

PROGRAMMA DI ATTIVITA'

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

ANNO 2021

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. 7
3. REU - Relazioni Economiche con l'utenza	pag. 11
4. Risorse Umane e Organizzazione	pag. 16
5. Anticorruzione, Trasparenza	pag. 19
6. Affari Generali e Legali-Contratti e Digitalizzazione	pag. 22
7. Patrimonio e Provveditorato	pag. 31
8. Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico	pag. 35
9. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università	pag. 40
10. Graduatorie	pag. 43
11. Controlli	pag. 49
12. Servizi per l'accoglienza	pag. 52
13. Orientamento in entrata	pag. 55
14. Orientamento al lavoro	pag. 58
15. Valorizzazione dimensione comunitaria e formativa residenze	pag. 61
16. Interventi DSU individualizzati- Servizi per studenti disabili-Punti di ascolto territoriali	pag. 62
17. Comunicazione	pag. 66
18. Servizi Promozionali	pag. 68

Premessa

La programmazione delle attività del 2021, declinata per le diverse strutture aziendali, ha alla base i contenuti della relazione programmatica al bilancio di previsione triennale 2021,2022, 2023. 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.

Il presente documento ha prevalentemente natura operativa, in quanto la definizione degli obiettivi di cambiamento strategico è contenuta nelle "schede della performance" . 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' altresì doveroso fare un richiamo alla premessa alle "schede di performance" che contestualizza la programmazione 2021 all'interno della difficilissima congiuntura dettata dall'emergenza sanitaria e che inevitabilmente contraddistingue sotto il segno dell'incertezza tutta l'attività aziendale.

E' comunque importante definire sia verso l'esterno, sia internamente all'Azienda, 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 tutti gli uffici di mettere a fuoco gli elementi caratterizzanti l'attività aziendale del 2021. In particolare poi proprio quest'anno c'è stata la prima adozione del POLA (Piano organizzativo del lavoro agile) di ER.GO con la specificazione delle attività da realizzare necessariamente in presenza. Il Piano delle attività e il POLA devono trovare la giusta correlazione, tenuto conto che nel documento di programmazione sul lavoro agile sono chiaramente individuati obiettivi di miglioramento che non riguardano meramente l'organizzazione interna. Ci si propone infatti, anche un miglioramento della qualità dei servizi erogati e delle modalità di erogazione proprio grazie al maggior grado di flessibilità che il lavoro agile si porta con sé. Richiamiamo , in sintesi, gli obiettivi previsti dal POLA di ER.GO:

- Innovare le modalità di erogazione dei servizi ER.GO al fine di sfruttare le innovazioni e le opportunità offerte dal lavoro agile;
- Diffondere modalità di lavoro e stili manageriali orientati ad una maggiore autonomia e responsabilità delle persone e sviluppo di una cultura orientata ai risultati;

- Rafforzare la cultura della misurazione e della valutazione della performance;
- Valorizzare le competenze delle persone e migliorare il loro benessere organizzativo, anche attraverso la facilitazione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- Promuovere l'inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea;
- Promuovere e diffondere le tecnologie digitali, come leve per migliorare produttività e trasparenza, ridurre tempi e distanze con gli utenti e contribuire al processo di semplificazione amministrativa;
- Razionalizzare le risorse strumentali (es. condivisione degli spazi di lavoro) e ottenere un contenimento dei costi (es. utenze);
- Contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio regionale riducendo i consumi e la mobilità.

Sono obiettivi ambiziosi e rilevanti, soprattutto per una azienda di servizi quale è ER.GO. Il POLA prevede innovazioni sia di processo, sia di prodotto così da realizzare un effettivo cambiamento di impatto verso l'esterno (il fine ultimo di ogni pubblica amministrazione che non si rappresenti in modo autoreferenziale). Certamente questo cambiamento non può realizzarsi in una prospettiva annuale ed infatti il POLA ha valenza triennale. E' però importante che fin da subito si imposti tutta l'azione di ER.GO verso questa direzione.

1 - Servizio Informativo Aziendale

Il servizio continua a rappresentare il nodo nevralgico del funzionamento di tutta l’Azienda, tanto più in questa particolare situazione, connessa all’emergenza pandemica, che ha comportato un’accelerazione di tutti i processi di digitalizzazione delle diverse funzioni aziendali. In fondo, una situazione difficile si è tramutata in opportunità per fare alcuni interventi di grande rilievo che ora però richiedono di essere sedimentati e consolidati, con particolare attenzione al profilo della sicurezza.

In tal senso sono indirizzati gli interventi sul Dossier Utente, su Scrivici e su Intrapp. Sono passaggi obbligati, di particolare complessità, rispetto ai quali occorre anche prevedere un accompagnamento formativo per le diverse funzioni aziendali che li utilizzano.

Anche la Piattaforma ERGO Scuola sarà interessata da alcuni sviluppi migliorativi per preservarne le performance prestazionali, tenuto conto del crescente numero di posizioni trattate (il numero di domande dell’a.s. 2020/2021 è aumentato del 28,17% rispetto all’a.s. 2019/2020 e dell’89,26% rispetto all’a.s. 2018/2019). ER.GO Scuola, sviluppato unicamente con risorse interne, rappresenta un unicum a livello nazionale per livelli di servizio non solo per le famiglie, ma anche per gli altri soggetti istituzionali ai quali è garantita adeguata interoperabilità (Regione, Comuni, Scuole, Province e città metropolitana).

INDICATORI	TARGET
Protezione INTRAPP, piattaforma intranet che ospita diverse applicazioni create internamente, con doppio sistema di autenticazione	Gennaio 2021 (100%)
Realizzazione nuovo sistema di rilascio delle credenziali WIFI per studenti ed utenti esterni	Gennaio 2021 (100%)
Realizzazione sezione “Verso il Lavoro” nel DOSSIER UTENTE per iscrizione ad incontri e colloqui	Gennaio 2021 (100%)
Realizzazione e messa in produzione della sezione “documenti” nel Dossier Utente	Febbraio 2021 (100%)
Integrazione del DOSSIER PLUS all’interno del Dossier Utente per il caricamento delle lettere	Febbraio 2021 (100%)
Messa in produzione del Livello 3 di ERGOPAY/PAGOPA	Febbraio 2021 (100%)
Realizzazione di una sezione per consentire i pagamenti offline nella VETRINA ALLOGGI (livello 3)	Giugno 2021

Creazione del “Modulo di domanda per rimborso canone di locazione corrisposto nel 2020”	Febbraio 2021
Realizzazione di “SCRIVICI NEL DOSSIER” all’interno del DOSSIER UTENTE	Aprile 2021
Vulnerability Assessment del Dossier Utente	Dicembre 2021
Vulnerability Assessment di ERGOSCUOLA	Giugno 2021
Implementazione di nuovi servizi online (es. contatore per verificare l’andamento delle assegnazioni degli alloggi)	Settembre 2021
Passaggio al nuovo call center virtuale di Telecom	Giugno 2021
Progressivo passaggio alla modalità WEB di BEST	Dicembre 2021
Revisione delle modalità di accesso ai servizi online	Giugno 2021
Completamento migrazione server virtuali su DATA CENTER LEPIDA	Dicembre 2021
Creazione web service per servizio trasporti della RER relativo ai dati ISEE	Aprile 2021
Informatizzazione delle attività di controllo	Dicembre 2021
Nuove modalità di autenticazione servizi online di ER.GO	Marzo 2021

2 - Gestione risorse economiche e finanziarie

Le attività di gestione delle risorse economiche e finanziarie saranno principalmente rivolte:

- al monitoraggio degli equilibri di bilancio, con particolare attenzione alle maggiori spese che si dovranno sostenere in seguito al protrarsi della pandemia di COVID 19 e all'andamento delle entrate, in sensibile riduzione, sempre per effetto della pandemia;
- alla predisposizione dei dati necessari alla verifica degli indicatori economici definiti nelle "Linee guida sul piano organizzativo del lavoro agile e indicatori di performance";
- all'analisi istruttoria dei costi gestionali dei servizi ER.GO per i piani di sviluppo di edilizia universitaria.

Nel 2021, con determinazione 36 del 27/1, è stato approvato il POLA – Piano organizzativo del lavoro agile -. Per dare una prima attuazione a quanto previsto dal POLA, sentiti anche i responsabili delle funzioni aziendali, sarà elaborata una reportistica di sintesi su elementi economico-finanziari delle diverse attività di ER.GO.

Proseguirà anche nel 2021 la verifica del software di gestione della contabilità per acquisire strumenti gestionali che consentano anche simulazioni e proiezioni atte a valutare l'impatto dei nuovi servizi.

Altre attività caratterizzanti il 2021:

- La compilazione dello stato patrimoniale, del conto economico e della Nota Integrativa, così come imposti, dal D.Lgs 118/2011;
- La verifica delle spese connesse alla situazione sanitaria relativa alla pandemia di COVID 19;
- Il rinnovo del contratto per i servizi di assistenza agli adempimenti fiscali
- La revisione delle procedure di gestione delle casse economali

INDICATORI	TARGET
CU: <ul style="list-style-type: none">- 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 2021
Adempimenti fiscali: <ul style="list-style-type: none">- 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
Software: <ul style="list-style-type: none">- Richiesta di ulteriori personalizzazioni e della manutenzione evolutiva in una ottica	Settembre 2021

<p>economico patrimoniale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supporto alla definizione delle integrazioni con il software Best ed il software SERA in prospettiva delle integrazioni con PagoPA 	
<p>Piano di acquisizione di beni, servizi e lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 2022-2024 	Ottobre 2021
<p>Riscossione dei crediti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione di report per il monitoraggio della riscossione dei crediti; - Predisposizione di una relazione annuale sulla riscossione dei crediti. 	<p>Mensile</p> <p>Marzo 2021</p>
<p>Bilancio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 2022-2023-2024 	<p>Marzo 2021</p> <p>Marzo 2021</p> <p>Aprile 2021</p> <p>Aprile 2021</p> <p>Aprile/Ottobre/Novembre</p> <p>Novembre</p>
<p>Rinnovo fidejussione a favore del Consorzio Mercato Navile</p>	Aprile 2021
<p>Predisposizione reportistica relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Predisposizione di report con evidenza delle maggiori spese e/o delle minori entrate conseguite causa COVID - Predisposizione di report di monitoraggio degli obiettivi economici previsti nel Piano organizzativo del lavoro agile - Predisposizione report di preconsuntivo 	Mensile

<p>Collegio dei Revisori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supporto alle attività; - Predisposizione della comunicazione relativa alla circolarizzazione; - Predisposizione della relazione tecnica sulla riscossione dei crediti nell'esercizio 	<p>Dicembre 2021</p> <p>Febbraio 2021</p> <p>Febbraio 2021</p>
<p>Valutazione delle performance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supporto alla rendicontazione dei dati economici per l'OIV per la valutazione della performance - Predisposizione dati per gli indicatori di valutazione di efficacia e di efficienza dell'attività amministrativa 	<p>Febbraio 2021</p> <p>Maggio 2021</p>
<p>Raccolta dati per il Sistema Informativo delle Partecipate (RER)</p>	<p>Entro le scadenze previste</p>
<p>Casse economali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisione del documento procedurale relativo alla gestione delle casse economali - Attribuzione fondi cassa economale; - Predisposizione atti per il reintegro delle casse; - Predisposizione atto di chiusura degli stessi fondi cassa; 	<p>Giugno 2021</p> <p>Gennaio 2021 (100%)</p> <p>Quando necessario</p> <p>Dicembre 2021</p>
<p>Verifica archiviazione fatture NOTIER si PARER</p>	<p>Dicembre 2021</p>
<p>Analisi dei flussi di cassa in particolare relativi all'introito della tassa regionale per le borse di studio</p>	<p>Novembre 2021</p>
<p>Reportistica attività con approccio di genere</p>	<p>Ottobre 2021</p>
<p>Definizione del tetto di spesa del personale in rapporto alle entrate correnti (Decreto 3 settembre 2019)</p>	<p>Marzo 2021</p>
<p>Rinnovo contratto di assistenza per i servizi fiscali</p>	<p>Dicembre 2021</p>
<p>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.</p>	<p>Luglio 2021</p>

Predisposizione di materiali formativi per il corso concorso di ER.GO	Aprile 2021
Concorso all'istruttoria dei piani di sviluppo di edilizia universitaria	Secondo scadenze RER e/o disposizioni ministeriali

3 - RELAZIONI ECONOMICHE CON L'UTENZA

L'aumento delle domande di BDS e di posti alloggio registrati nell'a.a. 2020/2021, che conferma il trend degli ultimi anni, richiede alla funzione Relazioni Economiche con gli Utenti di rivedere, visto la mole dei dati trattati, tutti i processi amministrativi che gestisce, al fine di individuare le fasi operative che, non essendo attualmente informatizzate, necessitano di essere inseriti e gestiti all'interno dei software gestionali dei benefici per gli studenti (BEST), individuando, quindi, gli sviluppi informatici necessari al fine di renderle più efficienti in termini di tempo di erogazione e risorse impiegate (es. comunicazioni massive pagamento rate borse di studio, emissione delle Certificazioni Uniche)

Analogamente, si rende necessario implementare delle funzionalità nel software di contabilità che gestisce, tra l'altro, tutte le procedure di pagamento degli interventi economici a favore degli studenti, compresi quelli relativi ai servizi abitativi, che rendano possibili automatismi attualmente non presenti e che permettano uno snellimento delle attività.

E' necessario, inoltre, un'analisi di tutti i processi di integrazione interfunzionale in essere con gli interlocutori interni, al fine di apportare le opportune revisioni individuando nuove metodologie di lavoro all'interno del POLA.

Anche quest'anno la 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, estesa nel 2021 anche alle sedi di PARMA E FERRARA.

Si ripete anche nel 2021 un aspetto gestionale di particolare delicatezza determinato dalle esigenze rendicontuali delle borse di studio finanziate dalla Regione sul FSE e di eventuali misure straordinarie connesse all'emergenza COVID.

Per quanto attiene al recupero crediti, il 2021, come il 2020, è sicuramente condizionato dalla situazione pandemica in corso e le problematiche ad essa connesse, ed è per questo che se da un lato occorre dare continuità alle innovazioni poste in essere nel 2018, volte a garantire una riduzione delle insolvenze assolute, non si può non tener conto delle situazioni di oggettiva difficoltà che gli studenti si trovano ad affrontare per le ricadute che tale situazione pandemica ha determinato sul tessuto socio-economico, ed è per questo che si rende necessario proporre l'unica azione di sostegno attualmente possibile, ossia nuovi piani di rientro del debito.

Tutto questo potrà essere svolto in lavoro agile, in quanto ormai da tempo le infrastrutture informatiche supportano tutte le attività della REU, sia quelle immediatamente rivolte agli studenti che quelle rivolte agli interlocutori interni, essendo, infatti, tutti gli applicativi accessibili da remoto e le cartelle di lavoro condivise tra tutti i lavoratori del servizio, creando quel valore pubblico nel raggiungimento degli obiettivi aziendali che è alla base appunto del POLA in un'ottica quindi di equilibrio **win-win**, ossia l'amministrazione consegue i propri obiettivi e i lavoratori migliorano il proprio work-life balance.

Indicatori	Target
Gestione della predisposizione e trasmissione dei CU per gli studenti e della relativa informazione	Febbraio 2021 (100%)
Gestione della trasmissione dei dati relativi ai rimborsi della tassa regionale all'Anagrafe Tributaria	Febbraio 2021 (100%)
Contributi a favore di studenti iscritti all'a.a.2019/2020 che si trovano in condizioni di difficoltà anche a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19-in collaborazione con l'Università di Bologna- erogazione del contributo e relativa comunicazione	Febbraio 2021 (100%)
Sviluppo del programma dei pagamenti Best per la gestione e liquidazione della "Quota servizio ristorativo gratuito BAPS da monetizzare "	Marzo 2021
Sviluppo del programma dei pagamenti Best per la gestione e liquidazione della "Quota servizio ristorativo richiesta in domanda benefici da monetizzare a seguito di rinuncia"	Febbraio 2021 (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 2020/2021	MARZO 2021
Concorso insieme al SIA e alla funzione Gestione risorse economiche finanziarie per la contabilizzazione di tutti i crediti aziendali per i pagamento online sul PAGO PA	Dicembre 2021
Supporto al servizio Accoglienza per gli sviluppi da introdurre nel gestionale Sera, al fine di migliorare la trasmissione dei dati al programma di contabilità	Aprile 2021
Sviluppo del programma dei pagamenti (BEST) per la gestione degli IBAN ESTERI, comunicati tramite DOSSIER	Maggio 2021

Erogazione del rimborso dei canoni di locazione corrisposti dagli studenti universitari per la durata dello stato di emergenza da Covid-19 nell'anno 2020 ai sensi del Decreto del Ministro dell'università e della ricerca 14 gennaio 2021, n. 57	Giugno 2021
Sviluppo sezione BEST per gestione comunicazioni di pagamento rate bds in modo automatizzato	Giugno 2021
Sviluppo sezione BEST per estrazione dati per CU	Novembre 2021
Sviluppo programma contabilità per automatizzazione emissione mandati di pagamento e giroconti su elenchi	Ottobre 2021
Gestione delle posizioni contabili degli studenti incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2019/2020	Maggio 2021
Gestione delle posizioni contabili degli studenti incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2020/2021 a seguito dell'aggiornamento delle graduatorie di Giugno 2021	Luglio 2021
Gestione delle posizioni contabili degli studenti incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2020/2021 a seguito dell'aggiornamento delle graduatorie di Ottobre 2021	Novembre 2021
Gestione delle posizioni contabili degli studenti iscritti agli anni successivi incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2020/2021	NOVEMBRE 2021
Gestione dei pagamenti delle borse di studio e degli altri interventi economici nei tempi previsti dal relativo regolamento ER.GO	<p>in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - - pagamenti mensile delle prime rate 2020/2021 sulla base delle variazioni delle graduatorie i gestione - Pagamenti II rate borse di studio a.a. 2020/2021: pagamenti entro marzo 2020 sulla base di appositi

	<p>elenchi dei servizi graduatorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagamenti saldi borse di studio a.a. 2020/2021: pagamenti mensili sulla base delle comunicazioni dei Servizi Graduatorie - prima rata borse di studio a.a. 2021/2022: dicembre 2021 - contributi: alle scadenze previste dai rispettivi bandi di concorso
Quantificazione e contabilizzazione degli importi dovuti a seguito di rideterminazione e revoca della borsa di studio disposti dalla funzione CONTROLLI	Dicembre 2021
Gestione dei rimborsi dei depositi cauzionali	Dicembre 2021
Gestione del conto corrente studente	Dicembre 2021
Liquidazione degli importi versati a titolo di preconferma 2021/2022	Dicembre 2021
Gestione delle entrate e delle uscite derivanti dal servizio ospitalità	Dicembre 2021
Ricognizione per i diversi anni accademici delle singole posizioni debitorie insolute e attività conseguenti: dall'a.a. 2007/2008 (e precedenti) a a.a. 2017/2018	Ottobre 2021
Gestione del recupero crediti tramite concessionario	Dicembre 2021
Scarico e trasmissione delle informazioni relative ai riversamenti effettuati dagli agenti della riscossione per credito iscritto a ruolo, alla funzione Gestione risorse economiche finanziarie ai fini della successiva regolarizzazione dei provvisori di entrata sul conto di Tesoreria	Dicembre 2021
Gestione delle diffide all'Università di Bologna e all'Università di Modena	Dicembre 2021
Attività rendicontuale delle borse finanziate dalla Regione sul FSE	<p>Per fondi FSE 2020/2021</p> <p>Ottobre 2021</p>

Supporto al servizio RER preposto, relativamente alle attività di controllo sulle borse di studio erogate nell' a.a. 2019/2020 finanziate sul FSE	Controlli su bds erogate su fondi FSE 2019/2020 MARZO 2021
Gestione contabile delle misure straordinarie COVID	Dicembre 2021

4 - Servizio Risorse Umane e Organizzazione

Alla data del 31.12.2020, il personale alle dipendenze di ER.GO, escluse le figure dirigenziali, è pari a n. 138 unità

Gli obiettivi caratterizzanti nel 2021 la gestione delle risorse umane sono:

- Realizzazione Corso Concorso per l'assunzione di n° 12 dipendenti cat. C (8 esterni e 4 interni che passano da B a C): le tempistiche di realizzazione saranno fortemente influenzate dall'andamento dell'emergenza sanitaria e dalle normative e indicazioni ministeriali per la realizzazione delle prove concorsuali;
- Adozione e realizzazione del piano triennale dei fabbisogni di personale 2021-2023;
- Adozione e applicazione del Piano Organizzativo per il Lavoro Agile (POLA) 2021-2023, che potrà concretamente espletare i suoi effetti una volta superato il periodo di emergenza pandemica;
- Realizzazione di procedure selettive per incarichi di Posizione Organizzativa per sostituire i pensionamenti previsti: l'obiettivo è concludere le procedure di selezione entro il mese di aprile in modo da consentire il necessario affiancamento con i titolari di Posizione Organizzativa che cesseranno per quiescenza nell'estate 2021;
- Sperimentazione di azioni di welfare: d'intesa con la RSU e coinvolgimento del CUG potranno essere sperimentate nuove azioni di welfare a favore dei dipendenti;
- Contrattazione integrativa anno 2021;
- Adozione di un piano della formazione biennale, da realizzare prevalentemente a distanza mediante webinar;
- Monitoraggio della formazione dei dipendenti mediante inserimento nel cartellino mensile di specifica causale di presenza.

Nel Piano Organizzativo per il Lavoro Agile sono state indicate le attività del Servizio Risorse Umane e Organizzazione, che devono necessariamente essere svolte in presenza presso gli uffici. Si tratta di attività che, ancorché necessarie, non comportano l'utilizzo completo del tempo lavoro settimanale di un dipendente, confermando quindi la possibilità di applicazione del Lavoro Agile anche per i collaboratori del Servizio.

I progetti specifici che si intendono realizzare in lavoro agile, che mirano a rivedere alcune attività svolte dai dipendenti del Servizio in ottica di efficientamento e miglioramento dei servizi resi, sono i seguenti:

- **Riorganizzazione della comunicazione ai dipendenti:**
 - in seguito all'utilizzo nel nuovo software gestione presenze, introduzione dell'invio settimanale di una mail automatica, che segnali al dipendente le eventuali anomalie del proprio cartellino aggiornato alla settimana precedente. Ciò riduce notevolmente il tempo dedicato a questa attività da parte delle collaboratrici che si occupano della gestione presenze e facilita la chiusura mensile dei cartellini, favorendo la responsabilizzazione di ogni singolo dipendente;
 - Revisione dei contenuti della intranet aziendale: la intranet aziendale contiene una sezione dedicata al rapporto di lavoro con le principali indicazioni per i dipendenti relative all'orario di lavoro, permessi etc.... L'obiettivo è rivedere i contenuti aggiornandoli anche in base alle più recenti novità normative con l'integrazione della modulistica interna perché sia più facilmente compilabile anche durante il lavoro agile;

- Realizzazione in via sperimentale di brevi video operativi con voce fuori campo relativi ad alcune tematiche tecniche inerenti il rapporto di lavoro e il nuovo programma presenze al fine di agevolare i dipendenti nelle richieste all' Ufficio Personale. Tali video potranno essere utili anche per i neo assunti. Si propone in via sperimentale la realizzazione di 2 video per poi valutarne l'efficacia e quindi eventualmente proseguire realizzandone altri;
- Organizzazione di video conferenze di benvenuto, con la presenza della Direttrice, per i neo assunti: a conclusione del piano dei fabbisogni per il 2021 sono previste numerose assunzioni, l'obiettivo è quello di realizzare una o più video conferenze di benvenuto ai nuovi assunti perché si consolidi fin da subito la loro conoscenza dell'Azienda.
- Organizzazione della fase corsuale del corso concorso: al fine di agevolare la partecipazione dei candidati e dei docenti, anche esterni all'Azienda, verranno organizzate lezioni anche a distanza on line, sia in modalità sincrona che asincrona (visione di lezioni preventivamente registrate). Se la situazione emergenziale sanitaria lo permetterà verranno organizzate anche alcune lezioni in presenza.

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

Indicatori	Target
Realizzazione Corso Concorso per l'assunzione di n° 12 dipendenti cat. C (8 esterni e 4 interni che passano da B a C): prova di ammissione, fase corsuale e prove finali	Settembre 2021
Redazione del piano della formazione dei dipendenti	Marzo 2021
Organizzazione e gestione degli interventi formativi previsti dal piano con avvio di un sistema di comunicazione da parte di ciascun dipendente con l'indicazione del corso al quale ha partecipato, il numero delle ore frequentate, eventuale materiale da condividere con i colleghi e l'attestato finale	Dicembre 2021
Implementazione di una specifica causale nel cartellino presenze per il monitoraggio delle ore di formazione fruite dai dipendenti	Marzo 2021
Tenuta e aggiornamento fascicoli dei dipendenti	Dicembre 2021
Contrattazione integrativa anno 2021	Entro Settembre 2021
Adozione del POLA	Gennaio 2021 (100%)
Applicazione del POLA con sottoscrizione accordi di smartworking o contratti di telelavoro	Dicembre 2021
Azioni di mobilitymanagement (TPER e Trenitalia)	Alle scadenze delle attuali convenzioni con TPER e Trenitalia

Conto annuale 2020	Luglio 2021 e comunque entro le scadenze previste per legge
Adozione piano triennale dei fabbisogni di personale 2021-2023	Gennaio 2021 (100%)
Adozione piano triennale azioni positive 2021-2023	Gennaio 2021 (100%)
Gestione adempimenti in materia di: <ul style="list-style-type: none"> - Permessi L.104 - Collocamento a riposo 	Dicembre 2021
Gestione comunicazioni obbligatorie (disabili, permessi, ecc.)	Dicembre 2021
Gestione economica del personale (pagamenti e monitoraggio): <ul style="list-style-type: none"> - Stipendi - Missioni - Retribuzione risultato dirigenti - Istituti CCDI 2020 - 	Dicembre 2021
Gestione intranet aziendale con revisione dei contenuti della sezione dedicata al rapporto di lavoro, tenuta e aggiornamento sezione Amministrazione Trasparente – Personale del sito internet	Dicembre 2021
Relazioni sindacali e con il CUG aziendale	Dicembre 2021
Azioni di welfare aziendale	Ottobre 2021
Realizzazione di procedure selettive per incarichi di Posizione Organizzativa per sostituire i pensionamenti previsti	Aprile 2021
Realizzazione di videoconferenze di benvenuto per i neo assunti	Dicembre 2021
Realizzazione di 2 video operativi con voce fuori campo relativi ad alcune delle principali attività dell'ufficio personale e relativi all'utilizzo del nuovo programma presenze	Dicembre 2021
Implementazione dell'invio automatico a ciascun dipendente di una mail settimanale di segnalazione delle anomalie nel proprio cartellino	Febbraio 2021
Preparazione materiale formativo per corso-concorso ER.GO	Aprile 2021

5. Anticorruzione, Trasparenza

Con comunicato stampa del 7 dicembre 2020, l'ANAC ha prorogato al 31 marzo 2021 i termini per l'adozione e la pubblicazione del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021-2023, comprensivo della Tabella degli adempimenti in materia di trasparenza, e per la predisposizione e pubblicazione della relazione annuale del RPCT.

Tuttavia, il RPCT ha concluso il 28/01/2021 la propria relazione consuntiva dell'anno 2020, utilizzando lo schema predisposto da ANAC, e ha pubblicato la stessa sul sito, dandone comunicazione all'OIV.

Ad avvenuta adozione e pubblicazione del PTPC il documento verrà inviato all'Organismo Indipendente di Valutazione per gli adempimenti previsti.

Con riferimento al 2021 il documento redatto del 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 - le iniziative necessarie per il coordinamento e la realizzazione delle azioni previste in materia di trasparenza.

In particolare, per il 2021:

- in tema di **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 prossimi eventi organizzati da altri soggetti presenti nella Regione; particolare attenzione sarà dedicata alla formazione dei neoassunti, tenuto conto che tutti i dipendenti ER.GO negli anni precedenti anno già effettuato la formazione prevista
- **attività di verifica**: lo staff anticorruzione continuerà a focalizzare la propria attenzione su aree a rischio corruzione che erano già sottoposte a controllo nel corso dell'anno 2020 ma per le quali già nel precedente piano 2020-2022 era stata prevista una rotazione dei controlli per ogni singola sede di attività; pertanto, nel corso del 2021 gli stessi controlli già attuati in alcune sedi nel corso del 2020 verranno riproposti su altre sedi di ER.GO;

Nel corso del 2021, in caso di nuovo aggiornamento del codice dei contratti (D.Lgs.n.50/2016), dovrà essere aggiornato – anche in un'ottica di rispetto dei principi di anticorruzione e trasparenza - il Regolamento aziendale relativo alle *procedure per gli affidamenti di forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria e per le adesioni alle convenzioni di INTERCENT-ER e di CONSIP S.P.A.*, approvato con determinazione n.530 del 10/11/2020.

Con riferimento alle Linee guida in materia di Codici di comportamento delle amministrazioni pubbliche approvate da ANAC con delibera n. 177 del 19 febbraio 2020, potrà essere aggiornato il Codice di Comportamento dei dipendenti di ER.GO (approvato da ultimo con determinazione n.550 del 20/12/2018).

Per quanto riguarda la "**Rete per l'integrità e la trasparenza**" è confermata anche per il 2021 l'adesione di ER.GO. La Rete 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;

In materia di **trasparenza**, dovrà essere curata la pubblicazione su "Amministrazione Trasparente", nelle diverse sottosezioni, dei documenti/informazioni/dati oggetto degli adempimenti previsti dalla normativa di riferimento (D.Lgs. n.33/2013 e ss.mm.ii.) secondo le scadenze di legge e di quanto previsto nel PTPC .

Al di là del mero rispetto degli obblighi normativi, le pubblicazioni dovranno essere realizzate curando sia il loro contenuto che la loro accessibilità, per renderle comprensibili e fruibili da parte di chiunque.

Infine, particolare rilievo dovrà essere dato all'attività di monitoraggio degli strumenti approntati per dare concreta attuazione all'accesso civico generalizzato (FOIA).

AMBITO	INDICATORI	TARGET
Anticorruzione-Trasparenza		
Adozione del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021-2023	Approvazione del Piano Triennale 2021-2023 con determina del Direttore ai sensi di quanto indicato nelle direttive regionali e della "Rete per l'Integrazione e la Trasparenza". Il Piano conterrà le misure volte a contenere il rischio di corruzione e per favorire la trasparenza	31 Marzo 2021

Formazione	<p>Svolgimento corso di aggiornamento per i dipendenti che lo scorso anno hanno partecipato al corso base in modalità e-learning</p> <p>Svolgimento del corso base per i dipendenti nuovi arrivati in ER.GO sia da concorsi che in mobilità</p> <p>Partecipazione dello staff anticorruzione alle iniziative formative della Rete per l'Integrità e la Trasparenza e della Regione</p>	<p>Febbraio-marzo2021</p> <p>Durante tutto l'anno</p> <p>Durante tutto l'anno</p>
Attività di verifica	Svolgimento attività di verifica sui processi nell'ambito dei servizi per l'Accoglienza e Graduatorie	Luglio2021
Rete per l'Integrità e la trasparenza	Partecipazione alle iniziative della RETE	Durante tutto l'anno
Adempimenti in materia di trasparenza	<p>Monitoraggio adempimenti in materia di Trasparenza</p> <p>Attività di monitoraggio degli strumenti approntati per l'istituto dell'accesso civico generalizzato</p>	<p>Durante tutto l'anno (con rispetto delle scadenze fissate dalla normativa di riferimento e/o dal PTPC)</p> <p>Luglio 2021</p>

6 - Affari Generali e Legali-Contratti e Digitalizzazione

Premessa

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 guidare le scelte aziendali, a supporto diretto della Direzione.

Tutte le attività previste per il 2021 con riferimento a ciascuno dei principali ambiti di competenza della P.O. potranno essere svolte anche secondo le modalità del “lavoro agile”, in linea con quanto previsto nel POLA di ER.GO e con quanto già avvenuto nel 2020.

In particolare, le procedure di gara relative agli affidamenti sopra e sotto soglia comunitaria potranno essere svolte in modalità totalmente telematica; allo stesso tempo anche i principali adempimenti di legge posti a carico dell’ufficio, come a mero titolo esemplificativo le verifiche ed i controlli dei requisiti degli affidatari, potranno essere curati tramite la consultazione delle banche dati disponibili on line.

Inoltre, anche la gestione della polizza sanitaria e di tutti gli aspetti amministrativi/consulenziali ad essa connessi potrà avvenire “da remoto”, al pari di tutte le attività rientranti tra i c.d. “affari generali”; tra le rare eccezioni, rientrano la periodica vidimazione del repertorio contratti che, al momento, deve necessariamente avvenire in presenza presso i competenti uffici dell’Agenzia delle Entrate e l’effettuazione dei sopralluoghi in sede di gara d’appalto o nell’ambito delle attività del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Infine, il “lavoro agile” consentirà lo svolgimento – secondo modalità nuove, meno vincolate ad orari o a luoghi di lavoro, ma incentrate maggiormente sul conseguimento degli obiettivi e sull’organizzazione dell’ufficio - delle attività di ricerca, studio ed approfondimento; tali attività risultano essenziali per curare la formazione e l’aggiornamento delle/i lavoratrici/tori dell’ufficio e, di conseguenza, indispensabili per garantire un supporto giuridico qualificato agli uffici aziendali.

1. CONTRATTI - GARE

Nel corso del 2021 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.507 del 30/10/2020 (*Programma triennale dei lavori 2021-2023; Programma biennale degli acquisiti di beni e servizi 2021-2022*), cui si fa espresso rinvio, soprattutto per ciò che concerne le tempistiche in essa previste.

Per la prima parte del 2021 è in particolare prevista la conclusione delle procedure finalizzate all'affidamento dei lavori 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), ed all'affidamento dei lavori di realizzazione del nuovo punto ristorativo “Navile” presso l’Ex Fornace Galotti all’interno del Campus delle scienze di UNIBO.

La gestione di quest’ultimo punto ristorativo è già stata affidata alla Ditta COMPASS GROUP ITALIA S.P.A., unitamente alla gestione della vicina mensa interna del C.N.R.

Il contratto d’appalto con COMPASS GROUP ITALIA S.P.A. – predisposto da ER.GO, che ha svolto il ruolo di Stazione appaltante anche per conto di UNIBO e CNR - verrà stipulato entro il mese di marzo 2021.

Per quanto riguarda gli spazi della mensa di Modena, una volta conclusi i lavori di cui sopra, nella seconda parte del 2021, se il contesto emergenziale lo renderà opportuno, si potrà 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 e più innovativo.

Per l'inizio dell'estate 2021 è previsto l'avvio della procedura di gara per l'affidamento dei servizi attualmente rientranti nel contratto di Global Service.

Per quanto riguarda i servizi, nel 2021 – dopo i “contratti ponte” stipulati nel 2020 - scadranno i contratti relativi a:

1. pacchetto assicurativo (30/06/2021);
2. brokeraggio assicurativo (24/08/2021).

Con congruo anticipo andrà pertanto avviata la procedura di gara per il nuovo pacchetto assicurativo, che dovrà essere necessariamente preceduta da un'attenta verifica delle attuali coperture, in vista dell'introduzione di eventuali modifiche/integrazioni da apportare alle polizze vigenti.

Al 30/09/2021 scadranno tutte le convenzioni per il servizio ristorativo a favore degli studenti universitari, stipulate nel triennio 2018-2021 con i gestori di locali di varia tipologia (ristoranti/pizzerie/pizzerie d'asporto/bar...). A inizio estate verrà pubblicato un AVVISO PUBBLICO per raccogliere le adesioni, fermo restando che andranno comunque contattati gli attuali gestori. Sempre nel corso del 2021 scadranno i contratti d'appalto relativi alle seguenti mense universitarie:

- mensa Irnerio / Veneta, a Bologna
- mensa Ingegneria, a Bologna
- mense di Ferrara (22/07/2021)

In considerazione della situazione emergenziale in corso dall'inizio di marzo 2020 e del fatto che le mense sono state chiuse per lunghi periodi, si dovrà necessariamente lavorare sull'ipotesi di una proroga delle scadenze contrattuali.

La proroga, peraltro, troverà motivazione anche nell'esigenza di inserire nei capitolati speciali d'appalto i contenuti innovativi, relativi alla sostenibilità dei servizi ristorativi ed ai corretti stili di vita da promuovere presso le mense universitarie.

Per quanto riguarda i servizi informatici, dovrà essere fornita assistenza tecnico-amministrativa agli uffici competenti nella procedura di selezione della Ditta specializzata cui affidare la fornitura del nuovo **software per la rilevazione dei dati riferiti al servizio ristorativo**.

Continuerà, inoltre, ad essere fornito nel 2021 il 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;
- interventi in materia di sicurezza informatica (es. penetration test).

Sempre con il supporto del SIA si dovrà implementare – eventualmente anche tramite l'acquisto di un software specifico - la sezione del sito “Gare e appalti” con particolare riferimento agli obblighi di pubblicazione previsti in materia di affidamenti e all'elenco dei fornitori (con specifico riferimento alla sezione dedicata agli Operatori Economici iscritti per le diverse categorie di lavori)

Con riferimento al nuovo Regolamento aziendale relativo alle procedure per gli affidamenti di forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria e per le adesioni alle convenzioni di INTERCENT-ER e di CONSIP S.P.A., approvato con determinazione n.530 del 10/11/2020, verranno organizzati specifici momenti di presentazione/formazione a beneficio dei collaboratori dell'Ufficio Tecnico.

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.

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 2021.

Il contesto di emergenza sanitaria che ha caratterizzato quasi tutto il 2020 e che sta caratterizzando anche i primi mesi del 2021 ha portato alla digitalizzazione di tutte le fasi dei procedimenti di acquisto di beni/servizi/lavori, a prescindere dal tipo di gara e dall'importo sopra o sotto soglia comunitaria.

Andrà ripreso il tema della **conservazione sostitutiva** tramite il Sistema SACER gestito dal ParER (Polo archivistico della Regione Emilia-Romagna). Entro l'anno si dovrà predisporre – in applicazione delle Linee Guida AGID - il Manuale di gestione e gli altri documenti ad esso connessi, individuando la figura responsabile della gestione documentale. Ciò al fine di disciplinare il governo dei flussi documentali, dalla fase di formazione a quella di selezione e conservazione, attraverso la definizione di politiche generali, la diffusione di procedure e trattamenti standardizzati in tutta l'Azienda, la pianificazione di attività formative specifiche del personale.

Dovrà essere fornito il necessario supporto giuridico al SIA in ordine all'accessibilità degli strumenti informatici e in vista dell'attuazione del Piano triennale dell'informatica predisposto da AgID per le PPAA.

Parallelamente continuerà l'attività di dematerializzazione, allo scopo di ridurre l'utilizzo di documenti cartacei, di favorire la raccolta e fascicolazione dei documenti, tramite la riorganizzazione degli archivi digitali.

4. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Nel corso del 2021, a motivo del persistere dell'emergenza sanitaria in tutto il territorio regionale e dell'imprevedibilità del suo evolversi, sarà necessario aggiornare il Documento di Valutazione di

Rischi ed i PROTOCOLLI COVID-19, condivisi tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e gli RLS ad esso allegati.

In particolare, i PROTOCOLLO CONDIVISI costituiranno il riferimento per l'adozione delle conseguenti misure organizzative assunte dall'Azienda verso i propri lavoratori.

In tal senso, risulterà senz'altro importante continuare a fornire alla Direzione, al RSPP ed al Medico competente il necessario supporto giuridico-amministrativo per dare concreta attuazione alle misure di prevenzione e protezione previste all'interno del DVR, anche attraverso ad esempio la fornitura dei DPI eventualmente richiesti.

La valutazione dei rischi dovrà necessariamente riguardare anche i lavoratori in "lavoro agile", sia con riferimento all'attuale contesto emergenziale sia quando, finita l'emergenza, l'istituto andrà a regime.

In tema di valutazione del rischio stress lavoro correlato, quest'ultimo potrà essere considerato in relazione all'emergenza Covid19. In presenza di metodologie approvate dai competenti Enti, questa valutazione potrebbe far emergere situazioni su cui intervenire con azioni di supporto, sociale ma anche di carattere psicologico, per favorire l'inclusione e la partecipazione alla vita aziendali di tutti i lavoratori, in particolare di quelli che dovessero soffrire maggiormente il forzato isolamento.

Verrà predisposto e gestito il ***Piano formativo in materia di sicurezza sul lavoro ANNO 2021***, 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.

Qualora le condizioni lo consentiranno, potranno essere programmati nella seconda parte del 2021 i sopralluoghi sui luoghi di lavoro sia da parte del RSPP che del Medico competente.

5. POLIZZA ASSICURATIVA SALUTE

Dopo l'adesione alla nuova convenzione stipulata da INTERCENT-ER alla fine del 2020 con la società RBM SALUTE S.P.A. e la raccolta delle adesioni alle garanzie aggiuntive, nel corso del 2021 andrà svolta la conseguente attività di informazione (tramite produzione di opuscoli informativi e pubblicazione di F.A.Q.) e di consulenza giuridico-amministrativa a favore del personale di ER.GO.

Andranno, inoltre, gestiti i rapporti giuridico-amministrativi con la Compagnia assicuratrice, nonché i rapporti col broker assicurativo incaricato da INTERCENT-ER.

6. ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA NEOASSUNTI

Pur nelle difficoltà legate alla necessità di effettuare gli incontri quasi solo in modalità "a distanza", continuerà l'importante attività di accoglienza delle lavoratrici e dei lavoratori neoassunte/i.

Questa attività è finalizzata ad informare il personale di nuova acquisizione in materia di:

- sicurezza sui luoghi di lavoro: piano di emergenza della sede di destinazione, formazione specifica, sorveglianza sanitaria, antifumo...;
- trattamento dei dati personali (PRIVACY);
- formazione;
- assistenza sanitaria integrativa (polizza RBM SALUTE);

- rassegna stampa.

7. AFFARI GENERALI E LEGALI / PRIVACY

- Anagrafe prestazioni e GEDAP (PerlaPA)

Raccolta e pubblicazione nella banca dati Anagrafe delle Prestazioni *Unificata* dei dati riferiti agli incarichi conferiti a consulenti e a quelli autorizzati o conferiti da ER.GO a propri dipendenti.

Raccolta e trasmissione dei dati a GEDAP relativamente agli istituti sindacali retribuiti e non (distacchi, permessi e aspettative) e non sindacali (permessi e aspettative per funzioni pubbliche elettive) concessi ai dipendenti pubblici.

Ripartizione dei permessi sindacali destinati alle organizzazioni sindacali e alle RSU aziendali per l'anno 2021, nonché rilevazione delle deleghe sindacali e trasmissione dei dati sindacali al programma PERLA.PA e all'ARAN.

- Privacy

Rinnovo del contratto con LEPIDA S.C.P.A. per la fornitura del "servizio GDPR", che comprende anche lo svolgimento per conto di ER.GO del ruolo di Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO *Data Protection Officer*), per il triennio 2021-2023.

Nel corso del 2021 l'ufficio parteciperà a gruppi di lavoro interfunzionali e/o a laboratori formativi che affrontino il tema del rapporto tra trasparenza e privacy nei diversi segmenti dell'attività istituzionale di ER.GO.

- Anticorruzione

Supporto tecnico-giuridico al RPCT nella redazione ed attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT 2021-2023).

- Contenzioso

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

In tale ottica – compatibilmente con il contesto emergenziale e nel rispetto delle misure organizzative adottate per farvi fronte – si potranno riproporre due progetti inseriti nel PDA 2020: il "Vademecum del Contenzioso" e le "Buone pratiche nella conduzione delle transazioni".

1) "Vademecum del contenzioso": il progetto ha la finalità di fornire gli strumenti necessari per una attenta ed efficace gestione del contenzioso giurisdizionale in ambito aziendale (in materia civile, penale e amministrativa e fiscale);

2) "Buone pratiche nella conduzione delle transazioni": il progetto si prefigge lo scopo di sperimentare e adottare strumenti appropriati ed alternativi per la risoluzione di eventuali conflitti.

- Repertorio degli atti

Registrazione degli atti negli appositi repertori (esterno, assoggettato ai controlli dell'Agenzia delle Entrate) ed interno (a disposizione degli uffici), in attesa dell'evoluzione dei processi di informatizzazione.

- Progetto Vademecum su fiscalità e contratti

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:

- 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;
- elaborazione di un vademecum sull'imposta di bollo e sull'imposta di registro per rapida e facile consultazione, in ambito aziendale.

Rassegna stampa

Raccolta e diffusione degli articoli di stampa ed in generale di analoghi documenti di interesse per gli uffici aziendali; accanto a questa attività, qualora nella seconda parte dell'anno le condizioni lo dovessero permettere, si potrà mettere concretamente in atto il progetto denominato "RASSEGNA CAFFE'", sulla scia di alcune iniziative già intraprese in occasione di taluni incontri tra i colleghi della struttura, così articolato:

- organizzare, periodicamente, dei gruppi di discussione su particolari tematiche con l'intento di approfondire alcuni argomenti che rivestano una certa rilevanza per le attività dell'Azienda, anche dal punto di vista operativo;
- coinvolgere, in questi gruppi, anche colleghi di altre strutture/uffici al fine di agevolare le sinergie delle diverse risorse presenti in Azienda;
- svolgere la funzione di coordinamento all'interno di tali gruppi, supportando ed agevolando la discussione al fine di addivenire ad una corretta interpretazione della normativa vigente e darne applicazione nelle diverse attività aziendali.

AGCOM

Adempimenti relativi all'invio delle spese sostenute ai fini di pubblicità istituzionale all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ai sensi del D.Lgs.n.177/2005, art.41, in collegamento con l'Ufficio Risorse finanziarie.

Supporto all'Ufficio Personale

Predisposizione materiale per il Corso-concorso indetto da ER.GO nel 2020.

AMBITO	INDICATORI	TARGET
1. Contratti – gare		
Interventi inseriti negli atti di programmazione aziendale	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 pacchetto assicurativo (in scadenza al 30/06/2021)	Gara e stipula nuove polizze	giugno 2021
Rinnovo affidamento servizio di brokeraggio assicurativo	Gara e stipula nuovo contratto	luglio 2021
Servizi ristorativi - nuovo punto ristoro c/o Ex Fornace	Contratto d'appalto	Entro marzo 2021
- nuovo punto ristoro mensa di Modena	Avvio procedura di gara per individuazione gestore	Ottobre 2021

- attivazione nuove convenzioni	- AVVISO PUBBLICO - stipula nuove convenzioni	Luglio 2021 Da ottobre 2021
Formazione su nuovo regolamento aziendale in materia di affidamenti	Organizzazione momenti formativi	giugno 2021
Software per i servizi ristorativi	Individuazione applicativo e Ditta fornitrice	Maggio 2021
Sicurezza informatica	Eventuali ulteriori <i>penetration test</i> sui principali applicativi aziendali	settembre 2021
Supporto al S.I.A.	Azioni di potenziamento della connettività presso le residenze	Dicembre 2021
	Implementazione servizi di data center e di <i>disaster recovery</i>	Dicembre 2021
	Individuazione ulteriori processi di dematerializzazione;	Dicembre 2021
	Acquisti di materiale hardware e software	Dicembre 2021
	Interventi in materia di sicurezza informatica (es. <i>penetration test</i>)	Dicembre 2021
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
Supporto specialistico alla Direzione nelle attività connesse alla gestione del ciclo della performance	Elaborazione SCHEDE OBIETTIVI 2021 Elaborazione SCHEDE CONSUNTIVO 2020 Attività di monitoraggio	Marzo 2021 Giugno 2021 durante tutto l'anno
Supporto all'O.I.V. in qualità di referente aziendale	Collaborazione con l'O.I.V. e la sua segreteria	durante tutto l'anno
3. Digitalizzazione / dematerializzazione		
Gestione flussi documentali e degli archivi	Manuale di gestione e documenti/adempimenti connessi	settembre 2021

4. Sicurezza sui luoghi di lavoro		
Aggiornamento del D.V.R.	Predisposizione Protocolli condivisi	Durante tutto l'anno
DPI	Acquisto DPI	Durante tutto l'anno
Valutazione dei rischi relativa ai lavoratori in "lavoro agile"	Supporto al SPP	Durante tutto l'anno
Rischio stress lavoro correlato	Valutazione	Dicembre 2021
Formazione in materia di sicurezza sul lavoro ANNO 2021	Piano formativo in materia di sicurezza sul lavoro ANNO 2021	Marzo 2021
Sopralluoghi c/o le sedi territoriali	Sopralluoghi del RSPP e del Medico competente	Da settembre a dicembre 2021
5. Polizza assicurativa salute		
Polizza RBM Salute	Raccolta adesioni alle garanzie aggiuntive	Febbraio 2021
Gestione polizza (informazione/consulenza)	Predisposizione di opuscoli informativi Pubblicazione F.A.Q.	Durante tutto l'anno
6. Attività di accoglienza neoassunti		
Attività di informazione	Incontri	Durante tutto l'anno
7. Affari generali e legali / Privacy		
Anagrafe prestazioni e GEDAP (PerlaPA)	Aggiornamenti dati su PerlaPA	Durante tutto l'anno
Privacy Incarico RPD	Rinnovo contratto con LEPIDA S.C.P.A. per il triennio 2021-2023	Gennaio 2021
Iniziative sul tema della privacy	Partecipazione gruppi di lavoro/laboratori	Giugno 2021
Anticorruzione Supporto tecnico-giuridico al RPCT e alla Direzione	Predisposizione PTPCT 2021-2023	Marzo 2021
	Attività di staff al RPCT	Durante tutto l'anno
Contenzioso Progetti: 1 "Vademecum del contenzioso" 2 "Buone pratiche nella conduzione delle transazioni"	Produzione GLOSSARIO/TABELLA Avvio progetto	Settembre 2021 Dicembre 2021
Repertorio	Aggiornamento	Durante tutto l'anno
Rassegna stampa Progetto "RASSEGNA CAFFE"	Avvio	Dicembre 2021

Garante editoria Adempimenti	Invio dati spese pubblicazioni	Settembre 2021
Supporto all'Ufficio Personale Corso-concorso	Predisposizione materiale	Aprile 2021

7 - Patrimonio e Provveditorato

Le attività caratterizzanti il servizio Patrimonio nel 2021 sono contenute nell'atto di programmazione adottato il 30 ottobre 2020.

A seguito dell'ammissibilità del progetto, notificato il 29/11/2019, proseguiranno nel 2021 le azioni per il perfezionamento delle procedure per la stipula della convenzione con il MIUR e l'avvio dell'intervento di completamento della residenza V. Marchi a Reggio Emilia, in stretta collaborazione con il Comune di Reggio Emilia, nel rispetto delle scadenze ministeriali e di quelle previste dal FSC canale di finanziamento regionale.

Gli altri interventi già approvati relativi al IV Bando ministeriale sono:

- 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;

Per tali interventi gli Atenei di Bologna e di Parma nel 2020 hanno trasmesso al MIUR l'integrazione della documentazione progettuale ed amministrativa per addivenire alla stipula delle rispettive Convenzioni per l'avvio degli interventi.

Per quanto riguarda UNIBO sono recentemente iniziati anche i lavori riguardanti la realizzazione della residenza Lazzaretto a Bologna, inseriti in un precedente Bando, mentre sono in attesa di cofinanziamento la residenza Battiferro (131 posti) e la residenza Filippo Re (90 posti) a Bologna, la residenza Lettimi a Rimini (65 posti).

Nel 2021 verranno completate e funzionalizzate anche le residenze Ex Croce Rossa a Bologna e Campus (Ex Zuccherificio) a Cesena, nonché attivati nuovi servizi ristorativi (Ex Fornace Galotti) e spazi polifunzionali in servizi esistenti (Ex Veneta e Scuderia a Bologna, Bar Veterinaria a Parma).

In materia di edilizia scolastica continueranno nel 2021 le attività di controllo amministrativo-contabile dei nuovi progetti destinatari dei finanziamenti dei Mutui BEI, delle annualità 2015-16 (ultima rendicontazione il 15/10/2021), e delle annualità 2017 e 2018, con consuete scadenze l'1 marzo, l'1 luglio e 1 ottobre, oltre al supporto per la gestione degli interventi finanziati con le risorse dei FSC. Verrà inoltre elaborato un report riepilogativo degli interventi di edilizia scolastica conclusi.

Tra le attività che, in fase sperimentale, possono essere ricondotte nell'ambito del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA), si possono annoverare quelle in cui risulti prevalente l'utilizzazione di piattaforme e banche dati dedicate (MEF, Banca Dati Appalti pubblici, ANAC, INTERCENT-ER...) ovvero riguardanti l'elaborazione di dati necessari all'attivazione e gestione di procedure di rinnovo. In particolare, poi, dovranno essere predisposte Schede Edificio utili in vista dell'affidamento dei servizi attualmente ricompresi nel contratto di Global Service, tra questi i dati relativi alle utenze assumono uno specifico rilievo.

Indicatori	Target
Attuazione del programma biennale per l'acquisizione di beni e servizi (Determinazione n. 507 del 30/10/2020).	Il piano previsto per l'anno 2021 sarà oggetto di verifica e aggiornamento a ottobre 2021

Attuazione del programma triennale dei lavori previsti per il 2021 (Determinazione n. 507 del 30/10/2020)	Il piano previsto per l'anno 2021 sarà oggetto di verifica e aggiornamento a ottobre 2021
Realizzazione interventi preliminari alla piena attivazione del Collegio Superiore a. a. 2021/2022	entro settembre 2021
Perfezionamento pratiche CPI delle residenze universitarie e verifiche attività manutentive straordinarie su impianti di allarme antincendio per adeguamenti normativi (Voturno, Montebello, Ulivi, 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)
Ricognizione e perfezionamento pratiche certificazioni ex ISPESL per centrali termiche e per cabine di trasformazione/impianti elettrici soggette alle verifiche periodiche obbligatorie (Carducci, Fioravanti, Irnerio, Larga 1 e 2, Morgagni, Sassi Masini, Hotel Palace, Allegretti, San Filippo Neri, San Pancrazio)	Dicembre 2021
Supporto tecnico/istruttorio per le adesioni alle convenzioni Intercent-ER per la fornitura di gas ed energia	nei termini previsti dalle singole procedure
Supporto tecnico per la realizzazione del nuovo centralino virtuale nelle singole sedi aziendali e la ricognizione delle linee telefonia e trasmissione dati su reti fisse e mobili da dismettere	Marzo 2021
Concorso alla gestione degli adempimenti richiesti dal MEF (rilevazione prezzi, Banca Dati Appalti Pubblici), dall' ANAC e per l' Amministrazione Trasparente	dicembre 2021
Studio di fattibilità preliminare alla gara per l'affidamento dei servizi di conduzione, portierato, pulizie e manutenzioni delle strutture in gestione.	Giugno 2021
Attivazione di nuovi servizi ristorativi e di spazi polifunzionali in servizi esistenti (Ex Veneta e Scuderia a Bologna, Bar Veterinaria a Parma)	Bar Veterinaria gennaio 2021 - 100% Ex Veneta e Scuderia Febbraio 2021
Attivazione del nuovo servizio ristorativo presso la Ex Fornace Galotti a Bologna	Settembre 2021
Realizzazione dell'intervento di consolidamento della copertura storica del Ghigi 2 a Bologna.	Agosto 2021

<p>Completamento interventi di miglioria realizzati nell'ambito del contratto di Global Service riguardanti la sede di Parma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il rifacimento della copertura della Residenza Ulivi, - il rifacimento delle colonne montanti dell'impianto di climatizzazione della Residenza San Pancrazio 	<p>Giugno 2021</p>
<p>Funzionalizzazione delle nuove residenze ex Croce Rossa a Bologna e Campus (ex Zuccherificio) a Cesena</p>	<p>Settembre 2021</p>
<p>Attivazione e gestione delle procedure di</p> <ul style="list-style-type: none"> – rinnovo delle locazioni con il Comune di Bologna delle residenze Ex Panigal, Larga 2, per le quali sono state avviate le preliminari documentazioni istruttorie in quanto in scadenza il 31/12/2020; – rinnovo della convenzione per servizi abitativi con Fondazione CEUR a Ferrara, ove dall'a.a. 2021/22 le modalità gestionali potranno prevedere attività coordinate 	<p>Istruttoria e proposte entro I termini contrattuali</p>
<p>Completamento pratiche edilizie relative alle concessioni onerose degli immobili del Comune di Bologna</p>	<p>Ottobre 2021</p>
<p>Ricognizione tipologia contatori installati nelle singole residenze (elettronici digitali e tradizionali) ed invio autolettura dei consumi dei contatori tradizionali ai vari Gestori (luce, gas, riscaldamento). Controllo mensile consumi utenze (luce, acqua, gas, riscaldamento/teleriscaldamento)</p>	<p>Dicembre 2021</p>
<p>Gestione del contratto di Global Service con verifiche mensili e controlli da parte dell'Ufficio Tecnico</p>	<p>Dicembre 2021</p>
<p>Adempimenti conseguenti all'approvazione dei Piani di cui al IV Bando della L 338/2000 attuati dalle Università di Bologna e di Parma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - erogazione del cofinanziamento ER.GO sulla base degli accordi attuativi con le Università di Bologna e di Parma 	<p>In coerenza con le scadenze previste da ogni accordo attuativo, sulla base dell'aggiudicazione e dell'andamento dei lavori</p>
<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. supporto e monitoraggio dell'attivazione della procedura di gara e avvio dei lavori da parte del Comune di Reggio Emilia e la società Campus Reggio srl, 2. alimentazione della piattaforma per il monitoraggio del piano operativo FSC – interventi di edilizia universitaria 	<p>In coerenza con le scadenze previste dal DM 937/2016 attuativo del IV Bando ex Legge n. 338/2000</p>

Gestione dei controlli amministrativi-contabili dei nuovi progetti destinatari dei finanziamenti dei Mutui BEI (Edilizia scolastica).	Alle scadenze fissate dai MUTUI BEI 1° marzo 2021 1° luglio 2021 1° ottobre 2021 e 15 ottobre 2021 per le annualità 2015 e 2016
Report sugli interventi di edilizia scolastica conclusi	Ottobre 2021
Istruttoria per piani di sviluppo di edilizia universitaria	Alle scadenze definite dalla RER
Coordinamento degli interventi di sanificazione delle strutture e degli impianti connessi all'emergenza sanitaria	Dicembre 2021
Relazioni con i Campus romagnoli per la gestione dei servizi integrati	Dicembre 2021
Predisposizione delle Schede Edificio utili per i futuri affidamenti dei servizi attualmente compresi nel Global Service	Marzo 2021

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

Nel 2021 i servizi on line che hanno un ruolo strategico nella gestione degli interventi rivolti agli studenti (**Best, Dossier Utente-Scrivici**) saranno oggetto di un'importante revisione che guarda prevalentemente alla razionalizzazione e condivisione delle informazioni, a vantaggio di una comunicazione interna e verso gli studenti più efficace e trasparente.

La semplificazione dei flussi di comunicazione deve necessariamente passare attraverso la completa dematerializzazione di alcuni procedimenti amministrativi e l'interconnessione dei sistemi informativi che gestiscono i dati relativi agli studenti (*Domande On line, Best, Sera, Dossier Utente*).

Le attività prioritarie, da svolgersi in stretta collaborazione con il SIA e con i servizi competenti per funzioni (ad esempio controlli, comunicazione ecc....)

- creare una sezione specifica nel gestionale BEST che "raccolga" le informazioni, *gestite anche in altri applicativi (SERA, CONTABILITA')*, relative alla posizione dello studente in merito all'idoneità ai benefici,
- creare una sezione informativa nel dossier utente che consenta allo studente di monitorare lo stato di assegnazione dei benefici richiesti,
- individuazione di nuove modalità di comunicazione con gli studenti (*attivazione di specifici moduli per richiedere informazioni agli studenti, informazioni flash da pubblicare nel dossier utente ecc*),
- informatizzazione del procedimento di controllo della documentazione relativa al domicilio autocertificato dagli studenti,
- predisposizione di specifiche estrazioni di dati al fine di agevolare la fase dell'istruttoria dei procedimenti e l'attività di analisi dei processi
- revisione di alcune funzionalità del servizio SCRIVICI,
- disattivazione del Dossier studente e completamento del passaggio delle funzionalità al Dossier Utente (*realizzato con risorse interne*).

Sarà rivisto anche il software di gestione del servizio alloggi (SERA) *in relazione alle funzionalità connesse con il programma di contabilità*, mentre il software del servizio ristorativo (RISTORA) sarà completamente "ripensato", al fine di facilitare e razionalizzare i processi operativi.

Sarà inoltre completato il passaggio alla modalità WEB dell'applicativo Best.

Oggetto di particolare attenzione saranno anche le modalità di accesso ai servizi on line che prevedono l'utilizzo esclusivo dell'identità digitale per l'identificazione e l'accesso ai servizi in rete (SPID) e, in particolare, dovranno essere previste specifiche modalità di identificazione per gli studenti internazionali con residenza all'estero che, al momento di presentazione della domanda,

non possiedono ancora un documento di identità valido rilasciato in Italia, condizione essenziale per ottenere lo SPID. L'interlocuzione con gli Atenei e con gli altri Enti per il DSU (tramite ANDISU) sarà fondamentale per trovare le migliori soluzioni che coniughino rispetto delle norme e massima inclusione.

Nell'ambito più strettamente connesso alla sicurezza informatica, per la suite dei servizi on line sarà completato l'aggiornamento degli stack software e l'adozione delle misure di sicurezza connesse all'attività di penetration test, mentre dovrà essere avviata l'attività di vulnerability assessment per il gestionale WEB di BEST non appena sarà consegnato.

Nel suo complesso il 2021 sarà un anno in cui la digitalizzazione delle attività amministrative avrà un ruolo centrale, non solo per ottimizzare quanto già fatto fino ad ora, ma anche per individuare nuovi percorsi di semplificazione e razionalizzazione della gestione dei servizi agli studenti. E' bene prevedere "misure di accompagnamento" per gli uffici che dovranno gestire le nuove procedure con momenti formativi anche on line e personalizzati (*in ragione del modello organizzativo presente in ER.GO connesso allo smart working*) e individuare un referente interno al servizio per il supporto tecnico.

Per quanto attiene al Diritto allo studio scolastico, la prospettiva per l'anno 2021 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.

Sarà inoltre fornita collaborazione, in fase istruttoria, al servizio trasporti della RER per il Bando relativo alla concessione di abbonamenti di viaggio gratuiti agli studenti delle scuole superiori.

Indicatori	Target
Gestione del processo di rimborso dei canoni di locazione corrisposti dagli studenti universitari per la durata dello stato di emergenza da Covid-19 nell'anno 2020 ai sensi del Decreto del Ministro dell'università e della ricerca 14 gennaio 2021, n. 57. (<i>Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università, PO SIA, Servizi promozionali</i>)	Marzo 2021 (pubblicazione) Giugno 2021 (assegnazione)

<p>Individuazione e gestione dei servizi rivolti a studenti disabili ai sensi della delibera regionale 2297/2019. (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi, Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università, P.O. Interventi DSU individualizzati- Servizi per studenti disabili Punti di ascolto territoriali)</p>	Aprile 2021
<p>Gestione del progetto di interventi straordinari in collaborazione con l'Università di Bologna-acquisizione e valutazione delle domande presentate (Obiettivo condiviso con P.O. Interventi DSU individualizzati- Servizi per studenti disabili Punti di ascolto territoriali)</p>	Aprile 2021
<p>Supporto campagna informativa sulle novità dei bandi di concorso per l'a.a. 2021/2022 (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università e P.O. Servizi informativi per studenti, Comunicazione Istituzionale ed Interna)</p>	Giugno 2021
<p>Aggiornamento dei sistemi informativi in base alle novità dei Bandi 2021/2022 (Obiettivo condiviso con SIA, graduatorie e accoglienza)</p>	Giugno 2021
<p>Collaborazione alla rendicontazione Borse di studio 2020/2021 finanziate FSE (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università e P.O. REU)</p>	Ottobre 2021
<p>Collaborazione alla predisposizione e alla prima attuazione 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" (caregiver e care leavers) (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università)</p>	Giugno 2021
<p>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)</p>	Novembre/ Dicembre 2021
<p>Rapporti con enti/soggetti privati per l'assegnazione di finanziamenti a favore degli studenti idonei alla Borsa di studio</p>	Dicembre 2021
<p>Intervento sul Polo didattico Penitenziario di Bologna</p>	Secondo i tempi definiti dall'Ateneo
<p>Completamento della piattaforma web BEST (Obiettivo condiviso con SIA e graduatorie)</p>	Giugno 2021

Creazione di una sezione specifica nel gestionale BEST che “raccolga” le informazioni, <i>gestite anche in altri applicativi (SERA, CONTABILITA')</i> , relative alla posizione dello studente in merito all’idoneità ai benefici. (Obiettivo condiviso con PO. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università, P.O comunicazione , PO servizi accoglienza, PO REU, PO graduatorie, PO SIA)	Giugno 2021
Creazione di una sezione informativa nel dossier utente che consenta allo studente di monitorare lo stato di assegnazione dei benefici richiesti e che acquisisca le informazioni direttamente dal gestionale Best (<i>sarà previsto, in via sperimentale, per la Borsa di studio</i>)(Obiettivo condiviso con PO. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università, P.O comunicazione , PO servizi accoglienza, PO REU, PO graduatorie, PO SIA)	Settembre 2021
Individuazione di nuove modalità di comunicazione con gli studenti (<i>attivazione di specifici moduli per richiedere informazioni specifiche agli studenti, informazioni flash da pubblicare nel dossier utente ecc</i>) (Obiettivo condiviso con PO. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università, P.O comunicazione , PO servizi accoglienza, PO REU, PO graduatorie, PO SIA)	In base alle necessità
Informatizzazione e integrazione nell’applicativo BEST del procedimento di controllo della documentazione del domicilio (Obiettivo condiviso con PO controlli e PO SIA)	Giugno 2021
Predisposizione di specifiche estrazioni di dati al fine di agevolare la fase dell’istruttoria dei procedimenti e l’attività di analisi dei processi (Obiettivo condiviso con PO. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università, , PO controlli)	Giugno 2021
Completamento del passaggio delle funzioni dal Dossier studente al Dossier Utente (Obiettivo condiviso PO SIA)	Giugno 2021
Predisposizioni di una piattaforma on line per l’identificazione degli studenti che accedono ai servizi on line con modalità diverse dallo SPID o credenziali di Ateneo (Obiettivo condiviso PO SIA)	Giugno 2021
Gestione delle relazioni amministrative con i fornitori per i servizi on line e gestione delle graduatorie	Dicembre 2021
Aggiornamento del Casellario dell’assistenza di Inps con i benefici e servizi assegnati agli studenti anche per conto dell’Università di Bologna	Dicembre 2021

Individuazione delle funzionalità del programma RISTORA e relativo sviluppo (Obiettivo condiviso con P.O. Servizi per l'accoglienza, PO Affari Generali e Legali-Contratti e Digitalizzazione, PO SIA)	Dicembre 2021
Completamento delle misure di sicurezza segnalate dall'attività di penetration test	entro aprile 2021
Completamento aggiornamenti tecnologici degli stack software dei servizi on line nel rispetto delle norme in materia di sicurezza informatica	entro aprile 2021
Affidamento del contratto d'appalto relativo all'assistenza, manutenzione e sviluppo dei servizi on line rivolti agli studenti universitari (Obiettivo condiviso con PO SIA, PO Affari Generali e Legali-Contratti e Digitalizzazione)	Dicembre 2021
Organizzazione di momenti formativi anche on line e personalizzati (<i>in ragione del modello organizzativo presente in ER.GO connesso allo smart working</i>) per accompagnare gli uffici alla piena conoscenza delle nuove procedure e individuazione di un referente per il supporto tecnico	In base alla consegna degli sviluppi informatici
Predisposizione materiale informativo per corso-concorso ER.GO	Aprile 2021

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)	Giugno 2021
- aggiornamento del modulo on line per la "Domanda di Borsa di studio" (obiettivo condiviso con SIA)	Giugno 2021
- ripartizione e distribuzione delle risorse ministeriali ai Comuni per la concessione dei contributi per i libri di testo	Gennaio 2021 (100%)
- controlli della condizione economica degli studenti idonei alla Borsa di studio (obiettivo condiviso con Ufficio controlli)	Maggio 2021

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

L'attività dei Bandi di concorso dell'a.a. 2020/2021 è stata segnata con forza dalla pandemia che ha ridefinito in parte gli obiettivi del 2020, per dare attuazione alle decisioni in materia di diritto allo studio universitario, assunte a livello nazionale e regionale in risposta all'emergenza sanitaria: ai Bandi di concorso si sono affiancati il Bando straordinario Covid-19 e le Disposizioni integrative per la borsa modulare; il primo pensato per assicurare continuità del sostegno economico a chi ha avuto difficoltà a raggiungere il numero minimo di CFU per accedere alla borsa di studio; le seconde per rispondere in modo flessibile con un importo di borsa personalizzato agli studenti fuori sede che hanno un domicilio oneroso nella sede del corso frequentato di durata inferiore ai canonici dieci mesi, purché di almeno quattro. Allo stato attuale queste misure straordinarie sono limitate all'a.a. 2020/2021, ma le molte incognite legate all'evoluzione dell'epidemia – ancora oggi siamo in stato di emergenza – inducono a non escludere che queste e/o ulteriori misure straordinarie dovranno essere disciplinate anche per l'a.a. 2021/2022. Se tali misure non saranno necessarie, i Bandi di concorso per l'a.a. 2021/2022 saranno proposti in sostanziale continuità con quelli dell'anno accademico precedente. Nel frattempo ci predisponiamo a intervenire ancora una volta sui Bandi di concorso a.a. 2020/2021 per recepire le decisioni degli Atenei in merito al differimento del termine di immatricolazione per gli studenti internazionali, in attesa di visto nella finestra di proroga aperta dal MIUR causa Covid, al fine di ammetterli alla fruizione dei benefici.

Una novità di inizio anno è rappresentata dalla predisposizione del Bando per il rimborso del canone di locazione corrisposto da studenti fuori sede nel 2020, in attuazione del D.M. 14 gennaio 2021, n. 57. La pubblicazione del Bando è prevista per il 01/03/2021 e l'erogazione dei contributi entro il mese di giugno 2021.

Sotto il profilo della programmazione e dello sviluppo degli interventi si prevede di riattivare nel 2021 il confronto per 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" (caregivers e careleavers). L'obiettivo è condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università – Interventi DSU scolastico".

Dovrà poi essere riproposto l'Avviso rivolto a studenti disabili per contributi o servizi del valore unitario di euro 140,00, ai sensi della delibera regionale n. 2297/2019.

Sul fronte delle Borse di studio, si è appena conclusa la raccolta di dati sugli importi assegnati per l'a.a. 2020/2021, esposti secondo i criteri indicati dal Servizio regionale di riferimento, per supportare l'interlocuzione con gli Atenei al fine di concorrere al finanziamento delle borse.

Anche nel 2021 si svolgerà poi l'azione di supporto all'attività di rendicontazione delle borse a.a. 2020/2021 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".

Proprie della funzione le consuete attività di rilevazione per il DSU 2020 e per il riparto del FIN 2021, in relazione con l'Ufficio Statistico del MIUR.

Nel corso del 2021 proseguiranno e si svilupperanno 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, al fine di valorizzare e sistematizzare le collaborazioni che si sono sviluppate nel corso degli ultimi anni con i singoli atenei, è stata proposta e avviata la sottoscrizione di un Protocollo d'intesa tra ER.GO e i quattro atenei della regione Emilia Romagna per la sperimentazione di un modello di accoglienza e accompagnamento integrato rivolto agli studenti in protezione internazionale e complementare.

Per il progetto UNI-CO-RE 1.0 in collaborazione con l'Università di Bologna, durante il 2021 ER.GO continuerà a garantire tutto il supporto necessario perché gli studenti raggiungano gli obiettivi accademici previsti dal progetto, con un'estensione dei rispettivi impegni economici. Sono inoltre in fase di definizione gli accordi tra l'Azienda e l'Università di Modena e Reggio Emilia e altri partners, per partecipare alla terza edizione di UNI-CO-RE a partire dall'a.a. 2021/2022.

Sempre con riferimento all'area dei servizi e degli interventi dedicati agli studenti in protezione internazionale si prevede di avviare nel 2021 lo studio e la ricerca di soluzioni per la costruzione di un percorso di orientamento al lavoro dedicato, in collaborazione con la P.O. Programmazione e sviluppo servizi di orientamento al lavoro. Coordinamento servizi Ferrara e Modena e Reggio Emilia.

E' nell'ambito del progetto di accoglienza e accompagnamento per studenti titolari di protezione internazionale che può essere colta e interpretata l'opportunità di declinare nel POLA parte delle attività. In particolare nella fase iniziale di "presa in carico", le potenzialità offerte dalle tecnologie per il lavoro a distanza potrebbero rivelarsi particolarmente utili per avviare con anticipo gli studenti verso le azioni da compiere al fine di partecipare al bando di concorso. Rispetto al telefono e alle e mail, i colloqui online, anche in presenza dell'operatore del centro di accoglienza, favoriscono l'instaurazione di una relazione di fiducia con lo studente, che consente una prima comprensione della sua situazione complessiva al fine di offrire una consulenza sui benefici ER.GO più mirata e una prima eventuale attivazione della rete istituzionale prevista. In secondo luogo i colloqui a distanza, per le evidenti facilitazioni sui tempi di spostamento e l'organizzazione degli spazi di incontro, semplificano e accelerano le azioni di monitoraggio sull'andamento degli studi e possono contribuire a rilevare preventivamente bisogni e problemi a cui rispondere per tempo.

INDICATORI	TARGET
Predisposizione dati su servizi e interventi realizzati secondo un approccio di genere	Gennaio 2021 (100%)
Raccolta dati borse di studio a.a. 2020/2021 per RER	Febbraio 2021 (100%)
Bando per il rimborso del canone di locazione corrisposto da studenti fuori sede nel 2020 (D.M. 14 gennaio 2021, n. 57) (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. "Servizi Promozionali")	Marzo 2021 (pubblicazione) Giugno 2021 (gestione)
Predisposizione di alcuni indicatori di efficacia dei servizi abitativi	Marzo 2021

INDICATORI	TARGET
<p>Avviso rivolto a studenti disabili per contributi o servizi del valore unitario di euro 140,00, ai sensi della delibera regionale n. 2297/2019 (obiettivo condiviso con P.O.</p> <p>“Programmazione e sviluppo servizi per l’accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico” e con P.O. “Interventi DSU individualizzati – Servizi per studenti disabili – punti di ascolto territoriali”)</p>	<p>Aprile 2021</p>
<p>Predisposizione materiale formativo per corso-concorso</p>	<p>Aprile 2021</p>
<p>Collaborazione alla predisposizione e alla prima attuazione 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” – caregivers, careleavers (obiettivo condiviso con P.O. “Programmazione e sviluppo servizi per l’accessibilità ai benefici e relazioni con le Università – Interventi DSU scolastico)</p>	<p>Giugno 2021</p>
<p>Predisposizione Bandi di concorso annuali e Guide associate 2021/2022</p>	<p>Giugno 2021</p>
<p>Supporto alla realizzazione di una campagna informativa sui bandi di concorso 2021/2022 (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. “Comunicazione”)</p>	<p>Giugno 2021</p>
<p>Rilevazione Riparto FIN 2020 – Ufficio Statistico MIUR</p>	<p>Luglio 2021 - rivedibile in base a indicazioni ministeriali</p>
<p>Rilevazione DSU 2021– Ufficio Statistico MIUR</p>	<p>Novembre 2021</p>
<p>Collaborazione alla rendicontazione borse di studio 2020/2021 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”)</p>	<p>Ottobre 2021</p>
<p>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)</p>	<p>Novembre/Dicembre 2021</p>
<p>Progetto di accoglienza e accompagnamento studenti in stato di protezione internazionale – consolidamento e ulteriore sviluppo linee di intervento già attive – Protocollo d’intesa ER.GO-UNI (obiettivo condiviso con P.O. “Programmazione e sviluppo servizi per l’accessibilità ai benefici e relazioni con le Università – Interventi DSU scolastico”) – azioni declinate nel POLA</p>	<p>Dicembre 2021</p>

10 - 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.

Il 2021, 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, sarà ancora fortemente condizionato dal perdurare dell'emergenza dovuta alla pandemia da Covid-19. Per poter meglio rispondere alle mutate esigenze degli studenti beneficiari, sono state infatti messe in campo nuove misure di carattere straordinario quali, ad esempio, la Borsa Covid, la Borsa Modulare, il rimborso del canone di locazione, la possibilità di rinunciare alla conversione della quota per il servizio ristorazione, l'assegnazione del Posto Alloggio per il solo secondo semestre.

Anche le modalità di lavoro sono necessariamente cambiate e per certi versi il lavoro agile ha permesso di aumentare le occasioni di interlocuzione e confronto tra le diverse sedi. Questo percorso iniziato nel 2020 dovrà consolidarsi nel 2021 e sperimentarsi anche verso l'utenza, al di là dei consueti canali di comunicazione. Infatti, si potrebbe utilizzare lo strumento della video chiamata per incontrare gli studenti che chiedono un appuntamento per esaminare delle situazioni di particolare complessità che richiedono una interlocuzione diretta.

Obiettivo primario rimane 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 maggiore 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. 2021/2022	
Collaborazione alla predisposizione dei Bandi di concorso a. a. 2021/2022	Maggio 2021
ALLOGGI	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Agosto 2021
Elaborazione Graduatoria provvisoria	Agosto 2021
Gestione e valutazione dei ricorsi	Settembre 2021
Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Settembre 2021
BORSE DI STUDIO	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Luglio/Settembre 2021
Elaborazione Graduatoria provvisoria	Ottobre 2021
Gestione e valutazione dei ricorsi	Novembre 2021
Elaborazione dati per stakeholder interni ed esterni (es.: individuazione di popolazioni specifiche per attività di controllo o per progetti di orientamento, rendicontazione fondo sociale europeo, MIUR, richieste Atenei)	Ciclica nell'anno
Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Dicembre 2021
Identificazione beneficiari e trasmissione alla REU per pagamento 1°rata	Da Dicembre 2021
CONTRIBUTO RISTORAZIONE	
Elaborazione Graduatorie e comunicazione esiti	Marzo 2021
COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE PER STUDENTI ISCRITTI A CORSI INTERATENEO "MUNER"	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Agosto 2021
Elaborazione Graduatoria provvisoria	Ottobre 2021
Gestione e valutazione dei ricorsi	Novembre 2021
Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Dicembre 2021

BORSE DI STUDIO a.a.2020/2021	
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 2021
Gestione e monitoraggio delle Misure straordinarie adottate con specifico Bando di concorso causa COVID-19 (Det. 297 del 13/07/2020)	Gennaio - Dicembre 2021
Rilevazione dati di merito al 28/02 finalizzati al pagamento 2°rata	Marzo 2021
Elaborazione graduatoria definitiva e assestamenti	Maggio 2021 e Ottobre 2021
Revoche prima tranche anni successivi	Novembre 2021
Rilevazione mensile dati di merito finalizzati al saldo della borsa	Tutti i mesi fino a Dicembre 2021
Supporto istruttorio nel caso di controversie	Gennaio - Dicembre 2021
CONTRIBUTI	
Mobilità internazionale	Predisposizione graduatoria idonei Marzo 2021
	Assegnazione contributo agli aventi diritto/ saldo Marzo /Dicembre 2021
Assegni formativi	Predisposizione graduatoria idonei Gennaio 2021 (100%)
	Assegnazione contributo Febbraio 2021 (100%)
BORSE DI STUDIO a.a.2019/2020	
Chiusura e valutazione posizioni degli studenti beneficiari di borsa (saldi e revoche seconda tranche)	Aprile 2021
RIMBORSO TASSA REGIONALE A STUDENTI EXTRA IDONEI	Ciclica nell'anno
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 TRIBUTARIA	Febbraio 2021 (100%)

BENEFICI ATENEI	
UNIMORE	
Graduatorie collaborazioni studentesche retribuite (150ore) e tutorato a favore disabili (seguono beneficio Borsa di Studio) a.a. 2021/2022	Dicembre 2021
Esonero notax area e riduzione contributo onnicomprensivo a.a. 2020/2021:	
Graduatoria definitiva (Tutti)	Gennaio 2021 (100%)
Graduatoria provvisoria 1° anno Lauree Magistr.	Gennaio 2021 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Febbraio 2021 (100%)
Graduatoria definitiva 1° anno Lauree Magistr.	Marzo 2021 (100%)
Esonero notax area e riduzione contributo onnicomprensivo a.a.2021/2022:	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Da luglio a Novembre 2021
Elaborazione Graduatoria provvisoria	Novembre 2021
Gestione e valutazione dei ricorsi	Dicembre 2021
Esonero TOP STUDENT a.a. 2020/2021	
Graduatoria provvisoria	Gennaio 2021 (100%)
Gestione e valutazione dei ricorsi	Febbraio 2021 (100%)
Graduatoria definitiva	Febbraio 2021 (100%)
Esonero TOP STUDENT a.a.2021/2022:	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Da luglio a Dicembre 2021
Esonero SPORT EXCELLENCE a.a.2021/2022:	
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Da luglio a Dicembre 2021

Erasmus+	
Trasmissione all'Università della sola condizione economica dichiarata, dopo i controlli sulla documentazione reddituale	Da luglio a Dicembre 2021
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 2021 (100%)
Trasmissioni esiti controllo documentazione redditi. Gestione e valutazione richieste riesame	Febbraio/Marzo 2021
Gestione elenchi definitivi e trasmissione all'Università	Febbraio/Marzo 2021
Esonero totale tasse universitarie	
Verifica , predisposizione e invio dati studenti in esonero totale tasse universitarie	Maggio 2021
Predisposizione e trasmissione dati definitivi all'Università	Giugno 2021
Erasmus+	
Trasmissione all'Università della sola condizione economica dichiarata dopo i controlli sulla documentazione reddituale. Gestione delle comunicazioni relative all'esito dei controlli ISEE	Da Agosto a Gennaio 2022
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA	
Calcolo contributo universitario personalizzato corsi di specializzazione area medica	Maggio 2021
Calcolo contributo universitario personalizzato	
Gestione variazioni a seguito dei controlli sul reddito e trasmissione aggiornamento dati	Gennaio 2021 (100%)
Trasmissione aggiornamento dati	Marzo 2021
Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda a.a. 2021/2022	Luglio/Dicembre 2021
Graduatorie collaborazioni a tempo parziale	
Graduatoria provvisoria a.a. 2019/2020	Marzo 2021
Gestione e valutazione dei ricorsi	Marzo 2021

Graduatoria definitiva	Aprile 2021
Erasmus+	
Trasmissione all'Università della sola condizione economica dichiarata dopo i controlli sulla documentazione reddituale	Da Giugno a Dicembre 2021

11 - Controlli

Nel 2021 le attività di controllo saranno le seguenti:

- Controlli sostanziali, ivi compresi i controlli per conto degli Atenei
- Controlli sulla documentazione delle condizioni economiche degli studenti internazionali
- Controlli sui domicili dichiarati ai fini del riconoscimento della borsa di studio Fuori Sede e delle borse modulari
- Recepimento degli accertamenti della Guardia di Finanza
- Controlli connessi al recupero crediti

Controlli sostanziali

Anche nel 2021 si continuerà a prestare particolare attenzione ai controlli dei nuclei familiari con il solo richiedente i benefici quale componente, agli orfani e alle ISEE annotate.

Per queste ultime il controllo richiederà un'attenzione particolare in quanto dal 1 gennaio 2020 i controlli dell'Agenzia delle Entrate sul patrimonio mobiliare, prima riferiti solo al numero dei rapporti finanziari, si sono estesi alle informazioni relative al saldo e alla giacenza degli stessi ed è inoltre emersa la problematica relativa alla duplicazione da parte dell'Agenzia dell'Entrate dei conti titoli e di Società di Gestione del Risparmio (SGR), ossia di fondi certificati contemporaneamente dall'Istituto e dalla SGR pur trattandosi, in tutto o in parte, delle medesime attività.

Proseguiranno i controlli per conto degli Atenei, ai quali si va ad aggiungere anche UNIFE per il controllo delle ISEE annotate e di altre tipologie di controlli che saranno individuati di concerto con l'Università.

Controlli sulla documentazione delle condizioni economiche degli studenti internazionali

Si conferma la necessità di rafforzare 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.

Si dovrà poi valutare quali misure adottare per l'a.a 2021-2022 in ragione del perdurare della pandemia.

Controlli sui domicili

La gestione del Bando per i rimborsi dei canoni di locazione corrisposti dagli studenti universitari nel 2020 sarà l'occasione per mettere a punto ulteriori attività di controllo volte a verificare l'effettiva regolare esecuzione dei contratti con il pagamento dei canoni previsti.

Guardie di Finanza

Anche nel 2021 si manterranno le relazioni con la Guardia di Finanza, alla quale vengono inviate per ogni anno accademico 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.

Il 2021 sarà un anno in cui la digitalizzazione delle attività amministrative avrà un ruolo centrale, per individuare nuovi percorsi nell'ottica di una sempre maggiore semplificazione e razionalizzazione delle attività di controllo. Questo percorso dovrà necessariamente prevedere anche "misure di accompagnamento" per gli uffici che dovranno gestire le nuove procedure e, quindi, sarà necessario prevedere diversi momenti formativi anche on line e personalizzati .

INDICATORI	TARGET
Controlli posizioni NO TAX Parma a.a. 2020/2021	Giugno 2021
Controlli posizioni NO TAX Bologna a.a. 2020/2021	Giugno 2021
Controlli posizioni N O T A X M o d e n a a.a. 2020/2021	Giugno 2021
Controlli ISEE annotate NOTAX Ferrara a.a. 2020/2021	Febbraio 2021 100%
Controllo posizioni campione 2017/2018 - chiusura laboratorio	Maggio 2021
Controlli domicilia 2020/2021	Maggio 2021 (comunque in tempi utili per il recepimento nelle graduatorie)
Controlli condizioni economiche studenti internazionali	In tempi utili per il recepimento nelle graduatorie per i diversi benefici
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
Controlli diritto allo studio scolastico	Marzo 2021
Definizioni specifiche funzionali per l'informatizzazione dei procedimenti dei controlli su condizioni economiche	Settembre 2021

Definizioni specifiche funzionali per l'informatizzazione dei procedimenti dei controlli su domicili	Giugno 2021
Definizione delle modalità di controllo sulla regolare esecuzione dei contratti	Maggio 2021
Predisposizione materiale formativo per corso concorso ER.GO	Aprile 2021

12 - SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA

Nonostante la fase di incertezza che si sta vivendo a causa dell'epidemia in corso, nell'anno accademico 2020/2021 si rileva un ulteriore aumento degli studenti richiedenti ed idonei al servizio abitativo, confermando ed anzi accentuando l'andamento degli ultimi anni, ad eccezione della sede di Modena e Reggio Emilia che registra una lieve flessione degli idonei.

Per contrastare i contagi all'interno delle residenze universitarie sono state attivate misure di sicurezza che non hanno impedito comunque manifestazioni di disponibilità e coesione fra gli studenti che in buon numero hanno partecipato a progetti di volontariato, fra cui, in particolare, il progetto "Te lo Porto io". Presso la sede di Bologna è stato realizzato, grazie alla collaborazione tra CUSB, Fondazione ANT e Azienda USL, un servizio sanitario sperimentale per gli studenti fuori sede di cui sarà interessante verificarne utilizzo e gradimento da parte degli studenti per valutarne un'eventuale ampliamento.

In un'ottica di continuo miglioramento, si attiverà un sondaggio di gradimento del servizio abitativo, da cui trarre nuovi spunti realizzativi e che potrà portare anche alla revisione della carta di qualità del servizio.

Nel 2021 avrà termine l'attuale contratto di Global service che riguarda i servizi di portierato, conduzione e manutenzione immobili ed impianti, pulizie, facchinaggio. Sarà quindi un'occasione per ripensare ai servizi che ne fanno parte e definire i contenuti prestazionali attesi con i nuovi affidamenti.

L'altro importante obiettivo riguarda la progettazione di un nuovo servizio ristorativo per gli studenti universitari al fine di introdurre elementi innovativi (spazio nuovo dove si mangia, si studia, si organizzano eventi) e di maggior flessibilità, tenendo conto anche di quanto emerso dal questionario di gradimento somministrato agli studenti nel 2020. Anche la revisione del software potrà essere un utile strumento di accompagnamento.

Indicatori	Termine
Assegnazione posti alloggio a.a. 2021/2022	Entro inizi ottobre 2021
Aggiornamento e revisione dei bandi di concorso per l'accesso ai servizi abitativi e ristorativi e del regolamento delle residenze	Maggio 2021
Collaborazione nella definizione dei contenuti prestazionali della nuova gara per i servizi connessi alla gestione dei servizi abitativi	Maggio 2021
Gestione del servizio di Global Service	Dicembre 2021
Gestione delle misure straordinarie per la gestione dell'emergenza COVID	Dicembre 2021
Gestione delle rette mensili dovute dagli studenti sulla base delle graduatorie di gestione delle borse di studio	Giugno 2021
Programmazione disponibilità abitative per convenzioni con Università, Fondazioni, ITS, Academy e altri enti	Luglio 2021

Messa a regime (completamento della creazione delle unità abitative su PATI) di un sistema di monitoraggio danni nelle residenze e dei relativi risarcimenti.	Marzo 2021
Predisposizione di uno strumento che rilevi settimanalmente le presenze/assenze nelle residenze e i posti letto vuoti	Marzo 2021
Predisposizione del materiale formativo per corso/concorso ER.GO	Aprile 2021
Definizione delle specifiche funzionali per l'automatizzazione della reportistica sullo stato delle assegnazioni	Luglio 2021
Ottimizzazione delle prestazioni di SERA per la comunicazione dei dati relativi a rette, depositi cauzionali, rimborsi, ecc. in collaborazione con REU	Aprile 2021
Apertura di due nuove residenze a Bologna e a Cesena	Settembre 2021
Gestione della residenza Irnerio come residenza del Collegio Superiore di UNIBO	Settembre 2021
Individuazione di strumenti di monitoraggio sul servizio di assistenza sanitaria per studenti fuori sede a Bologna, nel rispetto della normativa sulla privacy	Giugno 2021
Verifica della customer satisfaction sulla vita nelle residenze ER.GO	Maggio 2021
Coordinamento delle attività solidali all'interno delle residenze: vicinato solidale, volontariato, social housing, ecc.	Dicembre 2021
Partecipazione nelle attività di sostegno all'internazionalizzazione del sistema universitario tramite azioni presso le residenze universitarie	Dicembre 2021
Erogazione del prepagato per l'accesso agevolato al servizio ristorativo agli studenti sopra soglia ISEE a.a. 2020/2021	Marzo 2021
Attivazione di un nuovo servizio di ristorazione a Bologna presso l'ex fornace Galotti	Ottobre 2021
Definizione delle specifiche funzionali per la revisione del software di gestione dei servizi ristorativi	Aprile 2021
Ridefinizione dei controlli sui servizi ristorativi anche per quanto riguarda il rispetto dei CAM	Dicembre 2021
Progettazione e realizzazione della revisione dei servizi di informazione connessi all'accoglienza (scrivici)	Giugno 2021
Laboratorio privacy in collaborazione con il Servizio Affari Generali e Legali	Giugno 2021

<p>Partecipazione alla definizione del Piano Organizzativo per il Lavoro Agile:</p> <ul style="list-style-type: none">-Segnalazione dinamica dei danni: in caso di problematiche manutentive, foto e video possono essere inviati ad un referente che può meglio valutare la segnalazione e le misure da adottare, seguendone la risoluzione on line insieme agli studenti-Collegamenti periodici on line di incontro con gli studenti, aperti anche alle portinerie	<p>Marzo 2021</p>
---	-------------------

13 - ORIENTAMENTO IN ENTRATA

Le attività previste per il 2021 del servizio di orientamento in entrata possono così elencarsi:

- a) Sistematizzazione ed ampliamento del servizio di incontri di gruppo, per studenti degli ultimi anni, effettuato presso le scuole superiori di tutta la Regione, e non solo, sui benefici ER.GO;
- b) Ampliamento di un servizio consulenziale, da svolgersi presso le scuole superiori, nel quale, attraverso colloqui individuali, fornire un supporto alla scelta a quei ragazzi ancora indecisi rispetto alla formazione terziaria e alle sue varie opportunità;
- c) Partecipazione ad eventi legati all'orientamento promossi dalle Università o da altri enti;
- d) Supporto agli alloggiati nelle residenze ER.GO da svolgersi attraverso un'attività di accompagnamento nella fase di accoglienza e più in generale di facilitazione alla vita in residenza;
- e) Supporto e sostegno allo studio, attraverso un servizio consulenziale ad hoc, a favore degli studenti idonei alla borsa di studio che partano con debiti formativi da colmare a seguito dei TOLC di ingresso o a seguito della difficoltà nel superamento degli Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA) ed a favore di studenti in alloggio con deficit legati ai crediti formativi;
- f) Partecipazione al Progetto triennale di sviluppo per attività di supporto all'attuazione di interventi a favore delle alte competenze per la ricerca, il trasferimento tecnologico e l'imprenditorialità promosso da ART-ER e riguardante, nello specifico, la progettazione e implementazione dei servizi di orientamento del territorio regionale.

INCONTRI DI GRUPPO PRESSO LE SCUOLE SUPERIORI

Già da alcuni anni l'Azienda realizza incontri di gruppo nelle scuole di tutta la Regione per illustrare i servizi ed i benefici offerti da ER.GO in materia di diritto allo studio. Alcuni di questi incontri si sono svolti congiuntamente agli Atenei regionali. L'obiettivo, per l'anno 2021, è quello di aumentare il numero di scuole raggiunte dal servizio potenziando nello stesso tempo l'azione sinergica con gli Atenei di tutta la Regione Emilia Romagna. L'emergenza COVID, che ancora non sembra attenuarsi, e che ha, a vario titolo, coinvolto ripetutamente le scuole superiori del territorio italiano, probabilmente per gran parte dei mesi del 2021 costringerà ad incontri non in presenza ma on line con utilizzo di piattaforme già ampiamente sperimentate dalle scuole nella didattica a distanza.

SERVIZIO CONSULENZIALE PRESSO LE SCUOLE SUPERIORI

Nel corso del 2019 si è già svolto, in via sperimentale, un percorso consulenziale presso l'Istituto tecnico Tanari di Bologna attraverso il quale, nella modalità dei colloqui individuali, un'operatrice ER.GO ha potuto fornire un supporto a quegli studenti che avevano dubbi riguardo all'iscrizione all'Università o ad altri percorsi di formazione superiore. L'emergenza COVID ha costretto ad un rallentamento a partire da febbraio 2020. L'attività presso il medesimo istituto comunque continuerà anche nel corso del 2021 con modalità che saranno principalmente di colloquio on line. Questa stessa attività la si vuole estendere anche ad altri istituti superiori.

PARTECIPAZIONE AD EVENTI LEGATI ALL'ORIENTAMENTO

Proseguirà anche nel corso del 2021 la partecipazione all'interno di eventi promossi dalle Università regionali o da altri enti per la promozione di percorsi di educazione terziaria quali Saloni dell'Orientamento, Open Day, eventi di comunicazione del Sistema degli Istituti Tecnici Superiori (ITS).

SUPPORTO AGLI ALLOGGIATI NELLE RESIDENZE ER.GO

Il Servizio di Orientamento in entrata continuerà la collaborazione con altri servizi ER.GO in relazione al momento dell'ingresso delle matricole in alloggio, con il conseguente benvenuto e gli eventuali incontri informativi da tenersi presso gli studentati.

SUPPORTO E SOSTEGNO ALLO STUDIO

Da febbraio 2020 è attivo un servizio di sostegno allo studio che ha iniziato a coinvolgere le matricole di laurea triennale e le matricole di laurea magistrale a ciclo unico, residenti negli studentati ER.GO, che manifestino il desiderio di essere aiutati, con colloqui individuali on line, nel miglioramento del metodo e dell'efficacia della preparazione agli esami.

PARTECIPAZIONE AL PROGETTO ART-ER

La Partecipazione al Progetto triennale di sviluppo per attività di supporto all'attuazione di interventi a favore delle alte competenze per la ricerca, il trasferimento tecnologico e l'imprenditorialità promosso da ART-ER e riguardante, nello specifico, la progettazione e implementazione dei servizi di orientamento del territorio regionale, ha portato ad un'attività di gruppo per il progetto di formazione e implementazione dei servizi di orientamento ai giovani sul territorio di Parma.

INDICATORI	TARGET
<ul style="list-style-type: none">• Sistematizzazione ed ampliamento del servizio di incontri di gruppo, per studenti degli ultimi anni, effettuato presso le scuole superiori di tutta la Regione, e non solo, sui benefici ER.GO•	Dicembre 2021
Ampliamento di un servizio consulenziale, da svolgersi presso le scuole superiori	Dicembre 2021
Partecipazione ad eventi legati all'orientamento promossi dalle Università o da altri enti	Dicembre 2021
Supporto agli alloggiati nelle residenze ER.GO da svolgersi attraverso un'attività di accompagnamento nella fase di accoglienza e più in generale di facilitazione alla vita in residenza	Ottobre 2021
Supporto e sostegno allo studio, attraverso un servizio consulenziale ad hoc, a favore degli studenti idonei alla borsa di studio che partano con debiti formativi	Maggio 2021

Supporto e sostegno allo studio a favore di studenti in alloggio con deficit legati ai crediti formativi	Giugno 2021
Partecipazione al Progetto triennale di sviluppo per attività di supporto all'attuazione di interventi a favore delle alte competenze per la ricerca, il trasferimento tecnologico e l'imprenditorialità promosso da ART-ER.	Maggio 2021

14 - ORIENTAMENTO AL LAVORO

Il Servizio Orientamento al Lavoro nel corso del 2020 ha affrontato un notevole cambiamento reso necessario per far fronte alla pandemia da Covid-19. L'erogazione delle azioni di orientamento, infatti, è passata dall'essere totalmente in presenza alla modalità online.

Nel 2021, pur sperando di tornare progressivamente a gestire attività di gruppo dal vivo, è necessario agire in via prudenziale e continuare l'erogazione a distanza di azioni e servizi, tenuto conto del buon riscontro avuto nel 2020.

Quindi verranno realizzati online incontri di gruppo e a calendario sui temi della ricerca del lavoro, della mobilità internazionale, delle prospettive dell'economia regionale e della ricerca industriale, così come i colloqui di consulenza orientativa individuale e di analisi personalizzata degli strumenti di presentazione di sé (CV Check).

INNOVAZIONI PREVISTE

L'organizzazione degli incontri nel 2021 verrà ridefinita, con l'obiettivo di favorire un aumento degli utenti del servizio.

Questa nuova impostazione prevede innanzi tutto l'ampliamento dell'offerta di seminari online sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro (TRL), con programmi paralleli per studenti e laureati delle quattro università regionali.

Per rispondere alle esigenze emerse dalla rilevazione sul gradimento delle attività online svolta a metà 2020, la strutturazione degli incontri è stata rivista in una modalità più adeguata alla fruizione digitale: è preferibile proporre seminari online brevi e frequenti.

Si prevede quindi di realizzare programmi separati e paralleli sulle 4 sedi del Servizio (Bologna e Romagna, Ferrara, Modena e Reggio, Parma) costituiti da cicli di tre incontri di due ore ciascuno, secondo la seguente articolazione:

- TRL 1: La ricerca del lavoro: istruzioni per l'uso
- TRL 2: Il Curriculum Vitae e le lettere di presentazione
- TRL 3: Il Colloquio di lavoro

La cadenza è mediamente di due incontri settimanali su ogni sede, riproposti a ciclo continuo.

Parte degli incontri TRL verranno dedicati agli studenti internazionali e tenuti in inglese da operatori interni.

Questa attività viene organizzata e condotta direttamente dagli orientatori ER.GO e, sede per sede, in collaborazione con gli Uffici Placement delle 4 università regionali.

Accanto ad essa, sono previste altre tipologie di seminari e incontri online:

3. In virtù dell'accordo siglato a inizio 2021 con il Comune di Modena che gestisce il servizio Europe Direct, verranno proposti mensilmente almeno due incontri tenuti da esperti del

settore sulle opportunità per la mobilità internazionale, così da garantire a studenti e laureati di tutte le sedi l'accesso alle informazioni su lavoro, tirocini e formazione all'estero. Questa linea di attività intende pertanto integrare ed estendere alle altre sedi l'offerta di seminari sulla mobilità internazionale già sviluppata storicamente da operatori interni sulla sede di Ferrara.

4. I programmi degli incontri di orientamento verranno inoltre integrati con webinar organizzati in collaborazione con l'Area S3 di Art-er, con l'obiettivo di permettere a studenti e neolaureati di approfondire la conoscenza dell'ecosistema della ricerca industriale e del contesto economico regionale.

Dal punto di vista dell'organizzazione del lavoro, l'introduzione dello smart working ha consentito una maggiore flessibilità oraria dei collaboratori, rendendo così possibile rispondere alle esigenze specifiche dell'utenza di riferimento. Il risparmio dei tempi di spostamento e la possibilità di articolare gli orari di lavoro in modo più flessibile permettono di aumentare l'offerta di servizi (incontri e colloqui).

In previsione dell'auspicato rientro nelle sedi di lavoro, intendiamo progettare e realizzare in smart working incontri e colloqui online rivolti ad utenti con specifiche necessità, avvalendoci delle tecnologie digitali messe a disposizione da ER.GO e delle competenze maturate durante l'emergenza sanitaria, per favorire l'accesso ai servizi anche a coloro che possono avere difficoltà a fruirne in presenza.

INDICATORI	TARGET
Passaggio completo e definitivo della App Verso il lavoro all'interno di Intrap e su Dossier Utente dell'interfaccia per le iscrizioni a incontri e colloqui	Giugno 2021
Rendicontazione progetto Rif PA 2017/8879	Marzo 2021 (relazione finale) Dicembre 2021 (termine dei rimborsi monetari)
Gestione del bando OL 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 2021
Organizzazione di incontri online rivolti agli idonei al Beneficio OL per favorire la loro partecipazione ai percorsi di orientamento e facilitare l'accesso a opportunità di lavoro e tirocinio	Maggio 2021
Individuazione di uno strumento di rilevazione degli esiti professionali dei fuori sede che hanno fruito del contributo per tirocini post laurea	Luglio 2021 definizione dello strumento Dicembre 2021: rilevazione sull'anno accademico 2019/2020

Messa a sistema del questionario per la rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento e per la rilevazione di nuovi fabbisogni orientativi - Invio del questionario ai partecipanti al termine di ogni seminario	Avvio entro Maggio 2021 + Report generale a fine anno
Organizzazione di incontri online di orientamento al lavoro per studenti e laureati con disabilità, in particolare sulla sede di Ferrara	Primo incontro entro Maggio 2021
Realizzazione di incontri online per tutte le sedi, sui temi della Mobilità internazionale, in base all'Accordo di collaborazione siglato con Europe Direct Comune di Modena	Gennaio - Dicembre 2021
Realizzazione di incontri finalizzati ad approfondire la conoscenza dell'ecosistema della ricerca industriale e dell'innovazione in collaborazione con Art-er	Febbraio - Dicembre 2021
Collaborazione alla realizzazione di incontri con le imprese, Career Day e Recruiting Day, anche attraverso la programmazione e conduzione di incontri preparatori online, rivolti a studenti e neolaureati, in accordo con le Università	Dicembre 2021
Pianificazione delle attività di tutoraggio e orientamento al lavoro da realizzare nel 2022 a favore dei volontari del Servizio Civile Nazionale presso sedi dell'Università di Bologna, in collaborazione con Arci Ravenna	Giugno 2021
Inserimento di una sezione relativa all'orientamento al lavoro nella homepage in inglese del sito aziendale – traduzione in inglese	Aprile 2021
Attivazione di tirocini post laurea in collaborazione con l'Università di Ferrara	Dicembre 2021
Collaborazione con il Servizio di Orientamento in entrata	Dicembre 2021
Predisposizione materiale informativo sul servizio per il Corso Concorso ER.GO	Aprile 2021

15 - VALORIZZAZIONE DELLA DIMENSIONE COMUNITARIA E FORMATIVA DELLE RESIDENZE

Nel 2021 continua l'attività volta a favorire il benessere degli studenti e a facilitare il raggiungimento degli obiettivi accademici.

Attraverso lo Sportello di ascolto saranno offerti colloqui individuali agli studenti e alle studentesse che affrontano situazioni complesse.

L'attività di supporto agli studenti in difficoltà rispetto al superamento degli esami sarà potenziata attraverso percorsi di formazione e rafforzamento delle competenze del personale che si dedica a questa attività.

Continuano anche le attività di gruppo, attraverso l'erogazione di workshop sulla gestione del tempo, il metodo di studio e lo sviluppo di soft skills. Sarà favorita la partecipazione degli studenti anche nella fase di progettazione, così da individuare congiuntamente le tematiche di maggiore interesse.

Sono previste nuove attività connesse a specifici bisogni conseguenti al nuovo modo di vivere e studiare causato dalla pandemia: incontri online su come mantenere un buon equilibrio tra attività di studio e benessere personale e una forma di supporto e consulenza online verso il personale di portineria delle residenze.

INDICATORI	TARGET
Sportello di ascolto per promuovere il benessere degli studenti e delle studentesse e sostenerli/e quando affrontano situazioni complesse	Dicembre 2021
Colloqui di sostegno allo studio, rivolti a studenti in difficoltà nel conseguimento dei crediti e volti a rinforzare aspetti motivazionali, di gestione del tempo e di metodo di studio	Dicembre 2021
Workshop sulla gestione del tempo e il metodo di studio per favorire lo sviluppo di capacità di organizzazione personale e l'efficacia nel conseguimento degli obiettivi accademici	Prima fase maggio 2021 Seconda fase dicembre 2021
Supporto e consulenza al personale di portineria sugli aspetti di relazione con gli studenti	Luglio 2021
Formazione e supervisione per i colleghi che sostengono gli studenti in difficoltà con gli studi attraverso colloqui individuali	Luglio 2021
Laboratori online "Studio e benessere"	Dicembre 2021

16 - Interventi DSU individualizzati- Servizi per studenti disabili-Punti di ascolto territoriali

Interventi Straordinari

Anche per il 2021 si prosegue nel percorso di caratterizzazione dell'intervento straordinario come uno strumento di personalizzazione del diritto allo studio universitario rivolto in particolare agli studenti che, venendosi a trovare in una condizione di imprevista fragilità, non riescono a conseguire il requisito di merito richiesto per l'accesso o il mantenimento dei benefici.

A questo scopo diventa sempre più necessario operare in sinergia con gli altri servizi di sostegno di ER.GO anch'essi rivolti agli studenti in una situazione di fragilità imprevista che, se non supportata, rischia di comprometterne il proseguimento degli studi.

L'obiettivo è quindi quello di rafforzare le connessioni, "la rete interna" con i servizi che si occupano di supporto allo studio, di aiuto sul metodo di studio, dei punti di ascolto, di orientamento e delle collaborazioni volontarie.

Si prevede la predisposizione di un sistema di monitoraggio/controllo sull'efficacia degli interventi assegnati sia nella forma dell'assegnazione straordinaria di posto alloggio sia del contributo economico.

Viene data continuità all'assegnazione di interventi straordinari congiunti con l'Università di Bologna con l'attuazione anche per il 2021 del bando congiunto UNIBO/ER.GO.

Verrà posta la dovuta attenzione, in questo anno che continua ad essere particolare per il protrarsi della pandemia Covid -19, a quelle situazioni di fragilità causate o peggiorate da questa situazione.

Indicatori	Target
Definizione degli studenti idonei a.a. 2020/2021	Aprile 2021
Collaborazione nella gestione degli Interventi straordinari congiunti con l'Università di Bologna- acquisizione e valutazione delle domande presentate (Obiettivo con P.O. Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università - Interventi DSU scolastico)	Aprile 2021
Revisione/Aggiornamento del bando di concorso e predisposizione moduli di domanda "Interventi Straordinari" per l'a.a.2021/2022	Giugno 2021
Colloqui individuali sui contenuti del bando a.a.2021/2022	Prima fase entro agosto 2021 Seconda fase entro dicembre 2021
Predisposizione sistema di monitoraggio	Dicembre 2021

Servizi per studenti disabili

Il quadro di interventi previsti rientra in quanto definito nella Carta dei Servizi improntata alla flessibilità e alla massima personalizzazione degli stessi. L'approccio, con l'obiettivo della massima inclusione possibile, è quello della presa in carico delle singole situazioni anche attraverso una rete di interlocutori, strumenti e risorse volti 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 degli studenti volontari coinvolti.

Nell'ambito del servizio di aiuto personale, in vista della scadenza di settembre dell'affidamento attuale del servizio, si prevede la collaborazione nella definizione dei contenuti prestazionali per il rinnovo affidamento.

Proseguiranno anche i colloqui individuali con le ragazze e i ragazzi futuri studenti degli Atenei regionali; questi incontri che, nell'ultimo anno si sono attivati anche in modalità on line per fronteggiare le restrizioni dovute alla pandemia in corso, vedono coinvolti i ragazzi, a volte insieme alle famiglie, e si sono rivelati – da qui la continuità sul 2021- fondamentali per valutare con i tempi e i modi dovuti le singole esigenze e necessità rispetto all'ingresso nelle Residenze ER.GO. Importante rimane la fattiva sinergia, anche in questo caso, che si realizza con i Servizi Disabili delle Università.

Verrà data continuità ai contributi per l'acquisto di ausili o di sostegno alla mobilità all'interno della sede universitaria. Parimenti continua la gestione per conto dell'Università di Bologna del bando di concorso dell'Ateneo per contributi di mobilità.

Prosegue anche per il 2021 la collaborazione sinergica e fattiva con gli Atenei sia attraverso una integrazione dei reciproci servizi sia attraverso finanziamenti con cui gli Atenei contribuiscono agli interventi messi in campo da ER.GO. In questo contesto si proseguirà con le collaborazioni già in essere con l'Università di Bologna e con l'Università di Ferrara.

E' prevista una riproposizione dell'"AVVISO" di ER.GO per l'assegnazione di contributi del valore di € 140,00 finalizzati al supporto della didattica a distanza ma prevedendo anche, in collaborazione con i Servizi Disabili delle Università, di poter "intercettare" nuovi o diversi bisogni degli studenti destinatari dell'intervento.

Si conta di poter avviare una sperimentazione, sempre in collaborazione con i Servizi degli Atenei, di azioni o interventi mirati agli studenti con DSA per i quali fino ad ora non sono state realizzate iniziative. Si partirà con UNIBO.

Nel solco delle sperimentazioni si inserisce anche la valutazione di collaborazione, oltre che con gli Atenei, anche con Associazioni/Enti del territorio attivi nell'ambito della disabilità per la realizzazione di interventi di carattere economico o in servizi.

In continuità con gli anni precedenti rimangono in essere gli 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.

Indicatori	Target
Colloqui individuali con studenti aspiranti matricole	da Gennaio ad Agosto 2021
Assegnazione contributi ausili e mobilità agli aventi diritto dell'a.a. 2020/2021	Aprile 2021
Predisposizione materiale formativo per corso-concorso ER.GO	Aprile 2021
Revisione/Aggiornamento del bando di concorso per interventi in favore di studenti disabili e per la selezione di studenti volontari per l'a.a. 2021/2022	Giugno 2021
Gestione interventi per studenti disabili ai sensi degli indirizzi regionali (Avviso contributi € 140,00)	Luglio/Settembre 2021
Collaborazione nella definizione dei contenuti delle prestazioni per l'affidamento del servizio di aiuto personale	Settembre 2021
Presenza in carico degli studenti disabili richiedenti i servizi per l'a.a. 2021/2022	Settembre 2021
Selezione volontari e affidamento delle attività per l'a.a. 2021/2022	Settembre 2021
Gestione per conto dell'Università di Bologna del "Bando di concorso per contributi di mobilità in favore di studenti con disabilità" a.a.2020/2021	Settembre 2021
Organizzazione del servizio di aiuto personale e coordinamento dei volontari coinvolti	Ottobre 2021
Monitoraggio del servizio di accompagnamento/assistenza e rilevazione situazioni critiche	Dicembre 2021

Collaborazione con l'Università di Bologna per interventi integrativi della borsa di studio per studenti disabili e per studenti con DSA	Dicembre 2021
Gestione della convenzione con l'Università di Ferrara	Dicembre 2021

17 - COMUNICAZIONE

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 2021 si ribadisce la centralità di questa funzione.

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.

Nel 2021:

occorrerà intervenire con:

- un generale intervento di razionalizzazione e sviluppo del servizio di comunicazione e nella sua organizzazione, per migliorare qualità e tempestività delle risposte da fornire all'utenza, che passa anche da dall'informatizzazione del back office aziendale e dal ripensamento del servizio Scrivici;
- realizzazione e/o continuazione di linee di intervento quali utilizzo di videoconferenze, colloqui a distanza, moduli per richieste di alcuni servizi/prestazioni;
- creazione nel dossier utente di una sezione che comunica allo studente lo "stato" della sua posizione rispetto ai benefici richiesti.

Sarà molto importante imprimere valore aziendale alla comunicazione interna, necessaria per consentire un rapido e chiaro aggiornamento delle informazioni tra le varie funzioni aziendali e per migliorare la qualità e la velocità delle risposte agli studenti.

Per quanto riguarda la realizzazione di progetti nel quale inserire lavoratori agili e non, i collaboratori verranno invitati a partecipare alla sperimentazione del rinnovato servizio Scrivici in corso di realizzazione, con connesse modalità di risposta e di consultazione della scheda studente e del dossier utente.

Ciò con lo scopo di rafforzare la coesione, il lavoro di squadra, la collaborazione e la condivisione dei risultati attesi.

Indicatori	Target
Consolidamento e rafforzamento della presenza di ER.GO nei social network	Dicembre 2021
Concorso e supporto alla realizzazione di una campagna informativa sulle novità dei bandi di concorso per l'a.a. 2021/2022	Giugno 2021
Revisione, aggiornamento dei contenuti informativi previsti dai bandi di concorso 2021/2022 e relative traduzioni	Giugno 2021
Produzione/aggiornamento di strumenti informativi multimediali sui bandi di concorso e per gli studenti matricole	Giugno 2021
Elaborazione report di monitoraggio dei servizi informativi dell'anno precedente	Febbraio 2021 (100%)

<p>Organizzazione e gestione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eventi on line congiunti con le Università; - eventi in lingua inglese per studenti internazionali; - traduzioni a richiesta per uffici, sito, brochure, moduli, ecc. -Parla con ER.GO e Chat studente, Scrivici, -produzione delle Notizie del mese su Scrivici, Parla con ER.GO 	Dicembre 2021
<p>Coordinamento degli aggiornamenti dei contenuti informativi della sezione del sito Amministrazione Trasparente</p>	Dicembre 2021
<p>Monitoraggio iniziative culturali e ricreative delle residenze ER.GO e predisposizione video</p>	Febbraio 2021 (100%)
<p>Supporto alle attività di orientamento nelle scuole anche on line</p>	Dicembre 2021
<p>Coordinamento delle presenze , anche on line, di ER.GO ad Almaorienta e negli Open Day degli Atenei</p>	Giugno 2021
<p>Pubblicazione libro “Un altro giorno è andato” in collaborazione con i Servizi Promozionali</p>	Febbraio 2021 (100%)
<p>Supporto per coordinamento società esterna di comunicazione – realizzazione eventi, ufficio stampa per produzioni, video di eventi effettuati dagli studenti in collaborazione con i Servizi Promozionali</p>	Dicembre 2021
<p>Revisione e razionalizzazione del servizio scrivici in collaborazione con SIA - sperimentazione con gruppo di lavoro comunicazione</p>	Giugno 2021
<p>Predisposizione materiale formativo per corso-concorso ER.GO</p>	Aprile 2021
<p>Collaborazione alla gestione dell’Avviso per il rimborso affitti</p>	Giugno 2021
<p>Collaborazione per la gestione della comunicazione delle misure straordinarie connesse alla pandemia</p>	Dicembre 2021

18 - Servizi Promozionali

E' un servizio che accompagna in modo trasversale tutti le altre funzioni aziendali che si occupano degli studenti con nuove proposte e sperimentazioni.

Nel corso del 2020 la programmazione è stata fortemente condizionata dall'emergenza sanitaria da Covid - 19, purtroppo ancora in corso, e molto probabilmente lo sarà anche nel corso del 2021.

Per tale motivo, alcuni progetti ormai consolidati riguardanti la valorizzazione formativa, interculturale e comunitaria delle residenze, come il Festival dei Talenti o il torneo di calcetto riservato a squadre costituite prioritariamente dagli ospiti delle residenze ER.GO delle varie sedi, le cui edizioni del 2020, già in programma, sono state cancellate, non potranno svolgersi neanche nel 2021.

Ciononostante, nel 2020 hanno continuato a svolgersi, in parte in presenza, in parte a distanza, parecchi laboratori artistici, e, nel 2021, sono già in programma le nuove edizioni on line di alcuni di essi (fotografia, teatro, musicarte), per le quali si richiede un coordinamento unitario anche per quanto riguarda la componente amministrativo-contabile.

Il servizio è in stretto rapporto con la Direzione e, pertanto, opera prevalentemente in presenza. Si presta quindi a collaborare con molti servizi aziendali anche per attività non gestibili esclusivamente on line, quali:

- la gestione finale del bando SIM 2020;
- la gestione dell'Avviso per il rimborso dei canoni di locazione 2020 a studenti universitari fuori sede;
- la gestione di alcune attività connesse ai servizi di accoglienza, quali la somministrazione del questionario di gradimento delle residenze universitarie ai gruppi pilota di studenti nelle diverse sedi.

Il servizio continua poi a curare 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). A questo proposito, collaborerà a nuove iniziative di social housing nell'ambito del progetto Salus Space e all'individuazione di nuovi studenti da assegnare negli alloggi ACER.

Si dovrà poi curare la pubblicazione, diffusione e promozione del libro Un altro giorno è andato, che racconta l'esperienza del lockdown del 2020 nelle residenze.

Indicatori	Target
Coordinamento delle azioni di diffusione del libro Un altro giorno è andato	Marzo 2021
Collaborazione alla gestione dell'Avviso rimborso affitti	Giugno 2021
Coordinamento laboratori artistici on line	Luglio 2021
Progetti di social housing	Ottobre 2021

Collaborazione al servizio di orientamento in entrata	Novembre 2021
Attività di natura eccezionale legate all'emergenza sanitaria da Covid – 19	Dicembre 2021
Merchandising	Dicembre 2021
Consolidamento relazioni con enti locali (Comuni, Quartieri, ecc.)	Dicembre 2021
Azioni di supporto alla Direzione	Dicembre 2021
Promozione del volontariato studentesco	Dicembre 2021
Coordinamento eventi presentazione libri e inaugurazione nuovi servizi	Dicembre 2021