	• controllo della carriera dello studente attraverso consultazione del software gestionale della domanda benefici, i web service, Segreterie Studenti
	• controllo della documentazione reddito patrimoniale sia italiana che straniera, se non già acquisita e valutata per altre richieste sullo stesso anno accademico, attarverso la consultazione di banche dati o consultazione degli Uffici ER.GO

	preposti
	• lettura e informazione/ricerca per la comprensione ed approfondimento della documentazione medico/specialistica prodotta
	• colloqui telefonici o in presenza, quando si rendono necessari, per approfondire i casi più complessi
	• interazione con Ufficio REU (Rapporti Economici con l'Utenza) di ER.GO al fine di valutare eventuali posizioni debitorie degli studenti ed entità
	• interazione con gli Atenei per valutare la possibilità di interventi congiunti sullo stesso soggetto
	PREDISPOSIZIONE ESITI E PROVVEDIMENTI
	Gli esiti sono definiti sulla base delle risultanze del citato Verbale, in cui si definiscono anche gli importi dei contributi; in ragione di ciò anche la predisposizione del provvedimento prevede interazione con Ufficio REU (Rapporti Economici con l'Utenza) di ER.GO per la definizione, in base all'entità del contributo concesso, della posizione contabile dello studente. Gli esiti della valutazione e definiti con il provvedimento sono in seguito comunicati agli studenti interessati (sia

	risultati idonei al beneficio, sia respinti) con motivazione tramite Dossier Studente.
	INTERAZIONE CON ALTRI SOGGETTI
	Università, familiari degli studenti, Uffici Legali.

6.Misure di accompagnamento e orientamento al lavoro

COLLOQUI DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO AL LAVORO PER STUDENTI, LAUREANDI E NEOLAUREATI: EROGAZIONE DI UN SERVIZIO CONSULENZIALE FINALIZZATO ALLA DEFINIZIONE DI OBIETTIVI PROFESSIONALI E ALLO SVILUPPO DI COMPETENZE ORIENTATIVE UTILI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI.	Contatto telefonico o via mail con gli utenti per concordare un appuntamento presso la sede da loro richiesta e inserimento della data del colloquio nella sezione del sito intranet Verso il Lavoro. Ad oggi le sedi attive sono: Ferrara, Parma, Modena o Reggio Emilia. Su richiesta occasionalmente i colloqui vengono svolti dagli orientatori di Ferrara anche su Bologna. La durata dei colloqui individuali è generalmente di un'ora, ma in alcuni casi può protrarsi fino ad 1,5 o 2 ore (se la persona abita lontano dalla sede Er.go – se è impegnato in esami o in altre attività accademiche – se è in procinto di andare all'estero - se sta svolgendo il tirocinio curricolare o post laurea - ecc..). Il primo colloquio può essere seguito da altri appuntamenti, generalmente per un massimo di 3 – 5 colloqui a persona in un arco di tempo non definito a priori, in base alle esigenze personali. Attività svolte dall'orientatore Er.go e contenuti: condivisione delle finalità dei colloqui di informazione e orientamento; analisi della domanda esplicita dell'utente (informazioni sugli sbocchi professionali post laurea, scelta del tirocinio curricolare o post laurea, consulenza sulle scelte formative post laurea, tecniche di ricerca del lavoro, ecc..); analisi del CV attraverso cui viene effettuata la ricostruzione del percorso formativo, lavorativo e personale; proposte di

	modifica al CV in chiave di valorizzazione e spendibilità professionale; allargamento e ridefinizione degli obiettivi professionali; definizione dei piano d'azione per raggiungerli; trasmissione di tecniche di ricerca attiva del lavoro (conoscenza dei servizi pubblici e privati, dell'utilizzo di internet per la ricerca del lavoro, tecniche di redazione delle lettere di presentazione e strumenti per l'invio delle autocandidature, elementi di conoscenza per affrontare positivamente i colloqui di lavoro).

CV CHECK, ANALISI PERSONALIZZATA DEL CURRICULUM VITAE	Contatto telefonico o via mail con gli utenti per concordare un appuntamento presso la sede da loro richiesta e inserimento della data del colloquio nella sezione del sito intranet Verso il Lavoro. Ad oggi le sedi attive sono: Ferrara, Parma, Modena o Reggio Emilia. Su richiesta occasionalmente i colloqui vengono svolti dagli orientatori di Ferrara anche su Bologna. La durata dei colloqui individuali è generalmente di un'ora, ma in alcuni casi può protrarsi fino ad 1,5 o 2 ore (se la persona abita lontano dalla sede Er.go – se è impegnato in esami o in altre attività accademiche – se è in procinto di andare all'estero - se sta svolgendo il tirocinio curricolare o post laurea - ecc..). Attività svolte dall'orientatore Er.go e contenuti: analisi del CV

	attraverso cui viene effettuata la ricostruzione del percorso formativo, lavorativo e personale dell'utente; proposte di modifica al CV in chiave di valorizzazione e spendibilità professionale, in funzione dell'uso specifico del CV; eventuale allargamento alle tecniche di ricerca attiva del lavoro (conoscenza dei servizi pubblici e privati, dell'utilizzo di internet per la ricerca del lavoro, tecniche di redazione delle lettere di presentazione e strumenti per l'invio delle autocandidature, elementi di conoscenza per affrontare positivamente i colloqui di lavoro). 2)Giornate di CV Check in occasione o in preparazione dei Career Day di Ateneo: presenza di un gruppo di orientatori a disposizione del pubblico per un controllo personalizzato del CV presso le sedi dei Career Day.

PERCORSO DI ORIENTAMENTO SPECIALISTICO PER LAUREATI ALL'INTERNO DEL PROGRAMMA EUROPEO GARANZIA GIOVANI. IL PROGRAMMA È GESTITO A LIVELLO REGIONALE. ESTREMI DI APPROVAZIONE FINANZIAMENTO A ER.GO: RIF. PA 2014-3078/RER	Svolgimento di percorsi individuali di max 4 ore di colloqui a partire dal 1° marzo 2016. Precedentemente, da fine ottobre 2014 a febbraio 2016 i percorsi potevano avere una durata massima di 8 ore ognuno. Fasi del processo: 1) Contatto telefonico con il neolaureato per prendere appuntamento per il primo colloquio 2) Svolgimento dei colloqui, nei quali si procede inizialmente alla digitalizzazione del documento

	d'identità e alla firma di una autocertificazione sulla condizione di NEET (Not engaged in Education, Employment or Training) del partecipante, stampata attraverso il portale Lavoro per te della Regione Emilia-Romagna. Raccolta delle firme attraverso la modulistica ufficiale del progetto garanzia Giovani (Diario di Bordo). Condivisione delle finalità del percorso, stabilite da progetto: definizione della progettualità professionale del giovane laureato, individuazione di punti di forza ed eventuali criticità, con impostazione del piano d'azione per raggiungere gli obiettivi individuati. Attività svolte dall'orientatore Er.go: analisi della domanda, restituzione e condivisione di motivazioni e bisogni individuali in materia di inserimento lavorativo; ricostruzione della storia formativa, lavorativa e personale, per individuare conoscenze, competenze e abilità in suo possesso; analisi del CV e proposte di modifica in chiave di valorizzazione e spendibilità professionale; confronto tra le competenze possedute e gli obiettivi professionali auspicati; individuazione delle eventuali criticità incontrate nella ricerca del lavoro, ridefinizione degli obiettivi professionali e del/dei piano/i d'azione per raggiungerli; trasmissione di tecniche di ricerca attiva del lavoro (conoscenza dei servizi pubblici e privati, dell'utilizzo di internet per la ricerca del lavoro,

	tecniche di redazione delle lettere di presentazione e strumenti per l'invio delle autocandidature, elementi di conoscenza per affrontare positivamente i colloqui di lavoro). 3) Redazione della Scheda di Esito predisposta dalla Regione, contenente una una sintesi del percorso svolto, della progettualità professionale individuata, delle competenze personali, delle aree di eventuale criticità e del piano d'azione individuato. Periodicamente: vidimazione dei Diari di Bordo presso gli Uffici dell'Amministrazione Provinciale di riferimento. Invio alla firma del Dirigente responsabile dei documenti Ufficiali (Diario di Bordo e Scheda di Esito) e successivo inserimento da parte di un operatore Er.go nel sistema informativo regionale. Rilevazione e monitoraggio periodico dei dati relativi allo stato di avanzamento dei percorsi realizzati.

ORGANIZZAZIONE DI SEMINARI DI ORIENTAMENTO PER LAUREANDI E LAUREATI DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA IN COLLABORAZIONE CON IL SERVIZIO ORIENTAMENTO, PLACEMENT E TIROCINI DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA.	Seminari di tecniche di ricerca attiva del lavoro: Progettazione e programmazione dei seminari con cadenza mensile Predisposizione dei materiali informativi e promozione dell'iniziativa Pubblicazione sul sito Er.go – sezione Calendario Verso il lavoro degli incontri programmati. Registrazione dei dati generali degli utenti su apposita modulistica. Realizzazione seminari-

	supporto nell'acquisizione delle principali metodologie e tecniche per la ricerca mirata del lavoro (stesura del curriculum vitae, contatti con le aziende, risposta alle inserzioni, auto-candidatura, , etc.) - supporto nella ricerca, consultazione e utilizzo dei principali strumenti di comunicazione finalizzati alla ricerca del lavoro disponibili su Internet supporto ai partecipanti nell'analisi e valutazione delle opportunità professionali offerte dal contesto/mercato di riferimento.

ORGANIZZAZIONE DI SEMINARI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO A FERRARA PER LAUREANDI E LAUREATI. I LABORATORI E SEMINARI SONO ORGANIZZATI E TENUTI DA ORIENTATORI ERGO E SONO RIVOLTI AGLI STUDENTI E AI LAUREATI DELL'UNIVERSITÀ DI FERRARA, MA APERTI A LAUREATI PROVENIENTI DA QUALSIASI ATENEO DELLA REGIONE E-R O RESIDENTI IN EMILIA ROMAGNA	Tipologie di incontri: 1. Tecniche di ricerca attiva del lavoro 2. Mobilità internazionale 3. Progetto Professionale - Scegliere il proprio lavoro 4. Focus sui tirocini. Pubblicazione degli incontri programmati sul sito Er.go – sezione Calendario Verso il lavoro, sul sito Unife, sul sito Informagiovani del Comune di Ferrara e presso i Portierati residenze Ergo.

ATTIVAZIONE DI TIROCINI ORIENTATIVI / FORMATIVI POST LAUREA	È necessario: 1. incontrare il tirocinante per spiegargli cos'è esattamente un tirocinio e quali aspettative riporre in quella esperienza. Inoltre andrà spiegata anche la necessità di scegliere l'Ente certificatore delle competenze acquisite (SFRC) a cui andrà preliminarmente inviata la bozza di progetto per una sua preventiva approvazione; 2. approfondire e concordare con la struttura che ospita il tirocinante la scelta della qualifica professionale tratta dal Repertorio delle qualifiche dell'Emilia Romagna e delle relative unità di competenza, verificando che le attività e le modalità del tirocinio siano congrue rispetto agli obiettivi previsti; 3. inoltrare alla Direzione di ER.GO la bozza di progetto e a determina di autorizzazione della spesa relativa all'assicurazione INAIL, tramite Gestione Atti su Inergo; 4. verificare che sia il tirocinante che l'azienda ospitante siano registrati sul portale della Regione "Lavoro per Te" perché i documenti del tirocinio andranno firmati su quella piattaforma

	informatica; 5. predisporre il progetto sul portale della Regione e avvertire tutti i soggetti (azienda ospitante, tirocinante e SFRC) di procedere con la firma; 6. avvertire l'azienda ospitante della necessità che questa proceda alla comunicazione di inizio tirocinio presso il SARE e accertarsi che questo sia avvenuto attraverso il ricevimento della ricevuta dell'avvenuta comunicazione; 7. consegnare al tirocinante i documenti relativi per la rilevazione delle presenze;- monitorare lo sviluppo del tirocinio attraverso incontri mensili con il tirocinante; 8. controllare che le verifiche periodiche previste con l'EPV avvengano regolarmente, così come vanno monitorate le attività relative alla chiusura del tirocinio e rilascio della certificazione prevista.

SEZIONE DEL SITO INTERNET AZIENDALE VERSO IL LAVORO E INERGO/APPLICAZIONI/VERSO IL LAVORO	1. In base alla programmazione definita sede per sede, vengono pubblicate le pagine relative agli incontri di orientamento al lavoro, finalizzate alla pubblicizzazione e alla raccolta delle iscrizioni.

	2. Controllo pressoché giornaliero delle richieste di colloquio e CV Check presenti sul portale. Gestione appuntamenti e svolgimento colloqui (vedere scheda dedicata) 3. Controllo e gestione pressoché giornaliero della posta degli indirizzi di sede. 4. Aggiornamento periodico delle parti statiche della sezione Verso il lavoro + Mi interessa. 5. Estrazione dal portale dei dati statistici sulle attività svolte ed elaborazione di tabelle di sintesi per finalità varie (tabelle dati di attività per il Piano annuale dei servizi di orientamento e delle misure di accompagnamento), elaborazioni complesse ad hoc per le indagini svolte in collaborazione con Almalaurea, ecc."

ACCOGLIENZA MATRICOLE PARMA, REGGIO EMILIA, MODENA, BOLOGNA, FERRARA	La fase preliminare prevede la progettazione e la programmazione di attività in calendario, definizione e preparazione del materiale da consegnare agli studenti matricole, coordinamento con altri Soggetti del territorio (Università, Informagiovani, ecc), oltre ai Servizi Interni-Comunicazione e Alloggi e Graduatorie per raccolta materiali da consegnare agli studenti. Con l'ingresso degli studenti all'interno dei nostri studentati,

	gli operatori del servizio orientamento e dei servizi per l'accoglienza accolgono gli studenti, dando loro le prime informazioni necessarie in questa prima fase di insediamento. Forniscono un kit contenente il materiale informativo predisposto.
REALIZZAZIONE DI 5 FESTE DI ACCOGLIENZA MATRICOLE	Programmazione e progettazione dell'evento **festa di benvenuto.** Predisposizione dell'invito, consegna dell'invito in occasione dell'ingresso in residenza, raccolta preventivi per buffet, noleggio impianto musicale, strumenti, sistemi di amplificazione. Predisposizione atto amministrativo per impegno di spesa. Coinvolgimento studenti tramite email, locandine, servizio portierato. Accoglienza e animazione durante la serata.
ACCOMPAGNAMENTO, MONITORAGGIO E SOSTEGNO ALLO STUDIO: COLLOQUI INDIVIDUALI	**Monitoraggio matricole:** rilevazione presso tutti gli Atenei della regione dei crediti maturati dai borsisti di ER.GO a fine febbraio/inizio marzo. Costruzione del file integrato per l'estrazione degli elenchi di studenti che nel primo semestre hanno ottenuto meno di 11 crediti, suddivisi per sede. Successivamente viene inviata una lettera, tramite dossier studente, invitando chi si trova

	in questa condizione critica a chiedere un colloquio, scrivendo all'indirizzo apposito di posta elettronica. **Durante tutto l'anno: a richiesta per gli studenti che lo richiedono: a**gli studenti che lo richiedono viene dato un appuntamento per un colloquio individuale. Durante i colloqui vengono messe a fuoco le difficoltà incontrate e si lavora per trovare le possibili soluzioni.

SERVIZIO DI COUNSELLING	I colloqui durano un'ora circa. I percorsi di counselling durano solitamente da uno a dieci colloqui. Gli studenti individuano specifici obiettivi di miglioramento e vengono accompagnati nell'attivare le proprie risorse per trovare soluzioni al proprio problema. Il sostegno si attua attraverso la creazione di una relazione caratterizzata dalla presenza di calore e accettazione e dall'assenza di giudizio. In questo clima relazionale, attraverso le tecniche di counselling, è facilitata l'esplorazione delle emozioni, l'apertura creativa a nuove possibilità, il cambiamento.

ORGANIZZAZIONE PARTECIPAZIONE SALONI DI ORIENTAMENTO OPEN DAY DELLE	Programmazione e coordinamento tra i colleghi delle sedi coinvolte, suddivisione turni e orari. Cura

UNIVERSITÀ/INCONTRI NELLE SCUOLE/ CAREER DAY	dell'organizzazione logistica (sopralluoghi tecnici e contatto con gli organizzatori per verificare l'adeguatezza degli spazi). Allestimento finale in collaborazione con i soggetti allestitori. Preparazione del materiale istituzionale e promozionale. Durante l'evento: Analisi e interpretazione della domanda degli studenti e di eventuali altri utenti dei loro fabbisogni. Erogazione di informazioni sui servizi erogati da ER.GO. Erogazione di informazioni mirate alla domanda dell'utente in forma diretta, o attraverso il rinvio, a forme di consultazione autonoma. Rinvio eventuale dello studente ad altri servizi delle università e/o della città. Incontri informativi organizzati anche direttamente nelle scuole superiori e rivolti agli studenti dell'ultimo anno. Partecipazione al Career day nelle diverse sedi (Bologna, Modena, Parma, Ferrara): all'interno dei Career day e generalmente nei giorni antecedenti, in collaborazione con gli Uffici Placement delle Università, attività di cv check per gli utenti: consulenza personalizzata su come redigere un CV efficace, evitando errori e imperfezioni. A seconda degli accordi e delle convenzioni con le Università di riferimento sono previsti interventi differenziati e specifici nelle varie sedi.

SERVIZIO DI MEDIAZIONE	Durante il primo colloquio si ascolta il racconto dello studente, i tentativi di risoluzione già esperiti, in particolare il mediatore: - Favorisce l'esplorazione di sé attraverso l'ascolto e le domande aperte - Facilita la consapevolezza delle proprie emozioni e l'individuazione dei propri bisogni - Sostiene la persona nel processo creativo di individuare soluzioni - Accompagna la persona nella costruzione di una forma espressiva che sia efficace rispetto alla soddisfazione del bisogno. - Si chiede allo studente se desidera o meno che l'altra parte in conflitto sia contattata per un colloquio individuale - che a questo colloquio individuale con l'altra persona segua un incontro di mediazione con entrambe le parti in conflitto presenti - anche l'altro studente deve fornire lo stesso consenso. Gruppo di autoformazione: allo scopo di continuare ad apprendere e di dare qualità a un servizio appena nato, il gruppo di mediatori si incontra una volta al mese per

	trattare argomenti di studio e parlare dei casi.

ATTIVITÀ FORMATIVE UNA TANTUM	1. Ciclo di 7 incontri per gli studenti su comunicazione e intelligenza emotiva 2. Ciclo di due incontri per i colleghi degli uffici controlli e personale sul tema comunicazione e intelligenza emotiva 3. Ciclo di due incontri per i colleghi in telelavoro sulla gestione del tempo 4. Formazione sulla mediazione dei conflitti per i portieri delle residenze: 5 incontri di 4 ore in 4 sedi diverse. Ricercare e leggere articoli e libri sui temi trattati. Aggiornarsi sui contributi più recenti presentati nel dibattito scientifico sui temi. Lettura del bisogno formativo dei partecipanti. Individuazione degli obiettivi formativi. Scelta dei contenuti formativi. Scelta della metodologia. Predisposizione delle predisposizione delle esercitazioni. Predisposizione della scaletta con i tempi delle attività. Conduzione dell'attività formativa.

PERCORSO DI FORMAZIONE RIVOLTO AGLI STUDENTI CHE SVOLGONO O HANNO SVOLTO ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO A FAVORE DI STUDENTI DISABILI DELLE RESIDENZE ER.GO	Gli incontri sono stati svolti nelle diverse sedi di Parma, Bologna e Ferrara per una durata di circa 2 ore ciascuno ed hanno avuto l'obiettivo di presentare l'attività di volontariato attraverso il confronto e il racconto dell'esperienza degli studenti volontari e di attivare una riflessione guidata sui diversi aspetti dell'esperienza e sulla valorizzazione delle competenze acquisite, da descrivere e inserire nel curriculum vitae. Dopo il confronto iniziale, il momento più propriamente formativo è stato suddiviso in due parti: 1. descrizione delle competenze, in particolare quelle trasversali, allo scopo di fornire ai partecipanti qualche chiave di lettura per riconoscerle e per favorire la consapevolezza di averle rafforzate grazie all'esperienza di volontariato; 2. presentazione dello strumento del curriculum vitae con una particolare attenzione all'esperienza di volontariato e la capacità di descriverla e valorizzarla nel curriculum stesso.

7.Osservatorio benefici

INDAGINE PERIODICA SUI PROFILI DEGLI STUDENTI CHE USUFRUISCONO DELLA BORSA DI STUDIO E SULLA LORO CONTINUITÀ NEL MANTENERLA	L'indagine si svolge secondo la metodologia dell'analisi longitudinale di coorte, che rileva i risultati nel mantenimento della borsa di studio ottenuti negli anni (dopo 1 anno, dopo 2 anni, ecc.) da ogni popolazione iniziale di borsisti immatricolati, consentendo quindi il confronto fra i risultati ottenuti dalle diverse popolazioni. La rilevazione dei dati e predisposizione del data set di lavoro si realizzano attraverso l'integrazione di file provenienti dalle diverse procedure (estrazioni da QUERY incrociate con le graduatorie ufficiali BEST), al fine di acquisire tutte le variabili di interesse. Si effettuano quindi le analisi preliminari di completezza e coerenza dei dati, la definizione del piano di tabulazione e dei contenuti del report finale e relative modalità di presentazione dei dati (a seconda del grado di analiticità o sinteticità volute), l'estrazione dei dati di output tramite lo strumento delle tabelle pivot e la trasposizione dei dati nel formato tabellare grafico finale, l'analisi dei risultati e la redazione del report di analisi.

RICOGNIZIONE E PREDISPOSIZIONE DI DATI FUNZIONALI AD ALTRI PROCESSI	Analisi preliminari, rilevazione ed elaborazione dei dati nell'ambito dei processi: 1. misure di accompagnamento: per il Monitoraggio Matricole finalizzato alle azioni di Supporto allo studio si

	effettua una rilevazione presso tutti gli Atenei della regione dei crediti maturati dai borsisti di ER.GO a fine febbraio/inizio marzo. Costruzione del file integrato per l'estrazione degli elenchi di studenti che nel primo semestre hanno ottenuto meno di 11 crediti, suddivisi per sede; 2. estrazione dei borsisti iscritti all'ultimo anno di corso (a supporto di un dispositivo consulenziale di orientamento al lavoro); 3. in generale estrazione ed elaborazione dei dati di utilizzo dei servizi di ER.GO (ristorativi, abitativi, di orientamento, ecc.) e sulla composizione degli utenti (genere, regione o nazione di provenienza, sede, ecc.) secondo gli incroci necessari, anche finalizzati ad elaborati periodici di comunicazione aziendale (ad es. per il Libro di ER.GO); 4. predisposizione di file di lavoro complessi per utenti esterni (ad es. per laureandi/dottorandi che svolgono la tesi di laurea sui servizi per il DSU e sui risultati accademici dei borsisti).

COLLABORAZIONE CON ALMALAUREA PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI SULLA	Costruzione del DATA BASE INTEGRATO ER.GO/ ALMALAUREA attraverso:

POPOLAZIONE STUDENTESCA "ASSISTITA DA ER.GO": INDAGINE SULLE PERFORMANCE ACCADEMICHE DEGLI STUDENTI BORSISTI E SUI LORO ESITI OCCUPAZIONALI	a. la costruzione, a cura dell'Osservatorio Benefici, dei Database storicizzati dei dati amministrativi di ER.GO (dalle graduatorie annuali delle borse di studio) per le coorti di immatricolati oggetto di indagine; b. integrazione, a cura di Almalaurea, dei data base precedenti con i dati rilevati nell'ambito delle proprie rilevazioni sugli studenti laureati (Indagine PROFILO DEI LAUREATI: analisi delle modalità con cui i borsisti di ER.GO realizzano il proprio percorso di studi fino alla laurea e confronto con gli studenti non borsisti e indagine sulla CONDIZIONE OCCUPAZIONALE dei borsisti laureati e confronto con i laureati non borsisti). In tutte le indagini le analisi preliminari e i controlli necessari sono svolti congiuntamente da ER.GO ed Almalaurea, le analisi finali dei risultati sono a cura di Almalaurea.

8.Patrimonio e provveditorato

ACQUISIZIONE DI FORNITURE E SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO DELL'AZIENDA	Individuazione delle caratteristiche dei beni richiesti avendo a riferimento standard qualitativi prescritti dalla normativa di riferimento. La fase inizia con la verifica sulle piattaforme elettroniche delle centrali di committenza (Consip e Intercent-er) circa l'esistenza di una convenzione a cui aderire. In assenza di convenzione attive per la categoria in questione le piattaforme consentono di attivare specifiche richieste di offerta (RdO) invitando un numero congruo di operatori economici abilitati. Un ulteriore scelta può avvenire sulla base dei cataloghi già disponibili su tali piattaforme individuando i prodotti che meglio rispondono alle esigenze aziendali sul piano qualitativo ed economico. Una ulteriore possibilità, qualora ne ricorrano i presupposti, è l'attivazione di una indagine di mercato volta ad individuare migliori condizioni economiche e qualitative rispetto a quanto disponibile sulle piattaforme. Sulla scorta dei preventivi acquisiti viene predisposto l'atto di acquisizione e gli adempimenti connessi (acquisizione CIG, modulo di tracciabilità), oltre alle attività conseguenti la fornitura: verifica dei beni acquisiti, controllo della congruità della fatturazione elettronica, eventuale inventariazione in caso di acquisto di beni durevoli, e liquidazione della fattura sull'apposito programma informatizzato. Nel caso di acquisti in

	sostituzione di cespiti da dismettere, occorrerà provvedere all'aggiornamento delle scritture inventariali, dandone conto nel provvedimento di acquisizione.

GESTIONE MAGAZZINO PER LA REGISTRAZIONE DEI BENI DI CONSUMO DI CARTA, CANCELLERIA E MATERIALE INFORMATICO	Caricamento sul programma di gestione dei dati e di tutte le fatture riguardanti carta, cancelleria e materiale di consumo informatico: dati fornitore, quantità e tipologia degli articoli , magazzino di destinazione. Il programma consente il controllo delle giacenze e dei consumi, indicando i punti di necessità di riordino.

ATTIVITÀ DI SUPPORTO PER IL CORRETTO FUNZIONAMENTO AZIENDALE E LA RISPOSTA ALLE RICHIESTE DEGLI UTENTI INTERNI	Si possono elencare una serie di operazioni/adempimenti/attività volte a garantire il funzionamento dell'azienda sia sotto il profilo degli approvvigionamenti di beni e servizi necessari per le attività degli uffici, sia per il corretto governo delle strutture. Abbiamo quindi il noleggio affrancatrice, fotocopiatrici, fax stampanti e toner, la manutenzione ascensori, la verifica periodica estintori e presidi per la sicurezza, server, la manutenzione e adempimenti per veicoli, i piccoli traslochi, i rapporti con fornitori per l'acquisto e la distribuzione di carta e cancelleria, la gestione ordini di lavoro per sede al fine di provvedere

	alle necessarie riparazioni/migliorie.

GESTIONE DELL'INVENTARIO	L'inventario dei beni (materiali e immateriali, mobili e immobili) è gestito tramite un'apposita procedura informatica dove, nella parte della contabilità, vi è "il libro degli inventari" nel quale vengono iscritte tutte le acquisizioni, le dismissioni, le minusvalenze e plusvalenze, le quote di ammortamento e il valore residuo di ogni singolo cespite. Con l'iscrizione, ad ogni bene viene assegnato un numero di inventario. Inoltre il bene, classificato, descritto e valutato, viene poi collocato nel luogo di destinazione (ubicazione fisica) e stampata l'etichetta da apporre sul bene. In caso di dismissione/cessione di un bene occorre procedere allo scarico dal registro inventariale a seguito di relativo provvedimento che ne preveda appunto la dismissione/cessione. Il processo riguarda inoltre il controllo dinamico dei cespiti con rilevazione sul luogo di ubicazione. Continuo controllo e aggiornamento della situazione.

GESTIONE DELLE UTENZE	Si premette che tale funzione ha carattere strategico per la corretta gestione delle strutture aziendali, al fine di

	garantire l'economicità del funzionamento delle stesse sotto il profilo del risparmio energetico. Il processo ha inizio con l'atto di acquisizione delle letture dei contatori utenze (acqua, teleriscaldamento, luce, gas, raffrescamento). Le letture vengono riportate con cadenza quindicinale sul software gestionale, dove sono presenti tutti i contatori suddivisi per residenze, appartamenti e uffici. I dati così generati vengono comparati con periodi temporali simili per le analisi dei consumi annuali. Il processo riguarda l'analisi e l'individuazione dei consumi anomali e delle eventuali emergenze manutentive, (perdite d'acqua, visibili o non visibili, sottotraccia). Il controllo dei consumi anomali è di importanza strategica anche sotto il profilo della corretta gestione degli alloggi da parte degli studenti. Infatti i consumi al di sopra della media sono oggetto di specifici addebiti, al fine di responsabilizzare l'utenza al risparmio energetico. Una specifica attività dell'ufficio attiene alla contabilizzazione dei consumi e la richiesta di rimborso agli utilizzatori di spazi dell'Azienda (gestori di servizi ristorativi ove gli impianti siano in comune con spazi ER.GO) ovvero Università (Bologna, Parma e Ferrara) per utilizzo condiviso degli spazi aziendali.

GESTIONE ASTE PER ALIENAZIONE BENI MOBILI	Il processo ha come oggetto la vendita, mediante asta elettronica (on - line) dei beni mobili (es. materiale hardware, sedie, tavoli ecc.) avviati alla dismissione. Ha inizio col provvedimento che da' conto dei beni individuati da un'apposita commissione, che per loro inutilizzo in azienda (obsolescenza, parziale rottura) non sono più utilizzabili ma potrebbero essere di interesse per eventuali riusi. Si svolge quindi l'asta on-line, che prevede l'acquisizione delle offerte per i beni e, valutate le offerte più vantaggiose, si procede all'assegnazione del bene. Il ricavato dalle vendite è destinato al pagamento delle borse di studio.

ATTIVITÀ VARIE DI SUPPORTO AGLI UFFICI DELLA SEDE TERRITORIALE O TRASVERSALI ALLE ALTRE SEDI	Nell'area riservata del sito di ER.GO vi è una sezione molto utile che è una banca dati che contiene i contratti/convenzioni con la descrizione dell'oggetto, la data di inizio e quella di scadenza nonché il collegamento agli atti relativi. Al momento sono stati inseriti circa 1043 tra contratti, convenzioni ed altra tipologia di documentazione utile. Naturalmente questo è un archivio dinamico, che richiede presidio e aggiornamento, ma che rappresenta un utile strumento

	di lavoro trasversale a tutti gli uffici. Altra applicazione informativa che l'ufficio patrimonio (sezione tecnica) gestisce e alimenta con la collaborazione del servizio manutentivo (Global Service) è il fascicolo del fabbricato, che "racconta" le strutture aziendali con informazioni e documentazione tecnico-amministrativa dei singoli immobili. Il sistema operativo PAT.I., software creato su misura per le necessità di ER.GO, attiene ai processi gestionali riguardanti il patrimonio immobiliare aziendale. E' il programma in cui sono inserite tutte le residenze dell'azienda, di proprietà e non. L'applicativo alimenta altri programmi gestionali esterni a PAT.I. (SER.A, BEST, SUC per esempio) che attingono le informazioni necessarie: vani, posti letto ecc. La procedura PAT.I., infatti, definisce un sistema di classificazione del patrimonio immobiliare, costituito da un insieme di codici, atto ad individuare univocamente gli elementi che compongono ogni immobile con il necessario livello di dettaglio.

GESTIONE DEL CONTRATTO DI GLOBAL SERVICE	Controllo che le attività siano coerenti e adeguate alle prescrizioni contrattuali. L'attività richiede un presidio

	tecnico, contabile ed amministrativo in quanto le attività di cui si compone il contratto impatta sulla corretta gestione degli immobili ER.GO (residenze, uffici, servizi ristorativi). Il contratto attualmente vigente prevede prestazioni a canone e prestazioni extra canone in casi straordinari per far fronte ad emergenze e/o piccoli danneggiamenti da parte degli studenti. L'ufficio verifica comunque sempre la congruità delle offerte presentate, anche mediante apposite indagini di mercato.
VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	Le attività volte alla valorizzazione del patrimonio immobiliare sono molteplici. Si parte dai sopralluoghi presso le strutture e verifica delle relazioni di quanto segnalato nelle diverse sedi dai colleghi dei servizi accoglienza, anche mediante la verifica delle segnalazioni che pervengono dagli stessi studenti al fine di migliorare il comfort. Occorre individuare i fabbisogni di beni al fine di migliorare la funzionalità, verificare la regolarità delle forniture/servizi (pulizie, manutenzioni, ecc). Riveste particolare importanza l'attività di presidio del servizio di conduzione e manutenzione nell'ambito del contratto in Global Service, con segnalazione di attività carenti del servizio e applicazioni delle penali

	come contrattualmente previsto. Ai sensi del "Disciplinare per l'utilizzo degli spazi aziendali" si verifica la disponibilità di spazi per attività didattiche/ricreative ecc da utilizzare sia per attività degli studenti, sia per altre possibili iniziative da condividere con Università, enti, associazioni del territorio. Abbiamo quindi la stipula di apposite convenzioni con Università/CUS, sponsor e privati al fine di ottenere entrate a concorso dei costi gestionali. La gestione delle convenzioni attive richiede un continuo monitoraggio per la continuità dei contratti che riconoscono un'entrata.

ALIENAZIONE IMMOBILI	L'alienazione di beni immobili, autorizzata dalla Regione, e il cui ricavato deve essere reinvestito sulle strutture, presuppone la redazione di contratti/convenzioni per esperire stime, che vengono utilizzate per la redazione dei bandi ad evidenza pubblica.

SUPPORTO RER EDILIZIA SCOLASTICA	A seguito della sottoscrizione con la Regione Emilia Romagna di un'apposita convenzione, ER.GO presta il proprio supporto per lo svolgimento delle attività istruttorie e gestionali derivanti dal contratto di mutuo

	stipulato tra Regione Emilia-Romagna e Cassa Depositi e Prestiti. Nel piano 2015 sono attivi 179 progetti. L'attività è piuttosto corposa perché presuppone un controllo delle procedure adottate dagli enti locali per l'affidamento dei lavori quindi occorre verificare i bandi, le delibere e controllare tutta la documentazione contabile da esibire alla Cassa Depositi e Prestiti per rendicontare le spese sostenute ed ottenere il finanziamento assegnato. Il tutto avviene mediante una piattaforma informatizzata messa a punto dal MIUR che è popolata dai singoli enti locali titolari del finanziamento e "validata" da ER.GO come supporto istruttorio alla Regione Emilia Romagna. Importante è anche l'interlocuzione via mail e telefonica con gli enti locali ai quali viene reso supporto per l'esecuzione delle attività tecnico/amministrative legate agli interventi in programmazione.

TRASMISSIONE DATI AL MEF_DAG (DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE GENERALE, DEL PERSONALE, DEI SERVIZI) E DATI SULLA CONSISTENZA DEL PATRIMONIO	Si tratta della raccolta dei dati richiesti con riferimento agli acquisti effettuati nell'ambito delle categorie merceologiche e nell'anno (o periodo) di riferimento, ed alla consistenza del patrimonio immobiliare tramite

	compilazione delle schede in modalità informatica.

9.Relazioni economiche con l'utenza (REU)

RIMBORSO DEPOSITO CAUZIONALE A STUDENTI ASSEGNATARI	A seguito della trasmissione dell'elenco dei depositi cauzionali da rimborsare inviate dai Servizi Accoglienza, si procede all'analisi della situazione contabile delle singole posizioni (Enco, Sera e Best), alla verifica della corrispondenza delle registrazioni contabili Enco/Sera e conseguente allineamento delle scritture, alla verifica, tramite Best, del pagamento del saldo della borsa di studio per eventuali sospensioni. Confronto con l'ufficio accoglienza sulle posizioni più complesse. Predisposizione del relativo provvedimento amministrativo in cui vengono rilevati i depositi cauzionali da rimborsare e quelli da sospendere, con inserimento di eventuali annulli contabili e rimborsi rette per uscite anticipate. Predisposizione degli avvisi di pagamento e/o sospensione distinte per tipologia di pagamento. Emissione mandati e reversali per giro contabile del deposito ed altri importi a credito sulle morosità.

RIMBORSO DEPOSITO CAUZIONALE AD OSPITI TEMPORANEI	A seguito delle richieste di liquidazione del rimborso deposito cauzionale da parte del responsabile del servizio Accoglienza si procede alla verifica della situazione contabile delle singole posizioni (Enco, Sera, Suc e Best), si procede inoltre a verificare la

	corrispondenza delle registrazioni contabili Enco/Suc e provvedere con il conseguente allineamento delle scritture, alla verifica del pagamento del saldo della borsa di studio, tramite Best, per eventuali sospensioni. Confronto con il sevizio accoglienza sulle posizioni più complesse. Predisposizione atti amministrativi per annulli per errate registrazioni contabili e rimborso rette per uscite anticipate. Predisposizione degli avvisi di pagamento e/o sospensione, distinti per tipologia di pagamento. Emissione mandati e reversali per giro contabile del deposito ed altri importi a credito sulle morosità.
CONTABILIZZAZIONE PRECONFERME, DEPOSITI, RETTE, DANNI, PENALI E MORE "SI"	Estrazione da Enco delle singole tipologie di movimento contabile, confronto con i file ricevuti dal Servizio Accoglienza, rilevazione di eventuali discrepanze, con segnalazione allo stesso Servizio ed eventuale correzione. Importazione in contabilità delle diverse tipologie di entrate, con imputazione ai relativi accertamenti.
CONTABILIZZAZIONE CAPARRE, DEPOSITI, RETTE, DANNI E PENALI "OT"	Verifica dei file ricevuti dal Servizio Accoglienza, costruzione dei file CCSV necessari per l'importazione

	dei dati in contabilità, importazione delle diverse tipologie di entrate, con imputazione ai relativi impegni ed accertamenti.

REVOCA DEI BENEFICI	Invio delle posizioni che hanno usufruito del servizio alloggio/ristorazione all'ufficio accoglienza per la quantificazione degli importi a debito. Costruzione del file revoche, con inserimento dei dati relativi a: -benefici erogati; - integrazioni rette da Ospite Temporaneo - consumato pasti - rilevazione di eventuali ulteriori debiti /crediti - quantificazione dell'importo dovuto. Caricamento in Enco dei relativi movimenti contabili. Predisposizione del provvedimento amministrativo in cui vengono rilevate le posizioni degli studenti sottoposti alla revoca della borsa di studio. Costruzione dei file necessari, che comprende anche la definizione del piano di rateizzazione da proporre agli studenti nel caso di revoca per mancato conseguimento

	del merito richiesto per la conferma dell'assegnazione della borsa di studio, per l'invio delle comunicazioni.

RECUPERO CREDITI - PRIMA FASE: SOLLECITO DI PAGAMENTO	Analisi dei debitori tramite la procedura "solleciti debiti REU" attraverso l'estrazione delle posizioni contabilizzate sugli accertamenti assunti nell'ambito di ogni determina. Individuazione di eventuali ulteriori debiti. Preparazione di due file distinti per debitori totali e debitori parziali. Gestione dei casi particolari. Invio del sollecito, distinto per tipologia di debitore, tramite il dossier+. Invio avviso di prendere visione del sollecito pubblicato sul Dossier studente tramite sms. Per i debitori che non accedono al dossier perché non più in possesso delle credenziali dell'Università, invio del sollecito di pagamento tramite noreplay alla propria casella di posta elettronica.

RECUPERO CREDITI - SECONDA FASE: ELABORAZIONE RUOLO PER EQUITALIA	Estrazione da Enco delle posizioni, di studenti morosi e già sollecitati, contabilizzate sugli accertamenti assunti nell'ambito di ogni determina di revoca. Invio delle posizioni degli studenti internazionali al servizio controlli per l'analisi reddituale degli ultimi due anni. Costruzione del file con tutti i dati necessari per l'iscrizione a ruolo:

	dati anagrafici, importo e descrizione debito, calcolo rimborso spese amministrative, numero e data determina, data della notifica, data decorrenza interessi. Predisposizione provvedimento amministrativo per l'iscrizione a ruolo degli studenti morosi, ed annullo dei crediti degli studenti internazionali che dall'analisi reddituale sono risultati con un reddito pari a zero negli ultimi due anni. Trasmissione della minuta di ruolo su Equitalia servizi web, attraverso la procedura "genera tracciato per Equitalia". Conferma del ruolo dopo l'acquisizione da parte di Equitalia tramite la procedura Frontespizio digitale sempre presente sul sito Equitalia servizi web. Invio del file con tutti i dati del ruolo al Servizio Relazioni Economiche e Finanziarie. Stampe periodiche dei riversamenti, tramite la procedura "monitor enti" di Equitalia, per l'individuazione dello studente che ha effettuato il pagamento, al fine di permettere, al Servizio Relazioni Economiche e Finanziarie, la regolarizzazione dei provvisori di entrata.

RELAZIONI CON L'UTENZA	Presa in carico delle richieste da parte degli studenti

	relativamente a tutti i quesiti di competenza della REU, analisi situazione singole posizioni attraverso tutti gli applicativi ed i documenti cartacei a disposizione. Eventuale aggiornamento dei file condivisi. Formulazione risposta che verrà inviata attraverso i canali: scrivici, noreplay, pec, posta ordinaria e dossier studente.

BORSE DI STUDIO	L'elenco delle posizioni per le quali procedere ai pagamenti delle prime rate e dei saldi è trasmesso, entro 5 giorni dall'atto di assegnazione o comunque entro il 5 di ogni mese, dagli Uffici Graduatorie. Elaborazione dei file inviati con l'inserimento di tutte le informazioni necessarie per la verifica dei pagamenti generati dalla procedura "caricamento Rate" di Best e per l'invio delle comunicazioni dei pagamenti agli studenti. Elaborata la rata di pagamento a seguito della verifica si individuano le posizioni degli studenti debitori e si analizzano le singole posizioni per l'eventuale compensazione del debito con il credito. Si procede a segnalare all'Ufficio graduatorie le posizioni per le quali il pagamento viene generato da Best ma non sono presenti negli elenchi trasmessi al fine di verificarne il diritto all'erogazione del relativo pagamento. Pubblicazione delle comunicazioni di pagamento sul

	Dossier Studente. Pubblicazione delle comunicazioni di sospensione del pagamento perché lo studente è debitore, ovvero di aggiornamento del debito a seguito della compensazione del credito, compensazione che viene effettuata solo in sede di saldo.

RIMBORSO TASSA REGIONALE	Sulla base delle Determinazioni di Rimborso del deposito cauzionale predisposta dal Servizio "bandi e concorsi rivolti agli studenti" si procede con la ostruzione del file csv per il caricamento massivo delle posizione da porre in pagamento in Enco. Prima di emettere il mandato di pagamento si procede, per singola posizione, alla verifica di eventuali morosità, e della modalità di pagamento. Invio della comunicazione di pagamento agli studenti interessati, tramite noreply.

CONTRIBUTI PER LA MOBILITÀ INTERNAZIONALE	Trasmissione determina di liquidazione della prima rata e dei saldi da parte del Responsabile del servizio competente, confronto delle posizioni per le quali il pagamento del contributo viene generato da Best con le posizioni presenti in determina. Segnalazione al Responsabile competente delle posizioni discordanti. Generazione rata di pagamento in Best, acquisizione

	della rata in Enco, caricamento eventuali importi dovuti a seguito della rideterminazione della borsa di studio da fuori sede a in sede. Verifica posizioni debitorie. Pubblicazione delle comunicazioni di pagamento sul Dossier Studente.

CONTRIBUTI STRAORDINARI	Valutazione posizioni debitorie per gli studenti assegnatari, caricamento in contabilità dei movimenti relativi ai contributi straordinari, emissione pagamento con eventuale giroconto delle partite debitorie. Invio della comunicazione di erogazione del contributo. invio comunicazione agli studenti debitori con aggiornamento della relativa posizione.

CONTRIBUTI A FAVORE DI STUDENTI DISABILI	Verifica delle posizioni debitorie, costruzione dei file CSV necessari per l'importazione dei dati in contabilità. Emissione dei mandati di pagamento e relative reversali associate per gli studenti debitori. Invio comunicazioni di pagamento.

BORSE DI STUDIO INCENTIVANTI IL VOLONTARIATO A FAVORE DI STUDENTI DISABILI	Trasmissione mensile dei contributi assegnati per le attività di volontariato da parte del Servizio "Comunicazione, call center e servizi per studenti

	disabili", caricamento in contabilità dei contributi riconosciuti, giroconto del contributo assegnato sulla quota delle rette dovute dai volontari in alloggio con emissione dei relativi mandati e reversali associate. Verifica a fine anno accademico delle posizioni presenti nel provvedimento amministrativo di liquidazione, con analisi delle posizioni morose e delle posizioni che non hanno ricevuto il saldo della borsa di studio, nelle more del recepimento della verifica del merito da parte dell'Università, al fine di sospenderne l'erogazione. Pubblicazione delle comunicazioni di pagamento sul Dossier Studente.

CONTRIBUTI PER LA PARTECIPAZIONE A PERCORSI ACCADEMICO – FORMATIVI/PROFESSIONALI CONNESSI A SPECIFICI OBIETTIVI DI SVILUPPO REGIONALE - ASSEGNI FORMATIVI (VOUCHER)	Caricamento delle posizioni da porre in pagamento in contabilità, verifica eventuali morosità. Emissione dei mandati di pagamento e delle possibili reversali da collegare per le morosità. Invio comunicazioni di pagamento.

RIMBORSI RETTE CONNESSI AI SERVIZI PER L' ACCOGLIENZA	Predisposizione del provvedimento di rimborso delle rette agli studenti che hanno lasciato la disponibilità del posto alloggio per assenze temporanee documentate e il cui posto alloggio è stato occupato da altro ospite.

	Acquisizione degli importi dovuti per rimborso rette con relativo caricamento in contabilità, verifica eventuali posizioni debitorie. Verifica del pagamento del saldo della borsa di studio per l'individuazione delle posizioni per le quali occorre procedere alla sospensione del rimborso nelle more del recepimento dei dati di merito da parte dell'Università. Pubblicazione delle comunicazioni di pagamento sul Dossier Studente.

EMISSIONE LISTE MANDATI E LISTE REVERSALI ASSOCIATE	L'erogazione dei benefici economici sopra elencati prevede l'emissione dei mandati di pagamento con eventuali reversali associate, la trasmissione della lista mandati e reversali con relativo file Emol (file contenente i dati, per singolo beneficiario, dell'importo da porre in pagamento al netto delle somme da trattenere e degli eventuali oneri bancari), ed anche l'invio tramite la procedura online "Unimoney" dei bonifici esteri, al Servizio Relazioni Economiche e Finanziarie che provvederà poi ad inviarli all'Istituto Tesoriere.

CU STUDENTI	Predisposizione di in un file excel con i dati necessari (codice fiscale, cognome, nome, data di nascita, comune

	o Stato estero di nascita, sigla della Provincia di nascita, comune del domicilio fiscale, sigla provincia domicilio fiscale, codice Istat comune di domicilio fiscale, totale redditi esenti erogati nell'anno fiscale di riferimento) estratti da Best, per l'elaborazione della Certificazione Unica. Il file viene inviato, in Regione, al Sap per il rilascio della CU per singolo studente. Controllo a campione delle CU inviate dal SAP. Invio dei CU tramite comunicazioni personalizzate a seconda che gli studenti risultino iscritti o non iscritti all'Università, prevedendo il download del proprio CU dal Dossier Studente per gli studenti iscritti, mentre per gli studenti non iscritti vengono inviate delle credenziali che permettono il download all'indirizzo http://www.er-go.it/cu. Supporto al Servizio Relazioni Economiche e Finanziarie, nella fase di monitoraggio dell'esito dell'invio del file CU nel sito delle Agenzie delle entrate, con verifica delle segnalazioni di errore nelle sezione Anagrafica di Best ovvero contattando direttamente gli studenti interessati al fine del re-inoltro dei file rielaborati con i dati corretti da parte del Sap.

10.Risorse economiche e finanziarie

REGOLAZIONE INCASSI SUL CONTO DI TESORERIA	Scarico dei provvisori di entrata dalla procedura di Tesoreria e carico in contabilità. Verifica che il credito sia iscritto a bilancio ed emissione della reversale "a copertura".

VERIFICA CONTO DI TESORERIA	Verifica delle movimentazioni relative ai pagamenti e agli incassi che quotidianamente avvengono sul conto di tesoreria al fine di verificarne il saldo.

INCASSI POS	Raccolta dei moduli e dei relativi scontrini relativi agli incassi presso tutte le residenze ove sono attivi i POS. Scarico dell'estratto conto dal sito della Tesoreria. Quadratura del conto con la verifica delle commissioni addebitate e dei moduli raccolti. Predisposizione della lettera di prelievo dal conto e di contestuale riversamento sul conto di Tesoreria.

INCASSI COMMERCIO ELETTRONICO	Scarico dell'estratto conto dal sito della Tesoreria. Quadratura del conto con la verifica delle commissioni addebitate e degli importi che risultano incassati sulla procedura gestionale SUC. Predisposizione della lettera di prelievo dal conto e di contestuale riversamento sul

	conto di Tesoreria. Predisposizione dei documenti giustificativi dei singoli incassi e pagamenti per l'archiviazione.

INCASSI CONTO CORRENTE POSTALE	Scarico dell'estratto conto dal sito delle Poste. Quadratura del conto con la verifica delle commissioni addebitate e degli importi che risultano incassati con scarico dei bollettini che eventualmente non sono arrivati per posta. Predisposizione della lettera di prelievo dal conto e di contestuale riversamento sul conto di Tesoreria. Predisposizione dei documenti giustificativi dei singoli incassi e pagamenti per l'archiviazione.

INCASSI DA PARTE DEL CONCESSIONARIO ALLA RISCOSSIONE	Acquisizione dal servizio REU delle minute di dettaglio degli importi pagati al concessionario. Elaborazione dei dati su foglio elettronico al fine di "quadrare" l'incasso e di determinare gli importi da registrare sul bilancio (maggiorazioni per interessi, more e oneri da liquidare al concessionario). Registrazioni contabili in entrata e in uscita. Elaborazione di reversali a saldo degli incassi ed elaborazione di reversali e di mandati (a saldo zero) a regolarizzazione delle somme dovute al concessionario.

	Predisposizione dei documenti giustificativi dei singoli incassi e pagamenti per l'archiviazione.
FATTURAZIONE ATTIVA	Emissione dei fattura elettronica per gli enti della PA, ed emissione della fattura cartacea per gli altri clienti.
EMISSIONE MANDATI URGENTI	Vista la richiesta del Dirigente si predispone un modulo per il pagamento urgente. Si trasmette alla tesoreria per l'esecuzione e, generalmente, si richiede di avere immediatamente la contabile relativa.
INCASSO FATTURA PA	Chiusura del credito e delle poste in partita di giro accese all'IVA in regime di split payment e contestuale emissione di mandati e reversali.
REGOLARIZZAZIONE DEI PROVVISORI DI USCITA (PPU)	Scarico dei provvisori di uscita dalla procedura di Tesoreria. Registrazione degli importi e regolarizzazione di pagamenti mediante emissione di mandati.
FATTURE FORNITORI (ESCLUSE UTENZE)	La fatturazione passiva è gestita attraverso l'acquisizione delle fatture elettroniche dal Sistema di Interscambio

	(SDI) e gestite attraverso il portale NOTIER della Regione Emilia Romagna. Le fatture in tal modo acquisite sono oggetto di un primo controllo formale, di verifica, in particolare, del regime IVA applicato (no split payment). In presenza di anomalie è possibile, attraverso NOTIER, rifiutare la fattura entro 15 giorni dal ricevimento motivando il rifiuto. In questo caso si procede all'aggiornamento dello stato della fattura (rifiutata) sulla procedura LIQUIDAWEB con l'ausilio del SIA. Si contatta poi il fornitore per consentirgli, quando possibile, la riemissione della fattura nei 15 giorni successivi. In assenza di anomalie ogni fattura viene assegnata ai responsabili e Dirigenti per la liquidazione. Nel frattempo ogni fattura viene registrata in contabilità generale, finanziaria e analitica. Quotidianamente si visualizzano le liquidazioni e si procede con un controllo specifico dell'atto che ha generato la spesa, dell'impegno di spesa, dei codici CIG e CUP, dell'IBAN, dell'importo lordo da pagare e di eventuali trattenute e dei centri di costo.

FATTURE IN REGIME DI REVERSE CHARGE	Tali forniture/servizi vengono fatturati al netto dell'IVA. È pertanto necessario aggiungere manualmente l'IVA sulla fattura, e registrarla ai fini IVA. Vengono poi

	effettuate 2 scritture contabili, viene generata un'autofattura per l'IVA da versare con la liquidazione mensile. Vengono effettuati inoltre 2 mandati e due reversali per ogni fattura.
FATTURE RELATIVE ALLE UTENZE	Registrazione delle fatture e pagamento delle stesse. Le fatture per utenze, escluse quelle di Telecom e di BT Enia non vengono liquidate dai dirigenti. Predisposizione di comunicazione al fornitore di avvenuto pagamento con allegati i file relativi alle singole fatture pagate e copia del mandato di pagamento. Inoltre contatti con il fornitore in merito alla regolazione delle note di accredito. Scarico della liquidazione e registrazione del debito in contabilità. Controllo IBAN/ Conto Bankitalia ed emissione mandati di pagamento.
GESTIONE LIQUIDALIBERA	Firma dei mandati cartacei e registrazione dell'importo dei mandati e delle reversali su apposito file excel al fine di controllare i tempi di pagamento della banca ed inoltre le disponibilità liquide del conto di Tesoreria. Generazione di "file EMOL" e controllo dei totali con le liste. Trasmissione via mail del flusso in Tesoreria. Elaborazione del file da parte del Tesoriere e re-invio

	dello stesso file rielaborato in contabilità. Inserimento del file sulla procedura di Tesoreria. Contemporaneamente le liste dei mandati cartacei vengono consegnate materialmente in Tesoreria

GESTIONE FLUSSI BORSE DI STUDIO	I mandati /reversali vengono firmati mediante la procedura dell'ordinativo informatico. Il cartaceo (mandati/reversali/liste, unitamente ai moduli per i bonifici) viene consegnato al Tesoriere.

BONIFICI EXTRA SEPA	Emissione del mandato di pagamento. Verifica, presso il portale "Acquisti in rete PA" dell'eventuale inadempienza del fornitore. Se il fornitore risulta "non inadempiente" si stampa l'esito della verifica e si procede alla emissione definitiva del mandato di pagamento. Se l'esito risulta "sospeso" è necessario aspettare fino a 5 giorni l'esito definitivo. A questo punto, se il fornitore risulta "inadempiente", viene avvisato formalmente che non è possibile procedere al pagamento delle fatture. Si attende poi comunicazione formale da Equitalia con l'indicazione dell'IBAN sul quale effettuare il pagamento. Si effettua il pagamento e si comunica al fornitore le modalità di estinzione del debito.

VERIFICHE EQUITALIA	Una volta emessi mandati e reversali e chiuse le relative liste, viene effettuato il caricamento dei flussi sulla procedura della Tesoreria. Tale operazione viene effettuata da tutti i collaboratori dell'ufficio e del servizio REU. A questo punto gli ordinativi vengono "validati" da collaboratori provvisti di apposite credenziali.
ORDINATIVO INFORMATICO	Verifica dei documenti cartacei (ad esempio esito controllo Equitalia, IBAN, spese, CIG, …), verifica a campione degli O.I. e firma digitale.
FIRMA OI	Verifica dei documenti cartacei (ad esempio esito controllo Equitalia, IBAN, spese, CIG, …), verifica a campione degli Ordinativi Informatici (mandati e reversali) e apposizione di firma digitale.
LIQUIDAZIONE IVA	Stampa provvisoria dei seguenti registri: 1. Acquisti Stampa definitiva dei seguenti registri: 1. Acquisti

	2. Acquisti Gadget 3. Corrispettivi servizio residenziale
ARCHIVIO FATTURE IVA ACQUISTI	Inserimento manuale del protocollo IVA su ogni singola fattura e delle integrazioni sulle fatture emesse in regime di reverse charge. Tali operazioni sono eseguite su un software creato dal SIA sulla base delle indicazioni fornite dal consulente fiscale. Creazione di file mensili firmati digitalmente
PAGAMENTO IVA MENSILE	Vengono effettuate le scritture contabili dell'IVA a debito e di quella a credito e di conseguenza i mandati e le reversali. Viene predisposto il modello F24EP per il versamento IVA direttamente sulla procedura dell'Agenzia delle Entrate. Il modulo viene poi controllato e autenticato sulla piattaforma Entratel dove viene generato un file per la trasmissione definitiva all' Agenzia delle Entrate. Contestualmente viene predisposta una formale comunicazione al Tesoriere con la scadenza e l'importo dell'F24 da pagare e gli O.I. "a copertura".

DICHIARAZIONE IVA ANNUALE	Viene predisposto un file, in formato excel, in relazione a tutte le operazioni rilevanti ai fini IVA, così come risultano dai Registri mensili. Vengono verificati gli acquisti e le alienazioni di beni patrimoniali rilevando separatamente imponibile e imposta. Vengono verificate le operazioni attive (ai fini IVA) sui capitoli delle sopravvenienze. Viene stampato un rendiconto provvisorio. Tutta la documentazione elencata viene inviata al fiscalista che elabora la dichiarazione IVA e calcola il pro-rata provvisorio da applicare alla gestione dell'anno in corso. Controllo del calcolo effettuato dal fiscalista e della dichiarazione IVA. Se la dichiarazione risulta a credito vengono effettuate le opportune registrazioni contabili del credito che sarà portato in detrazione nelle liquidazioni dei mesi successivi. Se la dichiarazione risulta a debito vengono effettuate le opportune scritture contabili e si procede con l'emissione del mandato e del modello F24EP per il versamento
DICHIARAZIONE IRAP ANNUALE	Viene prodotto un file excel da parte dell'ufficio personale con il dettaglio dei versamenti per dipendenti/collaboratori. Verifica del file con i versamenti effettuati nell'anno e invio al fiscalista. Verifica del Modello IRAP inviato dal fiscalista.

MODELLO UNICO	Viene inviato al fiscalista il rendiconto finanziario dell'esercizio precedente. Si collabora con il fiscalista per l'individuazione delle poste di bilancio relative all'attività commerciale. Controllo dei dati indicati nel Mod. UNICO presentato dal fiscalista.

STIPENDI	Si procede ad effettuare le scritture contabili relative, si verificano i dati comunicati con i dati presenti sul Modello F24. Si procede all'emissione dei mandati e reversali a copertura delle retribuzioni. Contestualmente viene predisposta una formale comunicazione al Tesoriere con l'indicazione del numero/importo dei mandati/reversali emessi "a copertura" del flusso stipendi inviato precedentemente dall'ufficio personale. In relazione agli oneri connessi alle retribuzioni mensili vengono predisposti mandati/reversali e contestuale Mod. F24EP secondo la procedura indicata di seguito.

F24EP	Si procede al caricamento del file sul sito dell'Agenzia delle Entrate e al relativo invio. Monitoraggio dell'esito dell'invio.

MOD. 770	Caricamento delle CU sul sito dell'Agenzia delle entrate e monitoraggio dell'esito dell'invio. Gestione delle problematiche connesse ai codici fiscali errati degli studenti e re-inoltro del file rielaborato dalla Regione.

CU STUDENTI	Predisposizione di un file excel con i dati necessari per la elaborazione della Certificazione Unica che viene inviato in Regione. Controllo delle CU inviate dalla Regione e quadratura dei dati ivi risultanti con il bilancio. Invio delle CU cartacee per la firma del legale rappresentante. Inoltro delle CU ai professionisti tramite PEC. Caricamento del file CU sul sito dell'Agenzia delle Entrate per l'inoltro e monitoraggio dell'esito dell'invio.

CU PROFESSIONISTI	Rimborsi ai dipendenti delle spese sostenute, documentate e dichiarate dal dirigente responsabile. Incasso e contestuale versamento in Tesoreria di vaglia e assegni. Registrazione quotidiana delle prime note di entrata e di spesa.

GESTIONE CASSA ECONOMALE	Predisposizione di un atto amministrativo per

	l'attribuzione dei fondi cassa. Predisposizione di atti amministrativi per il reintegro delle Casse economali. Controllo delle spese effettuate, dei giustificativi di spesa, predisposizione di un mandato urgente per il reintegro, emissione dei mandati a copertura del PPU generato in Tesoreria. Predisposizione dell'atto di chiusura delle casse economali. Controllo delle spese effettuate, dei giustificativi di spesa e del saldo versato dai responsabili presso la Tesoreria. Emissione di mandati e reversali a saldo.

ATTRIBUZIONE E GESTIONE DEI FONDI CASSA	Predisposizione di un atto amministrativo per l'attribuzione dei fondi cassa. Predisposizione di atti amministrativi per il reintegro delle Casse economali. Controllo delle spese effettuate, dei giustificativi di spesa, predisposizione di un mandato urgente per il reintegro, emissione dei mandati a copertura del PPU generato in Tesoreria. Predisposizione dell'atto di chiusura delle casse economali. Controllo delle spese effettuate, dei giustificativi di spesa e del saldo versato dai responsabili presso la Tesoreria. Emissione di mandati e reversali a saldo.

GESTIONE FORNITORI	Assistenza ai fornitori in merito ai pagamenti, allo stato delle fatture, alla regolazione di note di accredito, alla certificazione del fatturato. In collaborazione con il Collegio dei Revisori si procede a: 1. Redazione dei verbali e trascrizione sull'apposito libro vidimato 2. Redazione dei pareri e trascrizione sull'apposito libro vidimato 3. Definizione delle attività da svolgere 4. Assistenza durante i controlli effettuati. Inoltre si comunica ai colleghi interessati dalle attività di controllo e alla direzione, la data e l'oggetto dei controlli definiti dal Collegio. Si assiste e si collabora con i colleghi per la predisposizione di eventuali elaborati da presentare al Collegio. Predisposizione di una comunicazione con l'indicazione del saldo contabile al 31/12 e di una dichiarazione di concordanza/non concordanza con il dato indicato. Tali comunicazioni vanno inviate ad almeno 5 fornitori e 5 clienti.

ASSISTENZA REVISORI	Verifica degli atti e conseguente espressione di parere: positivo o negativo.
CIRCOLARIZZAZIONE	Predisposizione di una comunicazione con l'indicazione del saldo contabile al 31/12 e di una dichiarazione di concordanza/non concordanza con il dato indicato. Tali comunicazioni vanno inviate ad almeno 5 fornitori e 5 clienti.
PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE	Verifica degli atti che compertano impegni/accertamenti e conseguente espressione di parere: positivo o negativo
ASSUNZIONE IMPEGNI DI SPESA	Registrazione dell'atto e assunzione di impegno sul bilancio.
ASSUNZIONE ACCERTAMENTI DI ENTRATA	Registrazione dell'atto e assunzione di accertamento sul bilancio
BILANCIO DI PREVISIONE	Compilazione del bilancio di previsione e dei suoi allegati. Nota Integrativa Predisposizione della

	determinazione di adozione del bilancio. Parere Comitato Parere Collegio dei revisori Invio di tutta la documentazione alla RER per l'approvazione.
BILANCIO DI GESTIONE	Compilazione di bilanci di gestione al fine di verificare l'andamento della gestione e porvi, eventualmente, correttivi.
RIACCERTAMENTO DEI RESIDUI	Verifica dei residui attivi e passivi al 31/12 e compilazione di tabelle e del relativo atto amministrativo di approvazione e del parere del Collegio dei Revisori.
VARIAZIONI CONSEGUENTI IL RIACCERTAMENTO DEI RESIDUI	Compilazione tabelle, estensione atto amministrativo ed effettuazione delle operazioni di variazione sul bilancio.
RENDICONTO	Compilazione delle tabelle e del rendiconto finanziario ed economico d'esercizio. Nota integrativa Parere Comitato consultivo, parere Collegio dei Revisori. Estensione dell'atto di adozione. Invio in Regione di tutta la documentazione per l'approvazione.

ASSESTAMENTO E PRIMA VARIAZIONE	Compilazione delle tabelle, della nota integrativa, dell'atto amministrativo di adozione, del parere del Comitato Consultivo, del Collegio dei Revisori. Invio di tutta la documentazione in Regione per l'approvazione.

INDICATORE DEI PAGAMENTI	Calcolo dell'indicatore e pubblicazione in Amministrazione trasparente.

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	Pubblicazione di bilanci e report economici e finanziari come stabilito dalle vigenti normative.

RISORSE AGGIUNTIVE PER IL PERSONALE	Predisposizione, secondo le direttive impartite dalla direzione, del piano triennale di razionalizzazione della spesa, delle schede e del relativo atto. Monitoraggio degli obiettivi di razionalizzazione ed estensione del relativo atto entro il 30/09. Determinazione dei risultati di risparmio (dopo approvazione del rendiconto), estensione dell'atto, parere dei revisori.

SUPPORTO AI COLLEGHI IN TEMA DI CONTABILITÀ, COSTI…	Collaborazione con i colleghi in materia economico finanziaria. (Esempio: conto del personale)

BILANCIO ECONOMICO PATRIMONIALE	Controllo dei dati economico patrimoniali, inserimento delle scritture di assestamento e rettifica. Inserimento e controllo dei dati provenienti dall'inventario. Compilazione dello stato patrimoniale e del conto economico e della nota integrativa.
REPORT ECONOMICI DI CONTABILITÀ ANALITICA	Controllo di tutti i dati economici e della loro imputazione sui centri di costo. Ribaltamento delle spese generali. Compilazione di report economici con commento dei dati. Rilevazione dei costi per processo. Compilazione di un report ad hoc sui servizi residenziali evidenziando i costi/ricavi per singola struttura.
CONVENZIONI CON UNIVERSITÀ IN MERITO A CONTRIBUTI PER ATTIVITÀ DI CONTROLLO DELLE AUTOCERTIFICAZIONI, DELLE SPESE PER I BANDI DI CONCORSO E PER GLI STUDENTI DISABILI	Fatturazione e invio delle fatture di acconto e di saldo in relazione ai contributi/servizi previsti nelle convenzioni.
CONTROLLO RESIDUI ATTIVI	Controllo mensile dei crediti iscritti a bilancio e compilazione di report che evidenzia l'importo incassato, in modo particolare dagli studenti.

CONTROLLO COSTI AFFRANCATRICI	Controllo mensile delle spese sostenute con le affrancatrici e compilazione di apposito report delle spese sostenute per centro di costo e confronto con i dati dei due anni precedenti.
CONTROLLO COSTI NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE	Controllo mensile delle spese sostenute per il servizio di noleggio auto con conducente e compilazione di apposito report delle spese sostenute per centro di costo e confronto con i dati dei quattro anni precedenti.
SUPPORTO ALL'INVENTARIO	Verifica periodica delle scritture di contabilità generale con imputazione a conti patrimoniali attinenti le immobilizzazioni e controllo con le scritture effettuate sull'inventario.
VERIFICA DEI PRESTITI EROGABILI	Verifica dell'esposizione e determinazione del numero dei prestiti che è possibile inserire sui bandi di concorso.
GESTIONE CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONSULENZA FISCALE	Gestione rapporti con il fiscalista e richiesta di pareri formali in teme fiscale e tributario.

GADGET	Controllo mensile degli incassi e dei costi correlati e compilazione di report economico.
SUPPORTO AL MAGAZZINO CANCELLERIA	Verifica periodica delle scritture di contabilità generale con imputazione a conti di carta, cancelleria e materiale di consumo per strumenti informatici e controllo delle scritture effettuate sul software dell'inventario.
BILANCIO ISTAT	Riclassificazione del rendiconto e compilazione del report ISTAT. Invio del report.
MASTER INBIZ	Creazione nuovi Utenti.
MASTER POSTEITALIANE	Creazione nuovi Utenti.
CONTO ANNUALE	Supporto e compilazione dei dati finanziari.
FONDO NAZIONALE INTEGRATIVO PER BORSE DI STUDIO	Compilazione di dati finanziari tabelle MUR

GESTIONE DEL CONTRATTO DI TESORERIA	Gestione del contratto e delle implicazioni economico finanziarie
CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI TESORERIA	Definizione delle caratteristiche del servizio
GESTIONE DEL CONTRATTO SOFTWARE CONTABILITÀ E INVENTARIO	Gestione del contratto, delle sue implicazioni economico-finanziarie e richieste di personalizzazioni.
GESTIONE PCC (Piattaforma certificazione dei crediti)	Inserimento pagamento fatture su piattaforma PCC.
LIQUIDAZIONE FATTURE	Liquidazione tecnica

II.Risorse umane

BUONI PASTO	Ogni mese il dipendente ha il diritto di ricevere un numero di buoni pasto in relazione ai rientri pomeridiani effettuati. Per avere diritto bisogna rispettare alcune regole: avere effettuato nella giornata almeno ore 6,30 al netto della pausa e avere effettuato almeno 1 ora dopo la timbratura di rientro pomeridiano e uscita dopo le ore 16.00. In seguito alle modifiche dovute alla legge 135/2012 (spending review) l'Azienda sperimenta la maturazione di un ulteriore buono pasto supplementare con modalità più favorevoli al dipendente rispetto alle precedenti, fino al 31.12.2012 con una prestazione giornaliera effettiva di ore 5,30 al netto della pausa, un'ora di lavoro e uscita dopo le ore 14.00 Esistono alcune eccezioni: 1. I collaboratori che effettuano il telelavoro, non hanno diritto al buono pasto nelle giornate di telelavoro. L'ufficio Personale verificate le giornate mensili di telelavoro toglie nel cartellino delle presenze un numero di buoni corrispondi. 2. Il collaboratore chi si reca in missione (o in servizio fuori sede) ed è impegnato per più di 8 ore, pur maturando il diritto al buono pasto può chiedere il

	rimborso del pasto (se l'importo speso è superiore al valore del buono pasto), anche in questo caso l'ufficio del personale provvede a togliere il buono pasto nel cartellino delle presenze. L'ufficio personale tutti i mesi prima della chiusura mensile verifica gli orari di tutti i dipendenti. Una volta fatto il controllo si procede alla stampa dei buoni pasto totali per ogni dipendente; viene poi effettuato l'ordine dei buoni compilando un form all'interno del sito web della ditta che ci fornisce i buoni inserendo i buoni pasto relativi ad ogni dipendente per quel mese. Si ricontrolla che tutto sia esatto, e si procede alla conferma dell'ordine; successivamente si compila un prospetto, in formato excel, da inviare al gestore degli stipendi per l'inserimento del numero dei buoni in busta paga per le relative trattenute. Dopo circa 10 giorni lavorativi dall'ordine un corriere consegna i buoni pasto cartacei (un pacchetto per ogni collaboratore) del valore di 7 euro ciascuno, da distribuire ai collaboratori. Queste operazioni si ripetono ogni mese.

GESTIONE PRESENZE	All'interno del programma che gestisce le presenze al momento dell'assunzione di un nuovo dipendente viene

	compilata l'anagrafica dei dati relativi ai singoli dipendenti assunti. Oltre ai dati personali viene attribuito l'orario di lavoro relativo al contratto stipulato (tempo pieno, part time). L'indicazione della sede di lavoro e del relativo patrono. L'attribuzione delle ore di straordinario da effettuare nell'anno. Dopo l'acquisizione delle timbrature dai singoli marcatempo delle sedi aziendali, si verifica l'osservanza dell'orario di lavoro l'inserimento di eventuali causali di assenza (quali ferie, malattia, permessi, congedi ecc.). Almeno una volta al giorno viene effettuato il calcolo delle ore lavorate e a fine mese oltre al calcolo orario globale anche il numero di buoni pasto maturati, con particolare riguardo ai dipendenti in telelavoro. Chiusura dei cartellini mensile ed annuale con riporto di alcune variabili all'anno successivo. Ogni inizio anno viene effettuato l'inserimento manuale di tutte le festività ricadenti nell'anno, del numero di ferie spettanti ad ogni collaboratore in base al contratto di lavoro o la decurtazione in caso di aspettativa o part-time. Chiusura in caso di pensionamento. Variazione dati anagrafici e di categoria e posizione economica.

MISSIONI	Quando il collaboratore si reca fuori dalla propria sede di lavoro, in un luogo diverso dal domicilio e che dista più di dieci chilometri dalla sede usuale di lavoro, si reca in missione. Le missioni vengono preventivamente autorizzate dal responsabile e per quella giornata occorre inserire gli orari relativi ai tempi di percorrenza per raggiungere la nuova sede di lavoro e gli orari di lavoro effettuati e la pausa effettuata. Al collaboratore in trasferta spetta il rimborso per le spese sostenute per il viaggio, il vitto e l'alloggio. I titoli di viaggio (biglietti treno, autobus) eventuali spese di pernottamento devono essere inviate all'ufficio personale che provvede a effettuare il rimborso sul cedolino stipendio del mese successivo. Se la trasferta dura più di una giornata al dipendete viene concesso un anticipo sulle spese da sostenere per viaggio, alloggio e pasti pari al 100% delle spese che si stima verranno effettuate. In questo caso viene compilata una richiesta di anticipo da parte del dipendente che viene erogata dall'ufficio ragioneria tramite la cassa economale. La liquidazione delle spese da rimborsare è disposta al termine della trasferta, alla presentazione della richiesta di rimborso corredata dalla documentazione. Verificare se in quella giornata matura il diritto al buono pasto o se opta per il rimborso del pasto togliendo il buono dal cartellino delle presenze. A

	fine mese viene predisposta una tabella, in formato excel, dove sono riepilogate tutte le missioni effettuate dai dipendenti con gli importi da mettere a rimborso. La tabella serve agli addetti agli stipendi per inserire i rimborsi nel programma che gestisce i rimborsi sui diversi cedolini.

GESTIONE STIPENDI	Inserimento manuale nel programma degli stipendi delle singoli variabili relative alle missioni, agli straordinari e alle competenze dei contratti integrativi da liquidare. Inserimento delle altre competenze variabili: quali per esempio i buoni pasto, modifiche delle modalità contrattuali (esempio periodi di aspettativa, part time, cessione dei quinti degli stipendi, inserimento dei piccoli prestiti con INPS e/o Finanziarie, modifiche conto corrente di accredito, inserimento eventuale di unisalute, ecc..) . Verifica di tutti i periodi di malattia per procedere alla trattenuta relativa. Controlli dei dati inseriti. Stampa dei cedolini con le variabili inserite e controllo dell'inserimento di tutte le variabili. Imput di chiusura stipendi al gestore paghe, che ci invia i cedolini dei collaboratori, le stampe con l'elaborazione dei contributi e delle imposte da versare a carico ente e a carico dei dipendenti (F24EP). Invio al tesoriere dei file contenenti

	tutti i dati per procedere agli accrediti su ogni singolo conto corrente dei collaboratori dell'importo netto da accreditare. Invio dei file dei cedolini per rendere visibile gli stessi ai singoli collaboratori nella procedura INERGO. Invio dei dati alla ragioneria per procedere al pagamento dei contributi, delle imposte e degli altri versamenti. Richiesta sul sito dell'INPS della stampa e delle chiavi di pagamento relativi ai piccoli prestiti/cessione dello stipendio dei collaboratori, da inviare alla ragioneria per il pagamento. Invio mensile informatico sul sito INPS dei prospetti di versamento dei contributi tramite l'invio della dichiarazione Uniemens.

ASSUNZIONI E DIMISSIONI DEL PERSONALE	L'assunzione avviene tramite procedure selettive regolamentate da bandi sia nel caso di assunzione tramite concorso che di mobilità volontaria. Espletamento delle procedure (indizione del bando di mobilità, pubblicazione sul Burer e sul sito, valutazione dell'ammissibilità dei candidati in base alle richieste, prove e/o colloqui con i candidati, approvazione delle graduatorie di assunzione e firma del contratto di lavoro). I dati relativi ai singoli dipendenti vengono

	inseriti nel sistema informatico di rilevazione presenze assegnando il numero di matricola, completando le schede anagrafiche, (data nascita, codice fiscale, residenza, titolo di studio, sede di assegnazione, l'orario, le ferie spettanti). In SAP inserendo tutti i dati necessari all'Ufficio Stipendi della Regione ER aventi rilevanza economica per gli stipendi (dati anagrafici, coordinate bancarie, detrazioni, tipo di lavoro tempo pieno o part time, iscrizione al sindacato, assegno per nucleo familiare e quant'altro abbia impatto sulla retribuzione). Nel fascicolo elettronico PIQS, creando la nuova utenza e implementando le varie sezioni con le scansioni di tutta la certificazione relativa al neoassunto che si procede ad inserire anche in copia cartacea nel Fascicolo Personale. Consegna del badge magnetico, invio comunicazione di assunzione on line al servizio SA.RE , con l'indicazione di tutti dati anagrafici, sede di lavoro, tale dichiarazione verrà poi inviata dal sistema alle diversi sedi INPS, INAIL .Comunicazione di assunzione del nuovo dipendente all'ufficio Affari Generali e Legali competente per la sicurezza sul lavoro e la salute, per gli adempimenti di competenza. Comunicazione al referente informatico per attivazione password di accesso al Pc e all'area riservata di Inergo per l'accesso all'area del Personale per la richiesta di ferie e permessi. Le cessazioni del rapporto

	di lavoro possono essere definitive o temporanee. Nelle cessazioni definitive come risoluzione del rapporto di lavoro per dimissioni, per collocamento a riposo, per trasferimento ad altro ente, per licenziamento, per malattia/invalidità o decesso, si provvede tramite supporto del consulente previdenziale ad effettuare tutte le dichiarazioni utili al calcolo della pensione e del trattamento di fine servizio/rapporto inviando tutta la documentazione necessaria all'Inps sia tramite posta certificata che in cartaceo. Ricalcolo delle ferie alla data del collocamento a riposo con cessazione del dipendente sul programma delle presenze, invio della comunicazione di cessazione tramite programma SA.RE , invio comunicazione a SAP per effettuare il conguaglio fiscale dell'anno. Invio comunicazione di cessazione all'ufficio Affari Generali e Legali per gli adempimenti di competenza e invio comunicazione al SIA per la dismissione dell'account aziendale, di posta e il blocco delle password per l'accesso ai software aziendali.
CONTRATTAZIONE (CALCOLI PRODUTTIVITÀ, QUANTIFICAZIONE DEL FONDO, RELATIVO MONITORAGGIO NORMATIVO, CONFRONTO CON LA REGIONE PER APPLICAZIONE NORME INNOVATIVE)	Quantificazione del fondo per la contrattazione a seguito delle normative emanate dal Governo e dall'Agenzia Aran. Si procede alla quantificazione degli importi di parti fisse e variabili, che sono il primo punto di

	riferimento per iniziare la contrattazione.

ADEMPIMENTI RELATIVI ALLA COMUNICAZIONE DI DATI OBBLIGATORI AD ALTRI ENTI (PERLA PA PER LA DICHIARAZIONE DI CHI USUFRUISCE PERMESSI PER LEGGE 104/92)	Vengono estratti dal programma delle presenze JobTime e stampate tutte le giornate di permessi di cui i collaboratori hanno usufruito nell'anno precedente per assistere famigliari con Handicap o che hanno usufruito della legge 104 per sé. Vengono inserite manualmente all'interno del sito PerlaPA tutte le giornate o gli orari usufruiti mensilmente dai collaboratori. La rilevazione viene poi chiusa con la stampa di quanto dichiarato.

ADEMPIMENTI RELATIVI ALLA COMUNICAZIONE DI DATI OBBLIGATORI AD ALTRI ENTI (INAIL DICHIARAZIONI DI INFORTUNIO E CALCOLO DEL DOVUTO)	Il processo è diversificato a seconda della comunicazione da mandare: INAIL; Legge 104: Legge 68/99; PerlaPA. Per l'adempimento dell'INAIL di dichiarazione degli imponibili retributivi e del calcolo dei versamenti all'assicurazione obbligatoria. Vengono estrapolati dagli stipendi (la collega della RER) gli imponibili, poi sulla base delle percentuali (tassi applicati) che l'Inail ci invia a dicembre vengono calcolati gli importi da versare a saldo, e in anticipazione. Viene fatta una simulazione attraverso il programma Alpi in Line sul sito dell'Inail dove sono aggiunte tutte le voci relative ai tirocini (inserimento delle ore lavorate per semestre) per

	verificare gli importi da versare. Sulla base dei dati inseriti viene compilata on line una dichiarazione dei salari, che può essere diminuita nel caso vi siano molte cessazioni, poi viene spedita. Trasmissione agli uffici Ragioneria dei fac-simili di modello F24 per i versamenti.

TRASPARENZA	Ogni mese oltre alle dichiarazione delle assenze al sito del ministero (PERLA PA), vengono estrapolati alcuni dati che sono pubblicati in Amministrazione Trasparente sul sito di ER.GO. sulla base delle indicazioni del D.L. 33 del 14/03/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicizzazione, trasparenza e diffusione delle informazione da parte dele pubbliche amministrazioni" Riguardano le assenze, i tassi di assenza e i tassi di maggior presenza, i dati vengono estratti da programma delle presenze ed elaborati nelle varie forme di pubblicazione attraverso tabelle in excel. Costante aggiornamento dei curriculum dei dirigenti e delle P.O. Pubblicazione dei dati relativi alla contrattazione integrativa.

	Pubblicazione annuale delle variazioni di dotazione organica.

ADEMPIMENTI RELATIVI ALLA COMUNICAZIONE DI DATI OBBLIGATORI AD ALTRI ENTI (SA.RE ADEMPIMENTI RIGUARDANTI L. 68/99)	Sulla base dei certificati di invalidità e dei documenti prodotti per l'assunzione vengono individuati i collaboratori che hanno disabilità, tramite stampe di JobTime o del fascicolo elettronico. Si compila una dichiarazione on line viene così resa la situazione del numero di dipendenti suddivisi per sede e all'interno della sede vengono dichiarati i collaboratori che lavorano part time i dirigenti e quelli con le dichiarazioni di invalidità o di handicap. Sulla base del numero dei dipendenti è calcolato il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette che devono essere presenti in azienda. Se non ci sono problemi la dichiarazione viene inviata e stampata. Nel caso di non aderenza alle percentuali di personale con handicap occorre provvedere all'assunzione di personale con le caratteristiche specifiche stabilite dalla legge.

ADEMPIMENTI RELATIVI ALLA COMUNICAZIONE DI DATI OBBLIGATORI AD ALTRI ENTI (PERLA PA RILEVAZIONE ASSENZE)	Dal programma delle presenze mese per mese vengono estratte le stampe relative alle assenze dovute alla malattia e alle assenze dovute ad altre cause escluse le

	ferie. Vengono poi tolte dai conteggi i giorni non lavorativi e riportati i dati nel programma PerlaPA rilevazione assenze compilando apposito form del sito.

FASCICOLI DEL PERSONALE	Apertura del fascicolo del personale all'atto di una nuova assunzione o di trasferimento da altra azienda, con la richiesta dei documenti personali e di carriera del collaboratore. Il fascicolo è suddiviso in sottosezioni Anagrafica, Familiari, Salute, Economico, Rapporto di lavoro, Previdenza, Corsi di formazione, Varie in analogia al fascicolo elettronico gestito elettronicamnete tramite il programma PIQS. Implementazione del fascicolo ogni volta che avviene una variazione nello stato del lavoratore: inserimento delle determinazioni per progressione di carriera o di attribuzione di responsabilità. inserimento documenti di variazione di dati anagrafici. Tutte le informazioni inserite in cartaceo vengono poi scansionate (atti, richieste) e inserite all'interno del programma di gestione del fascicolo del personale collegando la scansione del documento cartaceo all'inserimento informatico.

PREDISPOSIZIONE DEL CONTO ANNUALE	Vengono elaborate una serie di tabelle con l'aiuto di Job

	Time e Piqs, che permettono di suddividere i collaboratori per categoria, posizione economica, tipologia di contratto, sesso, età, anzianità di servizio, titolo di studio. Inoltre, dal programma di gestione degli stipendi (SAP) vengono effettuate estrazioni sui dati stipendiali dell'anno di riferimento. Infine, vengono presi in considerazione i dati relativi alla Contrattazione Integrativa, tutti i benefici contrattuali erogati. L'obiettivo è quello di creare una "fotografia" completa ed attendibile dell'azienda e dei suoi dipendenti per l'anno precedente. Inoltre deve essere predisposta la relazione d'accompagnamento, e una volta acquisita la certificazione dei revisori il tutto viene spedito alla Ragioneria dello Stato, che può richiedere chiarimenti.

GESTIONE RELAZIONI PER PRATICHE PREVIDENZIALI	Sulla base della richiesta degli uffici INPS di inviare la documentazione necessaria riguardante i periodi lavorati e le retribuzioni percepite, soprattutto per i periodi delle ADSU, vengono inviati i cedoloni riepilogativi annuali i CUD ed eventualmente i modelli 770, allo Studio di consulenza che elabora i modelli. I modelli cartacei vengono poi firmati dal dirigente, scansionati e inviati tramite posta certificata agli uffici INPS e successivamente viene spedito anche tutto il materiale

	cartaceo. Per le richieste di pensione viene svolta una attività di supporto allo studio che cure le pratiche previdenziali, il loro controllo e la validazione.

GESTIONE MALATTIE	Il dipendente che si assenta dal lavoro a causa di malattia deve dare comunicazione all'ufficio personale, che si incarica di compilare un prospetto di malattia da inviare al direttore ed al dirigente del personale. Provvede altresì a richiedere la visita fiscale per i controlli dei lavoratori in malattia. Con l'introduzione del certificato telematico provvede dopo che il dipendente ha comunicato il numero del certificato a scaricarlo dal sito dell'INPS (INPS comunque invia comunicazione tramite posta certificata ma non in tempo reale). Giornalmente le malattie vengono inserite sia nel programma di gestione delle presenze che nel programma degli stipendi affinché sia possibile, nei casi particolare come i dirigenti le P.O./A.P e i dipendenti di categoria B con posizione iniziale B1 (che presentano l'indennità specifica), effettuare la trattenuta nello stipendio. Effettuare il calcolo dei giorni di malattia nel triennio per effettuare le trattenute stipendiali se si supera il periodo previsto di malattia al 100%. Controllo

	delle documentazioni a supporto della malattia per gravi patologie e utilizzo dei giorni di ricovero e di terapia.

SUPPORTO NELLA RICHIESTA DI PRESTITI INPS	Il collaboratore contatta l'ufficio per conoscere le modalità con cui richiedere il prestito. Inizialmente occorre entrare nel sito dell'INPS e provvedere a fare una simulazione del prestito, il collaboratore poi invia due righe scritte che riepiloghino il tipo di prestito, l'importo e il numero di rate. A questo punto l'ufficio personale accede al sito dell'INPS con le proprie credenziali - Area Credito e inserisce la richiesta del dipendente (tipo di prestito, importo, numero di rate, dati anagrafici, IBAN, dati stipendiali). Si danno indicazioni al dipendente su cosa deve fare in seguito, ovvero entrare nel sito INPS con le sue credenziali personali e approvare la richiesta che è stata inserita. Se non ci sono motivi che ostino alla concessione del prestito, generalmente, nel giro di un paio di mesi arriva il provvedimento di concessione dello stesso da parte dell'INPS. Da questo momento iniziano le trattenute stipendiali, inserendole sul programma SAP degli stipendi (data di inizio, data di fine, numero di rate, importo della singola rata e importo residuo da restituire).

SUPPORTO PICCOLO PRESTITO INTERNO ALL'AZIENDA	A fronte della richiesta del dipendente viene fatto un controllo sul numero di richieste già evase, viene adottato un atto di concessione del prestito. Il tutto viene passato all'ufficio ragioneria che provvede a liquidare il prestito (in contanti o su conto corrente). Due mesi dopo l'avvenuto pagamento si provvede ad inserire la trattenuta mensile negli stipendi indicando anche gli interessi da corrispondere.

COMUNICAZIONE CON ALTRI UFFICI (ALL'INTERNO DELL'AZIENDA)	A seconda delle problematicità vengono contattati uffici diversi: 1. Gestione presenze nel caso di malfunzionamento nelle procedure i rapporti sono con il collega del SIA che ha implementato tutta la parte dell'ufficio personale. 2. Nel caso di nuove assunzioni, cessazioni o trasferimento in altro ufficio o altra sede, come specificato nelle "modalità operative in caso di assunzione, cessazione del personale di ER.GO" la comunicazione andrà inviata a ufficio Affari e Legali per la sicurezza, medico competente, gestione Unisalute; ufficio SIA per creare le nuove utenze al fine di accedere all'area riservata di ER.GO e alla parte dell'ufficio

	personale per la richiesta di ferie e permessi, all'assistenza per creazione e chiusura posta elettronica. 3. Nuove modalità di gestione di variabili che interessano il lavoro del dipendente attraverso la pubblicazione nel sito INERGO delle circolari esplicative. 4. Comunicazioni riguardanti tutto il personale (pubblicazione cedolini/CUD, permessi studio, novità che riguardano il lavoro ecc) attraverso l'invio di comunicazioni massive a tutti i collaboratori.

SERVIZIO DI INFORMAZIONE AI COLLEGHI	A fronte della richiesta di un dipendente viene fatta una istruttoria per poter rispondere alle varie esigenze in modo adeguato, avvalendosi a seconda delle problematiche dell'ausilio di professionisti (nel caso di pensioni o riscatti), di colleghi in ambito regionale (nel caso di problematiche relative alla gestione di orari di lavoro), facendo ricerche nei vari siti istituzionali per leggi e decreti.

12.Servizi promozionali

FESTIVAL DEI TALENTI	Una volta definito, a inizio anno accademico, il periodo nel quale si realizzerà il Festival (generalmente in primavera, le date precise vengono individuate in un secondo momento), svolgimento delle attività istruttorie necessarie alla preparazione dello stesso: attivazione laboratori, affitto/reperimento spazi idonei, noleggio service tecnico, preparazione scaletta cast, realizzazione di una locandina dedicata e campagna di comunicazione con i canali di stampa o social, organizzazione di un buffet, organizzazione (laddove necessario) di un servizio di trasporto per gli artisti/collaboratori dell'Azienda. In particolare, viene seguita tutta l'attività amministrativa della gestione del Festival.

VENDITA GADGET ER.GO	Approvvigionamento, durante l'anno, di varie tipologie di gadget, anche con una rotazione dei prodotti a seconda del periodo (es. palle di Natale nel periodo natalizio, t-shirt e canottiere in estate, ecc.); valutazione delle iniziative alle quali partecipare, definizione dell'evento e organizzazione delle attività preparatorie necessarie (autorizzazioni, permessi, laddove richiesti, ecc.).

PROGETTO SCUOLA	A inizio anno scolastico contatto, mediante mail e

	telefonate ai referenti dell'orientamento in uscita, con tutte le scuole medie superiori dell'Emilia Romagna, illustrando le attività ed i servizi di ER.GO e manifestando la disponibilità a svolgere degli incontri, nei mesi successivi, riservati agli studenti degli ultimi anni. In alcuni casi l'attività avviene in collaborazione con i servizi orientamento delle università presenti in Regione.

ORGANIZZAZIONE EVENTO	Una volta definito l'evento e la data nella quale si realizzerà, attivazione di tutte quelle attività istruttorie necessarie alla preparazione dello stesso, con la collaborazione di colleghi dell'Azienda e/o di soggetti esterni di altri enti/soggetti coinvolti (ad es. realizzazione di una locandina dedicata, campagna di comunicazione con i canali di stampa o social, adempimenti burocratici/fiscali laddove previsti, quali la richiesta di autorizzazioni, il pagamenti di oneri amministrativi, ecc.)

13.Servizio per l'Accoglienza

ELABORAZIONE BANDI	Presa d'atto delle nuove direttive e norme, a livello statale e regionale, delle variazioni organizzative per i servizi abitativi e ristorativi, e di tutto quanto può generare modifiche al bando precedente, si provvede, con un lavoro coordinato ed integrato, alla stesura di un bando per l'anno accademico venturo.

CONVOCAZIONE ALLOGGI	1. Vengono individuati i posti da riservare alle conferme, agli ospiti convenzionati, a categorie particolari quali disabili, volontari, assegnazioni straordinarie, situazioni personali documentate, anche tenendo conto dei trasferimenti accolti per il primo ottobre (vedi processo cambi alloggio). 2. Vengono definiti i posti liberi. 3. Vengono individuati gli studenti da convocare tenendo conto dei criteri di priorità previsti dal bando di concorso (tipo graduatoria e le diverse percentuali attribuite da bando a ciascuna graduatoria), degli studenti con idoneità condizionata che giorno per giorno cambiano la propria condizione, della scuola di iscrizione, con particolare riferimento alle sedi periferiche. 4. Una prima convocazione riguarda l'ingresso

	anticipato delle matricole, poi la seconda riguarda le convocazioni dei primi dieci/undici giorni di ottobre. 5. Successivamente si convocano giorno per giorno altri studenti in base alle rinunce che si registrano giornalmente.
ASSEGNAZIONI STRAORDINARIE DI ALLOGGI	Valutazione delle domande, della relativa documentazione e analisi della posizione dello studente, redazione verbale, redazione determina, comunicazioni agli studenti in merito all'esito della loro richiesta.
ASSEGNAZIONE ALLOGGI STUDENTI IN GRADUATORIA	Gli operatori in studentato ricevono gli studenti in ordine di convocazione, verificano la validità del documento di identità, verificano i pagamenti. In mancanza di tali documenti, rinviano lo studente a sistemare la propria posizione. Registrano le note relative alla gestione personalizzata di casi particolari: data di rinvio assegnazione, registrazione di mancata presentazione dello studente, ex ospiti temporanei per i quali ricalcolare il deposito cauzionale, documenti dei rifugiati politici. Se è tutto regolare, individuano il posto in cui assegnare lo studente, (per la sede di Modena il posto viene assegnato dall'ufficio) anche dopo aver valutato

	con lo studente le sue richieste e sulla base dei posti disponibili. Inseriscono nel database gli estremi del documento di identità, abbinano nel sistema informatico il posto letto con lo studente, producono e validano il modulo di autentica foto. I portieri accompagnano lo studente nell'alloggio, redigono il verbale di entrata in forma cartacea e l'atto di accettazione in formato on line, consegnano chiavi e regolamento. Nel frattempo, in ufficio, vengono ricevute le richieste per spostare gli appuntamenti che vengono ridefiniti in base alle esigenze espresse dallo studente e comunque mantenendo l'ordine di priorità come da bando; vengono inoltre ridefiniti gli appuntamenti degli studenti ospiti temporanei in settembre che, convocati anche in un giorno successivo, vengono assegnati anticipatamente dal primo ottobre per garantire loro la continuità dell'alloggio. L'ufficio informa gli operatori in studentato in merito alla rettifiche degli appuntamenti, registra le rinunce con distinzione fra mancati superamenti dei test di ingresso, mancata presentazione dello studente convocato, rinuncia espressa dallo studente; le tre casistiche, infatti, comportano diverse conseguenze sulla gestione delle preconferme.

GESTIONE DELLE PRECONFERME	Quando vengono pubblicate le graduatorie provvisorie, deve essere attivato il sistema informatico per la registrazione delle autocertificazioni di preconferma degli studenti idonei; vengono scaricati gli elenchi degli studenti che autocertificano, vengono integrati con gli studenti che comunicano con diverse modalità di aver pagato la preconferma, vengono controllati unitamente all'ufficio graduatorie; gli elenchi vengono aggiornati con le registrazioni degli studenti che entrano in alloggio, con le rinunce, con i mancati superamenti dei test di ammissione; gli elenchi vengono poi suddivisi fra preconferme da incassare come rette, da rimborsare al 70%, da rimborsare al 100% per inviarli alla ragioneria e per redigere la determina. Vengono gestite circa 700 preconferme/anno.

GESTIONE RETTE	Ogni mese vengono elaborati i file da inviare alla REU: due file di diversa tipologia relativi agli studenti assegnatari da graduatoria (rette da assegnatario, rette ricalcolate per gli studenti che si sono laureati oppure hanno perso i requisiti di idoneità) e tre file di diversa tipologia per gli ospiti temporanei (uno per le rette, uno per i depositi cauzionali e uno per le caparre confirmatorie). Per gli ospiti temporanei è necessario un

	secondo invio a fine mese, per integrare anche gli ospiti prenotatisi durante il mese, oltre al controllo delle singole posizioni di chi modifica i termini della propria prenotazione con il conseguente ricalcolo di quanto dovuto in più o in meno. I dati vengono tenuti aggiornati con le graduatorie di gestione mensili delle borse di studio, con le integrazioni o rimborsi delle rette a seguito dei cambi di alloggio, con l'applicazione del 20% delle rette a seguito delle uscite anticipate per motivi personali, con i cambi di fascia tariffaria applicati a chi si laurea ma rimane in alloggio. La gestione delle rette comporta anche le comunicazioni di sollecito pagamento agli studenti in ritardo con i pagamenti, eventuali provvedimenti disciplinari, la valutazione di casi particolari tenendo conto di situazioni personali particolarmente difficoltose unitamente alla regolarità del percorso di studi. Le portinerie delle residenze controllano che gli studenti paghino le rette dovute e mensilmente ci inviano un riepilogo dei pagamenti entro il 15 di ogni mese. La procedura comprende anche periodici atti del dirigente per i rimborsi rette dovuti a seguito di cambi di alloggio, modifiche alle prenotazioni. La gestione delle rette comporta anche la registrazione nel database degli importi dovuti per prenotazioni estive e natalizie e la loro comunicazioni alla REU tramite file

	appositamente predisposti.

GESTIONE OSPITI TEMPORANEI	Gli ospiti temporanei si prenotano on line dal sito, confermando la prenotazione tramite il pagamento della caparra. L'operatore registra i pagamenti degli ospiti temporanei nell'apposito sistema informatico, controllandone la regolarità, avvalendosi anche delle portinerie e controllando i pagamenti on line. Durante la loro permanenza, gli ospiti possono fare richiesta di prolungare la prenotazione o di uscire anticipatamente o di cambiare alloggio. L'operatore che li segue, chiarisce a ciascuno la relativa posizione, registra le modifiche nell'apposito software, ricalcola i pagamenti dovuti, applica eventuali penali, informa gli ospiti e le portinerie, prepara eventuali comunicazioni formali a firma P.O. Spesso le prenotazioni vengono effettuate dall'operatore su richiesta di quegli studenti che, per qualche motivo, non riescono o non desiderano procedere autonomamente. Collabora e si coordina con la collega che segue la procedura rette. Inoltre tiene i rapporti con il gestore del sistema informatico per richiedere eventuali rettifiche alle prenotazioni che non possono essere fatte dall'operatore (es. dati anagrafici che l'ospite ha inserito in maniera errata, rettifiche di

	prenotazioni già pagate, ma anche per segnalare e risolvere anomalie di funzionamento del software). Verifica ed elimina le prenotazioni non confermate dal pagamento della caparra confirmatoria. Riserva i posti agli ospiti che comunicano di non riuscire a pagare dall'estero, informando le portinerie. Informa le portinerie in merito agli arrivi. Controlla la correttezza del borsino. Prepara le comunicazioni di prenotazione alloggio richieste da ospiti stranieri per ottenere il visto, prepara eventuali lettere di sollecito pagamento o di ricalcolo dei pagamenti dovuti in caso di rettifica della prenotazione. Definizione dell'accordo con il soggetto che richiede alloggi per gruppi, comprendente numero e tipologia di alloggi da riservare, individuazione della migliore sistemazione per ciascun ospite, definizione delle modalità di pagamento. Verifica dei posti liberi per i diversi periodi richiesti e registrazione, sia su file sia su software, della riserva di ciascun posto. In caso di rapporto con l'Università, vengono inviate le comunicazioni, anche in lingua inglese, ai singoli ospiti con tutte le informazioni comprendenti anche le quote mensili dovute. Fatturazione dei pagamenti dovuti. Gestione del rapporto con l'ente o associazione durante il periodo di ospitalità, per dare risposta e trovare soluzioni ad eventuali problematiche. L'operatore agisce

	sul database aziendale per registrare i dati personali degli ospiti convenzionati, le loro prenotazioni e per generare i relativi codici BEST.
GESTIONE DELLE ASSENZE TEMPORANEE	L'operatore registra nel database il periodo di assenza temporanea, rende disponibile il posto letto per prenotazioni on line da parte di ospiti temporanei. Registra i periodi di utilizzo del posto letto da parte degli ospiti temporanei. Al termine dell'anno accademico calcola le rette da rimborsare agli studenti temporaneamente assenti sulla base dei periodi prenotati ed invia alla REU gli importi da rimborsare a ciascuno. In caso di rientri anticipati, gestisce la situazione reperendo un eventuale posto alternativo.
COMUNICAZIONI ARRIVI ALLA QUESTURA	In occasione degli ingressi di fine settembre/ottobre, gli estremi dei documenti dei nuovi assegnatari vengono registrati sul data base aziendale dagli operatori addetti alle assegnazioni; a fine giornata la PO invia in questura i file riepilogativi con i dati dei nuovi studenti alloggiati, mentre per la sede di Modena i file vanno inviati ogni 30 giorni. In occasione di ingressi di ospiti temporanei durante l'anno, dei cambi di alloggio, delle entrate degli

	ospiti estivi o natalizi e del loro rientro nella residenza di provenienza, la portineria invia agli uffici scansione del documento di identità dell'ospite e l'autodichiarazione sottoscritta dall'ospite di dati anagrafici eventualmente non contenuti nel passaporto; il collaboratore provvede ai singoli invii alla questura dei dati di ciascuno studente entrato, seguendo la procedura ALLOGGIATIWEB della polizia di stato.

GESTIONE DEPOSITI CAUZIONALI	La data di uscita viene registrata nel database; se si tratta di uscita anticipata in corso d'anno viene valutata la motivazione al fine delle conseguenze sul ricalcolo rette e sulla rideterminazione della borsa di studio (in sede/fuori sede). Vengono quantificati eventuali addebiti rilevati al momento dell'uscita a causa di danni/ammanchi/pulizie (in questo caso c'è la ricaduta su PROCEDURA DANNI). Vengono ricalcolate le rette dovute: rimborsi o addebiti sulla base della motivazione dell'uscita anticipata. Viene preparato un file perlopiù mensile contenente gli studenti che hanno lasciato l'alloggio ed il ricalcolo delle relative posizioni. Il file arriva ad essere settimanale nel periodo settembre - ottobre. Il file viene inviato alla REU. 1. Per ciascun ospite temporaneo che lascia

	l'alloggio, viene inviata apposita comunicazione alla REU con richiesta di rimborsare il deposito cauzionale, contenente eventuali addebiti da incassare trattenendoli dalla cauzione a titolo di danni/ammanchi/pulizie, quote di rette, penali; viene indicato l'importo da rimborsare, viene dichiarata la regolarità dei pagamenti effettuati, sono indicati gli estremi bancari per l'accredito. 2. Gestione del rapporto con l'ospite: sollecito ad inviare le coordinate bancarie, verifica delle coordinate bancarie qualora la REU rilevi difficoltà nel rimborso, risposta all'ospite che lamenta di non aver ricevuto l'accredito previa verifica presso la REU, rispondendo quanto ci viene comunicato da REU, gestione e verifica di delega all'accredito su conto corrente altrui. In caso di ospiti temporanei provenienti da paesi extra europei verso i quali i rapporti bancari sono difficoltosi, il deposito cauzionale è rimborsato in contanti tramite cassa.

INFORMAZIONI AGLI STUDENTI	Risposta agli studenti in merito ai quesiti posti. Le risposte comportano talvolta la semplice informazione come da bando o regolamento, più spesso richiedono l'analisi della posizione dello studente coinvolto, il problema posto dallo studente stesso, valutazione e

	decisione. La procedura di informazioni agli studenti coinvolge quindi tutti i componenti dell'ufficio, in quanto le richieste vengono girate ai collaboratori sulla base degli argomenti seguiti da ciascuno (es.: modifiche della prenotazione, modifiche del prepagato per la ristorazione, richieste di dichiarazioni, richieste di consigli e ricalcoli rette in merito ad uscite anticipate, richieste di rimanere dopo la laurea, richieste di cambio alloggio, segnalazioni di difficoltà di convivenza, segnalazioni di problemi impiantistici in studentato, segnalazioni di difficoltà nei confronti di gestori del servizio di ristorazione, contestazioni addebiti, contestazioni provvedimenti disciplinari, ecc). Il processo spesso comporta anche la verifica delle condizioni di merito dello studente, tramite collegamento alla anagrafica dell'Università.

GESTIONE APPUNTAMENTI	Tramite ABITARE ER.GO lo studente può chiedere un appuntamento per un colloquio presso gli uffici. Viene contattato telefonicamente e, se possibile, il problema si risolve tramite le informazioni telefoniche, altrimenti gli viene dato un appuntamento. Se lo studente non risponde al telefono, gli si invia una e-mail. L'apposita sezione di ABITARE ER.GO viene quindi aggiornata con

	la risposta.

RILASCIO DI DICHIARAZIONI AGLI STUDENTI	Agli studenti che ne facciano richiesta vengono rilasciate: - dichiarazioni relative alla disponibilità di un alloggio e/o di una borsa di studio per ottenere il permesso di soggiorno; - dichiarazioni riferite all'importo delle rette relative ad un determinato periodo da presentare alla Agenzia delle Entrate in sede di dichiarazioni dei redditi; - dichiarazioni di assegnazione di alloggio da presentare al comune di residenza della famiglia dello studente al fine del ricalcolo delle imposte sui rifiuti; - dichiarazioni di prenotazione dell'alloggio per ottenere il visto per l'espatrio; - dichiarazione di assegnazione dell'alloggio a studenti extracomunitari che chiedono all'anagrafe la residenza.

GESTIONE DANNI E PENALI	Quantificazione dell'importo da addebitare tramite consulto prezzario Global, oppure richiesta alla P.O. Inventario, oppure richiesta della spesa al global e verifica della congruità del prezzo tramite ufficio tecnico-economato; comunicazione dell'addebito allo studente tramite Dossier Studente; trascrizione del danno in apposite tabelle da inviare periodicamente all'Ufficio

	Tecnico ed all'Ufficio REU; inserimento del danno nell'applicativo SERA; informazione dell'addebito alla portineria che provvede alla riscossione dell'importo addebitato ed alla comunicazione del pagamento. Gestione eventuale contenzioso con lo studente: mancato pagamento, contestazione dell'addebito, verifiche con le portinerie, valutazione, risposta con decisione finale allo studente; registrazione dell'addebito in contabilità (inserimento dell'importo nel database ed effetto sulla procedura gestione rette); eventuali solleciti di pagamento.

CAMBI DI ALLOGGIO	Gli studenti registrano le loro richieste di cambio di alloggio sulla apposita sezione del sito di ER.GO, indicando le motivazioni e le preferenze. Tre volte all'anno, alle date previste dal regolamento, si scaricano le richieste e vengono valutate. Dato che il numero di posti disponibili non è sufficiente a soddisfare tutte le richieste, si valutano le posizioni dei singoli studenti sulla base delle motivazioni e del curriculum universitario. Talvolta è necessaria una verifica con le portinerie o con gli studenti stessi per chiarire alcune problematiche. Si procede poi all'invio delle comunicazioni di accoglimento e a quelle di mancato accoglimento in modo motivato e

	personalizzato. Elenco dei trasferimenti accolti è inviato alle portinerie, che provvedono ad effettuare il verbale di uscita, il verbale di entrata, l'atto di accettazione, chiedono il pagamento dell'integrazione retta qualora dovuta, ci inviano copia delle ricevute. Se il cambio di alloggio comporta un cambio di residenza, la portineria di destinazione invia anche scansione del documento di identità per l'invio della comunicazione in questura. Poiché i trasferimenti comportano un cambio retta, in caso di maggiore pagamento l'integrazione dovuta viene registrata nel data base e inviato alla REU; nel caso in cui è prevista una restituzione perché la retta è minore viene predisposta una determina di rimborsi che normalmente viene fatta nel mese di giugno. Ogni anno sono oltre 300 le posizioni valutate. Il processo comporta anche la verifica delle condizioni di merito dello studente, tramite collegamento alla anagrafica dell'Università. Al di fuori della procedura standard di cui sopra, durante l'anno si rende necessario dare risposta a problematiche di convivenza o comunque a gravi problemi personali che possono essere risolti tramite il cambio di alloggio. Il processo comporta una analisi della situazione personale degli studenti interessati, colloqui conoscitivi, verifiche, valutazioni. Si invia lettera di trasferimento e per conoscenza anche alla/e

	portineria/e che provvedono ad effettuare il verbale di uscita, il verbale di entrata, chiedono il pagamento dell'integrazione retta qualora dovuta, ci inviano copia delle ricevute. Se il cambio di alloggio comporta un cambio di studentato, ci viene inviata scansione del documento di identità e si invia la comunicazione in questura, aggiornamento del database aziendale. Il processo comporta anche la verifica delle condizioni di merito dello studente, tramite collegamento alla anagrafica dell'Università.

TRASFERIMENTI DELLE MATRICOLE AL TERMINE DEL PRIMO ANNO DI ASSEGNAZIONE	Individuazione del primo gruppo di matricole da spostare da inizio settembre sulla base delle graduatorie alloggi e dei posti disponibili; invio convocazione nel mese di giugno; scelta del posto di destinazione presso lo studentato, invio degli elenchi alle portinerie interessate, aggiornamento del database aziendale. La medesima procedura è ripetuta in settembre per il secondo gruppo di studenti.

OSPITALITÀ NATALIZIE	Vengono preparati i diversi elenchi di studenti ed ospiti temporanei cui inviare le comunicazioni relative all'avvio del processo di ospitalità natalizia, tenendo conto degli

	ospiti temporanei che hanno già la prenotazione per il periodo natalizio ed il tipo di alloggio loro assegnato; gli studenti registrano on line attraverso ABITARE ER.GO la loro richiesta di ospitalità; l'ufficio abbina i nomi ai posti disponibili tenendo conto delle richieste di chi vuole stare con un amico, delle necessità di chi ha bisogno di una singola per motivi di salute, ponendo attenzione agli abbinamenti maschi/femmine ed ai periodi di prenotazione, anche incastrandoli sullo stesso posto per periodi diversi; vengono calcolate le integrazioni rette dovute da ciascuno in base al periodo prenotato ed in base alla retta dell'alloggio di provenienza; vengono preparate le diverse comunicazioni agli studenti: richieste accolte, comunicazione a studenti che devono lasciare l'alloggio libero per l'ospitalità, comunicazione a studenti che devono lasciare l'alloggio in quanto sarà adibito a magazzino; coordinamento del servizio di facchinaggio. Le integrazioni rette dovute sono registrate nel data base SERA ed inviate con un file alla REU per la registrazione in ENCO.

OSPITALITÀ ESTIVE	Vengono preparati i diversi elenchi di studenti ed ospiti temporanei cui inviare le comunicazioni relative all'avvio del processo di ospitalità natalizia, tenendo conto degli

	ospiti temporanei che hanno già la prenotazione per il periodo estivo ed il tipo di alloggio loro assegnato; viene implementato il software SUC con la residenza estiva e vengono individuati i posti da rendere disponibili per le prenotazioni estive; vengono preparate le comunicazioni agli studenti il cui posto dovrà essere utilizzato: comunicazione a studenti che devono lasciare l'alloggio libero per l'ospitalità, comunicazione a studenti che devono lasciare l'alloggio in quanto sarà adibito a magazzino; coordinamento del servizio di facchinaggio. Le rette degli studenti della residenza estiva che rimangono vanno caricate singolarmente nel data base SERA ed inviato apposito file alla REU. Le rette degli studenti assegnatari di altre residenze che si prenotano tramite SUC devono essere inviate alla REU tramite un diverso file avente determinate caratteristiche.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	Colloqui con gli studenti, ricostruzione di quanto accaduto e del relativo contesto/motivazioni, decisione in merito al provvedimento da prendere. Il processo spesso comporta anche la verifica delle condizioni di merito dello studente, tramite collegamento all'anagrafica dell'Università.

MEDIAZIONE DEI CONFLITTI ALL'INTERNO DELLE RESIDENZE	Colloqui con gli studenti, valutazione ed approfondimento della situazione, individuazione di soluzioni.

GESTIONE UTILIZZO SPAZI COMUNI RESIDENZE	Valutazione della richiesta, invio accoglimento della richiesta con le condizioni poste, oppure invio della comunicazione di non poter accogliere la richiesta con le relative motivazioni, indicazione dell'importo da versare, verifica e registrazione del pagamento, verifica delle buone condizioni del locale utilizzato, eventuale addebito (vedi procedura danni) rimborso totale o parziale della cauzione versata.

GESTIONE DELLA LOGISTICA NEGLI ALLOGGI	Verifica e quantificazione del materiale da reintegrare annualmente (materassi, biancheria, tappezzeria, stendibiancheria, cestini, ecc).

ATTRIBUZIONE PREPAGATO ELETTRONICO	L'elenco dei nuovi studenti idonei proveniente dall'ufficio graduatorie viene lavorato per distinguere gli studenti che hanno titolo al prepagato elettronico oppure ai buoni pasto in base alla sede degli studi ed al corso di laurea. Agli studenti che hanno titolo al prepagato elettronico, viene attribuito l'importo comunicato dall'uff.

	graduatorie, incrementandolo della percentuale prevista dal bando. Sul software RISTORA viene chiuso il conto del prepagato dell'anno precedente, calcolando sull'eventuale importo residuo la quota di borsa di studio da tenere valida per l'anno successivo, poi si importa il prepagato del nuovo anno tramite caricamento di file contenente gli importi per ciascun studente (residuo quota di borsa anno precedente, quota di borsa di studio del nuovo anno, quota contributo aziendale). Viene inviata formale comunicazione agli studenti. L'attività viene ripetuta qualora venga attribuito un prepagato anche ad altre categorie di studenti, come da bando annuale.

ATTRIBUZIONE PREPAGATO IN BUONI PASTO	L'elenco proveniente dall'ufficio graduatorie viene lavorato per distinguere gli studenti che hanno titolo al prepagato elettronico oppure ai buoni pasto in base alla sede degli studi ed al corso di laurea. Dopo aver quantificato la necessità del numero dei buoni pasto necessari, distinti per valore e per data di scadenza, viene richiesto preventivo alla copisteria specializzata; dopo che è stato assunto l'impegno di spesa, viene inviato alla tipografia il file nel formato richiesto, con le indicazioni dei nominativi e per ciascuno studente i

	numeri dei diversi tipi di buoni pasto spettanti. L'operatore invia alla tipografia gli elenchi di tutte le sedi territoriali che necessitano di buoni pasto. L'ufficio tiene i rapporti con la tipografia per il rispetto delle tempistiche, per l'invio dei buoni alle diverse sedi territoriali, per la gestione della carta non stampata da riutilizzare per l'anno successivo. Una volta ricevuti gli stampati, l'ufficio provvede a confezionare la busta per ciascuno studente e a preparare gli elenchi da firmare per ricevuta, distinguendo quelli da consegnare nei diversi studentati. Vengono inviate formali comunicazioni agli studenti per informarli in merito alle modalità di ritiro e di utilizzo dei buoni pasto.

GESTIONE DEL PREPAGATO IN CORSO D'ANNO	1. Vengono gestite le richieste di studenti che chiedono di convertire il proprio prepagato da elettronico a buoni pasto o viceversa, in toto o parzialmente, per la fruizione del servizio in locali diversi. Vengono quindi gestiti prepagati misti. 2. In base alle graduatorie di gestione mensili e relative revoche, vengono registrati i buoni pasto restituiti dagli studenti e viene calcolato il prepagato consumato suddiviso fra quota di borsa di studio e quota

	contributo ER.GO. 3. Il file viene inviato alla REU. 4. Vengono valutate le richieste di studenti che chiedono di rinunciare al prepagato per motivi di salute o per sede degli studi lontana da pubblici esercizi. 5. Infine viene redatto l'atto del dirigente.

GESTIONE ARCHIVI CARTACEI	Durante le assegnazioni di alloggio vengono raccolte le documentazioni dei nuovi studenti: ricevute dei pagamenti, copia del documento di identità, modulo di autentica foto. La busta di ciascuno studente è inserita nei contenitori suddivisi per residenza. L'archivio viene aggiornato a seguito delle uscite degli studenti e dei cambi di alloggio e per inserire nuova documentazione eventualmente prodotta durante l'assegnazione dello studente (eventuali certificati medici, comunicazioni cartacee inviate dallo studente, copia di ricevute dei pagamenti, ecc). Allo stesso modo vengono aggiornati i fascicoli degli ospiti temporanei che contengono copia delle ricevute di pagamento, copia della corrispondenza intercorsa tramite posta elettronica, verbale di uscita.

GESTIONE POSTA PROVENIENTE DALLE RESIDENZE	Viene smistata la documentazione proveniente dalle portinerie delle residenze. La documentazione pervenuta viene consegnata ai diversi uffici: ricevute in originale dei pagamenti tramite POS e bollette per la ragioneria, bolle di lavoro di manutenzioni per ufficio tecnico/economato, bolle di lavoro delle pulizie, corrispondenza indirizzata a studenti non più in studentato.

LIQUIDAZIONE FATTURE	Verifica importo, condizioni contrattuali, servizio svolto.

LIQUIDAZIONE FATTURE RELATIVE A BUONI PASTO	Vengono verificati numero, importo e validità dei buoni pasto. Le fatture regolari liquidabili vengono registrate su apposito file condiviso e si procede alla liquidazione. Se alcuni buoni pasto non sono regolari, si invia al fornitore formale richiesta di storno parziale o totale della fattura, oppure richiesta di integrazione della fattura.

LIQUIDAZIONE FATTURE RELATIVE A PULIZIE STRAORDINARIE	Verifica che il numero di ore fatturato corrisponda al servizio effettivamente svolto e richiesto; qualora non corrisponda, si invia lettera di richiesta di storno parziale o totale della fattura; redazione determina di

	approvazione della spesa.

VERIFICA DELLA CONDUZIONE DEL SERVIZIO DI GLOBAL SERVICE	Controllo tramite reportistica del rispetto degli interventi periodici previsti dal contratto di Global Service, sopralluoghi presso le residenze della buona conduzione della struttura e del servizio reso agli studenti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto; eventuali provvedimenti; proposte di migliorie e valorizzazione degli spazi comuni/ appartamenti/ aree verdi.

VERIFICA DELLA GESTIONE DEI SERVIZI RISTORATIVI	Verifica sul posto della buona conduzione delle strutture, del servizio reso agli studenti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto; eventuali provvedimenti.

VERIFICA DELLA ATTIVITÀ DI CONTROLLO DELLE ANALISI DEGLI ALIMENTI	Verifica dell'esito delle analisi, del rispetto della periodicità prevista e della quantità e tipologia dei controlli effettuati; redazione comunicazioni ai gestori del servizio ristorativo in appalto. Se l'esito delle analisi mostra un valore non conforme, viene contestato al gestore affinché corregga le proprie procedure; viene valutata la situazione: se grave, si applicano i provvedimenti previsti da contratto.

GESTIONE CASSA ALLOGGI	Rimborso in contanti del deposito cauzionale ad ospiti con conti correnti in paesi nei quali è difficoltoso o particolarmente oneroso l'accredito bancario; rimborso delle cauzioni versate dagli studenti per l'utilizzo degli spazi comuni nelle residenze; piccole spese per attività promozionali, ricreative, culturali organizzate da ER.GO nelle residenze.

GESTIONE POSTA	POSTA IN ARRIVO: l'operatore preleva presso la segreteria di direzione la corrispondenza cartacea per l'ufficio, la distribuisce ai diversi destinatari; POSTA IN PARTENZA: raccoglie la posta e provvede a protocollare ed inviare. L'invio può essere fatto tramite dossier studente on line; oppure tramite noreply o e-mail personale a persone che non sono nostri ospiti; oppure per le comunicazioni formali in formato cartaceo si invia tramite posta eventualmente raccomandata. Questo comporta l'uscita al mattino per recarsi all'ufficio postale, oltre che la registrazione di spesa per le raccomandate. Copia delle comunicazioni in partenza protocollate vengono consegnate alla segreteria di direzione.

PARTECIPAZIONE ALLA DEFINIZIONE DI BANDI E REGOLAMENTO DI CIASCUN ANNO ACCADEMICO	Vengono ricalcolate le rette se previsto. Vengono corretti i testi di bandi di propria competenza e del regolamento alloggio sulla base di necessità di aggiornamenti, condividendoli fra le PO delle diverse sedi.
PARTECIPAZIONE A GARE DI APPALTO SERVIZI	Partecipazione all'attività dell'ufficio Gare e contratti nella redazione della parte tecnica, delle linee guida e dei capitolati di appalto; eventuale partecipazione in commissione di gara.
CONVENZIONI CON GESTORI DI PUBBLICI ESERCIZI	Valutazione, verifica della documentazione presentata, redazione convenzione ed invio, aggiornamento del sito ER.GO.
IMPLEMENTAZIONE PROGRAMMI INFORMATICI	Per aggiornare i software gestionali o per adeguarli ad eventuali modifiche dei bandi di concorso per l'accesso ai benefici, vengono contattate le assistenze tecniche esterne per le implementazioni informatiche, seguendone la realizzazione ed effettuando le relative verifiche di regolare funzionamento.

COLLABORAZIONE ATTIVITÀ PROMOZIONALI	Quando vengono organizzate manifestazioni o eventi presso le residenze universitarie o presso i servizi ristorativi, l'ufficio viene coinvolto a vario titolo nella gestione di attività promozionali.

AUTORIZZAZIONI OSPITALITÀ NOTTURNE (in posti vuoti sulla base della bozza del nuovo regolamento)	Si tratta di nuova attività prevista dal nuovo regolamento in via di redazione per il 2016/2017: verifica quante ospitalità sono già state fatte dallo studente, verifica disponibilità posto/i, aggiornamento borsino, applicazione retta, collegamento a processo gestione rette.

GESTIONE ATTIVITÀ RESIDENZA ESTIVA	Si tratta di nuova attività prevista a partire dall'estate 2016: valutazione delle proposte, gestione date ed orari, verifica delle attività.

GESTIONE DATI - CONTROLLO DI GESTIONE	Registrazione dei dati e relativa elaborazione per il controllo della gestione dei servizi.

14.Sistema Informativo Aziendale (SIA)

Il Sistema Informativo Aziendale si occupa della programmazione, progettazione e realizzazione di software e applicativi necessari ai vari uffici per la gestione dei servizi e delle provvidenze. Inoltre ha predisposto e realizzato il sito di ER.GO e vari portali. Di seguito un elenco delle applicazioni informatiche realizzate negli anni:	

1.Portale ER.GO	Tutti i processi dell'Azienda sono attivati tramite le procedure informatiche che sono state elencate. Non si descrivono gli stessi poiché sono già descritti nelle schede corrispondenti dei servizi che si occupano direttamente dei processi stessi.
2. Intranet Aziendale	
3. Scrivici	
4. Ufficio Personale	
5. Sistema di prenotazione Sale / Posti Auto	
6. Gestione Atti	
7. LiquidaWeb	
8. EmiFat	
9. LiquidaLibera	

10. Archivio Contratti	
11. SeMag	
12. Abitare ER.GO	
13. Webservices interfacciamento (domanda Online per annullo documenti e Working per la generazione di moduli degli studenti)	
14. DOSSIER	
15. Ecos	
16. Edoc (+ software cellulari)	
17. ErgoBay Gadget	
18. Aste Online	
19. App ErgoWay	
20. Go.Gare	
21. Verso il Lavoro	
22. Gestione Contatori	
23. FastQuery	
24. News per gli Uffici	

25. Chat intranet (installazione/configurazione)	
26. Invio SMS massivi	
27. Owncloud (creazione plugin, Installazione server)	
28. Piattaforma Corsi Online (intregrazione)	
29. Sistema di Generazione Credenziali Wi-fi per studenti (accessibile anche tramite SMS, grazie ad un software sviluppato per cellulari dal SIA)	
30. ERGOSOST	
31. ERGOCERT	
32. ERGO RISPONDE	
33. Sollecito Debiti REU	
34. Statistiche Call Center	
35. Moduli tassa regionale – Prestiti Fiduciari – Questionari	
36. Scheda studente	
37. Generazione tracciato Equitalia	
38. Atti su Amministrazione Trasparente	

39. Parte del Dossier (Graduatorie, IBAN, Protocollo Studente, Conto Corrente Studente)	
40. PARLA CON ER.GO (configurazione)	
41. Assistenza Live!	
42. Inventarium (in sviluppo)	
43. Sito Web San Filippo Neri	
44. ER.GO Scuola	
45. Assistenza tecnica ai colleghi in merito ai software realizzati	
46. Assistenza tecnica ai colleghi in merito ad altri applicativi	
47. Aggiornamento contenuti sito internet / intranet	
48. Pubblicazione graduatorie sul sito internet	
49. Gestione protocollo informatico IRIDE WEB	
50. Gestione tecnica call center virtuale PARLA CON ER.GO	
51. Gestione DATABASE software applicativi	

realizzati	
52. Estrazione ed inserimento dati - software gestionali in uso	
53. Test e collaudo per il rilascio di nuovi software / funzionalità software	
54. Attività gestionali S.I.A.	
55. Redazione atti amministrativi	
56. Redazione atti di liquidazione su LIQUIDAWEB	
57. Istruttoria relativa all'acquisto di prodotti informatici (software/hardware)	
58. Progettazione collegamenti software (es. Lepida)	
59. Supporto agli studenti per il rilascio di credenziali di navigazione internet	

ER.GO
Azienda Regionale
per il Diritto agli Studi Superiori

Regione Emilia-Romagna
Assessorato Scuola, formazione professionale
università e ricerca, lavoro

www.er-go.it
info@postacert.er-go.it

Sintesi a cura della Dott.ssa Loredana Dolci
Coordinamento Generale Dott.ssa Valeria Bergami
Progetto Grafico Marcella Acierno

Si ringraziano i responsabili dei servizi Er.Go per la collaborazione ai testi.

Dicembre 2016

Immagini http://it.freepik.com/