

PROGRAMMA DI ATTIVITA'

**ER.GO – Azienda Regionale per il Diritto
agli Studi Superiori**

ANNO 2020

Responsabile: **PATRIZIA MONDIN**

tel. 051 6436711 – fax 051 235645

e-mail: direzione@er-go.it

info@postacert.er-go.it

SOMMARIO

Premessa	pag. 3
Obiettivi aziendali	
1. Sistema Informativo Aziendale	pag. 5
2. Gestione risorse economiche e finanziarie	pag. 8
3. REU - Relazioni Economiche con l'utenza	pag. 11
4. Risorse Umane e Organizzazione	pag. 14
5. Anticorruzione, Trasparenza	pag. 17
6. Contratti. Relazioni istituzionali. Sviluppo e programmazione azioni per la digitalizzazione e la dematerializzazione	pag. 19
7. Coordinamento della sicurezza e del contenzioso. Affari Generali	pag. 23
8. Patrimonio	pag. 27
9. Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico	pag. 31
10. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università	pag. 34
11. Graduatorie	pag. 37
12. Controlli	pag. 42
13. Servizi per l'accoglienza	pag. 44
14. Orientamento al lavoro	pag. 46
15. Valorizzazione dimensione comunitaria e formativa residenze	pag. 48
16. Servizi per studenti disabili	pag. 50
17. Comunicazione	pag. 51
18. Servizi innovativi e azioni di ampliamento dell'accessibilità dei servizi aziendali, anche di livello internazionale	pag. 53
19. Servizi Promozionali	pag. 55

Premessa

La programmazione delle attività del 2020, declinata per le diverse strutture aziendali, ha alla base i contenuti della relazione programmatica al bilancio di previsione triennale 2020,2021, 2022. Il presupposto è rappresentato dal Piano Regionale che individua gli obiettivi prioritari da perseguire per gli aa.aa. 2019/2020, 2020/2021, 2021/2022, adottato dall'Assemblea Legislativa con deliberazione n. 211 del 26/6/2019.

L'arco pluriennale della programmazione è particolarmente evidente nell'area del Patrimonio, tenuto conto che il riferimento obbligato sono gli atti di programmazione dei lavori (triennale) e di acquisizione di beni e servizi (biennale) assunti nell'autunno dell'anno precedente, così come previsto dalla normativa vigente in materia. Entrambi questi atti sono accessibili nella sezione del sito di ER.GO Amministrazione Trasparente.

Il presente documento ha prevalentemente natura operativa, in quanto la definizione degli obiettivi di cambiamento strategico è contenuta nelle "schede della performance" adottate con la determinazione n. 81 del 02/03/2020. Li richiamiamo:

- Potenziare gli interventi di agevolazione alla conclusione degli studi universitari da parte degli studenti in condizioni di particolare difficoltà
- Aumentare le opportunità di accesso al mondo del lavoro per i laureati
- Aumentare il sostegno agli studenti delle scuole e l'orientamento alla scelta universitaria
- Aumentare le risorse proprie da destinare alle borse di studio
- Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie

Ciascun macro obiettivo è articolato in sotto obiettivi rispetto ai quali sono individuati specifici indicatori di risultato. Si rinvia alla lettura di questi contenuti che rappresentano la concretizzazione della missione istituzionale di ER.GO.

E' poi importante sia verso l'esterno, sia internamente all'Azienda definire, seppure in modo sintetico, il piano operativo delle diverse strutture aziendali, con la declinazione delle attività e le scadenze entro cui devono essere realizzate. Pertanto, il presente documento rappresenta quello che potremmo definire "l'apparato strumentale" utile a raggiungere gli obiettivi di miglioramento previsti dagli atti di programmazione generale.

Pur nella logica operativa a cui si faceva cenno poco sopra, il piano è anche un 'occasione per l'intera struttura aziendale per mettere a fuoco gli elementi caratterizzanti l'attività aziendale del 2020. Possiamo enunciarli in sintesi:

- Revisione organizzativa
- Attivazione di nuovi servizi per gli studenti come misure di accompagnamento al successo formativo e per prevenire o attenuare le situazioni maggiormente problematiche
- Attivazione di nuove linee operative di service per gli Atenei
- Revisione delle procedure gestionali dei servizi abitativi, dalla definizione dei contenuti del bando di concorso alla fase dell'assegnazione
- Sperimentazione di strumenti di rilevazione del gradimento dei servizi realizzati
- Attuazione della programmazione delle acquisizioni di lavori, beni e servizi
- Gestione della prima fase attuativa dei bandi ministeriali ex L.338/2000 (edilizia universitaria)
- Realizzazione di strumenti di supporto alla gestione del contenzioso, anche stragiudiziale
- Adozione di regolamenti procedurali in materia di controlli, concessione di patrocini e acquisizioni sotto soglia

L'adozione del primo bilancio sociale di ER.GO rappresenterà poi una prima, significativa, sintesi di quanto realizzato negli ultimi tre anni accademici. Questa consuntivazione è, nelle intenzioni, anche un presupposto per il consolidamento, l'evoluzione e l'ampliamento dei servizi nel prossimo futuro. Pertanto, non un'analisi statica, ma di prospettiva.

La pubblicazione del documento sarà necessariamente accompagnata da strumenti di rilevazione delle valutazioni da parte dei principali interlocutori istituzionali di ER.GO e, soprattutto, degli studenti destinatari dei suoi servizi.

Il monitoraggio di quanto effettuato dalle diverse strutture aziendali nel 2020 dà conto degli effetti conseguenti alla pandemia sulle attività di ER.GO a partire da marzo 2020.

Sistema Informativo Aziendale

Nel 2020, il S.I.A. proseguirà alcune attività, già avviate nel corso del 2019, finalizzate al contenimento dei rischi relativi all'applicazione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ed all'ottimizzazione di alcuni servizi e procedure.

In merito al primo punto sarà realizzata un'importante attività di vulnerability assessment sui servizi online per gli studenti, al fine di trovare possibili bug software che possano compromettere la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei dati trattati.

In merito ai servizi esterni si proseguiranno le attività volte al miglioramento dei seguenti applicativi:

- **ERGORISTO.** Il servizio sarà esteso nel corso del 2020 anche alle mense di Modena, Reggio Emilia e Ferrara;
- **ERGOPAY.** Su ERGOPAY sarà implementato il livello 3 di PAGOPA. Sarà quindi possibile per gli studenti effettuare dei pagamenti offline presso punti abilitati (Poste Italiane / Banche / ...);
- **DOSSIER STUDENTE.** Sarà avviata la creazione del nuovo DOSSIER STUDENTE, che porrà la massima attenzione sugli aspetti più delicati, sollevati dal GDPR. Il rifacimento del Dossier Studente, impone, la revisione di tutti i servizi ivi ospitati, a partire dalla creazione delle comunicazioni massive agli studenti, l'invio della documentazione online, la pubblicazione delle graduatorie, ecc...
- **ERGOSCUOLA.** Saranno realizzati i nuovi moduli per la presentazione delle domande per contributi libri di testo e per borse di studio scolastiche relativi all'anno scolastico 2020-2021.

Nel corso del 2020, inoltre, il S.I.A. coordinerà le attività di trasferimento, al nuovo data center di Lepida dei database relativi ai seguenti software/servizi:

- Ristora;
- Protocollo Informatico;
- Best/Sera/Pati.

Continueranno anche le attività di migrazione dei server sul data center di Lepida, dei restanti server virtuali e non, dislocati attualmente nel data center aziendale.

Tra le altre attività che saranno poste in essere possiamo annoverare:

- le attività di adeguamento software/hardware delle postazioni e dei server aziendali;
- le attività di aggiornamento del sito web, dell'intranet aziendale, delle altre applicazioni sviluppate internamente;
- le attività di sviluppo e di supporto tecnico per "ER.GO SCUOLA", piattaforma regionale realizzata dal S.I.A. per la concessione di contributi agli studenti delle scuole medie inferiori e superiori;
- le attività di supporto tecnico nei confronti dei ristoratori abilitati su ERGORISTO, relative all'installazione ed alla configurazione dell'APP per la dematerializzazione dei buoni pasto;
- le attività di supporto tecnico nei confronti degli utenti di SCRIVICI / DOSSIER STUDENTE;
- le attività di supporto tecnico inerenti alla "VETRINA ALLOGGI".

INDICATORI	TARGET
Aggiornamento backoffice ERGORISTO per l'aggregazione dei dati relativi ad uno stesso esercizio commerciale	Aprile 2020 (100%)
Implementazione Livello 3 su ERGOPAY, con la creazione del PDF autorizzato da AGID e da POSTE ITALIANE	Maggio 2020 (100%)
Implementazione sulla vetrina alloggi del modulo per il pagamento off-line (livello 3 PagoPa)	Maggio 2020 (100%) non ancora attivato
Implementazione sul DOSSIER STUDENTE del modulo per il pagamento off-line delle pendenze (livello 3 PagoPa)	Maggio 2020 (100%)
Supporto alla migrazione dei database PROTOCOLLO – RISTORA su LEPIDA	Febbraio 2020 (100%)
Implementazione modifiche sugli applicativi interni conseguenti al rilascio dei nuovi web service di IRIDE	Marzo 2020 (100%)
Prima implementazione nuovo DOSSIER STUDENTE (progettazione, predisposizione database, realizzazione template, implementazione login, invio documentazione ed invio lettere agli studenti mediante la revisione del Dossier Plus)	Giugno 2020 (100%)
Preparazione piattaforma ERGOSCUOLA per l'esecuzione di penetration test	Dicembre 2020 (100%)
ERGOSCUOLA – Adeguamenti ed implementazioni per l'a.s. 2020/2021	Settembre 2020 (100%)
Pubblicazione tracciato AVCP ai sensi dell'art. 1 comma 32 Legge n.190/2012	Gennaio 2020 (100%)
Supporto alla migrazione del database di BEST/SERA/PATI su LEPIDA	Maggio 2020 Attività rinviata a causa della pandemia, tenuto conto della necessità di un presidio in presenza
Predisposizione sezione CU per dossier studente e per area extra-dossier	Marzo 2020 (100%)
Realizzazione modulo per la "Rilevazione orientamento al lavoro" 2020 con scarico dei dati per il SIFER	Gennaio 2020 (100%)
Predisposizione del "questionario online sulla qualità del servizio di ristorazione"	Febbraio 2020 (100%)
Predisposizione del modulo relativo al "bando di concorso per l'assegnazione di 40 borse di studio finanziate da UNI.RIMINI a.a. 2020-21"	Luglio 2020 (100%)
Revisione procedura di gestione degli IBAN all'interno del dossier utente	Settembre 2020 (100%)
Realizzazione del modulo di presentazione della domanda al corso-concorso per categoria C	Ottobre 2020 (100%)

Predisposizione del modulo “alloggio secondo semestre”, per consentire all’utenza di posticipare l’entrata nelle residenze ER.GO	Ottobre 2020 (100%)
Predisposizione del modulo per “borsa modulare”	Ottobre 2020 (100%)
Realizzazione, all’interno del nuovo dossier utente, della sezione “prenotazione eventi”	Ottobre 2020 (100%)
Realizzazione del modulo “richiesta di trasferimento di posto alloggio” all’interno del nuovo dossier utente	Ottobre 2020 (100%)
Aggiornamento certificati per le mense universitarie ER.GO	Dicembre 2020 (100%)

2. Gestione risorse economiche e finanziarie

Le attività di gestione delle risorse economiche e finanziarie si caratterizzano nel 2020 per un'accentuazione dei contenuti di contabilità economico patrimoniale, così da poter acquisire con una progettualità triennale, strumenti per disporre e trattare i dati dei costi dei diversi servizi.

Attualmente è già stata messa a punto un'impostazione dell'apparato informativo utile. Occorre però disporre di strumenti gestionali che consentano anche simulazioni e proiezioni atte a valutare l'impatto dei nuovi servizi.

Altre attività caratterizzanti il 2020:

- La compilazione dello stato patrimoniale, del conto economico e della Nota Integrativa, così come imposti, dal D.Lgs 118/2011;
- Il rinnovo del contratto per i servizi di assistenza agli adempimenti fiscali
- Il rinnovo del contratto per la gestione del servizio di Cassa da parte del Tesoriere
- La compilazione di un primo schema di bilancio sociale in grado di fornire una rappresentazione esaustiva del rapporto fra i fini istituzionali di ER.GO e le attività svolte per il loro perseguimento
- La compilazione di un primo schema di bilancio di genere che permetta di analizzare e valutare in ottica di genere le scelte gestionali e gli impegni economico finanziari dell'Azienda

INDICATORI	TARGET
CU: - Invio dei dati relativi al pagamento delle fatture dei professionisti ai competenti uffici regionali che curano la predisposizione dei CU; - Trasmissione CU degli studenti, dei dipendenti e dei professionisti tramite Entratel -	Marzo 2020 (100%)
Adempimenti fiscali: - Predisposizione e invio trimestrale fatture clienti esteri a MEF (esterometro) - Trasmissione Mod. 770/2020 - Predisposizione e invio Liquidazioni IVA Mensili a MEF - Pagamento imposta di bollo	Alle scadenze previste ex lege (100%)
Sviluppo software: - Definizione e sviluppo di strumenti di accessibilità dei dati contabili da parte degli uffici di ER.GO	Settembre 2020 (100%)
Piano di acquisizione di beni, servizi e lavori: - Monitoraggio del piano - Concorso alla definizione delle politiche di risparmio dell'azienda - Supporto alla definizione del piano per l'acquisizione di beni e servizi e lavori 2020-2022	Ottobre 2020 (100%)
Riscossione dei crediti: - Predisposizione di report per il monitoraggio della riscossione dei crediti.	Mensile (100%)

Bilancio: - Predisposizione atto di riaccertamento dei residui - Predisposizione atto di assestamento di bilancio - Predisposizione rendiconto finanziario - Predisposizione bilancio economico-patrimoniale e nota integrativa; - Predisposizione dei provvedimenti di variazione di bilancio - Predisposizione tecnica del bilancio finanziario 2021-2022-2023 - Predisposizione report e tabelle illustrative per la Regione	Marzo 2020 (100%) Marzo 2020 (100%) Aprile 2020 (100%) Aprile 2020 (100%) Aprile/Ottobre/Novembre (100%) Novembre (100%) Novembre (100%)
Piano triennale per la razionalizzazione della spesa - ex. Art. 16 D.L. 98/2011 - Definizione del piano triennale 2020-2022; - Monitoraggio del piano triennale per la razionalizzazione della spesa 2020-2022 - Consuntivazione del piano triennale per il contenimento della spesa 2019 - 2021	Marzo 2020 (100%) Ottobre 2020 (100%) Giugno 2020 (100%)
Predisposizione reportistica relativa a: - Controllo dei costi sostenuti per il noleggio auto con conducente, affrancatrici, tesoreria ... - Monitoraggio degli obiettivi strategici di tipo economico - Pubblicazione dati economici su Amministrazione trasparente - Monitoraggio spese Covid-19	Mensile (100%) Mensile (100%) Mensile (100%) Trimestrale (100%)
Collegio dei Revisori: - Supporto alle attività; - Predisposizione della comunicazione relativa alla circolarizzazione; - Predisposizione della relazione tecnica sulla riscossione dei crediti nell'esercizio	Dicembre 2020 (100%) Febbraio 2020 (100%) Febbraio 2020 (100%)
Raccolta dati per il Sistema Informativo delle Partecipate (RER)	Entro le scadenze previste (100%)
Casse economali: - Attribuzione fondi cassa economale; - Predisposizione atti per il reintegro delle casse; - Predisposizione atto di chiusura degli stessi fondi cassa.	Gennaio 2020 (100%) Quando necessario (100%) Dicembre 2020 (100%)

Verifica archiviazione fatture NOTIER si PARER	Dicembre 2020 (100%)
Reportistica preliminare a bilancio sociale	Novembre 2020 (100%)
Affiancamento tirocinio studentessa spagnola proposto da Connecting Europe	Attività non realizzata a causa pandemia
Piano di sostenibilità economica delle residenze per studenti per le quali è stato approvato il co-finanziamento ex L. 338/2000	Gennaio - Marzo 2020 (100%)
Decreto 3 settembre 2019: determinazione degli impegni di spesa per il personale e delle entrate correnti degli ultimi tre rendiconti di gestione, così come stabilito dall'art. 2	Gennaio 2020 (100%)
Rinnovo contratto di assistenza per i servizi fiscali	Dicembre 2020 (100%)
Convenzione per il servizio di Cassa: - Rapporti con il Tesoriere - Gestione dei finanziamenti per le borse di studio a.a. 2020/2021 previsti nella convenzione per il servizio si Cassa 2016-2020 - Rinnovo della convenzione	Dicembre 2020 (100%) Giugno 2020 (100%) Dicembre 2020 (100%)
Analisi costo dei servizi: inserimento nel report annuale di una griglia descrittiva delle principali caratteristiche degli immobili e degli impianti in collaborazione con il Servizio patrimonio	Attività rinviata al 2021 a causa pandemia
Realizzazione di interventi formativi sui dati ex controllo di gestione	Attività rinviata al 2021 a causa pandemia
PagoPA: definizione delle procedure per l'incasso dei crediti	Giugno 2020 (100%)
Predisposizione schemi chiarificatori per Ministero relativi al FIS	Novembre 2020 (100%)
Predisposizione tabelle di dettaglio sul bilancio per gli uffici regionali	Dicembre 2020 (100%)

3. REU – Relazioni Economiche con l'Utenza

L'introduzione di una novità importante nel bando dei benefici a.a. 2019/2020, riguardante il pagamento della borsa di studio in tre rate, con la differenziazione prevista rispetto al tipo studente ossia se matricola o anno successivo, vede la funzione Relazioni Economiche con gli Utenti impegnata a gestire l'impatto di questa novità sul gestionale dei pagamenti (Best), al fine di garantire la corretta erogazione delle stesse.

Anche l'adozione, in via straordinaria per l'a.a. 2019/2020, di misure di flessibilità a sostegno degli studenti anagraficamente fuori sede, vede la funzione impegnata nel richiedere e presidiare le modifiche da apportare al gestionale dei pagamenti per procedere alla corretta erogazione degli importi dovuti, a seguito della rideterminazione degli importi delle borse di studio assegnate da in sede a fuori sede, ad integrazione della prima rata erogata.

La necessità di individuare una nuova software house, che fornisca un programma di contabilità che risponda in modo più efficiente alle necessità gestionali dell'Azienda rispetto a quello attuale, vedrà nuovamente nel 2020 la funzione impegnata a presidiare l'interconnessione dello stesso con i software gestionali dei benefici per gli studenti (BEST e SERA) al fine di garantirne la corretta contabilizzazione dei relativi flussi in entrata e in uscita, con la conseguente alimentazione del CONTO CORRENTE STUDENTE, della FAST QUERY, e dell'applicativo SOLLECITO DEBITI REU.

Dovrà presidiare, inoltre, l'interconnessione del programma dei pagamenti dei benefici BEST e il nuovo software di contabilità - , per l'erogazione del BAPS, ossia la composizione della borsa di studio in una quota in denaro e una quota in servizi abitativi, ristorativi e sportivi gratuiti.

L'introduzione del nuovo software, in sintesi, richiede un'analisi di tutti i processi di integrazione interfunzionale in essere, al fine di apportare le opportune revisioni.

La funzione sarà inoltre impegnata a dare il proprio contributo, insieme con il SIA e con la funzione Gestione Risorse Economiche e finanziarie, nell'avvio del sistema di pagamento on line tramite PAGOPA di tutti i crediti che ER.GO vanta nei confronti della propria utenza, in particolar modo per le rateizzazioni concesse in sede di recupero crediti, rateizzazione che si connotano di un elevato grado di personalizzazione che l'Azienda applica a fronte delle situazioni di particolare disagio economico presentate dai singoli studenti interessati dalla revoca dei benefici loro assegnati.

Si ripete anche nel 2020 un aspetto gestionale di particolare delicatezza determinato dalle esigenze rendicontuali delle borse di studio finanziate dalla Regione sul FSE.

Per quanto attiene al recupero crediti, occorrerà dare continuità alle innovazioni poste in essere nel 2018, volte sempre più a garantire una riduzione delle insolvenze assolute, anche grazie ai nuovi strumenti creati ad hoc per questo come le collaborazioni volontarie.

INDICATORI	TARGET
Gestione della predisposizione e trasmissione dei CU per gli studenti e della relativa informazione;	Febbraio 2020 (100%)
Gestione della trasmissione dei dati relativi ai rimborsi della tassa regionale all'Anagrafe Tributaria ;	Febbraio 2020 (100%)
Concorso alla revisione delle procedure di trasmissione dei dati tra i software BEST / SERA e il nuovo software di contabilità ;	Aprile 2020 (100%)
Presidio dell'aggiornamento del programma dei pagamenti BEST e il Software di contabilità ASCOTWEB per l'erogazione della seconda rata di borsa di studio e integrazione prima rata 2019/2020	Marzo 2020 (100%)
Concorso insieme al SIA e alla funzione Gestione risorse economiche finanziarie per l'avvio del pagamento online di tutti i crediti aziendali, in particolar modo rateizzazioni concesse in sede di recupero credito:	Giugno 2020 (100%)
Gestione delle posizioni contabili degli studenti incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2018/2019	Maggio 2020 (100%)
Gestione delle posizioni contabili degli studenti iscritti agli anni successivi incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2019/2020	Novembre 2020 (100%)
Gestione dei pagamenti delle borse di studio e degli altri interventi economici nei tempi previsti dal relativo regolamento ER.GO	in particolare: - pagamenti mensile delle prime rate 2019/2020 sulla base delle variazioni delle graduatorie in gestione (100%) - pagamenti II rete borse di studio a.a. 2019/2020: pagamenti entro marzo 2020 sulla base di appositi elenchi dei servizi graduatorie (100%) - pagamenti saldi borse di studio a.a. 2019/2020: pagamenti mensili sulla base delle comunicazioni dei Servizi Graduatorie (100%) - prima rata borse di studio a.a. 2020/2021: dicembre 2020 (100%) - contributi: alle scadenze previste dai rispettivi bandi di concorso (100%) - gestione finanziaria degli interventi straordinari Covid-19 a.a. 2019/2020 (100%)
Gestione dei rimborsi dei depositi cauzionali	Dicembre 2020 (100%)

Gestione del conto corrente studente	Dicembre 2020 (100%)
Gestione delle entrate derivanti dal servizio ospitalità	Dicembre 2020 (100%)
Gestione contabile delle misure straordinarie Covid per i servizi abitativi	Ottobre 2020 (100%)
Acquisizione dei dati relativi ai danni da trasmettere sulla piattaforma PAGOPA/PAYER	Dicembre 2020 (100%)
Ricognizione per i diversi anni accademici delle singole posizioni debitorie insolute e attività conseguenti: dall'aa.aa. 2007/2008 (e precedenti) a a.a. 2016/2017, con diminuzione dell'1% dei casi di insolvenza assoluta	Dicembre 2020 attività parzialmente sospesa causa misure straordinarie Covid-19
Gestione del recupero crediti tramite concessionario	Dicembre 2020 (100%)
Gestione delle diffide all'Università di Bologna e dell'Università di Modena	Dicembre 2020 attività parzialmente sospesa quale misura straordinaria Covid-19
Attività rendicontuale delle borse finanziate dalla Regione sul FSE	Per fondi FSE 2018/2019 MARZO 2020 (100%) Per fondi FSE 2019/2020 Ottobre 2020 (100%)
Monitoraggio, in concorso con P.O. "Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università e " Servizio Patrimonio", delle collaborazioni volontarie	Dicembre 2020 attività non realizzata a causa pandemia

4. Risorse Umane e Organizzazione

Gli obiettivi caratterizzanti nel 2020 la gestione delle risorse umane sono:

- Adozione e realizzazione del piano triennale dei fabbisogni di personale 2020-2022, predisposto e realizzato sulla base delle recenti novità normative;
- Applicazione della sperimentazione di smart work: in continuità con l'adozione di forme di sostegno alla conciliazione vita-lavoro, quali il telelavoro;
- Contrattazione integrativa anno 2020: nel corso del 2020 verrà sottoscritto un nuovo contratto collettivo decentrato;
- Adozione di un piano della formazione biennale;
- Ampliamento dell'utilizzo dei buoni pasto elettronici anche a seguito degli interventi normativi di fine 2019 (Legge Finanziaria n. 160 approvata il 23/12/2019 che contiene modifiche inerenti al regime di esenzione relativo ai buoni pasto in capo ai dipendenti aumentando la tassazione dei buoni pasto cartacei);
- Applicazione nuovo sistema di valutazione adottato con determinazione del Direttore n. 363 del 08/10/2019 prevedendo una fase preliminare di informazione a tutti i dipendenti;
- Revisione della struttura organizzativa;
- Adozione nuovo software di gestione delle presenze;
- Realizzazione del progetto sperimentale per i neo assunti: particolare attenzione sarà dedicata ai neo assunti, tenuto conto che è indispensabile individuare per loro la migliore collocazione possibile all'interno della struttura aziendale, con un equo bilanciamento tra aspirazioni e attitudini personali e le esigenze dell'Azienda. A questo fine, nel 2020 si realizzerà un progetto, di natura sperimentale e ricorrendo solo a competenze interne, consistente in una serie di colloqui, volti a verificare competenze, aspirazioni, percorsi formativi o di ricollocazione attivabili. Dopo la sperimentazione con i neo assunti, il progetto potrà essere esteso anche agli altri dipendenti;
- Progettazione di canali di ascolto e comunicazione dei dipendenti e di strumenti di autovalutazione del contributo personale alla performance aziendale: avvio di azioni volte a favorire la comunicazione all'interno dell'Azienda pensando a modalità e contenuti che rinforzino l'identità aziendale e creino valore, diffondendo le parole forti che caratterizzano la cultura aziendale;

Di seguito vengono riportati nel dettaglio tutti gli obiettivi individuati e le tempistiche di realizzazione.

INDICATORI	TARGET
Redazione del piano della formazione dei dipendenti	Marzo 2020 (100%)
Organizzazione e gestione degli interventi formativi previsti dal piano	Dicembre 2020 attività in parte ridotta a causa pandemia
Applicazione nuovo sistema di valutazione	attività rinviata a causa della pandemia
Tenuta e aggiornamento fascicoli dei dipendenti	Dicembre 2020 (100%)
Contrattazione integrativa anno 2020	Entro novembre 2020 (100%)
Rinnovo e sviluppo dei contratti di telelavoro	Marzo 2020 (100%)
Azioni straordinarie di smart work	Marzo 2020 (100%)

Azioni di mobility management (TPER e Trenitalia)	Alle scadenze delle attuali convenzioni con TPER e Trenitalia (100%)
Conto annuale 2019	Luglio 2020 e comunque entro le scadenze previste per legge (100%)
Adozione piano triennale dei fabbisogni di personale 2020-2022 e piano occupazionale 2020-2022	Gennaio 2020 (100%)
Adozione piano triennale azioni positive 2020-2022	Gennaio 2020 (100%)
Gestione adempimenti in materia di: - Permessi L.104 - Collocamento a riposo -	Dicembre 2020 (100%)
Gestione comunicazioni obbligatorie (disabili, permessi, ecc.)	Dicembre 2020 (100%)
Gestione economica del personale (pagamenti e monitoraggio): - Stipendi - Missioni - Retribuzione risultato dirigenti - Istituti CCDI 2019 -	Dicembre 2020 (100%)
Gestione intranet aziendale e tenuta e aggiornamento sezione Amministrazione Trasparente – Personale del sito internet	Dicembre 2020 (100%)
Relazioni sindacali e con il CUG aziendale	Dicembre 2020 (100%)
Azioni di welfare aziendale in continuità con quanto avviato nel 2019	Ottobre 2020 (100%)
Attivazione nuove misure di Welfare	Dicembre 2020 (100%)
Ampliamento utilizzo buoni pasto elettronici	Attività non necessaria a causa pandemia
Revisione della struttura organizzativa	Giugno 2020 (100%)
Adozione di un documento contenente in forma organica una descrizione di tutte le tipologie di permessi che i dipendenti possono utilizzare	Marzo 2020 (100%)
Adozione nuovo software delle presenze	Novembre 2020 (100%)
Realizzazione del progetto sperimentale per i neo assunti	Aprile 2020 Attività sospesa a causa Covid-19
Progettazione di canali di ascolto e comunicazione dei dipendenti	Dicembre 2020 Attività sospesa a causa Covid-19
Attuazione piano occupazionale 2020	Dicembre 2020 (100%)

Gestione misure straordinarie di gestione del personale durante emergenza Covid	Marzo-dicembre 2020 (100%)
Attivazione procedura corso-concorso per 12 assunzioni	Ottobre 2020 (100%)

5. Anticorruzione, Trasparenza

Con Determinazione n. 33 del 24/01/2020 la Direttrice di ER.GO ha approvato, su proposta del RPCT di ER.GO, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza per il triennio 2020-2022, comprensivo della Tabella degli adempimenti in materia di trasparenza (che forma l'Allegato A del PTPC).

Il P.T.P.C. 2020-2022 - redatto in armonia con gli obiettivi strategici fissati nei documenti che costituiscono il Piano della performance aziendale (tra cui rientrano la Relazione programmatica al bilancio e le Schede contenenti gli "obiettivi di cambiamento"), di cui è parte integrante ed a cui si fa espresso rinvio - è stato pubblicato in Amministrazione Trasparente entro i termini di legge.

Dell'avvenuta adozione e pubblicazione del PTPC è stata data comunicazione all'Organismo Indipendente di Valutazione, che nella riunione del 11/02/2020 ha espresso il seguente parere: *"...Per quanto al punto 1-ER.GO: L'OIV esamina sia la relazione del RPCT ed il PTPC 2020-2022, ritenendo i documenti chiari e sintetici, senza effettuare alcun rilievo."*

Con riferimento al 2020, il PTPC individua gli obiettivi operativi da perseguire in materia di prevenzione della corruzione, demandando al RPCT di ER.GO ed al suo staff il compito di dare attuazione alle misure/azioni in esso previste, nonché di assumere – con la collaborazione del Comitato Guida sulla Trasparenza - tutte le iniziative necessarie per il coordinamento e la realizzazione delle azioni previste in materia di trasparenza.

In particolare, per il 2020:

- **formazione:** è prevista la partecipazione dei membri dello staff anticorruzione alle iniziative della Rete per l'Integrità e la Trasparenza, a quelle del Servizio Affari generali della Regione Emilia-Romagna, oltre ad altre iniziative mirate (ad esempio prossimo eventi organizzati dall'UPI in materia di Trasparenza); per tutti i collaboratori è prevista la partecipazione in modalità e-learning (tramite la piattaforma SELF) ad un percorso formativo base;
- **attività di verifica:** nel corso del 2019 lo staff anticorruzione ha deciso di focalizzare la propria attenzione su aree a rischio corruzione che non erano ancora state sottoposte a verifica da parte dello staff, per questo sono stati convocati e ascoltati i responsabili di PO dei servizi per l'Accoglienza e Graduatorie di tutte le sedi territoriali; tali verifiche proseguiranno nel corso del 2020, anno nel quale verrà effettuato inoltre un ulteriore approfondimento per l'individuazione di eventuali nuove aree a rischio e/o di eventuali nuovi processi amministrativi, non ancora mappati, in quanto frutto di cambiamenti organizzativi;
- **Regolamento aziendale relativo alle procedure per gli affidamenti di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, allo svolgimento di indagini di mercato ed alla formazione e gestione degli elenchi fornitori:** si prevede di aggiornare il Regolamento vigente (approvato con Determinazione del Direttore n.230 del 05/12/2016), per dar conto delle novità nel frattempo intervenute sia sul piano normativo che su quello dell'organizzazione interna all'Azienda;
- **"Rete per l'integrità e la trasparenza":** confermata anche per il 2020 l'adesione alla Rete, che si prefigge i seguenti obiettivi: a) condividere le esperienze; b) elaborare strategie comuni di prevenzione, con previsione di misure coerenti nei rispettivi PTPC; c) organizzare attività comuni di formazione, con particolare attenzione ai settori a rischio di corruzione; d) confrontare e condividere valutazioni e proposte tra istituzioni, associazioni e cittadini;
- **Adempimenti in materia Trasparenza:** oltre all'aggiornamento del sito, delle sue diverse sezioni ed in particolare di "Amministrazione Trasparente" in tutte le sue sotto sezioni, secondo le scadenze di cui alla normativa di riferimento e/o al PTPC (Tabella adempimenti trasparenza), si dovrà dare particolare rilievo all'attività di monitoraggio degli strumenti che sono stati approntati relativamente all'istituto dell'accesso civico generalizzato;

- **Carta di qualità:** è prevista l'approvazione e la pubblicazione della Carta di qualità dei servizi ristorativi, che terrà conto anche dei risultati di un questionario somministrato on line agli studenti utenti delle mense universitarie;
- **Regolamento patrocini (gratuiti e onerosi):** è prevista, in un'ottica di trasparenza e parità di trattamento, l'approvazione e pubblicazione di una specifica disciplina per avanzare richiesta di patrocinio all'Azienda;
- **Regolamento delle attività dei controlli** per rendere trasparente il processo dalla rilevazione delle discordanze tra dichiarato ed accertato e l'adozione delle misure conseguenti.

AMBITO	INDICATORI	TARGET
Anticorruzione-Trasparenza		
Formazione	Svolgimento corso base in modalità e-learning	Febbraio-marzo 2020 (100%)
	Partecipazione dello staff anticorruzione alle iniziative formative della Rete per l'Integrità e la Trasparenza e della Regione	Durante tutto l'anno (100%)
Attività di verifica	Svolgimento attività di verifica sui processi nell'ambito dei servizi per l'Accoglienza e Graduatorie	Luglio 2020 (100%)
Regolamento aziendale relativo alle procedure per gli affidamenti di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, allo svolgimento di indagini di mercato ed alla formazione e gestione degli elenchi fornitori	Stesura ed approvazione nuovo Regolamento	Entro novembre 2020 (100%)
Rete per l'Integrità e la trasparenza	Partecipazione alle iniziative della RETE	Durante tutto l'anno (100%)
Adempimenti in materia di trasparenza	Monitoraggio adempimenti in materia di Trasparenza di legge	Durante tutto l'anno (con rispetto delle scadenze fissate dalla normativa di riferimento e/o dal PTPC)
	Attività di monitoraggio degli strumenti approntati per l'istituto dell'accesso civico generalizzato	Luglio 2020 (100%)
Carta di qualità	Adozione e pubblicazione CARTA DI QUALITA' dei SERVIZI RISTORATIVI	Dicembre 2020 (100%)
Regolamento patrocini	Adozione e pubblicazione REGOLAMENTO	Marzo 2020 (100%)
Regolamento attività controlli	Adozione e pubblicazione REGOLAMENTO	Dicembre 2020 (100%)

6. Contratti. Relazioni istituzionali. Sviluppo e programmazione azioni per la digitalizzazione e la dematerializzazione

Alla Posizione Organizzativa è richiesto di garantire il coordinamento di processi aziendali trasversali ad alto tasso di complessità, al fine di individuare le migliori soluzioni tecnico-giuridiche per strumentare le scelte aziendali, a supporto diretto della Direzione.

1. CONTRATTI - GARE

Nel corso del 2020 dovrà essere fornito il necessario supporto tecnico-giuridico-amministrativo al Servizio Patrimonio per l'individuazione, attivazione e gestione delle procedure di gara finalizzate all'affidamento degli interventi inseriti negli atti di programmazione aziendale approvati con determinazione n.448 del 30/10/2019 (*Programma triennale dei lavori 2020-2022; Programma biennale degli acquisiti di beni e servizi 2020-2021*), cui si fa espresso rinvio, soprattutto per ciò che concerne le tempistiche in essa previste.

Per la prima parte del 2020 è in particolare prevista la conclusione dei lavori – avviati alla fine del 2019 - relativi alla suddivisione e compartimentazione degli attuali spazi della Mensa universitaria di Via Vignolese, a Modena, che potranno essere utilizzati dagli studenti per varie attività (studio, *costudying*, sala prove)

Per quanto riguarda i servizi, nel 2020 scadranno alcuni contratti di grande rilevanza per l'Azienda:

1. outsourcing informatico (31/12/2020);
2. brokeraggio assicurativo (24/08/2020);
3. pacchetto assicurativo (31/12/2020);
4. incarico di R.S.P.P. (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) (31/12/2020).

Per l'affidamento del servizio di outsourcing informatico, si tratterà di verificare la possibilità e la convenienza di aderire alla Convenzione **Servizi di IT System Management** ("Servizi di gestione, manutenzione, sviluppo delle architetture informatiche e supporto specialistico per le infrastrutture hardware e software di base"), attivata nel 2018 (con scadenza al 03/09/2021) da INTERCENT-ER con l'RTI tra Engineering D.HUB SpA, Engineering Ingegneria Informatica SpA, Telecom Italia SpA, NTT Data Italia SpA, Dedagroup Public Services Srl, Laboratori Guglielmo Marconi SpA (attuale fornitore di ER.GO). In caso di adesione, il contratto (stipulato tramite emissione di un Ordinativo di Fornitura) avrebbe una durata massima di 3 anni.

Per quanto riguarda il servizio di **brokeraggio assicurativo**, il 24/08/2020 scadrà il contratto con ASSITECA BSA S.R.L. Con congruo anticipo andrà pertanto avviata la procedura per il rinnovo dell'affidamento. La scelta del broker è propedeutica all'attivazione della procedura per il rinnovo dell'intero **pacchetto assicurativo aziendale**, in scadenza al 31/12/2020.

A fine 2020 scadrà definitivamente anche il contratto d'appalto con la Ditta SIDEL Ingegneria S.r.l. che fornisce ad ER.GO la figura del **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione**. Occorrerà, quindi, individuare la procedura più idonea al rinnovo dell'affidamento di un incarico che presenta oggettivi elementi "fiduciari".

Sul fronte dei servizi informatici, dovrà essere fornita assistenza tecnico-amministrativa all'Ufficio Personale ed al S.I.A. nella procedura di selezione della Ditta specializzata cui affidare la fornitura del nuovo **software per la rilevazione delle presenze** del personale di ER.GO.

Analoga assistenza potrà essere fornita all'Ufficio Risorse Economiche e Finanziarie nella procedura per la scelta del **nuovo software per la contabilità**.

Dovrà essere poi fornito supporto giuridico-amministrativo al S.I.A. per l'attuazione – in coerenza con le politiche aziendali - dei principali progetti in materia di ICT, con particolare riferimento ai seguenti temi:

- potenziamento della connettività presso le residenze;
- servizi di data center e di disaster recovery;
- individuazione ulteriori processi di dematerializzazione;
- acquisti di materiale hardware e software.

In ambito di sicurezza informatica, poi, nel corso del 2020 andranno verificati i primi risultati del **penetration test**, servizio affidato sperimentalmente a fine 2019 alla Ditta ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS S.P.A. Il test al momento riguarda solo il principale applicativo della suite on line relativa ai servizi di accessibilità ai benefici per gli studenti. Lo scopo è quello di simulare intrusione ai sistemi informativi aziendali, ipotizzando diversi scenari di attacco, per incrementare il loro livello di sicurezza nell'ambito di un più ampio processo di "risk management".

Per quanto riguarda i **servizi ristorativi**, nella prima metà del 2020 si concluderanno i *lavori di riqualificazione dei locali della mensa universitaria per la realizzazione di spazi polifunzionali e di un nuovo punto ristorativo presso la residenza universitaria "Mario Allegretti" di Via Vignolese 671, Modena.*

Nelle more della conclusione dei lavori, si dovrà avviare una procedura di gara per l'individuazione dell'Operatore Economico cui affidare la **gestione del nuovo punto ristorativo** – più ristretto nelle dimensioni e, quindi, più "sostenibile" sotto l'aspetto gestionale ed economico - dove erogare un servizio diverso, innovativo, a partire dall'a.a. 2020/2021.

Per quanto concerne gli acquisti di beni/servizi di modico valore necessari per il funzionamento ordinario degli uffici, ma anche per far fronte alle esigenze evidenziate dai Servizi per l'Accoglienza presso le residenze e/o le mense, si potranno sperimentare nuove, più rapide modalità di approvvigionamento (es. e-commerce), anche tramite l'attivazione e l'utilizzo di una **carta di credito prepagata ricaricabile**. In tal senso dovrà essere aggiornato il relativo **Regolamento aziendale** per gli acquisti sotto soglia, anche per armonizzarlo rispetto alle modifiche normative nel frattempo intervenute in materia.

2. RELAZIONI ISTITUZIONALI / ALTRE ATTIVITA'

Alla P.O. è richiesto di garantire alla Direzione ed agli uffici aziendali il necessario supporto tecnico-giuridico ed amministrativo nell'ambito delle relazioni istituzionali che l'Azienda instaura con soggetti pubblici (Regione, Università, Comuni...) o privati. L'attività di supporto si può esplicitare, ad esempio, nell'istruttoria finalizzata alla stesura dei testi delle convenzioni da stipulare, nonché nel successivo monitoraggio delle azioni poste in essere per dar concreto e corretto seguito agli accordi sottoscritti.

Dovrà essere fornito il necessario supporto specialistico alla Direzione anche nelle attività legate alla definizione degli atti di programmazione aziendale, alla elaborazione - nell'ambito del ciclo della performance - delle schede relative agli obiettivi strategici di cambiamento, in armonia con le indicazioni fornite dall'Organismo Indipendente di Valutazione, per il quale la P.O. rappresenta il "referente aziendale".

3. DIGITALIZZAZIONE / DEMATERIALIZZAZIONE

Il tema dello sviluppo e programmazione di azioni per la digitalizzazione e la dematerializzazione – avviato oramai da anni – viene riproposto nel corso del 2020.

Da un lato, si dovrà ulteriormente sviluppare l'utilizzo di procedure telematiche per la gestione delle diverse fasi degli affidamenti in un'ottica di "dematerializzazione del ciclo passivo degli acquisti", favorendo sempre più la digitalizzazione di tutte le fasi del processo così da rendere eccezionale il ricorso a procedure che prevedano l'invio della documentazione (documenti di gara, modulistica, offerte) in versione cartacea.

Dovrà, poi, essere ripreso col S.I.A. il tema della **conservazione sostitutiva** tramite il Sistema SACER gestito dal ParER (Polo archivistico della Regione Emilia-Romagna).

Inoltre, dopo gli importanti interventi eseguiti nel triennio 2017-2019 presso gli archivi aziendali di tutte le sedi territoriali, nel corso del 2020 si dovrà procedere con la sistemazione degli archivi degli uffici di Cesena, nonché con la riorganizzazione – a seguito dei lavori di ristrutturazione della mensa universitaria e degli spazi annessi – dell'archivio della sede di Modena.

AMBITO	INDICATORI	TARGET
1. Contratti – gare		
Interventi inseriti negli atti di programmazione aziendale (v. det.n.448/2019) e rideterminazione di cui alla determina n. 177/2020	Gestione procedure fino alla stipula dei contratti d'appalto relativi ai lavori/forniture/servizi rientranti nei Programmi aziendali	Rispetto delle tempistiche indicate nei Programmi aziendali
Rinnovo affidamento servizio di brokeraggio assicurativo	Gara e stipula nuovo contratto	Attività rinviata all'anno successivo a causa emergenza Covid-19
Rinnovo pacchetto assicurativo (in scadenza al 31/12/2020)	Gara e stipula nuove polizze	Attività rinviata all'anno successivo a causa emergenza Covid-19
Servizi ristorativi - nuovo punto ristoro c/o mensa di Modena - attivazione nuove convenzioni	procedura di gara stipula convenzioni	Attività slittata al 2021 causa emergenza Covid-19 durante tutto l'anno (100%)
Rinnovo affidamento incarico RSPP	Gara e stipula nuovo contratto	Confermato l'incarico precedente per garantire continuità ai servizi per emergenza Covid-19
Software per la rilevazione presenze del personale	Individuazione applicativo e Ditta fornitrice	Maggio 2020 (100%)
Penetration test	per sicurezza informatica	Maggio 2020 (100%)
Supporto al S.I.A.	Azioni di potenziamento della connettività presso le residenze	Dicembre 2020 (100%)
	Acquisti di materiale hardware e software	Dicembre 2020 (100%)
Affidamento del servizio ristorativo ne Campus Navile a Bologna	Espletamento gara	Dicembre 2020 (100%)

2. Relazioni istituzionali / altre attività		
Supporto tecnico-giuridico-amministrativo nell'ambito delle <i>relazioni istituzionali</i> con soggetti pubblici o privati	Istruttoria/stesura atti convenzionali	durante tutto l'anno (100%) n. 26 convenzioni
Supporto specialistico nelle attività connesse alla gestione del ciclo della performance	Elaborazione e monitoraggio SCHEDE OBIETTIVI 2020	durante tutto l'anno (100%)
Supporto all'O.I.V. in qualità di referente aziendale	Collaborazione con l'O.I.V. e la sua segreteria	durante tutto l'anno (100%)
3. Digitalizzazione / dematerializzazione		
Archivi	Sistemazione archivio Cesena e riorganizzazione archivio Modena dopo i lavori c/o la mensa e gli spazi annessi	Luglio 2020 Attività rinviata, a causa emergenza Covid-19

7. Coordinamento della Sicurezza e del Contenzioso. Affari Generali

L'ambito delle attività nel 2020 è così sintetizzabile:

SICUREZZA SUL LAVORO

- Predisposizione e gestione del Piano formativo in materia di sicurezza sul lavoro, esteso a vario titolo a tutto il personale di ER.GO, anche per quanto riguarda il personale neoassunto e le figure di Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione;
- Specifico programma di formazione per il personale addetto all'utilizzo dei defibrillatori in casi di emergenza e per il personale che effettua sopralluoghi in quota
- Attuazione del DVR (documento di valutazione dei rischi) 2020 e dei relativi interventi di messa in sicurezza e miglioramento, per quanto riguarda gli aspetti giuridico- amministrativi;
- Individuazione e assegnazione di unità di personale nell'ambito delle squadre primo soccorso ed Antincendio;
- Gestione della sorveglianza sanitaria (accertamenti medici e adempimenti correlati);
- Gestione dei sopralluoghi sui luoghi di lavoro da parte del RSPP e del Medico competente;
- Aggiornamento del contenuto delle cassette di primo soccorso presenti nelle varie sedi dell'Azienda e controllo della segnaletica ivi presente, comunicazioni al personale in materia di rischi lavorativi (rischi per le gestanti, antifumo ecc);
- Organizzazione dei fascicoli personali riguardanti gli attestati relativi alla formazione;
- Supporto per quanto concerne l'individuazione del nuovo RSPP in scadenza per il corrente anno 2020.

BENESSERE ORGANIZZATIVO

Attività finalizzate al miglioramento del Benessere organizzativo, con il progetto sulla Medicina di genere e con le passeggiate formative.

POLIZZA ASSICURATIVA SALUTE

Gestione giuridico - amministrativa del pacchetto assicurativo a favore del personale di ER.GO denominato UNISALUTE, per l'anno 2020.

ANAGRAFE PRESTAZIONI E GEDAP

Continua la trasmissione dei dati relativi agli incarichi esterni svolti dai collaboratori dell'Azienda e quelli affidati da quest'ultima, così come la trasmissione dei permessi sindacali e causali analoghe mediante l'accesso agli applicativi PERLA.PA.

MATERIA SINDACALE

Ripartizione dei permessi sindacali destinati alle organizzazioni sindacali e alle RSU aziendali per l'anno 2020 nonché rilevazione delle deleghe sindacali. e trasmissione dei dati sindacali al programma PERLA.PA e all'ARAN.

PRIVACY

- aggiornamento degli adempimenti in applicazione del Regolamento (UE) n. 679/2016 e degli atti applicativi dell'Azienda per quanto concerne l'informazione al personale, ivi compreso quello neoassunto, sui compiti spettanti ai soggetti che trattano dati personali (incaricati, responsabili del trattamento, coordinatori in materia di sicurezza informatica ecc...);
- organizzazione, di concerto con altri uffici competenti, della formazione interna in materia di privacy.

Le attività della P.O. sono molteplici e sono così sintetizzabili:

DEMATERIALIZZAZIONE

Supporto in materia di dematerializzazione per quanto concerne la riorganizzazione degli archivi cartacei e informatici, la repertoriazione e annotazione degli atti negli appositi registri e tutto il flusso conseguente. A tal fine l'Ufficio prosegue nell'attuazione del progetto mirato alla propria struttura, ma con l'ausilio degli altri uffici competenti, con i seguenti obiettivi:

- Riduzione documenti cartacei (registro interno in modalità elettronica, gestione informatica degli attestati di formazione, anche al fine della trasmissione di tali documenti alle altre strutture interessate);
- Fascicolazione dei documenti;
- Riorganizzazione degli archivi;
- Addestramento delle collaborazioni volontarie.

ANTICORRUZIONE

- Attività di supporto (verbalizzazioni, raccolta ed analisi dei dati, stesura di atti) al RPCT e alla Direzione, ai fini della redazione e dell'attuazione del piano anticorruzione, anche mediante partecipazione a momenti formativi e collaborazione alla realizzazione di alcuni di essi.

CONTENZIOSO

Continua l'attività di gestione del contenzioso aziendale, perseguendo l'obiettivo di ridurre il contenzioso attivo, anche mediante il ricorso ad accordi transattivi in via stragiudiziale.

La struttura cura l'aggiornamento di un apposito archivio informatico (ulteriore rispetto a quello cartaceo), anche ai fini del controllo degli organismi preposti, quali i Revisori dei Conti.

Nell'ambito del contenzioso l'ufficio curerà due progetti: il **“Vademecum del Contenzioso”** e le **“Buone pratiche nella conduzione delle transazioni”**

1) “Vademecum del contenzioso”

Questo progetto ha la finalità di fornire gli strumenti necessari per una attenta ed efficace gestione del contenzioso giurisdizionale (in materia civile, penale e amministrativa e fiscale). Esaminando tutte le più importanti fattispecie che l'ufficio si trova solitamente ad affrontare, si cercherà di proceduralizzare le diverse fasi da seguire, indicando i termini da rispettare e i diversi collaboratori/soggetti esterni coinvolti nel procedimento.

Verrà innanzitutto predisposto un apposito glossario relativo ai più importanti istituti riguardanti il contenzioso e successivamente, mediante la creazione di un'apposita tabella, per ciascuna tipologia di procedimento (recupero crediti...violazione dei regolamenti riguardanti le residenze universitarie ecc..), si indicheranno le diverse fasi procedurali, la tempistica da rispettare, i diversi soggetti coinvolti interni/esterni, gli adempimenti conseguenti all'emanazione delle decisioni, anche in sede di esecuzione delle stesse.

2) “Buone pratiche nella conduzione delle transazioni”

Con questo progetto ci si prefigge di sperimentare e adottare strumenti appropriati ed alternativi per la risoluzione di eventuali conflitti. Partendo dall'analisi preliminare di quei procedimenti aziendali che possono sfociare in un contenzioso, ci si propone di stilare un breve manuale di buone pratiche da mettere in campo come soluzione alternativa alla via giurisdizionale o esecutiva mediante concessionario a ruolo.

Punto di forza delle “buone pratiche”, che serviranno per condurre le transazioni, sarà l'approccio multidisciplinare utile a cogliere la complessità dei valori e degli interessi, delle azioni e delle relazioni, dei moventi e dei bisogni coinvolti nei rapporti tra soggetti. Con questo progetto, la cui realizzazione, per maggiore efficacia, dovrà avere un arco di attuazione pluriennale, ci si propone di diffondere, una cultura “alternativa” accompagnando gli attori coinvolti ad utilizzare lo strumento della transazione e le buone pratiche individuate.

REPERTORIO DEGLI ATTI

- Progetto Vademecum su fiscalità e contratti

L'Ufficio Affari Generali curerà un progetto riguardante la fiscalità ed i contratti con specifico riferimento all'imposta di bollo e all'imposta di registro.

Il progetto si propone i seguenti obiettivi:

- 1) un'analisi della disciplina dell'imposta di bollo e dell'imposta di registro calata nella realtà della nostra Azienda per risolvere i dubbi e le incertezze ricorrenti, con il supporto del consulente fiscale dell'Azienda e mediante partecipazioni ad attività formative;
- 2) elaborazione di un **vademecum** sull'imposta di bollo e sull'imposta di registro per rapida e facile consultazione, in ambito aziendale.

RASSEGNA STAMPA

Si prosegue nell'attività di raccolta e diffusione degli articoli di stampa ed in generale di analoghi documenti di interesse per gli uffici aziendali; accanto a questa attività si metterà concretamente in atto il progetto denominato "RASSEGNA CAFFE".

GARANTE EDITORIA

Adempimenti relativi all'invio delle spese pubblicitarie al Garante dell'editoria, in collegamento con l'Ufficio Risorse finanziarie.

INDICATORI	TARGET
SICUREZZA SUL LAVORO • Predisposizione e gestione del Piano formativo in materia di sicurezza sul lavoro, esteso a vario titolo a tutto il personale di ER.GO, anche per quanto riguarda il personale neoassunto e le figure di Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione; • Specifico programma di formazione per il personale addetto all'utilizzo dei defibrillatori in casi di emergenza e per il personale che effettua sopralluoghi in quota; • Attuazione del DVR (documento di valutazione dei rischi) 2020 e dei relativi interventi di messa in sicurezza e miglioramento, per quanto riguarda gli aspetti giuridico- amministrativi; • Gestione adempimenti in materia di sicurezza • Gestione interventi connessi all'emergenza Covid	Dicembre 2020 (100%) Attività slittata per emergenza Covid-19 Dicembre 2020 (100%) Dicembre 2020 (100%) Dicembre 2020 (100%)
BENESSERE ORGANIZZATIVO • Attività finalizzate al miglioramento del Benessere organizzativo, con il progetto sulla Medicina di genere e con le passeggiate formative	Attività sospesa a causa emergenza Covid-19
POLIZZA ASSICURATIVA SALUTE Gestione giuridico - amministrativa del pacchetto assicurativo a favore del personale di ER.GO denominato UNISALUTE	Dicembre 2020 (100%)

ANTICORRUZIONE Attività di supporto (verbalizzazioni, raccolta ed analisi dei dati, stesura di atti) al RPCT e alla Direzione, ai fini della redazione e dell'attuazione del piano anticorruzione.	Dicembre 2020 (100%)
GESTIONE CONTENZIOSO - Redazione vademecum contenziosi - Redazione di buone pratiche nella conduzione delle transazioni	Attività rinviate, in quanto presuppongono incontri in presenza
PROGETTO VADEMECUM SU FISCALITÀ E CONTRATTI	Attività rinviata, in quanto presuppone incontri in presenza
PRIVACY aggiornamento degli adempimenti in applicazione del Regolamento (UE) n. 679/2016 e degli atti applicativi dell'Azienda per quanto concerne l'informazione al personale, ivi compreso quello neoassunto, sui compiti spettanti ai soggetti che trattano dati personali (incaricati, responsabili del trattamento, coordinatori in materia di sicurezza informatica ecc...);	Dicembre 2020 (100%)
ANAGRAFE PRESTAZIONI E GEDAP trasmissione dati attraverso Perla PA: incarichi esterni collaboratori; permessi sindacali; incarichi a soggetti esterni	Dicembre 2020 (100%)
RASSEGNA STAMPA	Attività sospesa a causa emergenza Covid-19
MATERIA SINDACALE adempimenti relativi a: - misurazione rappresentatività sindacale - ripartizione permessi sindacali	Dicembre 2020 (100%)
GARANTE EDITORIA in raccordo con uff. risorse finanziarie adempimenti relativi invio spese pubblicitarie	Dicembre 2020 (100%)

8. Patrimonio

Le attività caratterizzanti il servizio Patrimonio nel 2020 sono contenute negli atti di programmazione adottati ad ottobre 2019.

A seguito della pubblicazione sulla G.U. del 29/03/2019 del Piano degli interventi di cui al IV Bando attuativo della L 338/2000 sono stati ammessi in via prioritaria al cofinanziamento Ministeriale le seguenti opere:

- Alma Mater Studiorum-Università di Bologna: la realizzazione delle residenze Baricentro a Bologna e Osservanza a Imola,
- Università di Parma: la realizzazione della residenza S. Francesco;
- ER.GO: il completamento della residenza V. Marchi a Reggio Emilia.

Nel 2020 dovranno pertanto perfezionarsi le procedure per addivenire alla stipula delle convenzioni con il MIUR per l'avvio degli interventi.

In materia di edilizia scolastica continueranno anche nel 2020 le attività di controllo amministrativo-contabile dei nuovi progetti destinatari dei finanziamenti dei Mutui BEI, delle annualità 2015 (ultima rendicontazione il 20/10/2020), 2016 e 2017, oltre al supporto per la gestione degli interventi finanziati con le risorse dei FSC. Riprenderanno inoltre i sopralluoghi a campione su tutto il territorio regionale per la verifica degli interventi finanziati.

INDICATORI	TARGET
Attuazione e aggiornamento del programma biennale per l'acquisizione di beni e servizi (Determinazione n. 448 del 30/10/2019)	Il piano previsto per l'anno 2020 sarà oggetto di verifica e aggiornamento a ottobre 2020
Perfezionamento pratiche CPI delle residenze universitarie e verifiche attività manutentive straordinarie su impianti di allarme antincendio per adeguamenti normativi (Irnerio, Allegretti, RUM, Donati, S. Lucia, Santo Spirito)	L'attività viene svolta in relazione alle scadenze dei diversi CPI e alla vetustà dell'impianto (oltre 12 anni) dicembre 2020 (80%) Attività non realizzata compiutamente causa emergenza Covid-19
Perfezionamento pratiche certificazioni ex ISPESL per centrali termiche e cabine di trasformazione/ impianti elettrici	dicembre 2020 (100%)
Supporto tecnico/istruttorio per le adesioni alle convenzioni Intercent-ER: – per telefonia e trasmissione dati su reti fisse e mobili, relativamente alla connettività delle residenze universitarie – per un nuovo centralino telefonico aziendale virtuale – per la fornitura di gas – per la fornitura di energia elettrica	nei termini previsti dalle singole procedure (100%)
Concorso alla gestione degli adempimenti richiesti dal MEF (rilevazione prezzi, Banca Dati Appalti Pubblici), dall'ANAC e per l'Amministrazione Trasparente	dicembre 2020 (100%)

Attività per rinnovo e gestione contratti conduzione e manutenzione residenze Larga 1 e 2 a Bologna	Alla scadenza (100%)
Supporto tecnico/istruttorio per l'affidamento dell'incarico per l'effettuazione delle verifiche periodiche obbligatorie su impianti elevatori ed elettrici, di messa a terra	Marzo 2020 (100%)
Attivazione e gestione procedure di: - rinnovo delle locazioni (Residenze Universitarie Cavestro, Ex Panigal, Larga 2) e delle convenzioni per servizi abitativi (ACER Ferrara, Collegio Morigi-De Cesaris a Piacenza, Fondazione CEUR a Ferrara,) - Rinnovo contratto locazione Uffici sede Legale ER.GO Bologna e contratto di comodato per gli uffici della sede territoriale di Reggio Emilia - rinnovo convenzione per servizi e attività con L'Altra Babele a Bologna - rinnovo convenzione con LABA per utilizzo aule presso l'Hotel Palace a Rimini -	Istruttoria e proposte entro i termini contrattuali (100%)
Completamento pratiche edilizie relative alle concessioni onerose degli immobili del Comune di Bologna	Dicembre 2020 (60%) la parziale realizzazione dipende da alcuni problematiche che richiedono interventi straordinari
Supporto tecnico/istruttorio per la realizzazione della seconda fase del progetto "Residenze Universitarie sostenibili"	Attività rinviata causa emergenza Covid-19
Inventariazione fisica dei beni e gestione magazzini	Attività rinviata causa emergenza Covid-19
Gestione del contratto di Global Service con verifiche mensili e controlli da parte dell'Ufficio Tecnico	Dicembre 2020 (100%)
Valorizzazioni degli spazi aziendali – redazione convenzioni con i partner, gestione e monitoraggio	Giugno 2020 (80%) Rinegoiazione utilizzo spazi aziendali
Adempimenti conseguenti all'approvazione dei Piani di cui al IV Bando della L 338/2000 attuati dalle Università di Bologna e di Parma: – elaborazione dei piani di sostenibilità economico-finanziaria in collaborazione con il Servizio Risorse Economiche e Finanziarie; – perfezionamento degli accordi attuativi con le Università di Bologna e di Parma per disciplinare le modalità dell'erogazione del cofinanziamento ER.GO	In coerenza con le scadenze previste dal DM 937/2016 attuativo del IV Bando ex Legge n. 338/2000 (100%)

Adempimenti conseguenti l'approvazione del progetto per la realizzazione del secondo stralcio del Padiglione "V. Marchi" a residenza universitaria, attuato da ER.GO e dal Comune di Reggio Emilia: – esecuzione dell'Accordo sottoscritto con Campus Reggio Srl in ordine alla realizzazione di una residenza universitaria candidata al cofinanziamento ministeriale: a) costituzione del diritto di superficie per la durata di 40 anni a favore di ER.GO del Padiglione V Marchi; b) affidamento degli incarichi per la redazione della progettazione esecutiva; c) elaborazione del piano di sostenibilità economico-finanziaria in collaborazione con il Servizio Risorse Economiche e Finanziarie; d) alimentazione della piattaforma per il monitoraggio del piano operativo FSC – interventi di edilizia universitaria	In coerenza con le scadenze previste dal DM 937/2016 attuativo del IV Bando ex Legge n. 338/2000 e secondo le indicazioni regionali (100%)
Funzionalizzazione delle nuove residenze ex Croce Rossa a Bologna e Campus (ex Zuccherificio) a Cesena	Attività rimandata per il protrarsi dei lavori di UNIBO a causa emergenza COVID-19
Completamento interventi di miglioria realizzati nell'ambito del contratto di Global Service: - Residenza Carducci a Bologna - Residenza Ulivi a Parma	giugno 2020 (90%) (Residenza Carducci: completato, Residenza Ulivi: completati gli interventi sulle facciate, rimandato a primavera 2021 l'intervento in copertura)
Gestione dei controlli amministrativi-contabili dei nuovi progetti destinatari dei finanziamenti dei Mutui BEI (Edilizia scolastica)	Alle scadenze fissate dai MUTUI BEI 1° marzo 2020 (100%) 1° luglio 2020(100%) 1° ottobre 2020(100%)
Seconda fase verifiche in loco degli interventi di edilizia scolastica realizzate con mutui BEI	Attività sospesa a causa emergenza Covid-19
Acquisizione dispositivi informatici per residenze universitarie	Settembre 2020 (100%)
Partecipazione alla campagna di distribuzione SIM a studenti delle Università, delle scuole e degli Enti di formazione professionale	Aprile 2020 (100%)
Attivazione servizi di sala lettura a Bologna e Cesena	Giugno-ottobre 2020 (100%)
Potenziamento delle attività di sanificazione delle residenze, dei servizi ristorativi e degli uffici	Dicembre 2020 (100%)
Attività preliminari ed interventi straordinari sulla tettoia del Ghigi	Dicembre 2020 (100%)
Rimodulazione compensi dovuti nell'ambito del Global Service	Ottobre 2020 (100%)

Predisposizione degli atti di gara per l'affidamento dei lavori presso la Fornace Galotti nel Campus del Navile a Bologna	Dicembre 2020 (100%)
Perfezionamento accordi con UNIBO e CNR per la gestione dei servizi ristorativi nel Campus Navile	Luglio 2020 (100%)

9. Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università - Interventi DSU scolastico

Nel 2020 ci sarà un'evoluzione della suite dei servizi on line sempre nella direzione dell'accessibilità e della semplificazione degli adempimenti a carico dei propri utenti. Saranno inoltre rivisti i software di gestione del servizio alloggi (SERA) e del servizio ristorativo (RISTORA), al fine di facilitare e razionalizzare i processi operativi.

Le attività prioritarie:

- rivedere la *suite dei servizi on line* al fine di gestire, nel corso dell'anno, più ISEE anche in relazione alle date di scadenza dei singoli bandi di concorso. Il progetto è stato avviato lo scorso anno e troverà la completa attuazione in fase di presentazione della Domanda On line per l'a.a. 2020/2021;
- semplificare le modalità di presentazione della domanda di alloggio (Domande On line) e le relative procedure di assegnazione per gli studenti conferme (programma SERA);
- rivedere il programma RISTORA, al fine di razionalizzare le funzioni e semplificare le procedure di gestione del servizio ristorativo.

Sarà inoltre rivista la *suite dei servizi on line* nel suo complesso, al fine di aggiornare gli stack software, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza informatica e di protezione dei dati personali. Saranno inoltre adottate le misure di sicurezza che si renderanno necessarie a seguito dell'attività di penetration test.

In un'ottica più strettamente legata alla "presa in carico" degli studenti in difficoltà, nel corso del 2020, si consolideranno le azioni che l'Azienda già pone in essere con l'individuazione di nuove misure di accompagnamento rivolte a studenti disabili o con situazioni familiari complesse, da realizzare d'intesa con gli Atenei e secondo gli indirizzi regionali.

Per quanto attiene al Diritto allo studio scolastico, la prospettiva per l'anno 2020 è di confermare la gestione, tramite il portale ER.GO SCUOLA, dell'acquisizione delle Domande di Borsa di studio e dei contributi per i libri di testo nonché dei controlli delle Scuole, dei Comuni e delle Province.

Sono confermati inoltre:

- il necessario supporto alla Regione in fase di ripartizione e distribuzione delle risorse ministeriali ai Comuni per la concessione dei contributi per i libri di testo,
- il coinvolgimento dei CAF per il supporto alle famiglie nella compilazione delle domande di borse di studio e di contributi per i libri di testo,
- l'attività di controllo delle condizioni economiche, che ER.GO svolge per conto della Regione, nei confronti degli studenti assegnatari delle Borse di studio sulla base di Bandi di concorso pubblicati dalle Province.

INDICATORI	TARGET
Collaborazione alla redazione della reportistica per il bilancio sociale 2020	Aprile 2020 (100%)
Individuazione e gestione di nuovi servizi rivolti a studenti disabili ai sensi della delibera regionale 2297/2019 (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università)	Giugno 2020 (100%)

Gestione del progetto di interventi straordinari in collaborazione con l'Università di Bologna-acquisizione e valutazione delle domande presentate	Aprile 2020 (100%)
Estensione dell'accordo sottoscritto con gli Atenei per la gestione dei benefici/servizi destinati agli studenti iscritti ai Corsi Muner a tutti gli altri corsi InterAteneo attivati dalle Università della Regione Emilia Romagna (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università)	Sottoscrizione 14/07/2020 (100%)
Revisione della <i>suite dei servizi on line</i> al fine di gestire, nel corso dell'anno, più ISEE anche in relazione alle date di scadenza dei singoli bandi di concorso	Giugno 2020 (100%)
Campagna informativa sulle novità dei bandi di concorso per l'a.a. 2020/2021 (Obiettivo condiviso con A.P. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università e A.P. Servizi informativi per studenti, Comunicazione Istituzionale ed Interna servizi per studenti disabili)	Giugno 2020 (100%)
Aggiornamento dei sistemi informativi in base alle novità dei Bandi 2020	Giugno 2020 (100%)
Collaborazione alla rendicontazione Borse di studio 2019/2020 finanziate FSE	Ottobre 2020 (100%)
Collaborazione alla predisposizione del Protocollo d'intesa, da sottoscrivere con gli Atenei della Regione Emilia Romagna, per la gestione, in via sperimentale, dei servizi rivolti a studenti che si trovano in "situazioni familiari complesse" (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università)	Marzo 2020 (100%)
Collaborazione all'elaborazione dati ai fini dell'individuazione della percentuale di copertura degli assegnatari di Borsa di studio (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università)	Dicembre 2020 (100%)
Rapporti con enti/soggetti privati per l'assegnazione di finanziamenti a favore degli studenti idonei alla Borsa di studio	Dicembre 2020 (100%)
Intervento sul Polo didattico Penitenziario di Bologna	Secondo i tempi definiti dall'Ateneo (100%)
Completamento della piattaforma web SERA e avvio dei test funzionali della piattaforma web BEST (Obiettivo condiviso con SIA, servizio accoglienza e graduatorie)	Dicembre 2020 (100%)
Gestione delle relazioni amministrative con i fornitori per i servizi on line e gestione delle graduatorie	Dicembre 2020 (100%)
Aggiornamento del Casellario dell'assistenza di Inps con i benefici e servizi assegnati agli studenti anche per conto dell'Università di Bologna	Dicembre 2020 (100%)

Revisione del programma RISTORA (Obiettivo condiviso con P.O. Servizi per l'accoglienza)	Settembre 2020 Attività rinviata al 2021, tenuto conto della pressochè generalizzata chiusura dei servizi, causa pandemia
Adozione delle misure di sicurezza segnalate dall'attività di penetration test	1° fase entro giugno 2020 (100%)
Avvio degli aggiornamenti tecnologici degli stack software dei servizi on line nel rispetto delle norme in materia di sicurezza informatica	1° fase entro giugno 2020 2° fase entro ottobre 2020 (70%) (si sono resi necessari approfondimenti con gli Atenei)
Gestione del bando di concorso UNI.RIMINI	Dicembre 2020 (100%)
Messa a punto e gestione interventi straordinari e COVID-19 a.a. 2019/2020	Giugno 2020 (100%)
Messa a punto e gestione interventi straordinari e COVID-19 a.a. 2020/2021	Dicembre 2020 (100%)
Predisposizione e gestione bando distribuzione SIM	Dicembre 2020 (100%)

Interventi DSU scolastico

Supporto istruttorio agli atti di programmazione e coordinamento regionale in materia di diritto allo studio scolastico : - aggiornamento del modulo on line per la "Domanda di contributi per la fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo" (obiettivo condiviso con SIA) - aggiornamento del modulo on line per la "Domanda di Borsa di studio" (obiettivo condiviso con SIA) - ripartizione e distribuzione delle risorse ministeriali ai Comuni per la concessione dei contributi per i libri di testo - controlli della condizione economica degli studenti idonei alla Borsa di studio (obiettivo condiviso con Ufficio controlli)	Giugno 2020 (100%) Giugno 2020 (100%) Gennaio 2020 (100%) Maggio 2020 (100%)
---	--

10. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università

L'attività di revisione dei Bandi di concorso per l'a.a. 2020/2021, in attuazione degli obiettivi illustrati nella Relazione Programmatica al Bilancio 2020-2022, punterà a introdurre le modifiche regolamentari possibili per l'attribuzione della borsa di studio di importo fuori sede e si concentrerà sui criteri di assegnazione del servizio abitativo.

Dovrà poi essere fatta una valutazione sull'applicazione del pagamento della borsa di studio in tre rate, introdotta per la prima volta nell'a.a. 2019/2020, al fine di apportare eventuali correttivi nel bando entrante.

Possibile, anche se non pianificabile, l'analisi istruttoria correlata ad eventuali revisioni ed evoluzioni normative di livello nazionale, in materia di LEP.

Sotto il profilo della programmazione e dello sviluppo degli interventi è prevista nel 2020 l'estensione agli studenti di tutti i corsi interateneo della Regione dell'accordo sottoscritto l'anno scorso con le Università per la gestione dei benefici per il diritto allo studio a favore degli studenti dei corsi MUNER. Tale attività è svolta in collaborazione con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università – Interventi DSU scolastico".

Nei primi mesi del 2020 è inoltre prevista l'adozione in via sperimentale di un Protocollo d'intesa con gli Atenei per definire le linee essenziali di gestione dei servizi rivolti agli studenti che si trovano in "situazioni familiari complesse" (caregiver). L'obiettivo è condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università – Interventi DSU scolastico".

Dovranno poi essere individuati e gestiti nuovi servizi rivolti a studenti disabili ai sensi della delibera regionale n. 2297/2019.

Sul fronte delle Borse di studio, si ripropone nel 2020 l'azione di supporto all'attività di rendicontazione delle borse 2019/2020 finanziate FSE, in collaborazione con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università – Interventi DSU scolastico" e con P.O. "Relazioni economiche con l'utenza".

Nel corso del 2020 si collaborerà con la Fondazione Innovazione Urbana del Comune di Bologna e UNIBO alle attività di HOUSINGBO, il laboratorio sulla condizione abitativa studentesca a Bologna, curando la raccolta dei dati di domicilio dichiarati negli ultimi tre anni accademici dagli studenti fuori sede idonei alla borsa di studio ER.GO, al fine di raccogliere elementi utili per indagarne la condizione abitativa.

Proprie della funzione le consuete attività di rilevazione per il DSU 2019 e per il riparto del FIN 2020, in relazione con l'Ufficio Statistico del MIUR. A queste si affianca l'attività di rilevazione per la relazione annuale (2019) sull'attuazione della politica di cooperazione allo sviluppo in rapporto al MAECI.

Nei primi mesi dell'anno è prevista la diffusione di una prima versione di Bilancio Sociale di ER.GO, da arricchire in itinere con una serie di indicatori, già allo studio, a partire dalle borse di studio. Entro l'anno sarà poi predisposto un primo schema di bilancio di genere.

Sempre nella prima parte dell'anno si procederà ad una ricognizione delle collaborazioni volontarie attivate con gli studenti debitori, per eventuale revisione del relativo regolamento adottato a ottobre 2018.

Nel corso del 2020 proseguono e si sviluppano ulteriormente le linee di intervento del progetto di accoglienza e accompagnamento per studenti titolari di protezione internazionale (UNICORE - University

Corridors for Refugees, Unibo for Refugees, Borse CRUI; in particolare per queste ultime sono stati siglati accordi specifici con UNIMORE e UNIPR, sul modello di quello di UNIBO, per la gestione diretta degli interventi).

INDICATORI	TARGET
Rilevazione per relazione annuale (2019) sull'attuazione della politica di cooperazione allo sviluppo - MAECI	Gennaio 2020 (100%)
Collaborazione per la reportistica per Bilancio Sociale 2020 (in collaborazione con la P.O. "Gestione Risorse Economiche e Finanziarie")	Aprile 2020 (100%)
Collaborazione alla predisposizione del Protocollo d'intesa da sottoscrivere con gli Atenei della regione Emilia Romagna per la gestione, in via sperimentale, dei servizi rivolti a studenti che si trovano in "situazioni familiari complesse" (obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università – Interventi DSU scolastico")	Giugno 2020 (100%)
Individuazione e gestione di nuovi servizi rivolti a studenti disabili ai sensi della delibera regionale 2297/2019 (obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico")	Giugno 2020 (100%)
Estensione dell'accordo sottoscritto con gli Atenei per la gestione dei benefici e servizi destinati agli studenti iscritti ai Corsi Muner a tutti gli altri corsi InterAteneo attivati dalle Università della Regione Emilia Romagna (obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico")	Maggio 2020 (100%)
Predisposizione Bandi di concorso annuali e Guide associate 2020/2021	Giugno 2020 (100%)
Supporto alla realizzazione di una campagna informativa su novità bandi di concorso 2020/2021	Giugno 2020 (100%)
Rilevazione Riparto FIN 2019 – Ufficio Statistico MIUR	Settembre 2020 (100%)
Rilevazione DSU 2020 – Ufficio Statistico MIUR	Novembre 2020 (100%)
Predisposizione dati domicilio per laboratorio Housingbo	Attività non più richiesta causa COVID-19
Ricognizione per revisione Regolamento collaborazioni volontarie studenti debitori	Giugno 2020 (100%)
Collaborazione alla rendicontazione borse di studio 2019/2020 finanziate FSE (obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università – Interventi DSU scolastico" e con P.O. "Relazioni economiche con l'utenza")	Ottobre 2020 (100%)
Collaborazione all'elaborazione dati ai fini dell'individuazione della percentuale di copertura degli assegnatari di Borsa di studio (obiettivo condiviso con P.O. Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico)	Novembre 2020 (100%)
Progetto di accoglienza e accompagnamento studenti in stato di protezione	Dicembre 2020 (100%)

INDICATORI	TARGET
internazionale – consolidamento e ulteriore sviluppo linee di intervento già attive	
Messa a punto e gestione misure straordinarie COVID-19 a.a. 2019/2020	Giugno 2020 (100%)
Messa a punto e gestione misure straordinarie COVID-19 a.a. 2020/2021	Ottobre 2020 (100%)
Predisposizione reportistica a supporto dei processi decisionali regionali per i finanziamenti borse di studio	Dicembre 2020 (100%)
Estensione BAPS a tutte le sedi con accordo con i CUS	Giugno 2020 (100%)

11. GRADUATORIE

I Servizi Graduatorie, fortemente ancorati alla dimensione territoriale, rappresentano il cuore del sistema di accessibilità a tutti i benefici ed interventi a concorso.

Gli ambiti di competenza comprendono, prevalentemente, la valutazione delle domande, la predisposizione delle graduatorie, l'esame dei ricorsi, la gestione delle comunicazioni agli studenti.

Le Graduatorie lavorano in sinergia con gli altri servizi che si occupano di benefici e interventi per gli studenti (Servizi per l'accoglienza, REU, Servizi di Comunicazione e Informazione, Controlli e Servizio di orientamento) elaborando e mettendo a disposizione tutti i dati di competenza.

Nel 2020, fermo restando la prosecuzione delle attività già consolidate quali l'acquisizione delle domande e successiva gestione dei benefici a concorso delle Università di Bologna, Modena e Reggio Emilia e Parma, e la gestione degli adempimenti connessi al sistema di tassazione/NOTAX AREA, è stato introdotto un nuovo sistema di pagamento che prevede l'erogazione della borsa di studio in tre rate anziché due, al fine di accompagnare e sostenere in modo continuativo gli studenti. Ciò comporta la verifica del merito conseguito in due momenti: al 28 febbraio e al 10 agosto.

Obiettivo primario è quello di erogare gli interventi di natura economica e i servizi nel minor tempo possibile dalla presentazione della domanda. Ciò è fondamentale per garantire il massimo sostegno ai beneficiari, con una particolare attenzione a coloro che vi accedono per la prima volta.

Per raggiungere tale obiettivo e per ridurre il più possibile i tempi in funzione del rispetto delle scadenze previste dai bandi, è fondamentale la collaborazione tra i Servizi graduatorie e i Servizi per l'accoglienza, REU, Controlli e con le Università e gli Istituti AFAM.

La quantità ed eterogeneità dei dati trattati richiede inoltre una continuativa attività di controllo, aggiornamento e formazione.

Un puntuale coinvolgimento del Servizio graduatorie nelle fasi di progettazione e innovazione dei bandi di concorso è di fondamentale importanza, così come l'integrazione con le funzioni Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU e Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici.

INDICATORI	TARGET
GRADUATORIE BENEFICI ER.GO a.a. 2020/2021	
Collaborazione alla predisposizione dei Bandi di concorso a. a. 2020/2021	Maggio 2020 (100%)
Analisi delle condizioni per il riconoscimento delle Borse di studio Fuori sede e Pendolare	Marzo 2020 (100%)
ALLOGGI	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Agosto 2020 (100%)
Elaborazione Graduatoria provvisoria	Agosto 2020 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Settembre 2020 (100%)
Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Settembre 2020 (100%)

BORSE DI STUDIO	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Luglio/Settembre 2020 (100%)
Elaborazione Graduatoria provvisoria	Ottobre 2020 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Novembre 2020 (100%)
Fornitura dati di rendicontazione per borse di studio finanziate con il fondo sociale europeo	Ottobre 2020 (100%)
Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Dicembre 2020 (100%)
Identificazione beneficiari e trasmissione alla REU per pagamento 1°rata	Da Dicembre 2020 (100%)
CONTRIBUTO RISTORAZIONE	
Elaborazione Graduatorie e comunicazione esiti	Marzo 2020 (100%)
COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE PER STUDENTI ISCRITTI A CORSI INTERATENEO "MUNER"	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Agosto 2020 (100%)
Elaborazione Graduatoria provvisoria	Ottobre 2020 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Novembre 2020 (100%)
Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Dicembre 2020 (100%)
BORSE DI STUDIO a.a. 2019/2020	

Monitoraggio mensile carriere degli studenti e cause di sospensione ai fini dell'aggiornamento delle graduatorie di gestione ed ulteriori pagamenti 1° rata	Tutti i mesi fino ad Aprile 2020 (100%)
Rilevazione dati di merito al 28/02 finalizzati al pagamento 2°rata	Marzo 2020 (100%)
Elaborazione graduatoria definitiva e assestamenti	Maggio 2020 e Ottobre 2020 (100%)
Revoche prima tranche anni successivi	Novembre 2020 (100%)
Rilevazione mensile dati di merito finalizzati al saldo della borsa	Tutti i mesi fino a Dicembre 2020 (100%)
Supporto istruttorio nel caso di controversie	Gennaio - Dicembre 2020 (100%)
CONTRIBUTI	
Mobilità internazionale	Predisposizione graduatoria idonei Marzo 2020 (100%)
	Assegnazione contributo agli aventi diritto/ saldo Marzo /Ottobre 2020 (100%)

Assegni formativi	Predisposizione graduatoria idonei Gennaio 2020 (100%)
	Assegnazione contributo Febbraio 2020 (100%)
Contributi straordinari	
	Bando ER.GO Aprile 2020 (100%)
	Bando ER.GO - UNIBO Giugno 2020 (100%)
BORSE DI STUDIO a.a.2018/2019	
Chiusura e valutazione posizioni degli studenti beneficiari di borsa (saldi e revoche seconda tranche)	Aprile 2020 (100%)
RIMBORSO TASSA REGIONALE A STUDENTI EXTRA IDONEI	Ciclica nell'anno (100%)
SUPPORTO ELABORAZIONE "CU" A STUDENTI SU EROGATO ANNO 2019 - SINTESI SU RIMBORSI DI TASSA REGIONALE A NON BENEFICIARI E ASSEGNATARI ASSEgni FORMATIVI PER TRASMISSIONE AD ANAGRAFE	Febbraio 2020 (100%)
BENEFICI ATENEI	
UNIMORE	
Graduatorie collaborazioni studentesche retribuite (150ore) e tutorato a favore disabili (seguono beneficio Borsa di Studio) a.a. 2020/2021	Dicembre 2020 (100%)
Esonero notax area e riduzione contributo onnicomprensivo a.a. 2019/2020:	
Graduatoria definitiva (Tutti)	Gennaio 2020 (100%)
Graduatoria provvisoria 1° anno Lauree Magistr.	Gennaio 2020 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Febbraio 2020 (100%)
Graduatoria definitiva 1° anno Lauree Magistr.	Febbraio 2020 (100%)
Esonero notax area e riduzione contributo onnicomprensivo a.a.2020/2021:	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Novembre 2020 (100%)
Elaborazione Graduatoria provvisoria	Novembre 2020 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Dicembre 2020 (100%)
Esonero TOP STUDENT a.a. 2019/2020	
Graduatoria provvisoria	Gennaio 2020 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Febbraio 2020 (100%)
Graduatoria definitiva	Febbraio 2020 (100%)

Esonero TOP STUDENT a.a.2020/2021:	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Novembre 2020 e Dicembre 2020 (100%)
Esonero SPORT EXCELLENCE a.a.2020/2021:	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Novembre 2020 e Dicembre 2020 (100%)
Erasmus+	
Trasmissione all'Università della sola condizione economica dichiarata, dopo i controlli sulla documentazione reddituale	Da Luglio a Ottobre 2020 (100%)
ALMA MATER STUDIORUM UNIVERSITÀ DI BOLOGNA	
Elenco studenti no tax area (in collaborazione ER.GO – Università)	
Elaborazione elenco studenti richiedenti l'esonero no tax area, relativamente all'idoneità sulla base della condizione economica dichiarata (ISEE)	Gennaio 2020 (100%)
Trasmissioni esiti controllo documentazione redditi. Gestione e valutazione richieste riesame	Febbraio 2020 (100%)
Gestione elenchi definitivi e trasmissione all'Università	Febbraio /Marzo 2020 (100%)
Graduatorie collaborazioni a tempo parziale	
Graduatoria provvisoria	Febbraio 2020 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Febbraio 2020 (100%)
Graduatoria definitiva	Marzo 2020 (100%)
Esonero totale tasse universitarie	
Verifica , predisposizione e invio dati studenti in esonero totale tasse universitarie	Maggio 2020 (100%)
Predisposizione e trasmissione dati definitivi all'Università	Giugno 2020 (100%)
Erasmus+	
Supporto attività di informazione allo studente propedeutica alla domanda	Ottobre 2020/Gennaio 2021 (100%)
Trasmissione all'Università della sola condizione economica dichiarata dopo i controlli sulla documentazione reddituale. Gestione delle comunicazioni relative all'esito dei controlli ISEE	Da Gennaio a Dicembre 2020 (100%)
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA	
Riduzione tasse corsi di specializzazione area medica	Maggio 2020 (100%)
Calcolo contributo universitario personalizzato	
Gestione variazioni a seguito dei controlli sul reddito e trasmissione aggiornamento dati	Gennaio 2020 (100%)

Trasmissione aggiornamento dati	Marzo 2020 (100%)
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda a.a. 2020/2021	Luglio/Dicembre 2020 (100%)
Graduatorie collaborazioni a tempo parziale	
Graduatoria provvisoria a.a. 2019/2020	Marzo 2020 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Marzo 2020 (100%)
Graduatoria definitiva	Aprile 2020 (100%)
Erasmus+	
Trasmissione all'Università della sola condizione economica dichiarata dopo i controlli sulla documentazione reddituale	Da Luglio a Ottobre 2020 (100%)
Misure straordinarie COVID-19	
Gestione misure straordinarie a.a. 2019/2020	Giugno 2020 (100%)
Gestione misure straordinarie a.a. 2020/2021	Dicembre 2020 (100%)

12. Controlli

Nel 2020 le attività prioritarie sono:

- Controlli sostanziali
- Controlli sulla documentazione delle condizioni economiche degli studenti internazionali
- Controlli sui domicili dichiarati ai fini del riconoscimento della borsa di studio Fuori Sede
- Recepimento degli accertamenti della Guardia di Finanza
- Controlli connessi al recupero crediti
- Stesura di un nuovo Regolamento sui controlli

Controlli sostanziali

Da alcuni anni si è provveduto a rivedere i criteri di individuazione del campione delle posizioni da controllare, alla luce delle nuove modalità di rilascio delle attestazioni ISEE.

Si conferma la necessità di prestare particolare attenzione ai controlli per i nuclei familiari con il solo richiedente i benefici quale componente, per gli orfani e le ISEE annotate.

Con il nuovo bando per l'anno 2020-2021 si valuterà inoltre l'impatto della nuova ISEE precompilata entrata in vigore l'1 gennaio 2020.

Nel 2020 si predisporrà un regolamento organico sui controlli, indispensabile per poter normare situazioni di particolari complessità.

Controlli sulla documentazione delle condizioni economiche degli studenti internazionali

Per i controlli sulle posizioni di questi studenti si proseguirà nella direzione di semplificazione e snellimento delle procedure, rafforzando le relazioni con gli uffici delle autorità diplomatiche italiane all'estero, con particolare attenzione ai Paesi da cui proviene la maggior parte degli studenti internazionali fruitori dei nostri benefici.

Proseguiranno i laboratori di studio dell'ANDISU tesi a condividere le procedure di controllo a livello nazionale.

Controlli sui domicili

Occorre regolamentare l'attività di controllo sui dati relativi ai domicili dichiarati dagli studenti FUORI SEDE, individuando possibili soluzioni per acquisire i dati necessari in via massiva.

Guardie di Finanza

Anche nel 2020 si manterranno le relazioni con la Guardia di Finanza, alla quali vengono inviate ogni anno tutte le posizioni non controllate da ER.GO.

Attività di supporto alla REU

Si proseguirà anche in ordine alle verifiche con il supporto della Banca dati di Punto Fisco sulla posizione reddituale degli studenti che versano in situazione debitoria nei confronti dell'Azienda preliminarmente all'iscrizione al ruolo per i casi in cui ci siano dubbi sull'effettiva presenza di redditi/patrimoni in Italia.

INDICATORI	TARGET
Controlli posizioni NO TAX Parma a.a. 2019/2020	Maggio 2020 (100%)
Controlli posizioni NO TAX Bologna a.a. 2019/2020	Maggio 2020 (100%)
Controlli posizioni NO TAX Modena a.a. 2019/2020	Maggio 2020 (100%)
Controlli posizioni campione a.a. 2017/2018	Dicembre 2020 (80%)
Controlli domicili a.a. 2019/2020	Maggio 2020 (comunque in tempi utili per il recepimento per i diversi benefici) (80%)
Controlli condizioni economiche studenti internazionali	In tempi utili per il recepimento nelle graduatorie per i diversi benefici (100%)
Controlli condizioni economiche prima dell'approvazione delle graduatorie	Prima dell'approvazione delle graduatorie in tempi utili per il recepimento nelle graduatorie per i diversi benefici
Controlli condizioni economiche finalizzate al recupero crediti	Su richiesta dell'ufficio competente – attività sospesa causa pandemia
Nuovo Regolamento controlli	Dicembre 2020 (100%)
Supporto alla definizione delle modalità di acquisizione e gestione domande borse modulari	Ottobre 2020 (100%)

13. Servizi per l'accoglienza

Per l'a.a. 2019/2020 si è verificato per tutte le sedi un significativo aumento degli studenti richiedenti ed idonei al servizio abitativo, confermando ed anzi accentuando l'andamento degli ultimi anni. Le disponibilità abitative dell'Azienda in alcune sedi sono state insufficienti a soddisfare la domanda. Inoltre questa situazione ha evidenziato alcune criticità nei contenuti dei bandi di concorso e nel processo di assegnazione degli alloggi, da risolvere. Questa sarà una delle attività prioritarie del 2020.

Per quanto riguarda il servizio di ristorazione, dal 2020 tutti gli studenti della regione che siano in possesso di prepagato potranno utilizzarlo in forma elettronica tramite app per smartphone o tramite i badge contenenti codice fiscale o numero di matricola. In questo modo si concluderà il processo di dematerializzazione dei buoni pasto avviato alcuni anni fa.

A Modena avrà avvio la gestione, previa apposita gara d'appalto, del nuovo spazio polivalente presso la ex mensa universitaria di Via Vignolese, per offrire agli studenti spazi di studio, costudying, sala prove. Si tratta di una nuova linea di servizio sulla scia della prima sperimentazione presso la mensa del campus di Forlì.

INDICATORI	TARGET
Gestione del servizio di Global Service	Dicembre 2020 (100%)
Assegnazione posti alloggio a.a. 2020/2021	Ottobre 2020 (100%)
Aggiornamento e revisione dei bandi di concorso per l'accesso ai servizi abitativi e ristorativi e del regolamento delle residenze	Primo step: Marzo 2020 (100%)
Revisione di attività gestionali del servizio abitativo	Aprile 2020 (100%)
Collaborazione nella realizzazione del progetto Residenze Universitarie Sostenibili	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Collaborazione nella sperimentazione di interventi formativi sui bandi di concorso per studenti nelle residenze universitarie	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Estensione della gestione di spazi polivalenti per gli studenti	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Gestione delle rette mensili dovute dagli studenti sulla base delle graduatorie di gestione delle borse di studio	Giugno 2020 (100%)
Programmazione disponibilità abitative per convenzioni con Università, Fondazioni, ITS, Academy e altri enti	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Messa a regime (completamento della creazione delle unità abitative su PATI) di un sistema di monitoraggio danni nelle residenze e dei relativi risarcimenti	Luglio 2020 (100%)
Collaborazione nella progettazione ed attivazione di attività di "benessere studentesco", cura delle residenze come bene comune, valorizzazione della dimensione formativa, comunitaria e multiculturale delle Residenze	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Verifica della customer satisfaction sulla vita nelle residenze ER.GO	Attività sospesa a causa

	emergenza COVID-19
Redazione della carta di qualità dei Servizi Ristorativi	Dicembre 2020 (100%)
Erogazione del prepagato per l'accesso agevolato al servizio ristorativo agli aventi diritto per l'a.a. 2019/2020	Marzo 2020 (100%)
Controllo qualità del servizio ristorativo	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Collaborazione per il potenziamento di attività sportive in favore degli studenti assegnatari di alloggio	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Collaborazione nell'analisi dei costi dei servizi residenziali sulla base delle diverse tipologie di strutture	Novembre 2020 (70%)
Gestione relazioni per disdette ospitalità temporanee a causa emergenza COVID-19	Ottobre 2020 (100%)
Gestione misure straordinarie sui servizi ristorativi per emergenza COVID-19	Settembre 2020 (100%)
Gestione misure straordinarie sui servizi di accoglienza per emergenza COVID-19	Dicembre 2020 (100%)
Messa a punto misure di flessibilità nella gestione delle assegnazioni alloggi a.a. 2020/2021	Settembre 2020 (100%)
Aggiornamento regolamento residenze	Giugno 2020 (100%)
Predisposizione Regolamento COVID-19	Agosto 2020 (100%)

14. ORIENTAMENTO AL LAVORO

Le linee d'azione principali del Servizio Orientamento al Lavoro riguarderanno, anche nel 2020, la realizzazione di programmi delle attività ormai consolidate (colloqui, incontri di gruppo, seminari, ecc...) in collaborazione con gli Atenei di riferimento.

Entro l'estate del 2020 è prevista la conclusione delle attività rendicontabili sulla linea di finanziamento regionale di cui alla DGR n. 1850 del 17/11/2017.

Sono inoltre in fase di completamento i percorsi della prima annualità estesa a tutte le sedi ER.GO del Bando per la concessione di contributi e servizi per la partecipazione a percorsi di tirocinio formativo post lauream e a partire dalla sezione di laurea di luglio 2020 si avvieranno quelli dell'anno accademico in corso.

A distanza di due anni dalla elaborazione della Carta dei Servizi, si impone un aggiornamento, capace di fornire una rappresentazione attuale della gamma delle azioni messe a disposizione dell'utenza di riferimento sulle diverse sedi. Sarà inoltre realizzato un intervento sui servizi online di iscrizione degli utenti, per ottenere una banca dati strutturata e più facilmente consultabile a fini statistici.

FORMAZIONE OPERATORI

Anche nel 2020 si prevede di continuare nell'azione di aggiornamento e formazione degli operatori dell'Orientamento, utili come occasioni di confronto su conoscenze teoriche e buone prassi per la realizzazione delle attività di orientamento al lavoro.

PRINCIPALI PROGETTI E ATTIVITA' SPERIMENTALI

Si darà continuità ai servizi, per gli studenti degli ultimi anni di scuola superiore, degli scorsi anni.

Verrà inoltre avviata la sperimentazione di colloqui di consulenza individualizzata contemporaneamente all'apertura dei bandi di concorso per alloggi e borse di studio, rivolti agli studenti matricole che presentano domanda di benefici.

INDICATORI	TARGET
Aggiornamento della Carta dei Servizi di orientamento al lavoro	Aprile 2020 (100%)
- Realizzazione di laboratori di ricerca attiva del lavoro nell'ambito del finanziamento regionale di cui alla Delibera della Giunta regionale n. 1850 del 17/11/2017 -	Dicembre 2020 (100%)
Realizzazione di colloqui di orientamento specialistico nell'ambito del finanziamento regionale di cui alla Delibera della Giunta regionale n. 1850 del 17/11/2017	Dicembre 2020 (100%)
Gestione del bando per Contributi e servizi per la partecipazione a percorsi di tirocinio formativo post lauream connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale su tutte le sedi	Dicembre 2020 (100%)
Collaborazione alla realizzazione di incontri con le imprese, Career Day e Recruiting Day, anche attraverso la programmazione e conduzione di incontri preparatori rivolti a studenti e neolaureati, in accordo con le Università locali	Dicembre 2020 (100%)

Organizzazione di iniziative di orientamento al lavoro specifiche per studenti disabili	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Interventi presso Scuole Superiori per favorire la conoscenza dell'offerta formativa post diploma e delle modalità per accedere ai benefici del sistema regionale per il DSU, anche attraverso la sperimentazione di percorsi di consulenza individuale	Attività resa preliminarmente on line – novembre 2020 (100%)
Sperimentazione di momenti informativi e consulenziali, contemporaneamente all'apertura dei bandi di concorso per alloggi e borse di studio, rivolti gli studenti matricole che presentano domanda di benefici	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Partecipazioni all'interno di manifestazioni, eventi, quali i Saloni, gli Open Day organizzati dalle diverse Università per la pubblicizzazione dell'offerta formativa regionale e da altri soggetti del territorio per la pubblicizzazione dei percorsi ITS	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Collaborazione con il settore Valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze, per la realizzazione di iniziative quali la Festa di benvenuto matricole, accoglienza all'ingresso e incontri informativi presso le residenze, Festival dei Talenti e dei laboratori artistici, interventi di supporto allo studio per le matricole e di mediazione dei conflitti	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Ridefinizione del sistema informatico di raccolta dati relativi ai fruitori delle attività di orientamento al lavoro, come strumento di organizzazione del lavoro e di rilevazione statistica	Dicembre 2020 (100%)
Collaborazione con il servizio Politiche giovanili della Regione Emilia Romagna per l'aggiornamento della sezione dedicata al lavoro e ai servizi di orientamento presente sul sito Giovazoom	Giugno 2020 (100%)
Messa a punto e somministrazione del questionario di gradimento delle attività	Dicembre 2020 (100%)

15. Valorizzazione dimensione comunitaria e formativa residenze

Le attività sono realizzate lungo due filoni: da un lato si offrono colloqui individuali a sostegno degli studenti che affrontano difficoltà di studio e personali, dall'altro si progettano e realizzano attività di gruppo con lo scopo di rendere l'esperienza della vita in Residenza positiva e formativa.

Sul fronte dell'aiuto personalizzato alle persone in difficoltà, tramite convenzione con l'Università di Ferrara, il servizio di counselling da quest'anno si è ampliato ed è rivolto anche agli/alle studenti/studentesse con una certificazione di disabilità/DSA seguite dal Servizio Disabili dell'Università di Ferrara.

Una particolare attenzione sarà rivolta allo sviluppo della rete tra le persone e i servizi che, a vario titolo, si occupano di relazione di aiuto rivolta agli studenti/studentesse ER.GO, sia da un punto di vista interno all'Ente, sia da un punto di vista esterno.

Le azioni sono volte particolarmente a:

- realizzare le potenzialità formative e di crescita personale insite nella vita nelle Residenze, con particolare riferimento allo sviluppo della consapevolezza di sé e le abilità comunicative, relazionali e sociali;
- offrire ascolto e sostegno agli studenti e alle studentesse che si trovano ad affrontare momenti di difficoltà personale;
- promuovere il benessere e prevenire situazioni di disagio;
- favorire la qualità relazionale della vita nelle Residenze, sia attraverso l'organizzazione di momenti di incontro, sia con interventi diretti alla risoluzione positiva delle situazioni conflittuali legate alla coabitazione;
- sostenere il protagonismo degli studenti, in particolare nella realizzazione di attività artistiche, del tempo libero, informative;
- potenziare le attività di sostegno allo studio attraverso gruppi di counselling a sostegno dello studio, tramite il potenziamento della motivazione e della capacità di gestire lo stress.

Gli obiettivi di carattere generale sono declinati prevalentemente nelle seguenti attività:

INDICATORI	TARGET
colloqui di ascolto	Dicembre 2020 (100%)
colloqui di sostegno allo studio	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
laboratori sullo sviluppo di soft skills come l'abilità comunicativa nel suo legame con l'intelligenza emotiva	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
seminari sulla gestione del tempo e il metodo di studio	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Laboratori di crescita personale	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
organizzazione di incontri per l'ideazione e progettazione di attività promosse dagli studenti per gli studenti e sostegno organizzativo alla realizzazione delle stesse	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
attività di mediazione dei conflitti nelle residenze	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19

Messa a punto di incontri informativi on line sui servizi ER.GO per studenti in alloggio	Settembre 2020 (100%)
Partecipazione ad incontri di benvenuto on line per studenti in alloggio	Ottobre 2020 (100%)

16. Servizi per studenti disabili

Il quadro di interventi previsti nel 2020 rientra in quanto previsto nella Carta dei servizi improntata a flessibilità e massima personalizzazione degli interventi. L'approccio è quello della presa in carico delle singole situazioni attraverso una rete di interlocutori, strumenti e risorse volte a caratterizzare il servizio nel modo più adeguato ai bisogni espressi, seppure in un quadro di regole poste a garanzia sia dei disabili interessati che dei volontari coinvolti. ER.GO ogni anno realizza, oltre ai consueti servizi di aiuto personale, anche interventi di orientamento al lavoro specifici per questo particolare target di utenza. Sono interventi volti a valorizzare l'esperienza universitaria, le conoscenze e le competenze acquisite, oltre a dare un quadro informativo esaustivo sulle opportunità anche di tipo normativo attivabili.

Su richiesta, inoltre, come negli anni precedenti ER.GO erogherà il servizio di supporto tramite studenti volontari anche a studenti dell'Università di Ferrara non in alloggio presso la sede di Rovigo. Proprio con l'Università di Ferrara è stata da poco sottoscritta una convenzione che prevede un potenziamento dei servizi di ER.GO destinati non solo ai fruitori di alloggio/borsa di studio.

Si realizza, quindi, una sorta di sportello unico integrato con le competenze distintive di entrambi gli enti, sul modello di quanto già avviene da anni nell'ambito dei servizi di orientamento al lavoro. E' un nuovo progetto di grande interesse, da sperimentare con attenzione anche perché, trattandosi di interventi non standardizzabili, potranno rendersi necessari aggiustamenti in corso d'opera, secondo un approccio flessibile ed improntato alla massima personalizzazione.

INDICATORI	TARGET
Assegnazione contributi agli aventi diritto dell'a.a. 2019/2020	Marzo 2020 (100%)
Presa in carico degli studenti disabili richiedenti i servizi per l'a.a. 2020/2021	Settembre 2020 (100%)
Selezione volontari e affidamento delle attività per l'a.a. 2020/2021	Settembre 2020 (100%)
Revisione/Aggiornamento del bando di concorso per interventi in favore di studenti disabili e per la selezione di studenti volontari per l'a.a. 2020/2021	Giugno 2020 (100%)
Monitoraggio del servizio di accompagnamento/assistenza e rilevazione situazioni critiche	Dicembre 2020 (100%)
Gestione della convenzione con l'Università di Ferrara	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Organizzazione del servizio di aiuto personale e coordinamento dei volontari coinvolti	Ottobre 2020 (100%)
Gestione nuovi interventi per studenti disabili ai sensi degli indirizzi regionali	Luglio 2020 (100%)
Predisposizione regolamento COVID-19 per studenti disabili	Agosto 2020 (100%)
Reportistica per utilizzo finanziamenti regionali sul fondo per la disabilità	Giugno 2020 (100%)

17. Comunicazione

Servizi informativi per studenti, Comunicazione Istituzionale ed Interna

Nel corso degli anni il servizio di informazione e comunicazione ha progressivamente assunto un ruolo strategico nel determinare la qualità dei servizi aziendali e per tali motivi si è arricchito di nuovi canali, oltre che di più ampi e ricchi contenuti, accompagnando di fatto l'evolversi dei servizi ed interventi dell'Azienda. Anche per il 2020 questa funzione non viene meno.

Il Servizio di comunicazione deve accompagnare, come sempre, le innovazioni che hanno impatto sui servizi, supportando quindi le altre strutture aziendali con strumenti che favoriscano la predisposizione di materiali informativi efficaci e di facile fruibilità da parte degli utenti.

Si dovrà dare continuità alla presenza dell'Azienda nei socialnetwork, poiché rappresentano una vetrina di massima accessibilità per i giovani interessati ai servizi, non necessariamente solo quelli gestiti tramite concorso.

Anche per il futuro occorre dare continuità a quanto intrapreso e consolidato in questi anni rinforzando in modo particolare alcune linee di servizio:

- La chat, tenuto conto che più volte gli studenti ci hanno detto che è il canale preferibile per ricevere informazioni veloci;
- Il contatto in presenza, ma a condizione che ci si muova in integrazione con gli Atenei o secondo un servizio personalizzato, quindi tramite appuntamento.

E' stato istituito un gruppo di lavoro dei collaboratori della Comunicazione per la semplificazione del linguaggio e delle informazioni contenute nel sito istituzionale dell'Azienda.

Continuano poi le attività a supporto della valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze". Quindi si attiverà, anche su sollecitazione di alcuni ragazzi, una sorta di gioco/quiz per verificare i livelli di conoscenza dei bandi di concorso dei benefici ER.GO, in particolare riguardanti le borse di studio e i servizi abitativi compreso il regolamento delle residenze.

Sarà molto importante anche una comunicazione interna efficace, tale da consentire un rapido e chiaro aggiornamento delle informazioni tra le varie funzioni aziendali.

INDICATORI	TARGET
Consolidamento e rafforzamento della presenza di ER.GO nei social network, preparazione di cartelli per info sulle iniziative di orientamento per pagina facebook	Dicembre 2020 (100%)
Concorso e supporto alla realizzazione di una campagna informativa sulle novità dei bandi di concorso per l'a.a. 2020/2021	Maggio 2020 (100%)
Gruppo di lavoro sulla semplificazione del linguaggio e delle informazioni nel sito internet Revisione, aggiornamento dei contenuti informativi previsti dai bandi di concorso 2020/2021	Aprile 2020 (100%) Giugno 2020 (100%)
Produzione/aggiornamento di strumenti informativi multimediali sui bandi di concorso e per gli studenti matricole	Giugno 2020 (100%)
Elaborazione report di monitoraggio dei servizi informativi dell'anno precedente	Febbraio 2020 (100%)

Organizzazione e gestione dei punti informativi in Romagna, sportelli estivi a Modena, Reggio Emilia e Parma, sportelli tematici territoriali, Parla con ER.GO e Chat studente, produzione delle Notizie del mese su Scrivici, Parla con ER.GO	Dicembre 2020 Attività parzialmente rivista causa COVID-19
Coordinamento degli aggiornamenti dei contenuti informativi della sezione del sito Amministrazione Trasparente	Dicembre 2020 (100%)
Monitoraggio iniziative culturali e ricreative delle residenze ER.GO e predisposizione strumenti di comunicazione	Febbraio 2020 (100%)
Supporto alle attività di orientamento nelle scuole	Dicembre 2020 (100%)
Coordinamento delle presenze di ER.GO ad Almaorienta e negli Open Day degli Atenei	Giugno 2020 Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Gruppo di lavoro per intervento formativo/informativo a favore di studenti nelle residenze ER.GO con implementazione gioco a quiz sui bandi di concorso ER.GO	Aprile 2020 (100%)
Sperimentazione incontri informativi di gruppo on line congiuntamente a UNIBO e UNIPR	Dicembre 2020 (100%)
Partecipazione ad Alma Orienta on line	Aprile 2020 (100%)
Partecipazione ad eventi on line nelle scuole	Novembre 2020 (100%)
Partecipazione a incontri on line per matricole in alloggio	Ottobre 2020 (100%)
Supporto alla campagna di distribuzione SIM	Maggio 2020 (100%)
Proposta innovativa per il servizio di comunicazione	Dicembre 2020 (100%)

18. Servizi innovativi e azioni di ampliamento dell'accessibilità dei servizi aziendali, anche di livello internazionale

Si tratta di servizi in parte rivolti direttamente all'utenza, in parte al "cliente interno", ovvero servizi ed uffici che necessitano di affiancamento sul piano più specificamente comunicativo.

In tal senso, una prospettiva importante per l'anno 2020 è quella di tenere sotto controllo e osservazione, dal punto di vista contenutistico, i canali di comunicazione che utilizzano la scrittura, proponendo di volta in volta i necessari correttivi.

Anche nel 2020 si realizzerà il Festival dei Talenti, secondo un modello che prevede la realizzazione di Laboratori propedeutici in diverse discipline artistiche (Arti Visive, Danza, Musica e canto, Introduzione alla Chitarra, , Disegno, Fotografia, Pizzica, Moda, e ben due di Teatro), tenuti da studenti "esperti".

Quest'anno l'obiettivo è di espandere le attività di restituzione delle attività dei Laboratori, prevedendo eventi distribuiti più giornate e in luoghi diversi.

Una delle attività principali è quindi il monitoraggio, coordinamento ed assistenza ai Tutor dei Laboratori, così come il supporto organizzativo a tutti i gruppi di lavoro responsabili dei singoli eventi locali.

Il sostegno all'internazionalizzazione del sistema universitario avviene prevalentemente attraverso il miglioramento ed il potenziamento dei servizi informativi per gli studenti interessati. Pertanto, con l'aiuto del gruppo linguisti, si aggiornerà la Guida al Bando in lingua inglese, per aumentarne l'efficacia per gli studenti.

Verrà aggiornato l'opuscolo informativo, in lingua inglese, per matricole straniere.

Sulla scorta di questo materiale, che si è rivelato utile anche per fornire informazioni online durante la gestione dei bandi, ne verrà predisposto uno analogo per le matricole italiane.

Un altro settore di lavoro è costituito dall'interfacciamento con i Consulenti delle attività comunicative-ufficio stampa, fornendo loro assistenza nell'interpretazione e realizzazione delle esigenze della Direzione, e di singoli uffici che richiedano suggerimenti e prestazioni in questo ambito.

INDICATORI	TARGET
Festival dei Talenti - Laboratori Bologna	Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Festival dei Talenti - tutte le sedi (in collaborazione con Servizi promozionali, Valorizzazione della dimensione comunitaria delle Residenze e Orientamento al lavoro)	Luglio 2020 Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Rapporti con i consulenti comunicazione - ufficio stampa	Dicembre 2020 (100%)
Consulenza/assistenza a personale interno per modo di comunicare su Scrivici	Dicembre 2020 (100%)
Coordinamento gruppo "Linguisti" – <i>presenza just in time: sportello congiunto con Diri-Unibo, traduzioni a richiesta per Uffici e portinerie</i>	Dicembre 2020 (100%)
Completamento e controllo traduzione in lingua inglese della modulistica e domanda on line e Aggiornamento della "Guida al bando" in inglese (di concerto con la P.O. responsabile della stesura dei bandi di concorso) e della "Brochure per matricole" IN INGLESE	Giugno 2020 (100%)

Coordinamento laboratori artistici on line	Dicembre 2020 (100%)
Messa a punto proposte innovative sul servizio comunicazione	Dicembre 2020 (100%)
Gestione incontri informativi di gruppo on line congiuntamente a UNIBO	Dicembre 2020 (100%)

19. Servizi Promozionali

E' un'attività che risponde all'esigenza di accompagnare in modo trasversale tutti i servizi aziendali con nuove proposte e sperimentazioni. Anche per il 2020 manterrà la sua natura laboratoriale e curerà la parte amministrativa dei diversi progetti innovativi.

Il Festival dei Talenti, così come altri progetti riguardanti la valorizzazione formativa, interculturale e comunitaria delle residenze richiede, infatti, un coordinamento unitario anche per quanto riguarda la componente amministrativo-contabile.

Il servizio cura il radicamento della presenza dell'Azienda nel territorio, con lo sviluppo e il consolidamento delle relazioni con soggetti istituzionali e non solo (ad es., il mondo dell'associazionismo). Al contempo assolve ad una fondamentale funzione di promozione dei servizi ER.GO nell'ambito delle scuole regionali. Anche il merchandising può rappresentare un segmento significativo di questa azione informativa sui servizi dell'Azienda e sul diritto allo studio nel suo complesso.

Nel corso del 2020 è previsto un ulteriore radicamento dei rapporti con le istituzioni territoriali, volto anche a favorire progetti di volontariato degli studenti ER.GO; si segnalano, a questo proposito, le iniziative svolte in collaborazione con alcuni quartieri di Bologna.

Nel corso del 2020 è previsto lo sviluppo del progetto di "residenzialità diffusa" che, all'inizio dell'a.a. 2019/2020, ha preso il via a Bologna a seguito della stipulazione, nel luglio 2019, di una convenzione con il Comune di Bologna ed Acer Bologna. Nell'ambito di tale progetto può essere ricompresa la politica operata dal Comune di S. Benedetto Val di Sambro, che ha previsto condizioni particolarmente vantaggiose per gli studenti interessati a prendere domicilio nel territorio comunale e che ha coinvolto, per l'a.a. 2019/2020, n. 11 studenti iscritti all'Università di Bologna.

A seguito della stipulazione di un accordo fra ER.GO, Università di Bologna e Comune di S. Benedetto Val di Sambro, sono state adottate misure volte a migliorare la qualità del soggiorno degli studenti in paese, in particolare gli spostamenti casa – stazione, che avevano evidenziato delle criticità, ed è stato avviato un servizio di car – sharing.

Potrebbero, inoltre, maturare le condizioni per attuare esperienze di social housing con studenti delle graduatorie ER.GO.

Nel corso del 2020 è previsto uno sviluppo del "Progetto Scuola", volto a promuovere i servizi di ER.GO presso gli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori di secondo grado.

Per l'a.s. 2019/2020 sono già stati realizzati/programmati 30 interventi di ER.GO all'interno degli Istituti Superiori di secondo grado della Regione Emilia – Romagna e limitrofe.

Nel corso del 2020 è prevista la conferma del "Progetto Sport", avviato con successo nel corso dell'a.a. 2018/2019 con l'organizzazione di un torneo di calcetto riservato a squadre costituite prioritariamente dagli ospiti delle residenze ER.GO delle varie sedi e svolto in collaborazione con i CUS dell'Emilia – Romagna.

INDICATORI	TARGET
Progetto Scuola	Maggio 2020 Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Gestione amministrativa degli altri progetti innovativi di ER.GO ed in particolare il Progetto Sport	Maggio 2020 Attività sospesa a causa emergenza COVID-19

Gestione amministrativa dell'organizzazione del Festival dei Talenti	Luglio 2020 Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Progetto "Residenzialità diffusa"	Settembre 2020 (100%)
Collaborazione al progetto Accoglienza Matricole	Ottobre 2020 Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Merchandising	Dicembre 2020 (100%)
Consolidamento relazioni con enti locali (Comuni, Quartieri, ecc.)	Dicembre 2020 (100%)
Collaborazione alla valorizzazione della dimensione comunitaria, multiculturale e formativa delle residenze ER.GO ed alle iniziative di orientamento	Dicembre 2020 (100%)
Gestione eventi	Dicembre 2020 Attività sospesa a causa emergenza COVID-19
Promozione del volontariato studentesco	Dicembre 2020 (100%)
Monitoraggio progetto Alloggi Acer	Dicembre 2020 (100%)
Supporto alla gestione della distribuzione SIM	Dicembre 2020 (100%)
Supporto alle prime azioni di contenimento del COVID-19 nelle residenze universitarie	Aprile 2020 (100%)
Coordinamento pubblicazione libro UN ALTRO GIORNO E' ANDATO	Dicembre 2020 (100%)
Coordinamento all'iniziativa TE LO PORTO IO	Dicembre 2020 (100%)
Supporto alla Direzione nella gestione emergenza COVID-19	Dicembre 2020 (100%)
Supporto alla Direzione nelle relazioni con organi di stampa locali e nazionali	Dicembre 2020 (100%)