

PIANO DELLE ATTIVITA'

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

ANNO 2022

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. Ufficio "Sistema Informativo Aziendale"	pag. 4
2. Ufficio "Gestione risorse economiche e finanziarie"	pag. 6
3. Uffici "Relazioni Economiche con l'utenza e recupero crediti verso l'utenza"	pag. 8
4. Ufficio "Risorse Umane e Organizzazione"	pag. 13
5. Uffici "Contratti e Affari generali"	pag. 16
6. Ufficio "Patrimonio"	pag. 21
7. Ufficio "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico"	pag. 24
8. Ufficio "Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università"	pag. 29
9. Uffici "Graduatorie"	pag. 33
10. Uffici "Controlli"	pag. 38
11. Uffici "Servizi per l'accoglienza"	pag. 43
12. Ufficio "Orientamento al lavoro"	pag. 45
13. Ufficio "Orientamento in entrata"	pag. 47
14. Ufficio "Valorizzazione dimensione comunitaria e formativa residenze "	pag. 50
15. Ufficio " Interventi DSU individualizzati- Servizi per studenti disabili-Punti di ascolto territoriali"	pag. 52
16. Ufficio "Comunicazione"	pag. 55
17. Ufficio "Servizi Promozionali"	pag. 58

Premessa

La programmazione delle attività del 2022, declinata per le diverse strutture aziendali, ha alla base i contenuti della relazione programmatica al bilancio di previsione triennale 2022,2023, 2024 e del Piano della performance adottato con determinazione n. 50 del 31/01/2022.

Il presente documento ha prevalentemente natura operativa, in quanto la definizione degli obiettivi di cambiamento strategico è contenuta nelle schede parte integrante del Piano della performance. Li richiamiamo:

- Consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici degli studenti in condizioni di particolare difficoltà
- Sviluppare azioni di accompagnamento in ingresso, in itinere e in uscita dal sistema universitario
- Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie
- Promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai piani di sviluppo delle Università con sede in Regione Emilia-Romagna
- Potenziare gli interventi di razionalizzazione delle risorse finanziarie aziendali

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.

Il presente piano declina, invece, per ciascuna funzione aziendale, gli obiettivi operativi e gestionali utili per la realizzazione degli obiettivi strategici di cambiamento.

Il PdA assolve nella sua articolazione a plurimi obiettivi:

- Rendere note all'esterno le attività in cui sono impegnati i diversi uffici
- Favorire la conoscenza interna delle diverse attività che ER.GO è chiamata a svolgere
- Consentire il puntuale monitoraggio dell'andamento delle singole funzioni
- Consentire un tempestivo riallineamento delle attività dei singoli uffici qualora ciò sia necessario per meglio adempiere a innovazioni normative, di contesto, ecc.

Ovviamente anche il presente documento si correla con gli altri atti di programmazione aziendale, con riferimento all'anno in corso e, soprattutto, si intreccia con il POLA, dando conto seppure in modo sintetico di quali attività ben si prestino al lavoro agile con la relativa motivazione. Per gli obiettivi più specifici del POLA si rinvia al relativo documento (il POLA è stato adottato con determinazione n. 52 del 31/01/2022).

Il PdA è esito di una elaborazione e una stesura corale, che coinvolge tutti i titolari di Posizione Organizzativa di ER.GO. Questo processo rappresenta in un'Azienda di servizi un grande valore, perché chiama tutti coloro che ricoprono ruoli di responsabilità ad un fattivo coinvolgimento già nella fase della pianificazione del lavoro del loro ufficio. Ne consegue una migliore capacità e sensibilità realizzativa nella fase gestionale. Purtroppo la qualità del documento risente di una scrittura "a più mani" dal punto di vista dell'eterogeneità delle impostazioni e degli stili. Siamo comunque in un percorso di apprendimento e di miglioramento che, auspicabilmente, breve darà i suoi frutti.

Piano delle attività 2022

1- Ufficio "SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE"

Premessa

Nel corso del 2022 ci sarà una rivisitazione complessiva dei servizi online di ER.GO.

Essa interesserà sia i servizi sviluppati internamente che i servizi sviluppati da software house esterne.

Per quanto riguarda i primi:

- Il servizio SCRIVICI sarà completamente rivisto e riscritto al fine di renderlo conforme al GDPR, più intuitivo e veloce da utilizzare. L'accesso al servizio sarà possibile attraverso l'utilizzo delle credenziali SPID / Ateneo. SCRIVICI sarà parte integrante del DOSSIER UTENTE;
- Il servizio di ASSISTENZA LIVE! , la cui realizzazione è partita a fine 2021, sarà terminata nel corso del 2022. Il servizio, finora indipendente da SCRIVICI, sarà collegato a quest'ultimo, al fine di arrivare ad un servizio integrato;
- Il sito di ER.GO subirà un restyling per rendere l'aspetto grafico più fresco e moderno.

Per ciò che riguarda i servizi online, acquisiti da fornitori esterni, sarà fondamentale l'apporto del S.I.A.:

- per l'individuazione di un software per la ristorazione in grado di presentare adeguate soluzioni per la gestione amministrativa del servizio e per ricevere informazioni sui consumi degli studenti;
- per l'individuazione di un percorso che porti alla continuità operativa dei "servizi online" (suite domanda online), considerata la conclusione della collaborazione con la società Yacme, attuale gestore del servizio.

Di fondamentale importanza sarà poi:

- l'implementazione di un sistema che consenta attraverso il DOSSIER+ di inviare raccomandate avvalendosi delle poste italiane;
- la collaborazione con la Regione Emilia-Romagna per la realizzazione di web service per il servizio "SALTA SU" e le politiche abitative;
- l'aggiornamento per l'a.s. 2022/2023 di ER.GO SCUOLA;
- la messa a punto di un sistema per l'automatizzazione dei test per le piattaforme basate su moduli web (ERGOSCUOLA, DOMANDE, ...);
- l'internalizzazione del servizio "PARLA CON ER.GO", attraverso l'installazione di un server VOIP interno

Obiettivi operativi

Individuazione e sintetica descrizione degli obiettivi operativi per l'anno in corso collegati agli obiettivi strategici dell'Azienda, con contestuale individuazione degli indicatori/misuratori e dei risultati (target) che ci si prefigge di raggiungere.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1) Revisione e sviluppo dei canali per comunicare con gli studenti	<ul style="list-style-type: none">- Progettazione e sviluppo del nuovo servizio SCRIVICI- Completamento sviluppo servizio ASSISTENZA	Gennaio 2022

	<p>LIVE!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internalizzazione servizio PARLA CON ER.GO - Integrazione DOSSIER+ con POSTE ITALIANE - Restyling sito di ER.GO - Realizzazione procedura per effettuare test automatici su piattaforme web 	<p>Marzo 2022</p> <p>Marzo 2022</p> <p>Aprile 2022</p> <p>Dicembre 2022</p> <p>Giugno 2022</p>
2) Aggiornamento e sviluppo di soluzioni per la Regione Emilia-Romagna	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento ER.GOSCUOLA - Implementazione web service per il servizio delle politiche abitative - Implementazione per il servizio SALTA SU con relativo ambiente di test 	<p>Settembre 2022</p> <p>Aprile 2022</p> <p>Aprile 2022</p>
3) Rivisitazione dei servizi online	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione nuovo software per la ristorazione - Individuazione software per la presentazione della domanda di benefici - Implementazione di un sistema per l'automatizzazione dei test per i moduli web (ERGOSCUOLA, DOMANDE, ...) 	<p>Giugno 2022</p> <p>Giugno 2022</p> <p>Luglio 2022</p>
4) Vulnerability assessment	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier Utente - ER.GO SCUOLA 	<p>Dicembre 2022</p> <p>Luglio 2022</p>

Piano delle attività 2022

2- Ufficio “Gestione risorse economiche e finanziarie”

Premessa

Le “Risorse Economiche e finanziarie” si collocano, nell’organigramma di ER.GO, come funzione di staff. Oltre alle attività tipiche della funzione (incasso delle entrate, pagamento delle spese, compilazione del bilancio, gestione degli adempimenti fiscali..), l’ufficio svolge funzioni a supporto dei servizi aziendali di core-business. In questa ottica le principali attività che caratterizzeranno il 2022 saranno principalmente volte a dare adeguato supporto alla razionalizzazione delle risorse e alla raccolta di dati utili all’evoluzione dei servizi e alla definizione di indicatori per la loro valutazione.

In particolare:

- al monitoraggio dell’incasso dei crediti relativi alla revoca dei benefici;
- al monitoraggio dell’incasso delle rette, dei depositi cauzionali;
- alla predisposizione di report che mettano in evidenza l’andamento degli impegni e degli accertamenti rispetto agli stanziamenti di bilancio;
- alla verifica e predisposizione dei dati economici connessi agli indicatori di performance;
- all’analisi istruttoria dei costi gestionali dei servizi ER.GO per i piani di sviluppo di edilizia universitaria.

Obiettivi operativi

Proseguirà anche nel 2022 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. Sempre nel 2022 si darà avvio al nuovo software per la gestione dell’inventario a fronte del quale si forniranno specifiche indicazioni di funzionamento e si verificherà, con il servizio Patrimonio, l’esigenza di implementazioni/personalizzazioni.

Non meno importante sarà un intervento formativo sul costo dei servizi erogati e sull’impatto delle scelte gestionali sul bilancio dell’Azienda. Questi ambiti di lavoro, infatti, sono il necessario complemento di ogni funzione di valutazione sui servizi aziendali.

	OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1	Predisposizione CU	CU da inviare ai professionisti	Entro il 16 marzo
		CU studenti	Entro il 15 febbraio
2	Adempimenti fiscali	Versamenti mensili IVA	Entro il 16 del mese successivo
		Versamento trimestrale imposta di bollo	Entro la fine del secondo mese successivo al trimestre di riferimento
		Comunicazioni LIPE (liquidazioni periodiche IVA)	Entro la fine del secondo mese successivo al trimestre di riferimento
		Predisposizione dei dati IVA annuali per il consulente fiscale	Entro febbraio
		Invio telematico mod. 770	Entro Ottobre
		Trasmissione dei flussi telematici relativi al rimborso della tassa regionale effettuato da ER.GO agli studenti idonei	Entro il 16 marzo
		Versamento saldo IVA risultante dalla dichiarazione annuale	Entro il 16/03/2022
		Versamento acconto IVA del mese di dicembre	Entro il 27/12/2022
		Compilazione mod. F24EP per il versamento di TARI, IRPEF e oneri connessi alle retribuzioni e ai professionisti	Alle scadenze previste
		Predisposizione dai dati per la dichiarazione IRAP per il consulente fiscale	Entro il 30/11/2022
3	Bilancio	Riaccertamento dei residui	Entro Marzo 2022
		Assestamento di bilancio	Entro Marzo 2022
		Rendiconto finanziario	Entro Aprile 2022
		Bilancio d’ esercizio (conto economico, stato patrimoniale e nota integrativa)	Entro Aprile 2022
		Variazioni generali di bilancio	Aprile/ottobre/novembre
		Variazione di bilancio ai sensi dell’art. 51, comma 2, D. Lgs 118/2011	In base alle esigenze
		Bilancio di previsione 2023, 2024 ,2025	Entro Novembre 2022

	OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
4	Collegio dei Revisori	Coordinamento delle attività connesse alle verifiche periodiche	Dicembre 2022
		Predisposizione della comunicazione relativa alla circolarizzazione	Entro febbraio 2022
		Relazione annuale sulla riscossione dei crediti iscritti a bilancio	Entro febbraio 2022
5	Casse economiche	Predisposizione dell'atto di attribuzione dei fondi cassa e relativo pagamento	Entro Gennaio 2022
		Predisposizione degli atti di reintegro delle casse	Quando necessario
		Predisposizione atto di chiusura delle casse economiche	Dicembre 2022
		Predisposizione atti da inserire sul SIRECO	Entro 2 mesi dall'approvazione del Consuntivo
5	Regione Emilia Romagna	Raccolta dati per il Sistema Informativo delle Partecipate	Alle scadenze previste
		Riconciliazione debiti/crediti RER/ER.GO	Alle scadenze previste
		Predisposizione dei dati per il consolidato regionale	Alle scadenze previste
6	Edilizia universitaria	Concorso all'istruttoria dei piani di sviluppo di edilizia universitaria	Secondo le scadenze previste dalla Regione Emilia Romagna e/o disposizioni Ministeriali
7	Piano di acquisizione dei beni, servizi e lavori	Report di monitoraggio del Piano	Trimestrale
		Supporto alla revisione del piano per l'acquisizione di beni, servizi e lavori 2022-2024	Entro Ottobre 2022
		Supporto alla definizione del piano per l'acquisizione di beni, servizi e lavori 2023-2025	Entro Ottobre 2022
8	Valutazione della performance	Verifiche e predisposizione dei dati economici connessi agli indicatori di performance	Alle scadenze previste
9	Potenziamento degli interventi di razionalizzazione delle risorse finanziarie aziendali	Predisposizione di report sull'andamento degli impegni e degli accertamenti rispetto agli stanziamenti di bilancio	Trimestrale
		Analisi dei flussi di cassa, in particolare relativi all'introito della tassa regionale per il DSU	Trimestrale
		Predisposizione di reportistica sui pagamenti delle rette dei servizi abitativi	Mensile
		Concorso all'istruttoria per l'affidamento dei servizi connessi alla gestione dei servizi abitativi a) accoglienza, b)energia c)facility management	Entro il 31/12/2022
		Definizione del tetto di spesa del personale in rapporto alle entrate correnti (Decreto 3 settembre 2019)	Entro Gennaio 2022
		Analisi del costo dei servizi	Entro Luglio 2022
		Predisposizione di report per il monitoraggio della riscossione dei crediti	Mensile
		Calcolo dell'indicatore dei pagamenti delle forniture di beni e servizi	Trimestrale
10	Formazione interna	Presentazione dei reports relativi al costo dei servizi e analisi dell'impatto economico finanziario delle diverse modalità di gestione dei servizi sul bilancio aziendale	Luglio
11	Sviluppo sw	Analisi e definizione dei fabbisogni relativi all'evoluzione e all'aggiornamento del software di contabilità	Entro Dicembre 2022
		Realizzazione del nuovo software dell'inventario: definizione delle specifiche e accompagnamento all'implementazione	Entro Dicembre 2022

Piano delle attività 2022

3 - Uffici "RELAZIONI ECONOMICHE CON L'UTENZA E GESTIONE RECUPERO CREDITI"

"RELAZIONI ECONOMICHE CON L'UTENZA"

Premessa

ER.GO ha da sempre garantito, e anche quest'anno lo fa fatto, il soddisfacimento del 100% degli idonei alla borsa di studio, questo nonostante un fabbisogno finanziario crescente negli anni. All'obiettivo del soddisfacimento del 100% concorrono, tra le altre fonti di finanziamento, anche le risorse rese disponibile attraverso l'attività di recupero nei confronti degli studenti che non mantengono la borsa di studio per mancanza del requisito di merito o per mancanza del requisito di idoneità all'accesso, così come previsto dal bando di concorso. In questo ambito, il 2022 vede il Servizio REU impegnato ad anticipare i tempi di quantificazione del debito dovuto, a seguito delle perdita del requisito di merito da parte degli studenti matricole, questo per garantire dei tempi di recupero più tempestivi e adeguati rispetto alle esigenze di governance delle azioni di pianificazione e programmazione finanziaria che l'Azienda ha in fase di Bilancio di Previsione.

L'entrata in vigore del DM del 17/12/2021, che innova in modo significativo il sistema degli interventi tra l'altro prevedendo diverse modalità di erogazione di quelli in denaro, comporta la necessità per il Servizio REU, di analizzare e quindi tradurre in sviluppi gestionali del programma dei pagamenti delle borse di studio, le nuove prescrizioni normative che avranno un impatto già dal prossimo bando 2022/2023 .

Obiettivi operativi

Il Servizio Relazioni economiche con l'utenza, sarà impegnato a quantificare la posizioni debitoria degli studenti matricole che sono incorsi nella revoca, per mancanza del requisito del merito , della borsa di studio a.a. 2020/2021, in anticipo rispetto agli anni passati, tali dati confluiranno negli appositi provvedimenti di revoca e quindi nelle comunicazioni da inviare agli studenti.

Inoltre, appare opportuno avviare un'attenta azione di monitoraggio dei residui attivi per individuare le situazioni di insolvenza assoluta pregresse, al fine di sistematizzare, con cadenza semestrale, la cancellazione dal Bilancio dell'Azienda, in via prudenziale, e anche se inviate a ruolo, quelle entrate che possano considerarsi di dubbia esigibilità in quanto riferiti a soggetti senza reddito negli ultimi due anni fiscali e non iscritti all'Università.

L'entrata in vigore del DL del 17/12/2021, comporta come detto in premessa la necessità, di rivedere il software gestionale dei benefici per gli studenti (BEST), nella sua sezione dedica ai pagamenti, per adempiere in modo efficiente alle nuove prescrizioni normative che prevedono, tra l'altro, un anticipo dell'erogazione della prima rata agli studenti matricole per l'a.a. 2022/2023.

Tabella riassuntiva

OBBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Anticipare la revoca delle borse di studio per mancanza del requisito di merito agli studenti matricole a.a. 2020/2021	Provvedimenti di Revoca per merito della borsa di studio agli studenti matricole a.a. 2020/21 e invio comunicazioni di revoca	Entro il mese di marzo 2022

2. Analizzare e integrare il software di gestione dei benefici (BEST) nella sezione dei pagamenti delle borse di studio con sviluppi che tengano conto delle nuove prescrizioni del DM 17/12/2021	Rilascio aggiornamento del programma dei pagamenti BEST	Entro il mese di settembre 2022
3. Attuazione delle misure previste dal bando di concorso straordinario per giovani in fuga dall'Afghanistan	Assegnazione e liquidazione interventi	Entro il mese di aprile 2022 Ulteriori fasi: entro giugno 2022 entro settembre 2022 entro dicembre 2022
4. Assicurare il rilascio della CU 2022 per gli studenti e relativa informazione	Predisposizione e trasmissione dei CU per gli studenti e della relativa informazione;	Febbraio 2022
5. Assicurare la trasmissione dei dati relativi ai rimborsi della tassa regionale all'Anagrafe Tributaria	Predisposizioni per l'invio dei dati relativi ai rimborsi della tassa regionale all'Anagrafe Tributaria ;	Febbraio 2022
6. Estendere la funzione del pagamento online sul PAGOPA per tutti le entrate aziendali	Concorso insieme al SIA e alla funzione Gestione risorse economiche e finanziarie per la contabilizzazione di tutti i crediti aziendali per il pagamento online sul PAGO PA	Dicembre 2022
7. Analizzare e sviluppare la sezione dedicata in BEST per CU ed estrazioni dati borse di studio finanziate da FSE	Rilascio e installazione sviluppo sezione BEST per estrazione dati per CU e rendicontazione dati per bds finanziate da FSE	Novembre 2022
8. Assicurare la gestione delle posizioni contabili delle revoche bds 21/22 aggiornamento graduatorie di giugno 2022	Provvedimenti di revoca della borsa di studio dell'a.a. 2021/2022 a seguito dell'aggiornamento delle graduatorie di Giugno 2022 e relative comunicazioni	Luglio 2022
9. Assicurare la gestione delle posizioni contabili delle revoche bds 21/22 aggiornamento graduatorie di ottobre 2022	Provvedimenti di revoca della borsa di studio dell'a.a. 2021/2022 a seguito dell'aggiornamento delle graduatorie di Ottobre 2022 e relative comunicazioni	Novembre 2022

10. Assicurare la gestione delle posizioni contabili delle revoche per merito bds 21/22 degli studenti anni successivi	Provvedimenti di revoca della borsa di studio dell'a.a. 2021/2022 anni successivi per mancanza del requisito di merito e relative comunicazioni	NOVEMBRE 2022
11. Assicurare il rispetto dei tempi di erogazione previsti dal regolamento dei pagamenti	Mandati di pagamento 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 mensili delle prime rate 2021/2022 sulla base delle variazioni delle graduatorie in gestione - pagamenti II rate borse di studio a.a. 2021/2022: pagamenti entro marzo 2022 sulla base degli appositi elenchi dei servizi graduatorie - pagamenti saldi borse di studio a.a. 2021/2022: pagamenti mensili sulla base delle comunicazioni dei Servizi Graduatorie - prima rata borse di studio a.a. 2022/2023: <ul style="list-style-type: none"> - novembre 2022 - dicembre 2022 - contributi: alle scadenze previste dai rispettivi bandi di concorso
12. Assicurare la gestione delle posizioni contabili delle revoche per e rideterminazioni bds 21/22 disposte dalla funzione CONTROLLI	Quantificazione e contabilizzazione degli importi dovuti a seguito di rideterminazione e revoca della borsa di studio disposti dalla funzione CONTROLLI	Dicembre 2022
13. Assicurare la gestione dei rimborsi depositi cauzionali	Provvedimenti per il rimborso dei depositi cauzionali	Dicembre 2022
14. Assicurare la gestione del conto corrente studente	Gestione del conto corrente studente	Dicembre 2022
15. Assicurare la gestione degli importi versati a titolo di preconferma 2021/2022	Liquidazione degli importi versati a titolo di preconferma 2021/2022	Dicembre 2022

16. Assicurare la gestione delle entrate e delle uscite del servizio ospitalità	Contabilizzazione delle entrate e delle uscite derivanti dal servizio ospitalità	Dicembre 2022
17. Assicurare la gestione del recupero crediti tramite il concessionario	Predisposizione provvedimenti di recupero crediti tramite concessionario	Dicembre 2022
18. Assicurare la gestione delle diffide alle Università di Bologna e Modena e Reggio Emilia	Invio elenchi per l'attivazione e sblocco diffide all'Università di Bologna e all'Università di Modena e Reggio Emilia	Dicembre 2022
19. Assicurare la rendicontazione delle borse di studio finanziate dalla REGIONE sul FSE	Attività rendicontuale delle borse finanziate dalla Regione sul FSE	Per fondi FSE 2021/2022 Ottobre 2022
20. Assicurare l'azione di supporto al servizio RER preposto, per la rendicontazione finale sulle borse di studio erogate con finanziamenti FSE	Supporto al servizio RER preposto, relativamente alle attività di controllo sulle borse di studio erogate nell' a.a. 2020/2021 finanziate sul FSE	Controlli su bds erogate su fondi FSE 2020/2021 MARZO 2022
21. Assicurare il monitoraggio delle collaborazioni volontarie attive	Monitoraggio, in concorso con AP " Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU Bandi di concorso. Relazioni con le Università e " Servizio Patrimonio", delle possibili collaborazioni volontarie.	Dicembre 2022

"GESTIONE RECUPERO CREDITI VERSO L'UTENZA"

Premessa

In continuità con il processo di profonda revisione del recupero crediti avviato nel 2018, in un'ottica di riduzione dei casi di insolvenza che possa conciliarsi con le azioni di sostegno per gli studenti in maggior difficoltà economica, è previsto lo sviluppo del sw aziendale di contabilità per una più organica gestione delle azioni di recupero. All'interno di tale sviluppo informatico, sarà ricompresa la possibilità di monitorare mensilmente le situazioni di insolvenza. In relazione all'insolvenza assoluta, attestatasi intorno al 14% in maniera più o meno stabile negli anni, è prevista l'intensificazione del sollecito telefonico, strumento rivelatosi più efficace nell'azione di recupero. Tale azione sarà rivolta, nello specifico, agli studenti italiani che sono incorsi in una revoca per merito di borsa di studio nell'anno accademico 2020/2021.

Obiettivi operativi

Nell'ottica di *Potenziamento del servizio Gestione del recupero crediti*, appare opportuno dotare il sw di contabilità di una specifica sezione che amministri, in maniera più organica ed integrata, tutto il processo del recupero crediti (rateizzazione, invio sollecito, gestione delle personalizzazioni, invio a ruolo) riducendo il numero dei soggetti insolventi. Lo sviluppo informatico sarà affiancato da una intensificazione dell'azione di sollecito telefonico che dovrebbe consentire, con maggiore immediatezza, di informare il creditore sulle conseguenze del suo stato di insolvenza (blocco carriera UNIBO-UNIMORE e invio all'Agenzia delle Entrate Riscossione) attivandone una maggiore risposta in termini di restituzione. Le azioni previste dagli obiettivi 1 e 3, presenti nella tabella riassuntiva, saranno perseguite al termine della messa a punto dello sviluppo informatico del sw di contabilità previsto per il mese di giugno.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Aumentare la tempestività ed efficacia dell'azione di recupero attraverso lo sviluppo della sezione RECUPERO CREDITI all'interno del sw di contabilità	Tempo di invio solleciti al creditore o blocco carriera ad UNIBO e UNIMORE per recupero crediti segnalati da scadenziario informatico	15 gg dalla rilevazione rata non pagata da scadenziario informatico
2. Monitorare mensilmente le situazioni di insolvenza	Tempo di regolarizzazione incassi	30 gg. dalla data di regolarizzazione
3. Intensificare il sollecito telefonico	Tempo di attivazione del contatto telefonico	90 gg dalla rilevazione del non pagamento di nessuna rata
4. Ridurre l'insolvenza assoluta degli italiani a.a.2020/2021 rispetto all'a.a.2019/2020	Tempo di attivazione del contatto telefonico- invio sollecito blocco carriera	1% in meno
5. Sistematizzare le analisi dei Residui Attivi	Iscrizione attiva all'Università- Situazione reddituale di incapacienza	semestrale

Piano delle attività 2022

4 - Ufficio "Risorse Umane e Organizzazione"

Premessa

Alla data del 31.12.2021, il personale alle dipendenze di ER.GO, escluse le figure dirigenziali, risultava pari a n. 165 unità.

Gli obiettivi caratterizzanti nel 2022 la gestione delle risorse umane sono:

- Adozione del **PIAO**, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione, previsto dal D.L. 80/2021 convertito in legge n.113 del 6 agosto 2021. Esso ha una durata triennale e rappresenta una sintesi di tutti i principali documenti di programmazione in materia di organizzazione, performance e gestione delle risorse umane.
Nel PIAO – da adottare in sede di prima applicazione entro il 30/04/2022 - confluiranno tra gli altri i seguenti documenti programmatici (da approvare in questa fase transitoria comunque entro il mese di gennaio 2022):
 - piano triennale dei fabbisogni di personale 2022-2024;
 - Piano Organizzativo per il Lavoro Agile (POLA) 2022-2024, che potrà concretamente espletare i suoi effetti una volta superato il periodo di emergenza pandemica;
 - Piano delle azioni positive;
 - piano della formazione biennale
- Attuazione del **Piano occupazionale per l'annualità 2022**;
- Adesione alla piattaforma "**Syllabus per la formazione digitale**", messa a disposizione dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Dipartimento della Funzione Pubblica per segnalare i nominativi dei dipendenti che avranno così la possibilità di procedere ad un'autovalutazione delle proprie competenze digitali;
- **Elezioni** per il rinnovo delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU): verranno poste in essere tutte le attività di supporto necessarie a garantire il regolare svolgimento delle elezioni che si terranno nelle date del 5-6-7 aprile 2022;
- **Contrattazione integrativa triennale per il prossimo triennio 2022-2024** che deve tenere inevitabilmente conto dei contenuti del prossimo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, in corso di stipula;
- Sperimentazione di ulteriori azioni di welfare rispetto a quelle già attuate in Azienda (assicurazione sanitaria, buoni welfare, contributi ai dipendenti che acquistano dispositivi informatici per la didattica a distanza dei propri figli); d'intesa con la RSU ed il CUG aziendali potranno essere, ad es., sperimentate nuove azioni a favore dei dipendenti che presentino una maggiore correlazione con la mission aziendale;
- Gestione delle diverse forme di lavoro agile nella fase post emergenza pandemica.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
Adozione PIAO	Atto di approvazione	Entro 30 Aprile 2022
Aggiornamento schema organizzativo di ER.GO	Atto di approvazione	Entro Gennaio 2022
Rinnovo convenzione con Regione Emilia-Romagna in materia di prevenzione della corruzione e per l'utilizzo dell'UPD	Stipula nuova convenzione	Entro Maggio 2022
Rinnovo Incarichi di Posizione Organizzativa	Atto di approvazione	Entro Maggio 2022
Revisione: regolamento d'organizzazione	Atto di approvazione	Entro Dicembre 2022
Revisione: regolamento procedimenti disciplinari	Atto di approvazione	Entro Dicembre 2022
Integrazione programma presenze con modulo per definizione orari missione	Rilascio nuovo modulo	Messa in opera con invio informativa ai dipendenti entro Maggio 2022
Aggiornamento sezione "rapporto di lavoro" nella intranet aziendale, con aggiornamento dei MODULI	Pubblicazione aggiornamenti pagine e moduli (n.8)	Aggiornamento pagina: "Ferie, permessi, aspettativa, malattia, recuperi" (entro 30/09/2022) Aggiornamento MODULI (almeno n.8 moduli) (entro 30/11/2022)
Informativa ai dipendenti sulle novità in materia fiscale e Assegno Unico Universale	Predisposizione e pubblicazione n.2 informative	Entro Gennaio 2022
Elezioni per il rinnovo delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU)	Predisposizione materiale richiesto dalle OO.SS e adempimenti correlati in capo all'amministrazione	Elezioni RSU 5-6-7-8 aprile 2022
Rinnovo del Comitato Unico di Garanzia (CUG)	Realizzazione della procedura comparativa	Entro Giugno 2022
Rinnovo convenzione con Trenitalia per acquisto abbonamenti per i dipendenti tratta casa-lavoro	Stipula rinnovo	Entro Luglio 2022

Rinnovo convenzione con TPER per acquisto abbonamenti per i dipendenti	Stipula rinnovo	Entro Ottobre 2022
Adesione alla piattaforma Syllabus per la formazione digitale	Iscrizione dei dipendenti con fabbisogni formativi	Entro Febbraio 2022
Adesione al progetto Valore PA INPS	Iscrizione dei dipendenti con fabbisogni formativi	Entro Maggio 2022
Realizzazione momenti formativi presso le varie sedi di ER.GO da parte del Servizio Risorse Umane e Organizzazione in tema di orario di lavoro/permessi ...	Organizzazione di n.4 momenti di formazione	1 momento di formazione da realizzarsi nella seconda parte dell'anno (ottobre/novembre) presso le sedi di: Parma Modena Bologna Ferrara
Realizzazione procedure per copertura posti riservati L 68	Stipula dei contratti	Assunzione entro Dicembre 2022 n. 2 dipendenti cat. B art. 18 L.68/99
Gestione economica del personale: Stipendi Missioni Adempimenti INAIL e INPS	Pagamenti, versamenti e monitoraggio	Entro i termini di legge, nel corso di tutto l'anno
Gestione economica del personale: Istituti connessi al CCDI 2021 Retribuzione di risultato dei dirigenti	Liquidazione degli istituti	31 luglio 2022
Contrattazione integrativa aziendale	Atto di costituzione del Fondo per la Contrattazione Integrativa	Entro 30 settembre 2022
Contrattazione integrativa aziendale	Sottoscrizione del CCDI 2022 e dell'Accordo sul Welfare	Entro il 31/12/2022

Piano delle attività 2022

Servizio Risorse Umane e Organizzazione e degli Affari Generali

5 - Ufficio “Contratti” e “Affari generali”

Premessa

All'ufficio 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, in stretta correlazione con la Direzione.

Tutte le attività previste per il 2022 con riferimento a ciascuno dei principali ambiti di competenza 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 a partire dal 2020.

A tal proposito, si evidenzia come lo svolgimento delle attività lavorative “da remoto” sia agevolato dal ricorso - imposto dalla normativa - alle procedure telematiche per gli affidamenti sopra e sotto soglia comunitaria; parimenti, anche i principali adempimenti di legge posti a carico dell'ufficio, come a mero titolo esemplificativo le verifiche ed i controlli di legge dei requisiti dichiarati dagli Operatori Economici affidatari o semplicemente partecipanti alle procedure, potranno essere curati tramite la consultazione delle banche dati disponibili on line.

Preme evidenziare, data la complessità delle attività, l'area relativa alle procedure di affidamento di beni, servizi e lavori, tenuto conto della sua rilevanza per l'assolvimento della funzione istituzionale dell'ente.

Dalla corretta definizione del fabbisogno fino alla elaborazione del progetto preliminare alla stesura dei documenti di gara ed all'espletamento di quest'ultima, si tratta di governare un processo delicato in cui intervengono diversi attori e in cui occorre dedicare particolare attenzione agli aspetti economico-finanziari in gioco.

Lungi dall'essere una mera funzione burocratica e malgrado l'apparato normativo di riferimento, questa funzione ha una natura gestionale che ha immediatamente a riferimento l'evoluzione qualitativa dei servizi aziendali.

§ § §

Nello specifico, nella prima parte del 2022 verranno attivate le procedure di gara finalizzate all'affidamento degli appalti relativi alla gestione dei seguenti locali:

- mensa Irnerio / Veneta, a Bologna (scad.31/07/2022)
- mense di Ferrara (C.so Giovecca e Ex Pacifico) (scad.31/07/2022)
- mense di Forlì (Campus, EX ENAV) (scad.31/07/2022);

oltre eventualmente alla gara per i locali della mensa di Modena, dopo un'ulteriore razionalizzazione degli spazi.

Verranno attivate le procedure di gara per la realizzazione degli interventi inseriti negli atti di programmazione aziendale approvati con determinazione n.557 del 26/10/2021 (*Programma triennale dei lavori 2022-2024; Programma biennale degli acquisiti di beni e servizi 2022-2023*), cui si fa espresso rinvio, soprattutto per ciò che concerne le tempistiche in essi previste.

Tra la primavera e l'estate 2022 è previsto l'avvio della procedura di gara per l'affidamento dei servizi attualmente rientranti nel **contratto di Global Service**, che sarà articolato in n. 3 lotti:

Lotto 1 Servizi di energia

Lotto 2 Servizi di accoglienza

Lotto 3 Servizi di facility management

Per quanto riguarda i servizi, nel 2022 scadranno i contratti relativi a:

1. servizio di comunicazione istituzionale (30/09/2022);
2. servizio di esecuzione di analisi chimiche e microbiologiche su alimenti nonché di tamponi di superficie presso i punti ristorativi di ER.GO;
3. servizio di aiuto personale agli studenti disabili
4. convenzioni con i CAF per lo svolgimento di attività di supporto e consulenza nella compilazione delle domande per l'accesso ai servizi attinenti al diritto allo studio universitario ed al diritto scolastici.

Con congruo anticipo andrà pertanto avviata la procedura di gara per il rinnovo degli affidamenti.

Per quanto riguarda i servizi informatici, l'ufficio affiancherà il S.I.A. nella procedura di selezione della Ditta specializzata cui affidare la fornitura del nuovo **software per la rilevazione dei dati riferiti al servizio ristorativo** e del **servizio di manutenzione evolutiva della piattaforma dei servizi on line per gli studenti**.

Col 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).

§ § §

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Gestione – in coordinamento col RUP di riferimento – dell'iter procedurale delle gare relative alle mense aziendali ("Irnerio" e "Veneta" a Bologna; mense di Ferrara; mense di Forli)	pubblicazione bando di gara	15/04/2022
	affidamento	15/06/2022
	stipula contratto	31/07/2022
	avvio nuovo servizio	15/09/2022
2. Attuazione del piano acquisti beni / servizi e lavori sotto il coordinamento del RUP di riferimento	Realizzazione interventi previsti	Entro il 31/12/2022
3. Affidamento del servizio di comunicazione istituzionale	Stipula nuovo contratto	Entro il 30/09/2022
4. Affidamento del servizio di esecuzione di analisi chimiche e microbiologiche	Stipula nuovo contratto	Entro il 30/09/2022
5. Affidamento del servizio di aiuto personale agli studenti disabili	Stipula nuovo contratto	Entro il 30/09/2022
6. Rinnovo convenzioni con i CAF	Stipula nuove convenzioni	Entro il 30/06/2022

7. Attivazione procedura per la definizione di un ACCORDO QUADRO con più Operatori Economici per l'acquisto di elettrodomestici per le residenze ER.GO	Stipula ACCORDI QUADRO	Entro 30/06/2022
8. Individuazione tramite indagine di mercato di un software per la pubblicazione dei dati sui contratti	Attivazione software	Termine del 31 gennaio (adempimento normativo art. 1 c. 32 della L. 190/2012)
9. Incremento degli Operatori Economici qualificati iscritti all'albo fornitori di ER.GO	N. iscritti	Aumento del 10% rispetto al dato dell'anno 2021 (pari a 97)
10. Incremento del numero di nuovi Operatori Economici da invitare alle procedure negoziate, in adempimento al principio di rotazione	N. Avvisi di manifestazione di interesse pubblicati nel corso dell'anno suddivisi tra servizi, forniture, lavori	Aumento del 10% rispetto al dato dell'anno 2021 (pari a 4)
11. Sviluppo e programmazione di azioni per la digitalizzazione e la dematerializzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Approvazione del Manuale di Gestione e del Piano di Conservazione dei documenti; • Individuazione del Responsabile della gestione documentale; • Riduzione dell'utilizzo di documenti cartacei tramite la riorganizzazione degli archivi digitali ed implementazione della conservazione sostitutiva tramite il Sistema SACER • 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; 	31/12/2022
12. Realizzazione attività in materia di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro	Effettuazione dei sopralluoghi del RSPP e del MC (almeno 1 per sede) Effettuazione Riunione Periodica (aggiornamento DVR)	31/12/2022
13. Valutazione Stress lavoro-correlato	Valutazione dello Stress lavoro correlato in relazione all'emergenza Covid19.	31/12/2022
14. Attuazione del Piano formativo in materia di sicurezza sul lavoro Anni 2021 e 2022,	Realizzazione corsi: <ul style="list-style-type: none"> • aggiornamento per RLS; • aggiornamento per 1 dirigente ed eventualmente per i dirigenti neoassunti nel 2022; • formazione particolare per i nuovi preposti dal 1 agosto 2021; • aggiornamento per ASPP; • aggiornamento formazione addetti primo soccorso; • aggiornamento formazione addetti antincendio; 	31/12/2022

	<ul style="list-style-type: none"> • aggiornamento formazione per alcuni lavoratori presente su Piattaforma Self; • formazione nuovi addetti primo soccorso e antincendio. 	
15. Recupero delle visite mediche non effettuate nel 2020 e 2021 a causa dell'emergenza sanitaria da Covid- 19	Effettuazione di tutte le visite rinviate nel biennio 2020/2021 da parte del Medico competente	31/12/2022
16. Acquisto defibrillatore per la sede di Bologna	Stipula contratto di acquisto e formazione lavoratori	31/12/2022
17. Gestione Polizza assicurativa RBM salute di durata biennale	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di informazione e di consulenza giuridico - amministrativa a favore dei collaboratori di ER.GO in ordine alla polizza (pubblicazioni; faq); • attività di gestione rapporti con il broker e la compagnia assicurativa (conteggio e pagamento premi e regolazioni...); 	31/12/2022
18. Attività di accoglienza neoassunti	Incontri con i neoassunti ed invio comunicazione riguardante: polizza sanitaria, privacy, nomina ad incaricato al trattamento dei dati personali, sicurezza sul lavoro, sorveglianza sanitaria, attività formativa ecc..	31/12/2022
19. Privacy	Redazione POLICY SULLA PRIVACY BY DESIGN riferita alle attività di ER.GO	31/12/2022
20. Anagrafe delle prestazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Trasmissione dei dati relativamente agli incarichi conferiti ai consulenti esterni; • Trasmissione degli incarichi autorizzati ai propri dipendenti. 	Entro 3 mesi per i consulenti esterni Entro 15 giorni per i dipendenti
21. Trasmissione 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.	Raccolta e trasmissione dei dati a GEDAP - PERLA.PA - tramite piattaforma dedicata	Entro 48 ore per le richieste di permesso sindacale
22. Rilevazione delle deleghe sindacali: trasmissione dei dati sindacali ad ARAN.	Trasmissione dei dati ad Aran tramite piattaforma dedicata	31/03/2022
23. Ripartizione dei permessi sindacali destinati alle organizzazioni sindacali e alle RSU aziendali per l'anno 2022	Trasmissione alle OO.SS e RSU	marzo e aprile 2022

24. Misure di prevenzione della corruzione	Supporto al RPCT nella redazione della sezione del PIAO riferita all'anticorruzione e alla trasparenza	30/04/2022
	Supporto al RPCT nell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e per la trasparenza	31/12/2022
25. Gestione del Contenzioso	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'Avvocatura dello Stato nella predisposizione delle relazioni e del materiale utile all'impostazione delle linee di difesa nei contenziosi giurisdizionali (numero relazioni); • Redazione di periodici report oggetto di controllo da parte dei Revisori dei Conti 	Nel corso del 2022
26. Repertoriare atti	<ul style="list-style-type: none"> • Tenuta del Repertorio e consegna all'Agenzia delle Entrate ai fini della vidimazione; • Vidimazione del Repertorio degli atti da parte dell'Agenzia delle Entrate; • Aggiornamento del Registro interno con archiviazione degli atti. 	<p>con cadenza quadrimestrale in base al calendario fornito dall'AdE</p> <p>31/12/2022</p>
27. Rassegna stampa	Ricerca e pubblicazione nella intranet aziendale di articoli di interesse giuridico/economico e relativamente al benessere lavorativo	31/12/2022
28. Comunicazione spese pubblicitarie ad AGCOM	Compilazione e relativa trasmissione del MODULO sulla piattaforma dedicata	Dal 1° al 30 settembre 2022

Piano delle attività 2022

6 - Ufficio "Patrimonio"

Premessa

Le attività caratterizzanti il servizio Patrimonio nel 2022 sono contenute nell'atto di programmazione adottato il 26 ottobre 2021, tuttavia tale piano non esaurisce le attività in capo al Patrimonio che, tra l'altro, spaziano su interventi oggetto di cofinanziamento ministeriale ex L 338/2000 in materia di edilizia residenziale universitaria.

Si da conto infatti, che relativamente al IV Bando ministeriale della L 338/2000 nei primi mesi del 2022 sarà perfezionato il contratto di affidamento delle opere di completamento del Padiglione V. Marchi, in stretta collaborazione con il Comune di Reggio Emilia

Nel 2022 saranno in corso gli ulteriori interventi cofinanziati dal IV Bando ministeriale 338/2000 a cura degli Atenei di Bologna e Parma, per i quali ER.GO eroga un proprio cofinanziamento:

- Alma Mater Studiorum-Università di Bologna: la realizzazione delle residenze Baricentro a Bologna e Osservanza a Imola.

Nel 2021 è stata confermata inoltre l'ammissione dell'intervento di UniBO per la realizzazione della residenza Battiferro per 131 nuovi posti letto e pertanto nel 2022 saranno in corso le procedure per l'affidamento dei lavori.

- Università di Parma: la realizzazione della residenza S. Francesco.

Per quanto riguarda UNIBO sono in corso i lavori riguardanti la realizzazione della residenza Lazzaretto a Bologna, inseriti in un precedente Bando per la realizzazione, tra l'altro, di 2 residenze per 352 posti letto. Il concorso finanziario di ER.GO e Regione è complessivamente di € 7.100.000,00.

Nel corso del 2022 saranno valutate le possibili candidature di interventi al V Bando ex L 338/2000, che, avvalendosi di risorse sul PNRR potrà mettere in campo procedure semplificate per l'elaborazione e conferma degli interventi proposti. Naturalmente ogni possibile coinvolgimento di ER.GO è subordinato alla preliminare condivisione e approvazione da parte della Regione, che potrà valutare anche il proprio supporto alle candidature espresse dai singoli Atenei.

Una novità intervenuta a inizio 2022 è la possibile apertura, dal prossimo anno accademico, di una nuova residenza universitaria a Ravenna, in concessione da parte dell'Opera Santa Teresa del Bambin Gesù per 25 posti letto. La struttura, per dimensione e contesto, potrebbe ben prestarsi ad essere la sperimentazione di una realtà a gestione diretta ER.GO, con la collaborazione della proprietà per i servizi di conduzione e manutenzione.

Per il Collegio Irnerio, gestito per conto dell'Università, eventuali interventi di manutenzione straordinaria saranno realizzati solo se richiesti dall'Ateneo.

In materia di edilizia scolastica continueranno nel 2022 le attività di controllo amministrativo-contabile dei nuovi progetti destinatari dei finanziamenti dei Mutui BEI, dell'annualità 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 periodicamente elaborato un report di monitoraggio sullo stato dell'arte degli interventi in corso, che sarà condiviso con il NUVEC - Nucleo di Verifica e Controllo – Area 1 "Sostegno e accompagnamento per l'accelerazione di programmi e interventi della politica di coesione comunitaria e nazionale e verifiche di efficacia" - Regioni Emilia Romagna e Marche.

Nel 2022 riprenderanno, compatibilmente con l'emergenza sanitaria, i sopralluoghi a campione su tutto il territorio regionale, degli interventi del piano MUTUI BEI 2018.

La gestione della piattaforma di monitoraggio degli interventi di edilizia scolastica, insieme all'alimentazione delle richieste del MEF nell'ambito dell'Amministrazione trasparente, ANAC, nonché il monitoraggio degli interventi finanziati sul Fondo di Sviluppo e Coesione (FSC), possono essere ricondotte nell'ambito del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA), in quanto risulta prevalente l'utilizzazione di piattaforme e banche dati dedicate.

Obiettivi	Indicatori	Target
Attuazione del programma biennale per l'acquisizione di beni e servizi (Determinazione n. 557 del 26/10/2021)	Avvio tempestivo delle procedure per l'affidamento delle acquisizioni	Il piano previsto per l'anno 2022 sarà oggetto di verifica e aggiornamento a ottobre 2022
Attuazione del programma triennale dei lavori previsti per il 2022 (Determinazione n. 557 del 26/10/2022)	Completamento delle progettazioni esecutive ed avvio tempestivo delle procedure per l'affidamento dei lavori	Il piano previsto per l'anno 2022 sarà oggetto di verifica e aggiornamento a ottobre 2022
Monitoraggio della realizzazione dei piani dei lavori ed acquisizione di beni e servizi	Predisposizioni di report su andamento dei piani dei lavori e di acquisizione di beni e servizi	Aprile 2022 Luglio 2022 Settembre 2022
Avvio del cantiere relativo alle opere di completamento del Padiglione V. Marchi a Reggio Emilia	a) Perfezionamento del contratto e consegna lavori; b) alimentazione della piattaforma per il monitoraggio del piano operativo FSC – interventi di edilizia universitaria (nell'ambito del POLA)	Entro marzo 2022 Alle scadenze bimestrali fissate dal monitoraggio FSC
Realizzazione dell'intervento di consolidamento della copertura storica del Ghigi 2 a Bologna	Il Comune dovrà rilasciare nulla osta per l'avvio dei lavori (<i>Mod. 3 "Nulla osta patrimoniale"</i>), già autorizzati dalla Soprintendenza	L'intervento dovrà essere eseguito entro settembre 2022
Piano di manutenzioni per il miglioramento del Collegio Superiore a.a. 2022/23: a) sostituzione integrale dell'illuminazione delle camere e spazi comuni, b) installazione di una pergola e arredi sul terrazzo	Avvio delle procedure per gli affidamenti delle acquisizioni/lavori di cui ai punti a) e b) subordinatamente all'approvazione del piano da parte di UniBO	Affidamento degli interventi a), b) su richiesta dell'Ateneo
Affidamento dei servizi di conduzione, portierato, pulizie e manutenzione delle strutture ER.GO	Elaborazione dei capitolati per l'indizione delle gare, con le fattispecie frutto dello studio preliminare eseguito nel 2021	Entro marzo 2022 completamento dei documenti di gara per la pubblicazione
Alimentazione delle basi dati del MEF alle scadenze richieste	Concorso alla gestione degli adempimenti richiesti dal MEF (rilevazione prezzi, Banca Dati Appalti Pubblici), dall' ANAC e per l'	dicembre 2022

	Amministrazione Trasparente, da svolgere nell'ambito del POLA.	
Candidature al V Bando ex L 338/2000	Elaborazione di progetti di massima e relativi piani economici per la condivisione con la Regione Emilia Romagna dei fabbisogni per le eventuali candidature	Il lavoro istruttorio è iniziato nel 2021 e si resta in attesa di indicazioni per le possibili candidature entro 90 gg dalla pubblicazione sulla G.U. del V Bando
Gestione dei servizi sala studio e spazi polifunzionali per conto dell'Università di Bologna	Monitoraggio dell'utilizzo degli spazi e verifica dell'andamento dei servizi	novembre 2022
Attivazione di una nuova residenza universitaria a Ravenna	Stipula di un Accordo/concessione con l'Opera S. Teresa per declinare le condizioni d'uso e gestione	maggio 2022
Monitoraggio della rendicontazione a Cassa Depositi e Prestiti degli interventi di edilizia scolastica inseriti nel piano MUTUI BEI 2018	Gestione dei controlli amministrativi-contabili dei nuovi progetti destinatari dei finanziamenti dei Mutui BEI 2018 (Edilizia scolastica)	Alle scadenze fissate dai MUTUI BEI 1° marzo 2022 1° luglio 2022 1° ottobre 2022
Verifica degli interventi di edilizia scolastici conclusi	Sopralluoghi presso gli edifici scolastici anche in coordinamento e condivisione con la Task Force ministeriale	Secondo un calendario condiviso

Piano delle attività 2022

7 – Ufficio “Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università - Interventi DSU scolastico”

Premessa

Il 2022 ruoterà attorno a tre obiettivi cardine tra loro fortemente collegati:

1. L'attuazione del DM 1320/2021: valutazione di impatto, introduzione delle novità nei bandi di concorso, adeguamento dei software di acquisizione della domanda on line e di gestione delle graduatorie;
2. affidamento ad una nuova software house della gestione dei servizi on line rivolti agli studenti (Suite servizi on line) e del software di gestione del servizio ristorativo, in vista della conclusione della collaborazione con la Società Yacme nel mese di dicembre 2022;
3. possibile collaborazione con AgID per la realizzazione della piattaforma “Single Digital Gateway”.

Sono tutti obiettivi sfidanti e con un elevato grado di complessità:

- l'applicazione del DM 1320/2021, rivede in modo sostanziale gli importi di borsa di studio e i tempi di pagamento della prima rata con una forte anticipazione per gli studenti matricole. Questo impone di rivedere i tempi e le modalità di svolgimento dell'intero processo di assegnazione delle borse di studio – *acquisizione delle domande-elaborazione delle graduatorie- pagamenti* .I software gestionali (Servi On line e BEST) dovranno quindi essere aggiornati.

Parallelamente occorre individuare una software house alla quale affidare la manutenzione e lo sviluppo dei servizi on line (Suite servizi on line, Software ristorazione) a partire dal 2023. E' un percorso complesso in quanto il fabbisogno espresso da ER.GO rappresenta pressoché un unicum a livello nazionale, sia in ragione dei volumi trattati, sia per la peculiarità di alcuni servizi aziendali, non diffusi in altri enti del diritto allo studio. Anche le software house che normalmente offrono servizi nell'ambito del diritto allo studio universitario non sono sempre sufficientemente preparate per far fronte a queste esigenze.

Sullo sfondo c'è l'importante progetto coordinato da AgID che prevede la totale revisione dei servizi on-line nell'ambito del progetto dello Sportello unico digitale europeo, Single Digital Gateway, ai sensi del Regolamento UE 2018/1724.

Da un punto di vista più strettamente gestionale si concluderà la procedura di informatizzazione e integrazione nell'applicativo BEST del procedimento di controllo della documentazione del domicilio e il rilascio del programma di estrazione ed elaborazione dati.

Anche per il 2022 si conferma un'attenzione particolare alla sicurezza che rappresenta sempre uno dei temi centrali del sistema informativo aziendale, in tutte le sue articolazioni e con particolare attenzione ai servizi on-line, tenuto conto della gran mole di dati trattati e della straordinaria quantità di informazioni presenti nei diversi database. Si valuterà anche l'adozione di metodologie, quali la pseudonimizzazione, al fine di proteggere i dati personali e sensibili presenti nei diversi data base di gestione degli interventi e servizi. Si avvierà anche l'attività di vulnerability assessment per il gestionale WEB di BEST in relazione alle funzioni già consegnate.

Nell'ambito degli interventi e servizi rivolti agli studenti, si rafforzerà la presa in carico di studenti con situazioni familiari complesse (care leavers) con la previsione di percorsi personalizzati definiti in stretta sinergia con gli altri soggetti istituzionali coinvolti. Questa può essere l'occasione per gestire anche altre situazioni familiari difficili (care givers).

Nel 2022, inoltre, si conferma la collaborazione con la Regione Emilia Romagna (*avviata lo scorso anno*) nell'ambito dell'iniziativa Salta su (*concessione dell'abbonamento per i trasporti gratuito per gli Under 19*) e si avvierà una nuova collaborazione, sempre con la Regione Emilia Romagna, nell'ambito delle iniziative relative alle politiche abitative. Per queste attività la Regione ha richiesto ad ER.GO di acquisire la condizione economica dei richiedenti tramite la cooperazione applicativa con Inps, già utilizzata per gli studenti universitari.

Per quanto attiene al Diritto allo studio scolastico, la prospettiva per l'anno 2022 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.

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1 - Attuazione del DM 1320/2021: analisi di impatto economico, ricadute su bandi di concorso e software gestionali (Servizi OnLine e BEST) e individuazione degli assegnatari (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università)	Stima incremento fabbisogno borse in applicazione dell' art. 3 commi 2,3,5 Revisione dei Bandi di Concorso in relazione al nuovo quadro normativo Aggiornamento software gestionali (Servizi OnLine e BEST) numero studenti matricole in relazione all'anticipazione del pagamento della prima rata di borsa di studio distribuzione risorse in relazione all'anticipazione del pagamento della borsa di studio a studenti matricole	Febbraio 2022 Attendibilità della stima rispetto al fabbisogno reale Giugno 2022 Pubblicazione Settembre 2022 Consegna aggiornamenti Ottobre 2022 % incremento studenti italiani matricole idonei Ottobre 2022 Piena valorizzazione delle risorse assegnate per l'a.a. 2022/2023
2 - Attuazione campagna informativa DM 1320/2021 (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -	Numero studenti indipendenti idonei in base a nuova soglia di reddito	Giugno 2022 Percentuale di contestazioni/ricorsi per mancanza di requisito di reddito

Bandi di concorso. Relazioni con le Università e P.O Servizi informativi per studenti, Comunicazione Istituzionale ed Interna)	Numero studenti idonei con disabilità ex 104/92	Giugno 2022 Percentuale studenti disabili ex 104/92 idonei ai benefici
3 - Ricognizione e revisione accordo corsi InterAteneo (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università)	Criticità e punti di forza della gestione degli interventi	Giugno 2022 Aggiornamenti bandi di concorso e sistemi informativi
4 - Definizione degli interventi e dei criteri di assegnazione per studenti care leavers (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università e PO Orientamento in entrata)	Personalizzazione del percorso in collaborazione con gli altri soggetti istituzionali coinvolti Accompagnamento in ingresso all'Università	Dicembre 2022 Numero di studenti presi in carico
5 - Collaborazione alla predisposizione del piano triennale interventi e servizi (2022-2024) e delle direttive regionali. (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università)	Anali dati, interventi e servizi assegnati nel triennio precedente e impatto DM 1320/2021	Approvazione secondo i tempi definiti dalla Regione
6 - Assegnazione e gestione borse in denaro e servizi rivolti ai giovani Afghani in fuga dall'Afghanistan a causa della crisi umanitaria 2021. (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso)	Attivazione e prosecuzione percorso accademico dei candidati ammissibili	Settembre 2022 % raggiungimento obiettivi formativi per erogazione di ulteriori rate di borse di studio Ottobre-dicembre 2022 % studenti idonei borsa di studio con requisiti bando ER.GO
7- Supporto all'adozione di nuove misure di sostegno per situazioni di crisi umanitaria	Predisposizione e gestione degli interventi	Aprile 2022

<p>8 - Affidamento del contratto d'appalto relativo all'assistenza, manutenzione e sviluppo dei servizi on line rivolti agli studenti universitari e del software di gestione del servizio ristorativo (Obiettivo condiviso con PO SIA e Dirigente Servizio Risorse Umane e Organizzazione e degli Affari Generali)</p>	<p>Indagine di mercato per individuare la software house</p> <p>Programmazione degli "step" per trasferire il know how dei servizi on line al nuovo gruppo di lavoro individuato da ER.GO</p>	<p>Maggio 2022 Individuazione software house</p> <p>Dicembre 2022 Stipulazione contratto</p>
<p>9 - Collaborazione con AgID per la revisione dei servizi on-line nell'ambito del progetto dello Sportello unico digitale europeo, Single Digital Gateway, ai sensi del Regolamento UE 2018/1724. (Obiettivo condiviso con PO SIA)</p>	<p>Integrazione delle procedure di gestione degli interventi e dei servizi attive in Emilia Romagna con la piattaforma Single Digital Gateway</p>	<p>Secondo i tempi definiti da AgID</p>
<p>10- Completamento della piattaforma web BEST per le funzioni relative al backoffice (Obiettivo condiviso con SIA e graduatorie)</p>	<p>Verifica del corretto funzionamento delle applicazioni del backoffice sulla piattaforma WEB</p>	<p>Giugno 2022 Messa in produzione delle funzionalità sul web</p>
<p>11 - Informatizzazione e semplificazione dei processi di gestione degli interventi e dei servizi (Obiettivo condiviso con P.O. controlli e P.O. SIA)</p>	<p>Completamento della procedura di informatizzazione e integrazione nell'applicativo BEST del procedimento di controllo della documentazione del domicilio</p> <p>Completamento del programma di estrazione ed elaborazione dati</p>	<p>Giugno 2022 inserimento automatico dei dati; archiviazione dati, monitoraggio procedure</p> <p>Giugno 2022 Software trasversale alle esigenze dei diversi uffici che gestiscono gli interventi e servizi</p>
<p>12 - Protezione dei dati personali e sensibili degli studenti (Obiettivo condiviso con PO SIA)</p>	<p>Individuazione criteri per la tutela dei dati (es. Pseudonimizzazione)</p>	<p>Dicembre 2022 Messa in sicurezza dei dati</p>
<p>13- Collaborazione ad iniziative promosse dalla Regione Emilia-Romagna (Obiettivo condiviso con PO SIA)</p>	<p>Implementazione web service per il servizio delle politiche abitative e aggiornamento del web servizio per il servizio SALTA SU</p>	<p>Aprile 2022 Messa in produzione del web service</p>

Interventi DSU scolastico

<p>1 - Supporto istruttorio agli atti di programmazione e coordinamento regionale in materia di diritto allo studio scolastico:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aggiornamento del modulo on line per la “Domanda di contributi per la fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo” (obiettivo condiviso con SIA) - aggiornamento del modulo on line per la “Domanda di Borsa di studio” (obiettivo condiviso con SIA) - ripartizione e distribuzione delle risorse ministeriali ai Comuni per la concessione dei contributi per i libri di testo - controlli della condizione economica degli studenti idonei alla Borsa di studio (obiettivo condiviso con Ufficio controlli) 	<p>Settembre 2022 Apertura piattaforma On line</p> <p>Settembre 2022 Apertura piattaforma On line</p> <p>Gennaio 2022 (100%)</p> <p>Maggio 2022 Trasmissione esiti Provincia</p>
---	--	---

Piano delle attività 2022

8 – Ufficio “Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU

- Bandi di concorso. Relazioni con le Università”

L’attività dei Bandi di concorso dell’a.a. 2022/2023 sarà connotata dalle misure di attuazione del D.M. 1320 del 17/12/2021 *Incremento del valore delle borse di studio e requisiti di eleggibilità ai benefici per il diritto allo studio di cui al d.lgs. n. 68/2012 in applicazione dell’art. 12 del d.l. 6.11.2021 n. 152.*

Una prima stima del fabbisogno basata sulle principali voci di incremento prospetta, a parità di altre condizioni, un aumento imponente della spesa per borse di studio, che sarà oggetto di attenzione per le ricadute sul sistema complessivo degli interventi per il DSU, anche in relazione alla predisposizione del prossimo Piano triennale degli interventi e dei servizi (2022-2024) e delle Direttive regionali, cui ER.GO è chiamata a collaborare.

Tra le novità introdotte dal D.M. 1320/2021 spicca, per le implicazioni sulla predisposizione e gestione dei bandi di concorso anche in rapporto alla definizione del quadro delle risorse, l’anticipazione al 10 novembre del pagamento della prima rata di borsa di studio alle matricole.

Sempre sotto il profilo della programmazione e dello sviluppo degli interventi si procederà, in vista dei bandi di concorso a.a. 2022/2023, ad una ricognizione dell’Accordo operativo sperimentale tra le 4 Università ed ER.GO per la gestione dei servizi e dei benefici a concorso rivolti agli studenti iscritti ai corsi di studio interAteneo attivati in ambito regionale, per valutare criticità e punti di forza a due anni dalla prima applicazione.

Per l’a.a. 2022/2023 si prevede poi di definire un primo nucleo di interventi e i relativi criteri di assegnazione in favore degli studenti *careleavers*, con l’intento di accompagnarli ad un positivo inserimento nel mondo universitario, coinvolgendo i diversi soggetti interessati e con il supporto del servizio di orientamento in ingresso di ER.GO.

Le attività fin qui descritte saranno svolte in stretta collaborazione con la P.O. “Programmazione e sviluppo servizi per l’accessibilità ai benefici e relazioni con le Università - Interventi DSU scolastico”.

I primi mesi del 2022 saranno dedicati anche alla costruzione del *dataset* sulle borse di studio erogate agli studenti iscritti all’Università di Bologna, dalla costituzione di ER.GO ad oggi (2008-2020), nell’ambito del progetto di ricerca sulla *disuguaglianza delle opportunità in UNIBO*, diretto dal prof. Giuseppe Pignataro del Dipartimento di Scienze economiche.

Si consolidano poi nel 2022 i canali di finanziamento delle borse di studio da parte di soggetti esterni, grazie al rinnovo della convenzione ER.GO-UCMAN (Unione dei Comuni Modenesi Area Nord) per il triennio 2021-2023 e all’accordo in definizione con Neutron, *global player* nel settore del *Testing* per analisi di tipo chimico, biochimico, microbiologico, fisico e sensoriale, per finanziare dal 2022/2023 alcune borse di studio destinate a donne iscritte ai corsi STEM.

Sul versante delle azioni rivolte agli studenti in stato di protezione internazionale, il 2022 sarà innanzitutto caratterizzato dal forte impegno per l’assegnazione e gestione delle borse in denaro e servizi del Bando in favore di giovani in fuga dall’Afghanistan a causa dell’emergenza umanitaria 2021, accolti in Emilia Romagna e iscritti agli Atenei di Bologna, di Ferrara, di Modena e Reggio Emilia, di Parma e, per la sede di Piacenza, presso l’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e il Politecnico di Milano. Questa esperienza permette poi di predisporre un modello di intervento per situazioni di crisi umanitaria.

Nell'a.a.2021/2022 ER.GO è poi coinvolta per il terzo anno consecutivo nel progetto UNI-CO-RE 1.0 in collaborazione con UNIBO, con misure straordinarie a garanzia della positiva conclusione del percorso accademico degli studenti assegnatari. Sempre nel corrente anno accademico ER.GO. è partner di UNI-CO-RE 3.0 in favore di uno studente iscritto a un corso di LM presso UNIMORE. Prosegue poi per il 2021/2022 la collaborazione con UNIBO nell'ambito dell'iniziativa *Unibo for Refugees* e per la gestione delle borse CRUI.

Per il 2022/2023 è prevista la partecipazione di ER.GO ad UNI-CO.RE 4.0 per l'assegnazione di almeno una borsa di studio su un percorso interateneo che coinvolge UNIPR (sede amministrativa), UNIBO e UNIMORE. Sempre per il prossimo anno accademico ER.GO. si è resa disponibile a essere partner della nuova edizione di UNI-CO-RE gestita da UNIMORE per l'attivazione di un percorso in International Management.

ER.GO. partecipa inoltre ai tavoli di lavoro organizzati da UNHCR nell'ambito del Manifesto dell'Università inclusiva dedicati rispettivamente alla tematica dell'Inclusione e dell'Accompagnamento al mondo del lavoro. Uno degli obiettivi del 2022/2023 è approfondire le interlocuzioni con i partner della rete già esistente e possibilmente allargare il network, per la messa a punto di un modello che faciliti l'ingresso nel mondo del lavoro dei rifugiati, valorizzando le competenze acquisite e garantendo i loro diritti. Uno dei punti di partenza già individuato è la rimodulazione dell'impianto del tirocinio post lauream con intersezioni più specifiche per i bisogni dei rifugiati.

Da ultimo completano il piano annuale le consuete attività di rilevazione per il riparto del FIN 2022 (giugno 2022) e per il DSU 2021 (novembre 2022), in relazione con l'Ufficio Statistico del MIUR, oltre a quelle per gli interventi di cooperazione allo sviluppo 2021 in relazione con il MAECI, già svolte a gennaio 2022.

Sempre nell'ambito delle attività ormai cicliche della funzione si colloca l'azione di supporto alla rendicontazione delle borse a.a. 2021/2022 finanziate FSE, in collaborazione con P.O. "Relazioni economiche con l'utenza" (ottobre 2022).

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET
Partecipazione a progetto di ricerca su disuguaglianza delle opportunità in UNIBO	Definizione criteri di estrazione dei dati relativi alle borse di studio e alla riduzione tasse UNIBO nel periodo 2008-2020	Febbraio 2022 Somministrazione di un primo questionario rivolto ai borsisti ER.GO Marzo 2022 Costruzione dataset Settembre 2022 Restituzione risultati agli stakeholders
Attuazione DM 1320/2021: analisi impatto economico , ricadute su Bandi di concorso e software gestionali (servizi on line e BEST) e individuazione degli assegnatari bds (obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico")	Stima incremento fabbisogno borse di studio – applicazione art. 3 commi 2, 3 e 5. Revisione dei bandi di concorso in relazione al nuovo quadro normativo Aggiornamento software gestionali (servizi on line e BEST)	Febbraio 2022 Attendibilità della stima rispetto al fabbisogno reale Giugno 2022 Pubblicazione Settembre 2022 Consegna aggiornamenti

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET
	Numero studenti matricole in relazione ad anticipazione pagamento prima rata bds Distribuzione risorse in relazione ad anticipazione pagamento borsa di studio studenti matricole	Ottobre 2022 % incremento studenti italiani matricole Ottobre 2022 Piena valorizzazione delle risorse assegnate per aa 2022/2023
Attuazione campagna informativa DM 1320/2021 (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")	Numero studenti indipendenti idonei in base a nuova soglia di reddito Numero studenti idonei con disabilità ex 104/1992	Giugno 2022 % di contestazioni per mancanza di requisito di reddito % studenti disabili ex 104/1992 idonei ai benefici
Ricognizione e revisione Accordo corsi interateneo (obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico")	Criticità e punti di forza della gestione degli interventi	Giugno 2022 Aggiornamento bandi di concorso e sistemi informativi
Collaborazione alla predisposizione del Piano triennale interventi e servizi (2022-2024) e delle direttive regionali (obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico")	Analisi dati interventi e servizi assegnati nel triennio precedente e impatto DM 1320/2021	Approvazione secondo i tempi definiti dalla RER
Assegnazione e gestione borse in denaro e servizi Bando emergenza Afghanistan (“Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico”)	Attivazione e prosecuzione percorso accademico dei candidati ammissibili	Settembre 2022 % raggiungimento obiettivi formativi per erogazione ulteriori rate bds Ottobre-Dicembre 2022 % studenti idonei bds requisiti bando ER.GO
Predisposizione di un modello di intervento in situazioni di crisi umanitaria	Stesura modello e condivisione con partner istituzionali	Giugno 2022

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET
Definizione degli interventi e dei criteri di assegnazione per studenti careleavers (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. "Orientamento in entrata")	Personalizzazione del percorso in collaborazione con gli altri soggetti istituzionali coinvolti Accompagnamento in ingresso all'Università	Dicembre 2022 Numero di studenti presi in carico
Consolidamento finanziamento borse di studio da parte di soggetti esterni	Rinnovo convenzione ER.GO-UCMAN (Unione Comuni Modenesi area Nord) triennio 2021-2023 per finanziare borse di studio destinate ai residenti nei Comuni di pertinenza Accordo con Neutron per finanziare borse di studio destinate a corsi STEM, secondo il criterio di genere	Febbraio 2022 Individuazione assegnatari a.a. 2021/2022 in base al budget Maggio 2022 Sottoscrizione accordo Dicembre 2022 individuazione assegnatari a.a. 2022/2023 in base al budget
Consolidamento e sviluppo delle linee di intervento in favore degli studenti titolari di protezione internazionale e complementare	Collaborazione sistemica con gli Atenei regionali in attuazione del protocollo per la sperimentazione di un modello di accoglienza e accompagnamento integrato rivolto agli studenti in protezione internazionale e complementare	Dicembre 2022 % studenti accolti Attivazione degli interventi nell'ambito dei progetti specifici (UNICORE UFB CRUI)

Piano delle attività 2022

9 - Ufficio "Graduatorie"

Premessa

I Servizi Graduatorie sono al centro 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.

Essi 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.

Sono coinvolti nelle fasi di progettazione e innovazione dei bandi di concorso e collaborano con le funzioni Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU e Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici.

Obiettivi operativi

Il 2022 sarà caratterizzato dall'attuazione del Decreto ministeriale 1320 del 17/12/2021 in base al quale non si esclude potranno rendersi necessari degli aggiornamenti al presente piano.

Fatta questa premessa, nel corso dell'anno, si darà seguito alle attività che caratterizzano i Servizi, 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, che potrebbero risentire ancora del perdurare dello stato di emergenza dovuto alla pandemia (proroga iscrizione matricole internazionali, ecc..).

Si va verso un consolidamento delle modalità di lavoro che sono necessariamente cambiate in funzione del lavoro agile che, oltre ad aver introdotto nuovi strumenti e nuove soluzioni, ha facilitato l'interscambio tra le diverse sedi territoriali.

Questo percorso iniziato nel 2020 dovrà continuare nel 2022 anche nei confronti dell'utenza con cui si è sperimentato con successo l'utilizzo di nuove forme di comunicazioni, quali la video chiamata per esaminare delle situazioni di particolare complessità e 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.

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
GRADUATORIE BENEFICI ER.GO a.a. 2022/2023	Collaborazione alla predisposizione dei Bandi di concorso a. a. 2022/2023	Maggio 2022
	ALLOGGI	
	Supporto all'attività di informazione allo studente propedeutica alla domanda	Agosto 2022
	Elaborazione Graduatoria provvisoria	Agosto 2022
	Gestione e valutazione dei ricorsi	Settembre 2022
	Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Settembre 2022
	BORSE DI STUDIO	
	Supporto all'attività di informazione allo studente propedeutica alla domanda	Luglio/Settembre 2022
	Elaborazione Graduatoria provvisoria	Ottobre 2022
	Gestione e valutazione dei ricorsi	Novembre 2022
	Individuazione delle matricole idonee alla borsa di studio per eventuale pagamento prima rata ai sensi del DM 1320 del 17/12/2021	Ottobre /Novembre 2022
	Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Dicembre 2022
	Identificazione beneficiari e trasmissione alla REU per pagamento rate	Da Dicembre 2022
	CONTRIBUTO RISTORAZIONE	
	Elaborazione Graduatorie e comunicazione esiti	Marzo 2022
	COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE PER STUDENTI ISCRITTI A CORSI INTERATENEEO "MUNER"	
	Supporto all'attività di informazione allo studente propedeutica alla domanda	Agosto 2022
	Elaborazione Graduatoria provvisoria	Ottobre 2022
	Gestione e valutazione dei ricorsi	Novembre 2022
	Elaborazione Graduatoria Predefinitiva	Dicembre 2022

BORSE DI STUDIO a.a. 2021/2022	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 2022
	Rilevazione dati di merito al 28/02 finalizzati al pagamento 2°rata	Marzo/Aprile 2022
	Elaborazione graduatoria definitiva e assestamenti	Maggio 2022 e Ottobre 2022
	Revoche prima tranche anni successivi	Novembre 2022
	Rilevazione mensile dati di merito finalizzati al saldo della borsa	Tutti i mesi da Giugno fino a Dicembre 2022
	Pubblicazione della grad. definitiva delle COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE MUNER	Aprile 2022
	Supporto istruttorio nel caso di controversie	Gennaio - Dicembre 2022
CONTRIBUTI	Mobilità internazionale Predisposizione graduatoria idonei	Marzo 2022
	Assegnazione contributo agli aventi diritto e prima rata	Maggio 2022
	Saldo	Dicembre 2022
	Assegni formativi Predisposizione graduatoria idonei	Gennaio 2022
	Assegnazione contributo	Febbraio 2022
BORSE DI STUDIO a.a.2020/2021	Chiusura e valutazione posizioni degli studenti matricole beneficiari di borsa (saldi e revoche seconda tranche)	Marzo 2022
	Chiusura e valutazione posizioni degli studenti anni successivi beneficiari di borsa (saldi e revoche terza tranche)	Aprile 2022
	RIMBORSO TASSA REGIONALE A STUDENTI EXTRA IDONEI	Ciclica nell'anno
	SUPPORTO ELABORAZIONE "CU" A STUDENTI SU EROGATO ANNO 2021 - SINTESI SU RIMBORSI DI TASSA REGIONALE A NON BENEFICIARI E ASSEGNATARI ASSEgni FORMATIVI PER TRASMISSIONE AD ANAGRAFE TRIBUTARIA	Febbraio 2022

BENEFICI ATENEI UNIMORE	Graduatorie collaborazioni studentesche retribuite (150ore) e tutorato a favore disabili (seguono beneficio Borsa di Studio) a.a. 2022/2023	Dicembre 2022
	Esonero notax area e riduzione contributo onnicomprensivo a.a. 2021/2022	
	Graduatoria definitiva (Tutti)	Gennaio 2022
	Graduatoria provvisoria 1° anno Lauree Magistrali	Gennaio 2022
	Gestione e valutazione dei ricorsi	Febbraio 2022
	Graduatoria definitiva 1° anno Lauree Magistrali	Febbraio 2022
	Esonero notax area e riduzione contributo onnicomprensivo a.a.2022/2023:	
	Supporto all'attività di informazione allo studente propedeutica alla domanda	Da luglio a Novembre 2022
	Elaborazione Graduatoria provvisoria per la generalità degli studenti	Novembre 2022
	Gestione e valutazione dei ricorsi	Dicembre 2022
	Esonero TOP STUDENT a.a. 2021/2022	
	Graduatoria provvisoria	Gennaio 2022
	Gestione e valutazione dei ricorsi	Febbraio 2022
	Graduatoria definitiva	Febbraio 2022
	Esonero TOP STUDENT a.a.2022/2023:	
	Supporto all'attività di informazione allo studente propedeutica alla domanda	Da luglio a Dicembre 2022
	Esonero SPORT EXCELLENCE a.a.2022/2023:	
	Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda	Da luglio a Dicembre 2022
	Erasmus+	
	Trasmissione all'Università della sola condizione economica dichiarata, dopo i controlli sulla documentazione reddituale	Da luglio a Dicembre 2022
Elaborazione dati per bandi specifici dell'Ateneo	Ciclica nell'anno	

BENEFICI ATENEI UNIBO	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 2022
	Trasmissioni esiti controllo documentazione redditi. Gestione e valutazione richieste riesame	Febbraio/Marzo 2022
	Gestione elenchi definitivi e trasmissione all’Università	Febbraio/Aprile 2022
	Esonero totale tasse universitarie	
	Verifica , predisposizione e invio dati studenti in esonero totale tasse universitarie	Maggio 2022
	Predisposizione e trasmissione dati definitivi all’Università	Giugno 2022
	Erasmus+ e Overseas	
	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 Febbraio 2020/2022
BENEFICI ATENEI UNIPR	Calcolo contributo universitario personalizzato corsi di specializzazione area medica	Maggio 2022
	Calcolo contributo universitario personalizzato	
	Gestione variazioni a seguito dei controlli sul reddito e trasmissione aggiornamento dati	Marzo 2022
	Trasmissione aggiornamento dati	Luglio 2022
	Supporto attività informazione allo studente propedeutica alla domanda a.a. 2022/2023	Luglio/Dicembre 2022
	Graduatorie collaborazioni a tempo parziale	
	Graduatoria provvisoria a.a. 2020/2021	Marzo 2022
	Gestione e valutazione dei ricorsi	Marzo 2022
	Graduatoria definitiva	Aprile 2022
	Erasmus+	
	Trasmissione all’Università della sola condizione economica dichiarata dopo i controlli sulla documentazione reddituale	Da Giugno a Dicembre 2022

Piano delle attività 2022

10 – Uffici “Controlli”

“CONTROLLI CONDIZIONI ECONOMICHE E STUDENTI INTERNAZIONALI”

Attività assegnate

L’Ufficio Controlli condizioni economiche e studenti internazionali di ER.GO verifica le condizioni economiche e patrimoniali degli studenti richiedenti i benefici aziendali (posto alloggio, borsa di studio, ristorazione), secondo le consuete tipologie definite dalle Linee Guida aziendali, in vigore dal 16/12/2020 - (redditi esteri-misti, indipendenti, orfani, ISEE annotate) - e/o i benefici a sostegno del diritto allo studio universitario di competenza degli Atenei del territorio regionale, sulla base di apposite Convenzioni e delle modalità attuative annualmente definite con gli Enti titolari dei benefici.

Questa integrazione rappresenta una significativa razionalizzazione delle risorse complessivamente disponibili e una valorizzazione delle competenze professionali maturate internamente all’Azienda e garantisce agli studenti, a prescindere dai benefici richiesti, modalità di controllo e i criteri di valutazione siano univoci.

Obiettivi operativi

Il Piano della Performance di ER.GO 2022-24 dà atto della complessità delle attività di controllo sulle condizioni economiche e patrimoniali degli studenti richiedenti i benefici aziendali ed accademici, a partire dagli studenti internazionali extra UE, evidenziando l’importanza di tale attività per una corretta gestione delle risorse pubbliche e per l’incentivazione di comportamenti corretti e responsabili da parte dell’utenza. Il Piano delle Attività di ER.GO 2022 in relazione all’**obiettivo di cambiamento n. 1** che mira a *“Consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici a favore degli studenti in condizioni di particolare difficoltà”*, definisce quale indicatore principale di misurazione della Performance (lett. a) *“l’identificazione delle matricole idonee alla borsa di studio entro la date line del 07/10/2022”*, tempistica in linea con l’art. 5 (*“Attribuzione della borsa di studio e criteri per la determinazione del merito”*) del Decreto MIUR del 17/12/2022, che *“per gli studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea o diplomi di primo livello e di laurea magistrale a ciclo unico”*, prevede la corresponsione della prima rata, in misura pari al 20% del totale, *“entro dieci giorni dalla data di chiusura delle iscrizioni ai corsi di studio e, comunque, entro e non oltre il 10 novembre”*.

Il perseguimento di tale obiettivo richiederà un potenziamento delle attività di controllo delle condizioni economiche degli studenti internazionali tra il termine di perfezionamento della domanda di borsa di studio e la data di consegna formale degli esiti dei controlli ai rispettivi Responsabili territoriali delle Graduatorie, comprendendo anche la gestione intermedia dei *“ricorsi amministrativi”* con cui si consente agli studenti con documentazione incompleta o irregolare di produrre documentazione ulteriore, nei limiti previsti dal Bando, e/o formulare osservazioni ai fini dell’accoglimento della domanda di beneficio.

A tal fine, oltre alle consuete interlocuzioni con le Rappresentanze diplomatiche estere a partire dal mese di giugno 2022, si attiveranno iniziative di formazione interna e momenti di focus sulle casistiche *“particolari”* specialmente per i nuovi assunti addetti ai controlli nelle diverse Sedi territoriali, anche grazie alla nuova figura di Coordinamento controlli stranieri introdotta a partire dal 2022.

Inoltre per agevolare la presentazione di domande da parte delle matricole internazionali, con documentazione completa e conforme al Bando, con particolare riguardo a Paesi extra europei la cui documentazione risulta più complessa o comunque presenta tipicità verificate con le Rappresentanze diplomatiche, verrà predisposto un Vademecum sulla documentazione relativa ai redditi e patrimoni esteri,

in lingua italiana e inglese, che verrà pubblicata sul sito istituzionale di ER.GO ad integrazione della Guida al Bando benefici a.a. 2022/23.

Venendo poi al **sotto-obiettivo operativo n. 1 PdA**, ovvero la definizione del campione da assoggettare a controllo sostanziale rispetto alla totalità dei borsisti ER.GO le cui condizioni economiche e patrimoniali non sono state assoggettate al controllo pre-graduatoria si intende definire entro il 31/03/2022, in attuazione anche del **sotto-obiettivo operativo PdA n. 4**, un campione di controllo sostanziale basato sulla componente immobiliare da verificare tramite la Banca dati dell’Agenzia delle Entrate SISTER e SIATEL, su tutti i borsisti ER.GO a.a. 2020/21 la cui componente ISPE risulti pari o superiore ad euro 30.000,00, fino alla soglia di euro 51.361,58 stabilita dal Decreto MIUR n. 65 del 09.05.2020 per l’a.a. 2120/21 .

Con riferimento, poi, all’**obiettivo operativo n. 4 PdA** volto a “*Promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai Piani di sviluppo delle Università con sede in Regione Emilia-Romagna*”, il **sotto-obiettivo n. 4** persegue l’ottimizzazione della gestione dei controlli sulle condizioni economiche degli studenti che fruiranno dei benefici accademici.

Per garantire la piena attuazione della nuova Convenzione triennale siglata a dicembre con l’Università degli Studi di Ferrara, ER.GO organizzerà le proprie risorse interne per garantire sin dall’a.a. 2121/22, il 100% dei controlli rientranti nel nuovo campione che verrà definito nel secondo semestre del 2022.

Tabella riassuntiva degli Obiettivi 2022

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET
1 Migliorare l’informazione e quindi accessibilità ai benefici aziendali, delle matricole straniere, specialmente <i>extra UE</i> , in difficili condizioni economiche, riducendo il numero di ricorsi amministrativi successivi alla pubblicazione delle graduatorie provvisorie	1.1 (indicatore qualitativo) Messa a punto di un VADEMECUM da pubblicare <i>on line, anche in lingua inglese</i> , ad integrazione della Guida al Bando ER.GO, corredata da esemplificazioni sulle tipologie documentali più frequenti o più critiche rispetto ai Paesi esteri extra UE	RIDUZIONE della percentuale dei contatti ER.GO su Scrivici e dei ricorsi amministrativi presentati formalmente e informalmente, post pubblicazione delle graduatorie provvisorie degli idonei matricole (ENTRO 31/12/2022)
	1.2 Intensificare le relazioni con le Rappresentanze dei Paesi extra UE, a partire dai PPP, al fine di agevolare il rilascio nei termini previsti dal Bando ER.GO delle attestazioni/legalizzazioni consolari per l’accesso ai benefici degli studenti internazionali	RIDUZIONE della percentuale dei rigetti per assenza di legalizzazione/attestazione consolare della documentazione economica/patrimoniale del nucleo familiare (ENTRO 31/12/2022)
2.1 Incrementare il numero complessivo dei controlli da espletare sulle condizioni economiche (+10% rispetto alla <i>base line</i> dell’a.a. 2021/22); 2.2 Definire il campione degli studenti borsisti da assoggettare a controllo delle condizioni economiche	NUMERO studenti rientranti nel nuovo campione di controllo “sostanziale” per a.a.2020/21 (componente ISPE > euro 30.000)	Controllare la consistenza effettiva del patrimonio immobiliare di N.3025 borsisti ER.GO dell’a.a.2021/22
3 Incrementare i controlli sulle condizioni economiche degli	NUMERO controlli aggiuntivi al 31/12/2022 sui richiedenti i	Definire il campione di controllo riferito agli studenti

studenti richiedenti i benefici agli Atenei di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia e Parma	benefici accademici	internazionali di UNIFE per l'a.a.2021/22 (ENTRO 31/12/2022)
4 Migliorare l'interoperabilità tra i controlli riferiti a più benefici accademici	Potenziare e sviluppare le soluzioni informatiche per una più snella gestione dei documenti/dati economici degli studenti da controllare	Ridurre la difformità negli esiti di controlli riferiti a benefici diversi richiesti dal medesimo studente in diversi momenti temporali dell'anno accademico (ENTRO IL 31/12/2022) Ridurre il margine di errore legato alla gestione di file <i>excel</i> senza un applicativo condivisibile da tutti gli addetti ai controlli e dai Responsabili di Graduatorie rispettive aree territoriali (ENTRO IL 31/12/2022) .

“CONTROLLI SUI DOMICILI “

I controlli sui domicili presso la sede del corso frequentato rappresentano un'area di lavoro estesa, considerato che le posizioni coinvolte sono circa 13.000 ed il controllo riguarda il 100% delle posizioni.

L'azione si articola in più fasi:

- controllo della documentazione presentata;
- avvio del procedimento di richiesta di integrazione dei documenti o revoca in assenza totale di documentazione;
- conclusione del procedimento, rideterminazione borse, revoche, conferme di borsa con penale, ecc...
- trasmissione degli esiti all'ufficio graduatorie prima della pubblicazione delle graduatorie definitive di borsa di studio.
- riesame delle posizioni sospese in attesa di rinnovo/completamento documentazione

Nel 2022 si è generata una ulteriore criticità a seguito di contraffazioni documentali, complicata dal fatto che la collaborazione che riguarda le procedure automatizzate di incrocio dati, che consentirebbero i controlli massivi, è ancora in fase di attivazione.

Indispensabile si è rivelata la collaborazione con gli enti proprietari o gestori degli appartamenti dichiarati nei contratti prodotti dagli studenti, sono emerse numerose posizioni “anomale” in particolar modo con le Società che gestiscono “residence” e che, quindi, non hanno obbligo di registrazione del contratto o scrittura privata di assegnazione dell'alloggio presso l'Agenzia delle Entrate.

E' tuttora in corso, e lo sarà ancora per qualche mese, un controllo approfondito che coinvolge un gruppo di studenti stranieri, per la maggioranza di nazionalità pachistana, per produzione di contratti manomessi e contraffatti, che sono risultati NON REGISTRATI all'Agenzia delle Entrate.

Le attività prioritarie del 2022

- migliorare il coordinamento con l'Agenzia delle Entrate, per avere un database aggiornato dei contratti registrati dagli studenti;
- potenziare la collaborazione con l'Agenzia delle Entrate per il controllo massivo, in primis delle

registrazioni ed in seconda battuta, giugno/luglio 2022, per individuare le risoluzioni contrattuali prima dei 10 mesi richiesti per la conferma del fuori sede;

- introdurre, parallelamente, nel caso in cui non sia possibile quanto sopra indicato, il modello di conferma della presenza del contratto, una richiesta di presentazione da parte degli studenti delle “interrogazioni” o delle “visure contrattuali” che sono rilasciate dall’Agenzia delle Entrate o disponibili on line per i soggetti che accedono al cassetto fiscale;
- avviare una sorta di collaborazione con enti e società, già sperimentata da inizio anno, per reperire informazioni sulla risoluzione dei contratti/accordi prima dei 10 mesi, con particolare riguardo agli enti che non sono tenuti alla registrazione dei contratti;
- creare delle lingue guida e impostare dei criteri di analisi di contratti e bonifici, cercando così, attraverso la conoscenza approfondita di ogni punto del documento, di notare eventuali irregolarità con una maggiore facilità;
- modificare ulteriormente il Bando, nella parte relativa ai documenti di domicilio, e il modulo on line di autocertificazione del domicilio, così da rafforzare il controllo anche nella fase dell’autocertificazione;
- individuare un campione di studenti da assoggettare a controlli sull’effettivo pagamento dei canoni contrattuali e valutazione delle documentazioni presentate.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. avvio del procedimento di controllo	Controlli domicilio, fase iniziale, <u>n. 5 determinazioni</u> che coinvolgono circa 1500 studenti	Marzo 2022
2. conclusione del procedimento di controllo	Controlli domicilio, fase finale <u>n. 5 determinazioni</u> che coinvolgono circa 1000 studenti	Maggio 2022
3. riesame posizioni sospese	Controlli domicilio n. 8 determinazioni, che coinvolgono circa 400 studenti	Settembre 2022
4. formazione controlli domicilio e condizioni economiche, per apprendimento lavoro di affiancamento e supporto	n. 5 incontri Controlli domicilio e controlli condizioni economiche italiani e stranieri	In corso d’anno
5. vademecum informativo per studenti	Pubblicazione VADEMECUM	Aprile 2022
6. azioni formative e comunicative operatori call center e chat	n. 5 incontri Controlli domicilio, seguenti a pubblicazione esiti su dossier	Periodicamente su richiesta e a seguito pubblicazione comunicazioni su dossier utente
7. supporto piattaforma on line ricerca alloggio	Attività ancora da programmare sulla base del progetto che sarà definito	Settembre/ottobre 2022

8. individuare campione di studenti fuori sede per controlli sul corretto pagamento dei canoni contrattuali	Campione 100 studenti plurisede	Aprile 2022
9. Realizzazione controlli sui canoni	100 studenti	Giugno 2022

La maggior parte delle attività sopraelencate possono essere svolte in modalità agile con applicazione dello smart working e con video incontri.

Richiedono invece la presenza presso gli uffici aziendali le attività relative al controllo sulla documentazione cartacea dei domicili (relativamente agli studenti che la inviano in formato cartaceo).

Piano delle attività 2022

11 - Ufficio "SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA"

Premessa

La proroga dell'emergenza sanitaria ha comportato anche per l'anno accademico 2021/2022 una contrazione della disponibilità di posti per la necessità di garantire i distanziamenti. Anche le ospitalità temporanee sono state necessariamente ridotte, per evitare prenotazioni on line da ogni parte del mondo limitando così i rischi di contagio.

Per l'a.a. 2021/2022 si riconferma il trend rilevato nei più recenti anni accademici, con un aumento degli studenti richiedenti ed idonei al servizio abitativo.

Al fine di integrare il servizio meramente abitativo con attività che favoriscano la dimensione formativa e partecipativa degli studenti, il progetto "adotta una residenza" già avviato alla fine del 2021 può captare esigenze e bisogni sia di natura collettiva, sia di natura individuale.

Inoltre il 2022 vedrà la revisione del bando Servizi residenziali in virtù dell'attuazione del Decreto ministeriale 1320 del 17/12/2021, che in particolare modifica i termini di assegnazione degli alloggi e prevede un incremento delle stesse entro la data del 6/10/2022. L'attuazione del decreto 1320/2021 potrà essere anche l'occasione per apportare modifiche di rilievo e innovative al bando servizi residenziali in linea con le esigenze degli studenti universitari, con una particolare attenzione alle matricole di primo livello o magistrale a ciclo unico. Ovviamente le nuove disposizioni del bando dovranno avere un'immediata ricaduta gestionale.

La scadenza nel corso del 2022 di alcuni contratti di appalto dei servizi ristorativi sarà un'importante occasione per valorizzare tali spazi e ridefinire il servizio, tenendo conto del rispetto di criteri ambientali minimi e garantendo la diversificazione in termini di offerta alimentare e di varietà di prezzi.

La realizzazione di un nuovo software di gestione del prepagato, le cui caratteristiche sono state definite lo scorso anno, potrà essere un utile strumento di studio e rilevazione degli orientamenti e preferenze degli studenti.

SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA		
Obiettivo	Indicatore	Target
1. Collaborazione alla predisposizione dei Bandi di concorso a.a. 2022/2023	Revisione Bando servizi residenziali in attuazione del DM 1320/2021	Entro maggio 2022
2. Assegnazione posti alloggio alle MATRICOLE dell'a.a.2022/2023	Numero MATRICOLE assegnatarie entro il 06/10/2022 rispetto al 06/10/2021 (n.523)	Aumento del +1% delle assegnazioni a MATRICOLE alla data del 6 ottobre 2022 (n.528)
3. Revisione sistema tariffario delle residenze	Stesura rapporto tariffa media OT rispetto all'affitto medio nella città indicata per tipologia abitativa similare	Ricalibrazione delle tariffe degli OT al mercato immobiliare locale entro il <u>31/05/2022</u>

4. Aumento del grado di copertura dei posti disponibili tramite Ospitalità temporanee anche in collaborazione con altri enti	Grado di copertura dei posti non assegnati a studenti in graduatoria anche attraverso l'aumento delle collaborazioni con altri soggetti istituzionali	Verifica aumento delle collaborazioni con soggetti esterni dal 01/01/2022 entro il 31/07/2022
5. Partecipazione alle attività che favoriscono la dimensione comunitaria e formativa fra studenti e con la comunità esterna, coinvolgendo anche studenti stranieri o in condizioni di disagio	Numero di progetti ed attività volti a migliorare la dimensione formativa e comunitaria all'interno delle residenze e nel tessuto sociale cittadino	Numero progetti realizzati al <u>31/12/2022</u>
6. Migliorare il livello di soddisfazione degli studenti attraverso una maggior presenza all'interno delle residenze universitarie	Numero di presenze per ciascuna residenza (almeno 10 giornate)	Verifica numero giornate di presenza (entro il <u>31/07/2022</u>)
7. Sperimentazione di iniziative volte alla promozione e sostegno di abitudini antispreco, solidali e di economia circolare	Numero di iniziative svolte	Verifica iniziative effettuate entro il <u>31/12/2022</u>
8. Messa a punto di LINEE GUIDA per migliorare la qualità del servizio ristorativo di ER.GO nel rispetto dei CAM in vista dell'espletamento delle gare di appalto per il rinnovo dei servizi in scadenza al 31/07/2022 ("Irnerio" e "Veneta" a Bologna; mense di Ferrara; mense di Forlì)	Elaborazione dei nuovi Capitolati speciali d'appalto (entro il 15/04/2022)	Indizione gara entro il 30/04/2022 e stipula nuovi contratti entro il <u>31/07/2022</u>
9. Nuovo software di gestione dei servizi ristorativi: individuazione funzionalità necessarie e dati da monitorare	Attivazione software	Entro il <u>31/12/2022</u>
10. Verifica stato di attuazione dei CAM dei servizi ristorativi in appalto	Numero di verifiche effettuate nell'anno per ciascun locale in appalto (almeno 1 per locale)	Elaborazione scheda di verifica entro il <u>15/06/2022</u> Numero di verifiche entro il <u>31/12/2022</u>

Piano delle attività 2022

12 - Ufficio "Orientamento al lavoro"

Premessa

Il Servizio Orientamento al Lavoro nel 2021 ha aumentato in modo consistente il numero degli utenti che hanno partecipato agli incontri di orientamento nella modalità online, che si conferma come funzionale e idonea al pubblico di riferimento. L'obiettivo strutturale, anche nel 2022, rimane quello di favorire il più possibile l'accesso ai servizi di orientamento in uscita da parte di studenti e neolaureati, per facilitare il passaggio dall'università al lavoro.

Obiettivi operativi

Hanno a riferimento quanto emerso dai questionari di gradimento somministrati ai fruitori del servizio nel 2021 ed in particolare:

- 1) Accesso da parte degli orientatori a occasioni di formazione, ma anche di condivisione interna, finalizzate ad affinare ulteriormente le competenze nell'utilizzo di strumenti per la formazione online e di piattaforme quali Google Workspace, Mentimeter, Slido, LinkedIn, ecc..
- 2) Approfondimento dei seguenti temi: la normativa sui contratti di lavoro, LinkedIn, gli Assessment Centre. Integrare i programmi degli incontri con interventi mirati su questi argomenti.
- 3) Completare l'offerta di seminari in inglese per studenti internazionali, mettendo a regime mensilmente un ciclo di 3 incontri TRL (Tecniche di ricerca attiva del lavoro) in inglese.
- 4) Realizzare incontri online rivolti a studenti con disabilità in tutte le sedi, con l'ambizione che diventino parte dell'offerta standard del Servizio.
- 5) Mettere a punto e realizzare una specifica progettualità per laureandi e neolaureati di discipline umanistiche. Proporre il percorso individuato, in via sperimentale, ai richiedenti il contributo OL per l'a.a. 2021/22, appartenenti a questo ambito di studi.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1 - Affinare l'utilizzo di piattaforme e strumenti per la didattica online da parte degli orientatori ER.GO per migliorare la fruibilità dei seminari di orientamento	<ul style="list-style-type: none">• Organizzazione di incontri di condivisione tra operatori.• Individuazione di occasioni di formazione sulle piattaforme e strumenti per la didattica online	Miglioramento della valutazione degli strumenti, slide, link, ecc, utilizzati durante i seminari (valutazione ottima > di 59,08)
2 - Offrire agli studenti e ai neolaureati incontri di approfondimento su tematiche di loro interesse rilevate con i questionari di gradimento.	N° incontri su LinkedIn e sui contratti di lavoro	Realizzazione di almeno 1 incontro al mese su LinkedIn da aprile 2022 a dicembre (ad esclusione di luglio e agosto) - realizzazione di almeno 4 incontri complessivi sui contratti di lavoro e almeno 2 cicli di incontri Assessment Centre da marzo

		2022 a dicembre (ad esclusione di luglio e agosto)
3 - Aumentare l'accesso degli studenti internazionali alle informazioni utili per l'inserimento lavorativo e all'orientamento al lavoro, al fine di trattenerli sul territorio regionale, con particolare attenzione agli studenti rifugiati.	N° incontri mensili dedicati agli studenti internazionali, condotti in inglese	Realizzazione di almeno 3 incontri al mese rivolti agli studenti internazionali: 1 ciclo di TRL al mese in inglese da Febbraio a Dicembre 2022 (ad esclusione di luglio e agosto)
4 - Favorire la conoscenza del mondo del lavoro per gli studenti e dei neolaureati con disabilità	N° incontri TRL dedicati a studenti e neolaureati con disabilità	Realizzare nel 2022 almeno 1 incontro TRL per sede (Bologna, Ferrara, MO e RE, Parma) rivolto a studenti e neolaureati con disabilità
5 - Aumentare le opportunità di inserimento lavorativo per studenti e laureati dei percorsi umanistici, in particolare ad indirizzo letterario, culturale e artistico.	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di un programma di iniziative di orientamento al lavoro dedicate a studenti e laureati ad indirizzo letterario, culturale e artistico. • Individuazione dei richiedenti OL delle lauree umanistiche a cui proporre il programma 	Definizione del programma entro giugno 2022. Avvio della sperimentazione a partire da settembre 2022 con richiedenti OL dei percorsi umanistici, ad indirizzo letterario, culturale e artistico
6 - Contributo OL: aumentare l'accesso ai percorsi di orientamento al lavoro per gli idonei al contributo, come strumento per favorire l'inserimento lavorativo dei fuori sede e trattenerli sul territorio regionale	N° incontri dedicati agli idonei OL per favorire l'accesso ai percorsi individuali di orientamento al lavoro e alla fruizione del contributo	Realizzazione di 5 incontri a cadenza bimestrale da marzo a dicembre di illustrazione del bando OL e delle modalità di accesso ai percorsi di orientamento
7- Per i richiedenti il contributo OL che rimangono in alloggio durante il tirocinio post laurea, introduzione, su richiesta, di un automatismo nei pagamenti delle rette mensili.	Modifica delle modalità di pagamento delle rette alloggio in caso di assegnazione del contributo per tirocini post laurea e permanenza nelle residenze.	Modifica del bando per l'a.a. 2022/2023 entro maggio 2022

Piano delle attività 2022

13 - Ufficio "ORIENTAMENTO IN ENTRATA"

Premessa

Sintetica descrizione degli obiettivi strategici (di miglioramento) fissati dalla Direzione nel Piano della Performance che impattano con le attività ed i servizi rientranti nella competenza dell'ufficio

In un'intervista rilasciata recentemente sugli alti abbandoni negli atenei italiani, la ministra dell'Università e della Ricerca del Governo Draghi, Prof.ssa Cristina Messa, ha fatto espresso riferimento all'orientamento nelle scuole superiori come strumento per intervenire sulla scelta del corso di studio universitario in termini di solidità e maggiore consapevolezza. Perfettamente in linea con questa direzione, il Piano della Performance di ER.GO per il triennio 2021-2023 prevede, come obiettivo di miglioramento che coinvolge direttamente il servizio di orientamento in entrata, l'aumento del sostegno agli studenti delle scuole superiori ed una sempre più capillare azione di orientamento alla scelta universitaria proprio nei confronti degli studenti degli ultimi anni della scuola secondaria superiore. Rispetto a quest'ultimo obiettivo, entro la primavera del 2022, è previsto lo svolgimento di una giornata dedicata al Diritto allo Studio Universitario nella quale verranno coinvolti gli studenti di una o più scuole superiori in percorsi cittadini mirati alla scoperta dei luoghi legati allo studio universitario. E' un'attività nuova e sperimentale che ha come focus quello di aumentare la consapevolezza nella scelta universitaria grazie all'entrata in contatto diretta con i luoghi e le modalità che costituiscono il vissuto concreto della vita universitaria nelle città. A questa attività si affiancano quella dello sviluppo di un servizio consulenziale, da svolgersi sempre presso le scuole superiori, nel quale, attraverso colloqui individuali, fornire un supporto alla scelta alla formazione terziaria e quella alla scelta post-diploma a favore dei giovani adulti in carico ai servizi della giustizia minorile afferenti al Centro Giustizia Minorile Emilia Romagna e Marche con sede a Bologna.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1) 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	Numero degli incontri con le scuole	>di n. 53 al 31/12/2022
2) Sviluppo di un servizio consulenziale da svolgersi presso le scuole superiori	Numero dei colloqui individuali	Al 31/12/2022
3) Partecipazione ad eventi legati all'orientamento promossi dalle Università o da altri enti	Numero di partecipazioni	>di n. 26 al 31/12/2022
4) Supporto agli alloggiati nelle residenze ER.GO da svolgersi attraverso un'attività di accompagnamento nella fase	Svolgimento attività	Verifica al 31/10/2022

di accoglienza e più in generale di facilitazione alla vita in residenza		
5) Tutorato nei confronti dei residenti negli studentati ER.GO di Parma attraverso l'attività di due tutor selezionate tramite Bando dell'Università degli Studi di Parma	Svolgimento attività	Verifica al 31/10/2022
6) Supporto e sostegno allo studio, attraverso un servizio consulenziale ad hoc, a favore degli studenti residenti negli studentati ER.GO, che manifestino il desiderio di essere aiutati o in presenza di deficit legati ai crediti formativi, con colloqui individuali on line, nel miglioramento del metodo e dell'efficacia della preparazione agli esami	Numero di colloqui	Al 31/12/2022
7) Supporto alla scelta del percorso post-diploma a favore dei giovani adulti in carico ai Servizi della Giustizia Minorile afferenti al Centro Giustizia Minorile Emilia Romagna e Marche con sede in Bologna	Numero degli incontri individuali e di gruppo	Al 31/12/2022
8) 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	Partecipazione di ER.GO al progetto	Al 31/12/2022
9) "Piano di intervento metropolitano 2021/2022 per il successo formativo e le competenze per la vita", coordinato da Città Metropolitana di Bologna,	Partecipazione di ER.GO al progetto	Al 31/12/2022

<p>attraverso interventi sui benefici e i servizi di ER.GO da tenersi presso le scuole secondarie di secondo grado dell'Emilia-Romagna</p>		
<p>10) Potenziamento delle linee di intervento sull'orientamento alla scelta universitaria per le scuole superiori attraverso una giornata dedicata al Diritto allo Studio Universitario nella quale coinvolgere gli studenti di una o più scuole superiori in percorsi cittadini mirati alla scoperta dei luoghi legati allo studio universitario</p>	<p>Organizzazione giornata dedicata al DSU</p>	<p>Al 22/04/2022</p>

Piano delle attività 2022

14 - Ufficio "Valorizzazione dimensione comunitaria e formativa residenze"

Premessa

Tra gli obiettivi dei servizi per l'accoglienza del 2022 c'è lo sviluppo dei servizi di valorizzazione della dimensione formativa e comunitaria delle residenze, che contribuiscono a rendere l'esperienza di vita in residenza qualitativamente diversa da altre esperienze abitative. L'effetto evidente di tale diversità di stile di vita sono i migliori risultati accademici degli studenti assegnatari di alloggio rispetto agli altri studenti fuori sede.

Nell'ottica dello sviluppo dei servizi di valorizzazione dell'abitare nelle residenze, nel 2022 saranno implementate nuove attività per favorire il benessere della comunità studentesca assegnataria di alloggio.

Poiché, inoltre, dal questionario di gradimento dei servizi abitativi somministrato nel 2021 è risultata una scarsa conoscenza complessiva del servizio di ascolto e di supporto allo studio, saranno realizzate attività di promozione e divulgazione dei contenuti, finalità e modalità di erogazione di tali servizi.

Obiettivi operativi

L'obiettivo di fondo resta favorire il benessere degli studenti e delle studentesse che vivono nelle residenze e facilitare il raggiungimento degli obiettivi accademici e del mantenimento dei benefici connessi al diritto allo studio.

A tal fine è importante favorire la partecipazione degli studenti ai servizi offerti, sia incrementando la pubblicizzazione online delle attività sia realizzando incontri di promozione e divulgazione rivolti agli studenti in presenza nelle residenze.

Inoltre, affinché sia possibile raggiungere capillarmente gli studenti con una comunicazione espressa in modo che autenticamente favorisca l'accesso ai servizi, è utile tornare a illustrare le finalità, i contenuti e le modalità di erogazione del Servizio di Ascolto al personale di ER.GO e di portineria, con particolare riferimento ai nuovi assunti.

Relativamente agli studenti che vivono nelle residenze, una particolare attenzione sarà rivolta alla promozione del benessere e a tal fine saranno organizzate due nuove attività di gruppo, volte a offrire strumenti per affrontare difficoltà tipiche della vita universitaria: lo stress relativo al rispetto delle scadenze, le emozioni difficili connesse alla valutazione della performance agli esami, la difficoltà a impostare uno stile di vita equilibrato e a programmare pause salutari lontani dagli schermi.

Una novità è costituita da un percorso basato sulla mindfulness, attraverso il quale vengono offerti strumenti ed esercizi per entrare in contatto con le proprie risorse e utilizzarle per sostenere il proprio benessere e affrontare le situazioni che causano stress. Inoltre, la mindfulness è risultata aumentare le capacità di concentrazione e attenzione, elemento particolarmente interessante per gli studenti universitari.

Un'ulteriore nuova attività consiste in un ciclo di incontri in alcune residenze volti a sensibilizzare gli studenti alla riconnessione con la natura tramite il cammino consapevole a uno stile di vita sano e armonioso. A tal fine saranno realizzati anche incontri all'aperto, in contesti di verde cittadino.

Nel corso del 2022 si intende inoltre estendere la partecipazione alle attività formative online di gruppo a tutte le studentesse e gli studenti beneficiari dei servizi di ER.GO, che potranno così partecipare agli incontri sul metodo di studio e la gestione del tempo.

Obiettivo	Indicatore	Target	Scadenza
Sportello di ascolto per promuovere il benessere degli studenti e delle studentesse e sostenerli/e quando affrontano situazioni complesse	Numero di persone che effettuano almeno un colloquio	250	Dicembre 2022
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	Numero di persone che effettuano almeno un colloquio	300 ¹	Dicembre 2022
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 – estensione della partecipazione agli studenti beneficiari di borsa di studio	Numero workshop	10	Dicembre 2022
Incontri nelle residenze della Romagna per sensibilizzare gli studenti alla riconnessione con la natura e a uno stile di vita sano e consapevole	Numero incontri	9	Dicembre 2022
Percorso basato sulla mindfulness per la riduzione dello stress e la promozione del benessere degli studenti	Numero cicli di 10 incontri	2	Dicembre 2022
Rilevazione qualitativa degli esiti dei percorsi individuali e di gruppo	Numero di questionari	100	Dicembre 2022
Formazione e supervisione per i colleghi che sostengono gli studenti in difficoltà con gli studi attraverso colloqui individuali	Numero incontri	6	Dicembre 2022
Incontri nelle residenze di sensibilizzazione e promozione dei servizi di ascolto e supporto allo studio	Numero incontri	10	Dicembre 2022
Incontri online di informazione sulla comunicazione del servizio di ascolto e di supporto allo studio per il personale di ER.GO che svolge attività nelle residenze e per il nuovo personale di portineria	Numero di incontri	2	Dicembre 2022

¹ Il numero è calcolato comprendendo i colloqui di tutte le persone che si occupano di questa attività, trasversalmente, in diversi uffici.

Piano delle attività 2022
15 – Ufficio “INTERVENTI DSU INDIVIDUALIZZATI
- SERVIZI PER STUDENTI DISABILI-PUNTI DI ASCOLTO TERRITORIALI”

Interventi Straordinari

Premessa

Anche per il 2022 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 ai benefici.

Affinchè questi si caratterizzino sempre più come interventi che mirino a favorire la continuazione degli studi, pur nella situazione di difficoltà personale, sarà necessario continuare ad operare in sinergia con gli altri servizi di accompagnamento di ER.GO anch'essi rivolti agli studenti in situazione di fragilità imprevista quali i punti di ascolto, i servizi che si occupano del metodo di studio, i servizi di orientamento.

Si potrà prevedere di includere, tra le situazioni normalmente prese in considerazione, anche nuovi tipi di fragilità emergenti come, per esempio, le situazioni di particolare difficoltà derivanti dalla necessità di prestare assistenza e cura ad un familiare non autosufficiente, così come studenti internazionali coinvolti in crisi umanitarie.

Tabella riassuntiva

Nr.	Obiettivo	Indicatori	Target
1	Ottimizzazione delle risorse economiche stanziate e mantenimento degli standard di valutazione delle istanze stante l'incremento di domande registrato	Numero delle istanze accolte	Assegnazione contributi a tutti gli idonei a decorrere dal 30/04/2022
2	Consolidamento della collaborazione nella gestione degli Interventi straordinari congiunti con l'Università di Bologna, valutazione delle domande presentate	Numero di domande presentate/numero studenti idonei ai contributi e servizi di competenza ER.GO	Incremento delle assegnazioni di competenza ER.GO- luglio 2022
3	Valutazione ed inclusione di nuove condizioni di fragilità e straordinarietà per l'a.a.2022/2023	Numero di domande presentate/ colloqui individuali effettuati entro agosto 2022 ed entro dicembre 2022	Incremento degli interventi con presa in carico dalla rete dei servizi di accompagnamento
4	Mantenimento del monitoraggio degli esiti	Rapporto numero domande accolte/ numero studenti con ripresa carriera	Valutazione efficacia interventi dicembre 2022

Servizi per studenti disabili

Premessa

Il quadro di interventi previsti rientra anche per il 2022, 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.

L'obiettivo della massima inclusione possibile può continuare ad essere perseguito sia mantenendo e rafforzando le collaborazioni già in essere con gli Atenei regionali sia mettendo a punto strumenti di valutazione e analisi di impatto dei servizi complessivamente messi in campo da ER.GO per gli studenti con disabilità. Per questo motivo entro il 2022 si procederà alla somministrazione di un questionario di gradimento sui servizi e alla revisione della Carta di qualità.

Obiettivi operativi

Proseguiranno anche i colloqui individuali con le future studentesse e futuri studenti – anche internazionali, in aumento- degli Atenei regionali; questi incontri che, negli ultimi due anni sono stati realizzati prevalentemente in modalità on line per fronteggiare le restrizioni dovute alla pandemia, vedono coinvolti i ragazzi, a volte insieme alle famiglie, e si sono rivelati – da qui la continuità sul 2022- 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 che si realizza con i Servizi Disabili delle Università, con cui in diversi casi (specialmente i più complessi) vengono realizzati i colloqui in forma congiunta. La collaborazione prosegue anche nel corso dell'anno accademico con reciproci feedback sulle posizioni gestite in forma congiunta. Nell'ultimo anno si è potuto contare sulla presenza, grazie al coinvolgimento del Servizio dell'Università di Bologna, di operatori delle ASL; questo, nei colloqui con studenti che presentano situazioni molto complesse, si è rivelato un valore aggiunto che si conta di mantenere anche per il corrente anno accademico.

L'entrata in vigore del DM del 17/12/2021, che innova in modo significativo il sistema degli interventi, rende necessaria la pubblicazione di un nuovo bando per gli interventi a sostegno degli studenti con disabilità.

Tabella riassuntiva

Nr.	Obiettivo	Indicatore	Target
1	Supporto agli studenti per la valorizzazione dell'esperienza di volontariato all'interno del curriculum vitae (Obiettivo con P.O . Servizi di orientamento Bologna e Romagna)	Incontri in presenza sulla sede di Bologna e on line per le altre sedi	Realizzazione degli incontri entro giugno 2022
2	Collaborazione alla messa a punto di un nuovo Bando per interventi a sostegno degli studenti con disabilità (ex DM del 17/12/2021)	Ampliamento servizi/platea degli aventi diritto ER.GO per l'a.a.2022/2023	Pubblicazione bando al 04/07/2022

3	Incremento delle candidature per il servizio di attività di volontariato	Potenziamento dell'attività di volontariato, flessibilità e velocità nelle sostituzioni	Garantire nel corso dell'anno accademico la continuità del servizio
4	Incremento dei colloqui individuali in collaborazione con i Servizi delle Università e soggetti terzi (es. ASL) con studenti, anche internazionali, prossimi iscritti e richiedenti benefici DSU	Numero di colloqui realizzati entro ottobre 2022	Verifica numero interventi integrati realizzati al 31/12/2022
5	Collaborazione nella definizione dei contenuti delle prestazioni della nuova gara per l'affidamento del servizio di aiuto personale	Miglioramento e maggiore personalizzazione delle prestazioni in relazione al target specifico dell'utenza	Stipula nuovo contratto entro il 30/09/2022
6	Prevenzione dei disservizi del servizio di accompagnamento/volontariato	Monitoraggio trimestrale	Numero disservizi individuati e risolti al 31/12/2022
7	Collaborazione analisi di impatto e somministrazione questionario di gradimento sui servizi per studenti disabili, finalizzata anche alla revisione della Carta di qualità dei servizi	Dimensione della risposta/giudizio complessivo/giudizio singolo servizio	Individuazione e valutazione delle cause che determinano le criticità dei servizi Pianificazione delle azioni di miglioramento (30/10/2022)
8	Revisione della Carta di qualità dei servizi	Recepimento innovazioni servizi e azioni di miglioramento	Redazione definitiva entro 31/12/2022
9	Ampliamento dell'area degli interventi finanziari	Importo contributi, ampliamento della tipologia dei bisogni presi in considerazione	Giugno 2022

PIANO DELLE ATTIVITÀ 2022

16 - UFFICIO "COMUNICAZIONE"

Premessa

In virtù del ruolo strategico che la comunicazione riveste nel determinare la qualità dei servizi aziendali, il 2022 vedrà un radicale intervento di razionalizzazione e riorganizzazione del servizio.

Durante questi ultimi anni sono stati implementati i canali utilizzati per comunicare con gli studenti e sono progressivamente aumentate le informazioni presenti sul sito dell'Azienda, ma ora, a seguito del sempre più elevato numero degli studenti richiedenti i benefici universitari e dei servizi offerti (gestiti anche per conto degli Atenei), si rende necessario passare da una "dimensione artigianale" (che ha comunque permesso in passato di costruire servizi particolari e "su misura") ad una dimensione più strutturata e consona ad un'Azienda efficiente e moderna.

Ciò comporta la necessità di intervenire in modo rilevante su tutta l'organizzazione del servizio, al fine di migliorare qualità e tempestività delle risposte ed agevolare la richiesta dei benefici da parte dei nostri utenti ampliando l'"offerta comunicativa".

Il 2022 sarà l'anno in cui intendiamo investire molto in questa direzione.

Obiettivi operativi

Gli obiettivi che ci prefiggiamo sono pertanto rivolti principalmente a:

- aggiungere nuovi servizi e riorganizzare/migliorare quelli già esistenti;
- garantire agli studenti un'ampia gamma di canali di informazione, anche in collaborazione con gli Atenei, in presenza e non, dando la priorità ai contesti territoriali dove ER.GO non è presente con sedi strutturate;
- attuare una formazione permanente rivolta al personale della comunicazione, con la collaborazione degli altri servizi dell'Azienda, e rafforzare la coesione ed il lavoro di squadra.

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1) Revisione e sviluppo dei canali utilizzati per comunicare con gli studenti, con la creazione di sistemi integrati tra loro, al fine di migliorare qualità e tempestività delle risposte, e nel contempo ridurre il numero delle richieste	<ul style="list-style-type: none">✓ Ridefinizione del servizio SCRIVICI per migliorarne le performance, e renderlo più funzionale e conforme alle prescrizioni in materia di sicurezza.✓ Formazione, da parte del personale della comunicazione, a tutti i colleghi di ER.GO appartenenti agli altri servizi, sulla funzionalità e le modalità di utilizzo del nuovo servizio.✓ Ridefinizione degli orari del call center/PARLA CON ER.GO e delle sue funzionalità.✓ Ridefinizione del servizio	<p>La ridefinizione dei servizi integrati di comunicazione è prevista per fine Febbraio 2022.</p> <p>Per verificarne e sperimentarne la piena operatività e per formare il personale appartenente agli altri servizi (per quanto riguarda SCRIVICI) prevediamo di ultimare la formazione entro fine Marzo 2022</p>

	chat/“Assistenza Live!”, sua implementazione ed integrazione con il DOSSIER UTENTE	
2) Ottimizzazione del sito Internet di ER.GO con revisione di tutti i contenuti, in particolare di quelli istituzionali e della parte relativa all’accessibilità e realizzazione di un nuovo design	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creazione di un gruppo di lavoro, composto da collaboratori qualificati, che si occuperà della revisione di tutti i contenuti del sito. ✓ Ridefinizione del template grafico del sito di ER.GO effettuato in collaborazione con un laureando della facoltà di Ingegneria informatica di Cesena. 	<p>Prima fase (analisi sui contenuti e sull’impostazione): a fine Giugno 2022</p> <p>Seconda fase: a fine Dicembre 2022</p>
3) Predisposizione di sistemi informatizzati per favorire colloqui e contatti con gli studenti	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Predisposizione di un sistema informatizzato di richiesta di colloqui in presenza, con possibilità per lo studente di scegliere giorno e ora per un colloquio. 	<p>Prima fase: a fine Giugno 2022.</p> <p>Seconda fase: a fine Dicembre 2022</p>
4) Produzione di modulistica informativa su servizi e temi di particolare rilevanza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Predisposizione di materiali cartacei e slides, atti ad illustrare i servizi offerti da ER.GO e le modalità di richiesta dei benefici, e di modulistica specifica per agevolarli su alcune procedure 	A fine Dicembre 2022
5) Organizzazione di eventi divulgativi “a tema”, sugli argomenti di maggiore interesse per gli studenti, effettuati sia in presenza che online, (con priorità ai contesti territoriali dove ER.GO non è presente con sedi strutturate), con lo scopo di incrementare la platea degli studenti fruitori dei servizi e conseguentemente ridurre il ricorso ai canali tradizionali (Scrivici, Chat, Call center. Continuerà e si rafforzerà la collaborazione con gli Atenei, per la realizzazione di incontri formativi sulle piattaforme online, o se sarà possibile in presenza, sia specifici per gli studenti internazionali, sia per la generalità degli studenti	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzazione di punti informativi strutturati, in presenza ed online, per dare risposte agli studenti su temi specifici e tempestiva presa in carico del problema dello studente da risolvere anche con la collaborazione degli altri servizi. ✓ Partecipazione ad eventi online organizzati in proprio o in collaborazione con gli Atenei durante l’intero anno. ✓ Questa attività dovrà essere svolta durante l’intero arco dell’anno, in particolare nei momenti che coincidono con la presentazione delle domande di benefici o con scadenze importanti 	<p>Prima fase (analisi sui contenuti e sull’impostazione): a fine Giugno 2022.</p> <p>Seconda fase: a fine Dicembre 2022</p>

<p>6) Attivazione in via sperimentale di un servizio di ascolto personalizzato per studenti che hanno situazioni personali particolari, la cui risoluzione necessita di interventi complessi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Filtro, attraverso i canali di comunicazione, di situazioni particolari che necessitano di soluzioni complesse. ✓ Offerta di un canale di contatto personalizzato e riservato, a cui accedere tramite appuntamento. ✓ Coinvolgimento per la soluzione dei problemi di tutti i servizi aziendali, degli Atenei e di organismi esterni (Caritas, Parrocchie, etc.) 	<p>Prima fase: a fine Giugno 2022. Seconda fase: a fine Dicembre 2022</p>
<p>7) Riorganizzazione e formazione del personale della Comunicazione con creazione di gruppi di lavoro ed organizzazione di videoconferenze "a tema" sugli argomenti di maggiore interesse degli studenti, coinvolgendo i Responsabili di tutti i servizi di ER.GO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzazione di Webinar o incontri in presenza gestiti dai diversi responsabili dei servizi ✓ Creazione di gruppi di lavoro per approfondimenti e proposte migliorative ✓ Predisposizione di materiali informativi ad uso interno ed esterno ✓ Focus periodici sulle novità del nuovo anno accademico ed aggiornamenti in itinere sulle procedure complesse 	<p>A fine Dicembre 2022</p>
<p>8) Coordinamento per stampa e divulgazione dei Bandi a.a. 2022/2023 e di tutto il materiale informativo a beneficio degli studenti, propaganda informativa sulle novità degli stessi e relativo aggiornamento del sito sulle novità più rilevanti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Attività propedeutica alla stampa dei Bandi e coordinamento con la Tipografia incaricata. ✓ Coordinamento con i vari Responsabili per la distribuzione dei bandi cartacei sulle varie sedi. ✓ Traduzioni dei Bandi, delle Guide ai Bandi e dei Regolamenti nelle principali lingue in uso presso gli Atenei della Regione. 	<p>A fine Settembre 2022</p>

Piano delle attività 2022

17 - Ufficio "Servizi Promozionali"

Premessa

E' un servizio che accompagna in modo trasversale tutti le altre funzioni aziendali che si occupano degli studenti con nuove proposte e sperimentazioni; il servizio è in stretto rapporto con la Direzione e, pertanto, opera prevalentemente in presenza.

Dal 2020 la programmazione è stata fortemente condizionata dall'emergenza sanitaria da Covid – 19, ma l'obiettivo, per il 2022, è di adattare e plasmare alcune attività relative alla valorizzazione formativa, interculturale e comunitaria delle Residenze alla situazione in essere, di modo che si arrivi ad una nuova sedimentazione.

A tale proposito, ad esempio, il Festival dei Talenti, le cui edizioni del 2020 e del 2021 sono state cancellate, verrà realizzato mediante eventi di dimensioni ridotte, da svolgersi prioritariamente all'aperto nel corso della tarda primavera e dell'estate.

Riprendono, sia in presenza, sia on line, i laboratori artistici in diverse discipline, per i quali si richiede un coordinamento unitario, sia per la parte organizzativa/informativa, sia per quanto riguarda la componente amministrativo-contabile.

In occasione del primo anniversario della barbara uccisione della studentessa Emma Pezemo, per il 2 maggio ed i giorni a seguire è prevista la realizzazione di varie iniziative in suo ricordo.

Si ritiene, altresì, di primaria importanza, il mantenimento di un contatto diretto ed attivo con gli assegnatari delle Residenze universitarie, mediante l'organizzazione di una maggiore presenza del personale ER.GO nelle varie strutture: da questa sollecitazione, nasce l'attivazione del progetto "Adotta una Residenza", a cui sono chiamati tutti i colleghi che a vario titolo si occupano dei servizi agli studenti, per il quale si richiede un coordinamento e l'organizzazione di un calendario flessibile di incontri, spalmati su tutte le sedi, nelle varie Residenze.

Il servizio continua, inoltre, 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, continuerà la collaborazione per la realizzazione di attività di vicinato solidale che vedano la partecipazione degli studenti assegnati negli alloggi ACER di Bologna e di attività solidali che favoriscano la partecipazione studentesca.

Obiettivo	Indicatori	Target
Promozione di attività culturali per la popolazione studentesca	Attivazione raccolta e distribuzione materiali di studio presso la Residenza "Umberto Eco"	Aprile 2022
Sensibilizzazione sulla lotta alla violenza di genere	Ideazione e realizzazione iniziative per la giornata del 2 maggio	Maggio 2022

Promozione di attività culturali per la popolazione studentesca	Coordinamento laboratori artistici e realizzazione eventi "Festival dei Talenti" (n. ...laboratori)	Luglio 2022
Miglioramento della qualità della permanenza nelle residenze universitarie	Coordinamento del progetto "Adotta una Residenza"	Luglio 2022
Promozione, valorizzazione e sostegno della positiva integrazione fra popolazione studentesca e comunità locali	Realizzazione progetti di vicinato solidale per gli studenti ospiti degli alloggi Acer di Bologna	Luglio 2022
Miglioramento della qualità della permanenza nelle residenze universitarie	Collaborazione nelle attività di accoglienza matricole (assegnazione alloggi, incontri di benvenuto, Alma Mater Fest, ecc.)	Ottobre 2022
Merchandising	Realizzazione di eventi volti a promuovere il merchandising aziendale (banchetti, iniziative culturali, ecc.)	Dicembre 2022
Promozione, valorizzazione e sostegno della positiva integrazione fra popolazione studentesca e comunità locali	Consolidamento relazioni con enti locali (ad es. stipulazione convenzioni e protocolli d'intesa con Comuni, Quartieri, ecc.)	Dicembre 2022
Promozione, valorizzazione e sostegno della positiva integrazione fra popolazione studentesca e comunità locali	Realizzazione attività a sostegno e a promozione del volontariato studentesco	Dicembre 2022