

PROGRAMMA DI ATTIVITA'

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

ANNO 2023

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. 5
2. Ufficio "Gestione risorse economiche e finanziarie"	pag. 8
3. Uffici "Relazioni Economiche con l'utenza e recupero crediti verso l'utenza"	pag. 10
4. Ufficio "Risorse Umane e Organizzazione"	pag. 13
5. Uffici "Contratti e Affari generali"	pag. 15
6. Ufficio "Patrimonio"	pag. 18
7. Ufficio "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico"	pag. 20
8. Ufficio "Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università"	pag. 23
9. Uffici "Graduatorie"	pag. 26
10. Uffici "Controlli"	pag. 28
11. Uffici "Servizi per l'accoglienza"	pag. 31
12. Ufficio "Orientamento al lavoro"	pag. 33
13. Ufficio "Orientamento in entrata"	pag. 35
14. Ufficio "Valorizzazione dimensione comunitaria e formativa residenze "	pag. 39
15. Ufficio " Interventi DSU individualizzati- Servizi per studenti disabili-Punti di ascolto territoriali"	pag. 40
16. Ufficio "Comunicazione"	pag. 43
17. Ufficio "Servizi Promozionali"	pag. 46

Premessa

La programmazione delle attività del 2023, declinata per le diverse strutture aziendali, ha alla base i contenuti della relazione programmatica al bilancio di previsione triennale 2023,2024, 2025 e del Piano della performance contenuto nel PIAO- Piano integrato di attività e organizzazione, nella sua versione aggiornata con Determinazione n. 47 del 31/01/2023.

Il presente documento ha prevalentemente natura operativa, in quanto nel PIAO sono già contenuti gli obiettivi di valore pubblico che per ER.GO sono così individuati:

- garantire il sostegno allo studio per tutti coloro che sono nelle condizioni di legge per accedervi, al fine di garantire la massima accessibilità ai livelli più alti di istruzione;
- concorrere all'attrattività del sistema socio economico regionale verso giovani talenti, con servizi di accoglienza quanti-qualitativamente adeguati.

Sempre nel PIAO sono contenuti anche gli 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.

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, a breve darà i suoi frutti. Ugualmente sarà importante arrivare nel prossimo futuro ad una elaborazione che veda il contributo fattivo di tutti i colleghi.

Il coinvolgimento di tutti i lavoratori di ER.GO, infatti, non può essere relegato solo al momento della realizzazione delle attività, poiché non può essere inteso come mero esercizio di un compito. In un ente che gestisce servizi la cui erogazione presuppone processi complessi e variamente articolati occorre che tutti siano consapevoli di questa complessità e che quindi siano in grado anche di tenere in debita considerazione l'importanza dei diversi nodi interfunzionali che caratterizzano le principali attività .

Piano delle attività 2023
1 - Ufficio "SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE"

Premessa

Il Sistema Informativo Aziendale:

- progetta e realizza software ad uso interno / esterno;
- fornisce l'assistenza tecnica sugli applicativi realizzati internamente ed esternamente;
- coordina le attività per lo sviluppo ed il mantenimento dell'infrastruttura informatica di ER.GO;
- si occupa dell'acquisizione dell'hardware e software aziendale;
- fornisce supporto alle principali software house esterne che si interfacciano con ER.GO;
- progetta nuovi servizi all'utenza e nuove metodologie per aumentare la produttività dei servizi rivolti all'utenza;
- gestisce il servizio Voip "Parla con ER.GO".

Obiettivi operativi

A partire dai sotto obiettivi di performance contenuti nel PIAO, indicare gli obiettivi operativi (di cambiamento/miglioramento) per l'anno in corso:

- 1) Rendere, in un'ottica di maggiore trasparenza, più fruibili ed accessibili le diverse sezioni del sito istituzionale;
- 2) Aggiornamento e sviluppo di soluzioni per la Regione Emilia-Romagna;
- 3) Migliorare l'organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Azienda e verso l'esterno;
- 4) Rivisitazione dei servizi online;
- 5) Vulnerability assessment.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1) Rendere, in un'ottica di maggiore trasparenza, più fruibili ed accessibili le diverse sezioni del sito istituzionale	- Trasferimento servizi connessi alla realizzazione del nuovo sito internet	Giugno 2023
	- Informatizzazione modulo di domanda per contributi in favore di studenti disabili	Gennaio 2023

<p>2) Aggiornamento e sviluppo di soluzioni per la Regione Emilia-Romagna</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento ERGOSCUOLA per l'a.s. 2023/2024 con possibile revisione delle modalità di pagamento dei contributi libri di testo da effettuare direttamente alle famiglie 	<p>Settembre 2023</p>
<p>3) Migliorare l'organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Azienda e verso l'esterno</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione e sviluppo sezione APPIO (web service, sezioni Dossier Utente ed INTRAPP) - Creazione di un sistema per interrogare l'API di PAGOPA per la verifica degli IBAN degli utenti (check iban) - Miglioramento velocità ERGOPAY - Realizzazione del nuovo ECOS per il controllo sui redditi esteri - Realizzazione di un add on per Google Workspace per semplificare le estrazioni di dati - Supporto per la migrazione al nuovo software di protocollo informatico e modifica dei web service negli applicativi creati internamente 	<p>Febbraio 2023</p> <p>Gennaio 2023 (100%)</p> <p>Gennaio 2023 (100%)</p> <p>Agosto 2023</p> <p>Maggio 2023</p> <p>Dicembre 2023</p>

<p>4) Rivisitazione dei servizi online</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Integrazione di ERGORISTO con NEMPOS, software gestionale della ristorazione - Ampliamento delle modalità di pagamento di PAGOPA per il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'adesione al progetto PNRR 	<p>Gennaio 2023 (100%)</p> <p>Settembre 2023</p>
<p>5) Vulnerability assessment</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vulnerability assessment sui principali software aziendali 	<p>Dicembre 2023</p>

Piano delle attività 2023

2 –Ufficio “Gestione risorse economiche e finanziarie”

Premessa

Il Servizio “Risorse Economiche e finanziarie” si colloca, 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, ..), svolge funzioni a supporto dei servizi aziendali di core-business. In questa ottica le principali attività che caratterizzeranno il 2023 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;

Sul fronte delle procedure informatiche, nel 2023 verrà ampliata la gamma dei pagamenti possibili tramite la piattaforma PagoPA. Pertanto, in collaborazione con il Servizio Accoglienza ed il Servizio REU si verificherà l’esigenza di personalizzazioni e/o modifiche alle procedure gestionali esistenti. Sempre quest’anno sarà portata termine l’attività di verifica delle funzionalità del software dell’inventario e si verificherà, con il servizio Patrimonio, l’esigenza di implementazioni/personalizzazioni

Proseguiranno anche nel 2023 gli interventi formativi 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.

Tabella riassuntiva

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 16/03/2023
		Versamento acconto IVA del mese di dicembre	Entro il 27/12/2023
		Compilazione mod. F24EP per il versamento di TARI, IRPEF e oneri connessi alle retribuzioni e ai professionisti	Alle scadenze previste
		Predisposizione dai dati per le dichiarazioni IRAP e UNICO per il consulente fiscale	Entro il 30/11/2023

3	Bilancio	Riaccertamento dei residui	Entro 15 aprile 2023
		Assestamento di bilancio	Entro Marzo 2023
		Rendiconto finanziario	Entro il 15 Aprile 2023
		Bilancio d' esercizio (conto economico, stato patrimoniale e nota integrativa)	Entro il 15 Aprile 2023
		Variazioni generali di bilancio	Entro il 30/11/2023
		Variazione di bilancio ai sensi dell'art. 51, comma 2, D. Lgs 118/2011	In base alle esigenze
		Bilancio di previsione 2024, 2025 ,2026	Entro Novembre 2023
4	Collegio dei Revisori	Coordinamento delle attività connesse alle verifiche periodiche	Dicembre 2023
		Predisposizione della comunicazione relativa alla circolarizzazione	Entro febbraio 2023
		Relazione annuale sulla riscossione dei crediti iscritti a bilancio	Entro febbraio 2023
5	Casse economali	Predisposizione dell'atto di attribuzione dei fondi cassa e relativo pagamento	Entro Gennaio 2023
		Predisposizione degli atti di reintegro delle casse	Quando necessario
		Predisposizione atto di chiusura delle casse economali	Dicembre 2023
		Predisposizione atti da inserire sul SIRECO	Entro 2 mesi dall'approvazione del Consuntivo
6	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
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 2023
		Supporto alla definizione del piano per l'acquisizione di beni, servizi e lavori 2023-2025	Entro Ottobre 2023
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
		Definizione del tetto di spesa del personale in rapporto alle entrate correnti (Decreto 3 settembre 2019)	Entro Gennaio 2023
		Analisi del costo dei servizi	Entro Luglio 2023
		Predisposizione di report per il monitoraggio della riscossione dei crediti	Mensile
		Calcolo dell'indicatore dei pagamenti delle forniture di beni e servizi	Trimestrale
		Predisposizione di report sull'andamento del costo delle utenze	Mensile
		Report di monitoraggio degli incassi in conto residui	Mensile
		Monitoraggio e rendicontazione degli interventi di razionalizzazione della spesa ex art. 16 D.L. 98/2011	Luglio e Novembre 2023
10	Sviluppo sw	PagoPA: Collaborazione all'implementazione della gamma di pagamenti possibili sulla piattaforma	Entro Dicembre 2023
		Accompagnamento all'implementazione del nuovo software per la gestione dell'inventario	Entro Dicembre 2023
11	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

Piano delle attività 2023

3 – Ufficio “Relazioni Economiche con l’utenza e recupero crediti verso l’utenza”

“RELAZIONE ECONOMICA CON L’UTENZA”

Premessa

La REU si occupa prioritariamente del pagamento di tutti gli interventi economici agli studenti, in primis le borse di studio. L’ingente numero di studenti coinvolti (n. 27.155 per l’a.a. 2022/2023) e l’obiettivo di accompagnarli con un’articolazione delle rate di borsa in più momenti dell’anno, rendono questa un’attività particolarmente complessa. Non è, infatti, banale coniugare una gran mole di dati da trattare con la puntualità dei pagamenti.

Inoltre, è fondamentale per ER.GO che da sempre garantisce, e anche quest’anno lo fa fatto, il soddisfacimento del 100% degli idonei alla borsa di studio, poter contare su un’attenta gestione delle risorse rese disponibile attraverso l’attività di recupero nei confronti degli studenti che incorrono nella revoca dei benefici.

Occorre ricordare, inoltre, che tra le fonti di finanziamento delle borse di studio assegnate per l’a.a. 22/23 ci sono le risorse derivanti dai fondi del PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA, ed ER.GO, in qualità di soggetto attuatore della misura di investimento 1.7 del PNRR, ha l’onere di trasmettere con cadenza periodica ogni informazione necessaria per il monitoraggio e la rendicontazione finanziaria dell’utilizzo di tali risorse.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. 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	in particolare: <ul style="list-style-type: none">- pagamenti mensile delle prime rate 202/2023 sulla base delle variazioni delle graduatorie i gestione- Pagamenti II rate – III rate borse di studio a.a. 2022/2023: pagamenti entro marzo 2023 sulla base di appositi elenchi dei servizi graduatorie- Pagamenti saldi borse di studio a.a. 2022/2023: pagamenti mensili sulla base delle comunicazioni dei Servizi Graduatorie- prima rata borse di studio a.a. 2023/2024:<ul style="list-style-type: none">- novembre 2023- dicembre 2024- contributi: alle scadenze previste dai rispettivi bandi di concorso

<p>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 1320</p>	<p>Rilascio aggiornamento del programma dei pagamenti BEST</p>	<p>Per i pagamenti delle II E III RATE 22/23 Entro il mese di febbraio 2023 100% Per i pagamenti dei saldi bds 22/23 Entro il mese di maggio 2023</p>
<p>3. Attuazione delle misure previste dai Progetti Internazionali gestiti per conto degli Atenei</p>	<p>liquidazione interventi</p>	<p>Entro le scadenze previste dai rispettivi bandi</p>
<p>4. Estendere la funzione del pagamento online sul PAGOPA per i principali pagamenti a carico degli studenti</p>	<p>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</p>	<p>Dicembre 2023</p>
<p>5. Assicurare la rendicontazione delle borse di studio finanziate dalla REGIONE sul FSE</p>	<p>Attività rendicontuale delle borse finanziate dalla Regione sul FSE</p>	<p>Per fondi FSE 2022/2023 Ottobre 2023</p>
<p>6. Assicurare il monitoraggio e la rendicontazione delle risorse assegnata nell'ambito della misura di investimento 1.7 del PNRR</p>	<p>Garantire e presidiare la piena tracciabilità delle operazioni di erogazione finanziaria dei benefici</p>	<p>Dicembre 2023</p>
<p>7. Revoca delle borse di studio per mancanza del requisito di merito agli studenti matricole a.a. 2021/2022</p>	<p>Provvedimenti di Revoca per merito della borsa di studio agli studenti matricole a.a. 2021/22 e invio comunicazioni di revoca</p>	<p>Entro il mese di marzo 2023</p>

“GESTIONE RECUPERO CREDITI VERSO L’UTENZA”

Recupero crediti regolamentazione

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Controllare massivamente tramite Punto Fisco i CODICI FISCALI	N° idonei nelle graduatorie predefinitive a.a.23/24	N° di SOSPENSIONI PER VERIFICA CODICE FISCALE da effettuare entro il 30/11/2023
2. Realizzare in collaborazione con il S.I.A. entro 31/07/2023 un link all’interno della comunicazione ESITI DELLE GRADUATORIA PREDEFINITIVA.	N° di studenti che attiveranno il link	N° di rimozioni della SOSPENSIONE PER VERIFICA CODICE FISCALE
3. Ridurre dell'1% l’insolvenza assoluta degli studenti italiani dell'a.a.2021/2022 rispetto a quelle dell'a.a.2020/2021 (pari al 9,31%)	N° di atti di revoca relativi all’a.a. 21/22	Raggiungere la percentuale del 8,31% come dato di insolvenza assoluta degli studenti italiani per l’ a.a. 21/22 rispetto al dato consolidato per l’a.a. 20/21 pari al 9,31%, entro il 30/10/2023
4. Sistematizzare l’analisi dei Residui Attivi	N° accertamenti con residui attivi non movimentati da anni N° studenti con carriera attiva all’Università N° soggetti con situazione reddituale di incapacienza negli ultimi 2 anni fiscali	N° annulli contabili per inesigibilità da effettuare entro il 31/12/2023
5. Regolamentare il controllo dei codici iban comunicati dagli studenti tramite check Iban di PagoPa	N° idonei nelle graduatorie predefinitive a.a.23/24 N° studenti a cui inserire la sospensione per incongruenza dati bancari forniti e dati bancari rilevati dal sistema di controllo	Elaborare entro aprile 2023 una norma da inserire nel Bando dei benefici a.a.2023/2024 che preveda il controllo massivo del codice iban, degli idonei nelle graduatorie predefinitive
6. Utilizzare sistematicamente per l’azione di sollecito anche il messaggio dell’ AppIO	N° studenti da raggiungere attraverso l’ AppIO	Aumento del N° di notifiche derivanti dall’azione di sollecito

Piano delle attività 2023

4 - Ufficio "Risorse Umane e Organizzazione"

Premessa

Alla data del 31.12.2022, il personale alle dipendenze di ER.GO, incluse le figure dirigenziali, risultava pari a n. 168 unità.

Obiettivi operativi

Il 2023 sarà caratterizzato dall'entrata in vigore del nuovo CCNL 2019 – 2021 del comparto Funzioni Locali dal mese di aprile. In vista di questo traguardo e in base all'accordo siglato in sede di contrattazione integrativa 2022, nei primi tre mesi dell'anno si prevede lo svolgimento di tavoli tecnici e di confronto con la RSU e con le Organizzazioni Sindacali.

Particolare attenzione verrà data al processo di prima applicazione del contratto che prevede regole specifiche per realizzare da un lato le progressioni verticali, che si configurano come strumento per riconoscere a parte del personale con esperienza l'impegno e le competenze professionali messe in atto negli anni di lavoro nella PA e in particolare in ER.GO, e dall'altro nuove modalità di attribuzione delle progressioni orizzontali.

Si prevede inoltre di realizzare:

- Pubblicazione di avviso di concorso per profili D (Area Funzionari) di ambito amministrativo;
- Percorsi formativi per lo sviluppo di competenze digitali, linguistiche, di comportamento organizzativo e tecnico-professionali legate ai singoli settori e uffici;
- Formazione e aggiornamento sulla normativa sul funzionamento amministrativo della PA (codice di comportamento e trasparenza);
- Definizione del nuovo impianto organizzativo.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Svolgimento di tavoli tecnici e di confronto con la RSU e le Organizzazioni Sindacali sui temi legati all'introduzione del CCNL 2019 – 2021 Comparto Funzioni locali	Confronto con Organizzazioni Sindacali	Entro il 31/03/2023
2. Definizione sezione 3 del PIAO contenente il piano dei fabbisogni professionali e il piano della formazione	Adozione definitiva del PIAO	Entro il 31/03/2023

3. Avviso per valutazione comparativa finalizzata alle progressioni verticali	Realizzazione di progressioni verticali	Entro il 31/12/2023
4. Bando di concorso per Funzionari (ex Categoria D)	Definizione del Bando e pubblicazione	Entro ottobre 2023
5. Revisione organizzativa	Ridefinizione dell'organigramma aziendale	Entro il 30/06/2023
6. Contrattazione integrativa aziendale	Atto di costituzione del Fondo per la Contrattazione Integrativa	Entro 31 ottobre 2023
7. Contrattazione integrativa aziendale	Sottoscrizione del CCDI 2023 e dell'Accordo sul Welfare	Entro il 31/12/2023
8. Adozione e attuazione del Piano della formazione	Piano della formazione (sez. PIAO)	Adozione entro 31/03/2023 Attuazione entro 31/12/2023

Piano delle attività 2023

5 - Ufficio “Contratti” e “Affari generali”

Premessa

All’ufficio è richiesto di garantire il necessario supporto tecnico-giuridico-consulenziale ed il coordinamento nell’ambito di processi aziendali trasversali ad alto tasso di complessità, nonché di fornire alla Direzione e agli uffici aziendali gli elementi utili a guidare le scelte operative.

Tutte le attività previste per il 2023 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 PIAO di ER.GO e con quanto già avvenuto negli scorsi anni.

§ § §

Obiettivi strategici

L’ufficio fornirà il proprio supporto specialistico agli altri uffici aziendali coinvolti trasversalmente nello svolgimento di tutte le attività, amministrative/tecniche/contabili, propedeutiche al raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali indicati dal PIAO per il 2023 e che qui si riportano:

- Realizzazione del **nuovo sito web** di ER.GO
- Adozione dell’**App IO** per farvi confluire molteplici servizi per gli studenti (progetto finanziato con fondi PNRR)
- Estensione di **PAGO PA** per i principali pagamenti a carico degli studenti (progetto finanziato con fondi PNRR)
- Attuazione in collaborazione con AGID delle prescrizioni di cui al Regolamento europeo per la realizzazione dello sportello digitale unico per l’accesso a informazioni, procedure e servizi.

Obiettivi operativi

Partendo dagli obiettivi strategici sopra riportati e tenuto conto degli obiettivi di performance (e dei rispettivi sotto-obiettivi) contenuti nel PIAO, vengono individuati i seguenti **obiettivi operativi** per l’anno 2023:

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
OB. 2 sotto-obiettivo 4 1. Affidamento incarico per la realizzazione del nuovo sito istituzionale	Avvio e conclusione della procedura di affidamento diretto del servizio	Stipula del contratto d’appalto su SATER (entro il 10/03/2023) Realizzazione 1^ fase del progetto (01/06/2023)
OB. 3 sotto-obiettivo 4 2. Interventi di riqualificazione dei servizi ristorativi e abitativi ai sensi del <i>Piano di acquisizioni di beni, servizi e lavori</i> per il 2023 (vedi	Supporto tecnico-giuridico nella predisposizione dei documenti di gara e nello svolgimento delle procedure di affidamento di lavori/beni/servizi	Realizzazione interventi previsti per l’annualità 2023, secondo le tempistiche definite negli atti di programmazione (verifica al 31/12/2023 , ma

det.691/2022)		monitoraggi in corso d'anno per aggiornamenti)
OB. 3 sotto-obiettivo 5 3. Definizione nuove proposte ristorative nell'ambito dei servizi in appalto: settembre 2023	Collaborazione – a partire dal mese di febbraio 2023 - ad un progetto promosso da UNIPR (capofila) e UNIBO e finanziato con fondi PNRR Avvio e conclusione della procedura di gara per il rinnovo dell'affidamento del servizio ristorativo presso le mense Innerio/Veneta di Bologna	Introduzione elementi innovativi nell'ambito dei CSA delle gare d'appalto per i servizi ristorativi da indire nel 2023 (mense di Bologna) e nella 1^ parte del 2024 (mense di Ferrara e di Parma, mensa Ingegneria di Bologna) (30/06/2023) Attivazione nuovo servizio ristorativo con l'inizio dell'a.a.2023/2024 (settembre 2023)
4. Riapertura mensa universitaria di Modena	Svolgimento attività propedeutiche all'affidamento della gestione della mensa di Modena	Stipula del contratto (aprile 2023) riapertura mensa (settembre 2023)
OB. 3 sotto-obiettivo 6 5. Affidamenti servizi connessi alla gestione del servizio abitativo: 1) servizi di energia; 2) servizi di accoglienza; 3) servizi di <i>facility management</i>	Conclusione procedura di gara avviata nell'estate 2022: aggiudicazione Lotti e stipula contratti d'appalto	Aggiudicazione entro il 15/02/2023 Stipula contratti d'appalto entro il 15/04/2023 Avvio della fase esecutiva del contratto dal 15/04/2023
Ulteriori obiettivi operativi		
6. Nuova polizza assistenza sanitaria integrativa per il personale aziendale, anni 2023/2024	Attivazione garanzie aggiuntive (supporto tecnico-consulenziale a tutto il personale)	Attivazione copertura entro il mese di febbraio 2023
7. Svolgimento attività in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza (staff RPCT)	Supporto operativo al RPCT nell'attuazione degli obiettivi inseriti nel PIAO (sezione 2.3) e degli adempimenti di legge in materia di anticorruzione e trasparenza	Realizzazione obiettivi/adempimenti secondo le scadenze definite dalla normativa e/o da ANAC con riferimento al 2023 (monitoraggio al 30/06/2023, al 30/09/2023 ed al 31/12/2023)

<p>8. Svolgimento attività in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro</p>	<p>Organizzazione corsi obbligatori di formazione/aggiornamento</p> <p>Valutazione rischio stress lavoro correlato</p> <p>Organizzazione sopralluoghi con RSPP/Medico competente</p> <p>Acquisto D.P.I.</p>	<p>Elaborazione piano di formazione (entro marzo 2023) ed attuazione interventi (entro il 31/12/2023)</p> <p>Esito valutazione entro il 31/12/2023</p> <p>Effettuazione sopralluoghi tra ottobre e novembre 2023</p> <p>In corso d'anno fornitura D.P.I. su richiesta di: RSPP/Medico competente/RLS/dipendenti</p>
---	---	---

Piano delle attività 2023

6 - Ufficio "Patrimonio"

Premessa

Le attività caratterizzanti il servizio Patrimonio nel 2023 sono contenute nell'atto di programmazione adottato il 20 ottobre 2022, tuttavia tale piano non esaurisce le attività in capo al servizio che, tra l'altro, spaziano su interventi oggetto di cofinanziamento ministeriale ex L 338/2000, sia di diretta candidatura come il completamento del Padiglione V. Marchi a Reggio Emilia, sia in supporto alle candidature degli Atenei per la realizzazione di nuove residenze universitarie. Si evidenziano inoltre gli adempimenti conseguenti ai recenti cofinanziamenti ministeriali ex DM 1046/2022 e 1252/2022.

Continua inoltre la convenzione con la Regione Emilia-Romagna per il supporto istruttorio alle convalide delle rendicontazioni degli interventi inseriti nella programmazione MUTUI BEI 2018.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie Accompagnamento progetti sulla sostenibilità delle residenze	Incrementare le disponibilità abitative + 85 posti letto a Bologna In collaborazione con gli uffici ospitalità, gestione del bando per proposte di riqualificazione dei servizi abitativi da parte degli studenti assegnatari	Funzionalizzazione residenze Barontini e S. Donato entro il 28/03/2023 Entro aprile 2023
2. Promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai piani di sviluppo delle università con sede in Regione Emilia-Romagna	Attivazione di un nuovo spazio studio presso la mensa Ingegneria a Bologna Apertura temporanea: aprile-luglio, dello spazio studio presso la mensa Irnerio-Bologna Funzionalizzazione spazio ristorativo presso il complesso Allegretti a Modena	16 febbraio 2023 12 aprile 2023 Entro ottobre 2023
3. Candidare proposte di efficientamento energetico al Bando Regionale	- Allegretti - Ex Hotel Palace - San Pancrazio	Entro 27 aprile 2023 progetto definitivo completo

<p>4. Eseguire il piano delle acquisizioni e lavori dell'annualità 2023</p>	<p>In collaborazione con ufficio gare/appalti bandire le attività programmate monitorando i cronoprogrammi al fine di non interferire con i servizi</p>	<p>31/12/2023</p>
<p>5. Istruire e monitorare il caricamento dei progetti inseriti nel piano MUTUI BEI 2018</p>		<p>Entro le scadenze fissate dal contratto di MUTUO: 01/03-01/07-01/10 Con scadenza del piano il 31/12/2023, salvo proroga</p>

Piano delle attività 2023

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

Premessa

Il servizio si occupa dell’accessibilità a tutti gli interventi e servizi di ER.GO attribuiti tramite concorso, oltre ad alcuni interventi di competenza degli Atenei.

Nel corso del 2023 ci sarà sostanzialmente un consolidamento dell’importante azione di digitalizzazione degli anni precedenti, con alcuni ampliamenti a valere sui bandi ministeriali con fondi PNRR.

Di particolare rilievo nel 2023 il concorso alle attività di monitoraggio sulle borse di studio anche ai fini del caricamento dei dati fisici e finanziari sulla piattaforma PNRR.

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
<p>Attuazione del DM 1320/2021: verifica e attuazione dei criteri di doppia iscrizione e implementazione del flusso di scambio delle informazioni con gli Atenei</p> <p>(Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università)</p>	<p>Individuazione delle posizioni di doppia iscrizione</p> <p>Aggiornamento software gestionali (BEST) e del web service di scambio delle informazioni con gli Atenei</p>	<p>Marzo 2023 Individuazione delle posizioni per l’a.a. 2022/2023</p> <p>Dicembre 2023 Individuazione delle posizioni per l’a.a. 2023/2024</p> <p>Dicembre 2023 Aggiornamento software e web service</p>
<p>Attuazione del DM 1320/2021: integrazione della borsa di studio per laurea in corso</p> <p>(Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università e PO SIA)</p>	<p>Pubblicazione del Bando di concorso</p> <p>Predisposizione del modulo di domanda</p>	<p>Giugno 2023</p> <p>Giugno 2023</p>
<p>Attuazione del DM 1320/2021: rendicontazione risorse a valere su PNRR per pagamento borse di studio</p> <p>(Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università e PO Relazioni economiche con l’utenza e PO Risorse Economiche e Finanziarie)</p>	<p>Aggiornamento piattaforma MUR</p>	<p>Secondo i tempi definiti dal MUR</p>

Incrementare i livelli di trasparenza nel processo di assegnazione dei servizi abitativi (Obiettivo condiviso con PO SIA, e PO servizi residenziali)	Individuazione di soluzioni informatiche	Seconda metà di luglio 2023
Migliorare i flussi comunicativi verso gli studenti e la gestione dei servizi con risorse a valere su PNRR (Obiettivo condiviso con PO SIA)	Integrazione dei servizi On line rivolti agli studenti con l'APP IO Integrazione nuovi servizi su PagoPA	Settembre 2023 Settembre 2023
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)	Integrazione delle procedure di gestione degli interventi e dei servizi attive in Emilia-Romagna con la piattaforma Single Digital Gateway	Secondo i tempi definiti da AgID
Informatizzazione e semplificazione dei processi di gestione degli interventi e dei servizi con riferimento ai controlli (Obiettivo condiviso con P.O. controlli e P.O. SIA)	Completamento della procedura di informatizzazione e integrazione nell'applicativo BEST del procedimento di controllo della documentazione del domicilio Semplificazione e ottimizzazione delle procedure informatiche a supporto del procedimento di controllo delle condizioni economiche degli studenti internazionali	Settembre 2023 Controllo domicili Agosto 2023 Controllo studenti internazionali
Protezione dei dati personali e sensibili degli studenti (Obiettivo condiviso con PO SIA)	Individuazione criteri per la tutela dei dati (es. Pseudonimizzazione)	Dicembre 2023 Messa in sicurezza dei dati
Collaborazione con UNIBO per l'acquisizione delle domande per l'assegnazione di contributi per le spese di locazione abitativa sostenute dagli studenti fuori sede iscritti all'a.a. 2023/2024	Implementazione del percorso di acquisizione delle domande nella suite dei servizi on line	Settembre 2023

Accompagnamento alla compiuta adozione del nuovo software di gestione del servizio ristorativo. (Obiettivo condiviso con PO servizio ristorativo)	Conoscenza delle funzionalità del nuovo software per la gestione del prepagato ristorativo Profilazione dei consumi	Dicembre 2023 (Procedura di chiusura anno accademico)
Estensione dell'Accordo relativo al Polo Universitario Penitenziario con Unimore e la Casa Circondariale di Modena per l'assegnazione dell' <i>Intervento ER.GO rivolto alla persone detenute presso la Casa Circondariale di Modena per favorire e promuovere l'accesso all'Università</i>	Approvazione del Bando di Concorso Assegnazione beneficio	Secondo i tempi definiti dall'Ateneo
Gestione dei servizi per gli studenti iscritti ai corsi InterAteneo regionali (Obiettivo condiviso con P.O. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università)	Attuazione Bando per collaborazioni a tempo parziale aa.aa 2022/2023	Dicembre 2023 n. collaborazioni attivate a.a. 2022/2023
Collaborazione ad iniziative promosse dalla Regione Emilia-Romagna SALTA SU e POLITICHE ABITATIVE (Obiettivo condiviso con PO SIA)	Aggiornamenti dei web service di trasmissione dei dati ISEE sulla base delle indicazioni dei servizi regionali	Secondo i tempi definiti dai servizi regionali

Interventi DSU scolastico

Supporto istruttorio agli atti di programmazione e coordinamento regionale in materia di diritto allo studio scolastico : (Obiettivo condiviso con SIA)	- aggiornamento del modulo on line per la "Domanda di contributi per la fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo"	Settembre 2023 Apertura piattaforma On line
	- aggiornamento del modulo on line per la "Domanda di Borsa di studio"	Settembre 2023 Apertura piattaforma On line
	- possibile revisione delle modalità di pagamento dei contributi libri di testo da effettuare direttamente alle famiglie	Dicembre 2023

Piano delle Attività 2023

8 – Ufficio “Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU Bandi di concorso. Relazioni con le Università”

Premessa

Nell’anno 2023 gli obiettivi di performance assegnati alla funzione dal Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) si collocano nelle direttrici:

- *Consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici degli studenti in condizioni di particolare difficoltà;*
- *Promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai piani di sviluppo delle Università con sede in Regione Emilia-Romagna.*

Inoltre, di particolare rilievo è il monitoraggio delle borse di studio a.a. 2022/2023 e la relativa alimentazione della piattaforma ministeriale.

Nello specifico i sotto-obiettivi da raggiungere sono:

- Bando di concorso unificato per l’a.a. 2023/2024, con superamento dell’articolazione per sede territoriale. Questa nuova modalità di organizzare ed esporre i contenuti del Bando ER.GO risponde all’esigenza di assicurare l’accesso al corpo completo ed organico delle informazioni sui benefici a concorso ed è strettamente connesso alla riprogettazione del sito aziendale.
- Definizione dei criteri e delle modalità di assegnazione dell’ulteriore semestre di borsa di studio per gli studenti laureati in corso: occorre dare attuazione a quanto disposto dal DM 1320/2021 art. 2 comma 3;
- Seconda fase della collaborazione alla ricerca del Prof. Pignataro di UNIBO sul sistema delle disuguaglianze nell’accesso all’Università: in base all’analisi realizzata sui dati raccolti nella prima fase, si amplia il dataset con una serie di informazioni sugli assegnatari di alloggio ER.GO, per poi mettere a punto un secondo questionario e fare un focus sulla condizione abitativa;
- Partecipazione con i servizi ER.GO (alloggio, ristorazione, supporti digitali) ai progetti UNICORE, CRUI, UFR, AFGHANISTAN promossi dagli Atenei;
- Gestione dei servizi per gli studenti iscritti ai corsi interateneo regionali, con particolare riferimento alle collaborazioni studentesche a tempo parziale, realizzate sulla base del Bando ER.GO, in attuazione dell’accordo siglato con le 4 Università della Regione.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET
1) Partecipazione alla seconda fase del progetto di ricerca su disuguaglianza delle opportunità in UNIBO	Messa a punto dei criteri di estrazione dei dati relativi agli assegnatari di posto alloggio ER.GO nell’arco temporale 2009-2021	Marzo 2023 Costruzione dataset Maggio 2023 Somministrazione secondo questionario rivolto ai borsisti ER.GO Dicembre 2023 (compatibilmente con soluzioni e tempistiche adottate dal docente) Restituzione risultati agli stakeholders

<p>2) DM 1320/2021: verifica e attuazione dei criteri di doppia iscrizione e implementazione del flusso di scambio di informazioni con gli Atenei</p>	<p>Individuazione delle posizioni di doppia iscrizione</p> <p>Aggiornamento del WS e dei software gestionali</p>	<p>Marzo 2023 individuazione posizioni aa 2022/2023</p> <p>Dicembre 2023 individuazione posizioni aa 2023/2024</p>
<p>3) DM 1320/2021: integrazione borsa di studio laureati in corso</p> <p>(obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico")</p>	<p>Pubblicazione bando di concorso e predisposizione del modulo di domanda</p>	<p>Giugno 2023</p>
<p>4) DM 1320/2021: rendicontazione risorse PNRR per pagamento borse di studio</p> <p>(obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico"; P.O. "Relazioni economiche con l'Utenza" e P.O. "Gestione Risorse economiche e finanziarie")</p>	<p>Aggiornamento piattaforma MUR</p>	<p>Secondo i tempi definiti dal MUR</p>
<p>5) Bando unico benefici a concorso ER.GO</p>	<p>Revisione dei 4 bandi di sede in favore di un unico bando regionale</p> <p>Nuovi criteri e modalità di assegnazione del contributo per attività sportiva in collaborazione con i CUS</p>	<p>Luglio 2023 Pubblicazione sul sito</p> <p>Ottobre 2023</p>
<p>6) Consolidamento e sviluppo delle linee di intervento in favore degli studenti titolari di protezione internazionale e complementare</p>	<p>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</p>	<p>Dicembre 2023</p> <p>n. studenti accolti e n. interventi realizzati nell'ambito dei progetti UNICORE UFR CRUI e AFGHANISTAN</p>

<p>7) Gestione dei servizi per gli studenti iscritti ai corsi interateneo regionali</p> <p>(obiettivo condiviso con P.O. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico")</p>	<p>Attuazione Bando per collaborazioni a tempo parziale aa 2022/2023 e aggiornamento Bando 2023/2024</p>	<p>Luglio 2023 Pubblicazione bando aa 2023/2024</p> <p>Dicembre 2023 n. collaborazioni attivate aa 2022/2023</p>
---	--	--

Piano delle attività 2023

9 – Ufficio “GESTIONE GRADUATORIE”

Premessa

I Servizi Graduatorie sono stati istituiti nelle quattro sedi in cui operano i principali Atenei della Regione (Bologna, Ferrara, Modena e Parma) e sono il cuore del sistema di accessibilità a tutti i benefici ed interventi a concorso. Ricoprono anche un ruolo centrale nella gestione degli interventi delle Università (sistema di tassazione/NOTAX AREA, collaborazioni studentesche, ecc.... Ai Servizi graduatorie compete: la valutazione delle domande, la predisposizione delle graduatorie, l'esame dei ricorsi, la gestione delle comunicazioni agli studenti.

La costante sinergia con gli altri servizi che si occupano di benefici e interventi per gli studenti (Servizi per l'accoglienza, Servizio Disabili, REU, Servizi di Comunicazione e Informazione, Controlli e Servizio di orientamento) caratterizza la loro attività. Essa si traduce concretamente nel mettere a disposizione i dati di propria competenza e nel fornire una lettura di senso alle elaborazioni richieste a supporto delle attività in capo agli altri servizi.

I Servizi Graduatorie sono coinvolti, inoltre, nelle fasi di progettazione e innovazione dei bandi di concorso e nelle azioni di monitoraggio sulle borse di studio, anche ai fini dell'alimentazione della piattaforma PNRR.

Obiettivi operativi

Il 2023 sarà caratterizzato dalla piena attuazione del Decreto ministeriale 1320 del 17/12/2021 con la sistematizzazione delle innovazioni adottate nel corso del 2022.

Sarà poi necessario gestire alcune fondamentali innovazioni relative a:

- riconoscimento ulteriore semestre a chi si laurea in corso;
- riconoscimento dei benefici nei casi di doppia iscrizione;
- raccordo operativo, anche con adeguate soluzioni informatiche, con la REU e i Servizi per l'accoglienza al fine di garantire la massima tempestività nell'erogazione dei benefici.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Pubblicazione del Bando di concorso per l'accesso ai benefici unificato per tutte le sedi relativo all'a.a.2023/2024	Partecipazione agli incontri propedeutici all'aggiornamento dei bandi per le parti di competenza	Entro giugno 2023

2. Revoca delle borse di studio agli studenti matricole dell'a.a.2021/2022	Predisposizione degli atti di revoca	Entro marzo 2023
3. Messa a punto della definizione dei criteri e delle modalità di assegnazione dell'ulteriore semestre di borsa di studio per gli studenti laureati in corso	A. Partecipazione agli incontri propedeutici B. Predisposizione dati utili alla definizione dei criteri	Entro i tempi di pubblicazione dei bandi per l'a.a.2023/2024
4. Gestione dell'accesso ai benefici a concorso degli Atenei di Bologna, Modena e Reggio Emilia e Parma (n. domande al 31/12/2023)	A. N. domande 2023/2024	N. domande al 31/12/2023
5. Gestione dei servizi per gli studenti iscritti ai corsi interateneo regionali	A. pubblicazione graduatorie	N. collaborazioni a tempo parziale attivate al 31/12/2023
6. Consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici degli studenti in condizioni di particolare difficoltà	A. Contribuire allo sviluppo di procedure innovative per l'accertamento delle carriere, per la gestione delle comunicazioni da/verso gli studenti e tra uffici (es. Implementazione Modulo di Domanda Online, collegamento tra Ecos e Dossier Utente) B. Contribuire allo sviluppo del nuovo sito internet aziendale	Entro i tempi di apertura della domanda online per l'a.a.2023/2024

Piano delle attività 2023

10 - Ufficio "Controlli"

"Controlli condizioni economiche e studenti internazionali"

Premessa

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, accesso agevolato alla ristorazione), secondo le tipologie definite dalle Linee Guida aziendali sulle attività di controllo (redditi esteri-misti, indipendenti, orfani, ecc.).

Questa attività viene svolta anche per conto degli Atenei regionali per i benefici di loro competenza.

Obiettivi operativi

Le attività di controllo concorrono a diversi obiettivi strategici che l'Azienda è chiamata a perseguire, con un delicato equilibrio tra massima inclusione e grande rigore nell'utilizzo delle risorse impegnate. Ne consegue una grande attenzione non solo agli aspetti più "tecnici" dei controlli ma anche alle azioni di comunicazione, soprattutto al fine di una corretta informazione preventiva nei confronti degli studenti richiedenti i benefici per il diritto allo studio.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1.1 Ottimizzare la gestione dei controlli sulle condizioni economiche degli studenti richiedenti benefici aziendali	N. di controlli preventivi alla pubblicazione graduatorie a.a. 2023/2024	Effettuare + 10% dei controlli evasi nell'a.a. precedente (ENTRO 30/11/2023)
1.2 Incrementare i controlli sulle condizioni economiche dei richiedenti i benefici accademici anche con riferimento ad annualità pregresse (Convenzione UNIFE)	N. controlli da effettuare	Definire il campione di controllo dei beneficiari NO TAX UNIFE degli a.a.2019/20; 2020/21 e 2021/22 (ENTRO 30/06/2023)
2.1 Migliorare l'informazione e quindi accessibilità ai benefici - aziendali ed accademici - delle matricole internazionali (trasversale PO CONTROLLI e COMUNICAZIONE)	Incontri on line promossi dagli Atenei nella fase preparatoria della documentazione	Partecipare ad almeno n. 5 giornate esplicative sulla documentazione estera richiesta dai Bandi (ENTRO 11/08/2023)
2.2 Supportare gli studenti internazionali sospesi o respinti in graduatoria provvisoria benefici ER.GO a.a. 23/24 (trasversale PO CONTROLLI e COMUNICAZIONE)	Ricevimento diretto presso gli sportelli dedicati delle Sedi Bologna-Romagna (Bologna, Cesena, Ravenna, Rimini) per spiegare la documentazione estera utile a superare il ricorso	Partecipazione <u>settimanale</u> agli sportelli ER.GO/accademici (ENTRO 31/08/2023)

<p>3.1 Organizzare incontri informativi di gruppo con gli studenti internazionali anche nei Paesi di provenienza (trasversale PO CONTROLLI e COMUNICAZIONE)</p> <p>3.2 Sensibilizzare le autorità territoriali nel rilascio della corretta documentazione economica richiesta dagli studenti provenienti da Paesi africani più difficili (Camerun, Ghana, Togo) - trasversale PO CONTROLLI e COMUNICAZIONE</p>	<p>Presentazione della documentazione economica</p> <p>Interlocuzione con la Rappresentanza diplomatica italiana in Camerun (Ambasciata a Yaounde)</p>	<p>Almeno n. 3 incontri in aula ER-GO-Camerun con modalità sincrona (ENTRO 31/07/2023)</p> <p>Riscontro formale alla nostra richiesta di verifica del funzionamento degli uffici locali e dei servizi di legalizzazione consolare (ENTRO 31/05/2023)</p>
<p>4. Migliorare l'informazione e quindi accessibilità ai benefici aziendali ed accademici degli studenti che si dichiarano indipendenti</p>	<p>Predisposizione di un video informativo sui requisiti richiesti dalla normativa vigente per l'attestazione di studente "indipendente"</p>	<p>n. 1 WEBINAR in lingua italiana e n. 1 WEBINAR in lingua inglese da diffondere tramite il nuovo portale ER.GO e i canali accademici (ENTRO 01/07/2023)</p>
<p>5.1 Revisione e completa implementazione di ECOS come piattaforma gestionale dei controlli redditi esteri richiedenti benefici ER.GO per tutte le Sedi territoriali - Bologna-Romagna, Modena-Reggio, Ferrara e Parma – (trasversale PO SIA)</p> <p>5.2 Migliorare l'informazione degli esiti dei controlli preventivi sugli studenti internazionali sospesi o respinti in graduatoria benefici ER.GO (trasversale PO SIA e PO Graduatorie)</p>	<p>Predisposizione di elenchi unici e interattivi per ciascuna tipologia di beneficio</p> <p>Predisposizione della funzione di pubblicazione in Dossier delle motivazioni di sospensione/diniego degli studenti esteri controllati</p>	<p>Nuovo programma del flusso gestionale ECOS (Entro 31/05/2023)</p> <p>Nuovo programma del flusso gestionale ECOS (Entro 31/05/2023)</p>

"Controlli domicili"

L'Ufficio si occupa dei controlli sui domicili degli studenti presso la sede del corso frequentato.

Questa attività rappresenta un'area di lavoro estesa, considerato che le posizioni coinvolte sono circa 11.280 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;
- 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
- individuazione documenti di domicilio irregolari e contraffatti;
- realizzazione e potenziamento di strumenti che aumentino l'accessibilità e la comprensione da parte degli studenti delle modalità per chiedere e conservare la borsa fuori sede;
- digitalizzazione documenti anni precedenti

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Controllo domicili	<p>PRIMA FASE: valutazione documentazione</p> <p>SECONDA FASE: comunicazione esiti ed esame controdeduzioni</p> <p>TERZA FASE: riesame casi sospesi e ulteriore documentazione</p>	<p>Marzo 2023</p> <p>Maggio 2023</p> <p>Ottobre 2023</p>
2. Predisposizione strumento digitale unico per controlli domicilio	Predisposizione di uno strumento condiviso per la raccolta dei dati risultanti dai controlli	Ottobre 2023
3. Servizio di consulenza per il reperimento di un alloggio	Incontri on line per facilitare lo studente nella comprensione di come compilare i moduli e predisporre i documenti	Incontri realizzati entro il 31/12/2023
4. Creazione di strumenti aggiuntivi di FACILITAZIONE per aumentare l'accessibilità degli studenti alle informazioni per il Fuori Sede	implementazione strumenti attuali PROMEMORIA, VADEMECUM, VIDEO ESPLICATIVO e studio di nuovi strumenti	Maggio 2023
5. Controlli sul corretto pagamento dei canoni di locazione da parte degli studenti conferme di domicilio	Individuazione del Campione di almeno il 5% degli studenti richiedenti	<p>Individuazione del campione entro Aprile 2023</p> <p>Realizzazione dei controlli entro 31/12/2023</p>
6. Avvio della digitalizzazione della documentazione cartacea presente in archivio	Dematerializzazione documenti presentati negli anni accademici dal 2010 in poi	Dicembre 2023
7. Gestione relazione con la Guardia di Finanza (G.d.F) e l'Agenzia delle Entrate (A.d.E)	Contatti continuativi	Dicembre 2023

Piano delle attività 2023

11 – Ufficio “Servizi per l’Accoglienza”

Premessa

I servizi di accoglienza, abitativi e ristorativi, rappresentano, unitamente alle borse di studio, il cuore della missione istituzionale dell'Azienda. In particolare, i servizi di accoglienza rappresentano la risposta prioritaria per i tanti studenti fuori sede che ogni anno arrivano da fuori regione e dall'estero a frequentare corsi universitari in Emilia-Romagna.

Per quanto riguarda il servizio ristorativo, si conferma la linea di indirizzo degli anni precedenti:

- diversificare l'offerta, anche tenendo conto dei diversi insediamenti di corsi universitari;
- valorizzare la qualità e la sostenibilità dell'offerta ristorativa dei servizi in appalto.

Anche in questo ambito occorre lavorare in stretta sinergia con gli Atenei.

Tabella riassuntiva

Obiettivo	Indicatore	Target
1 - Collaborazione alla predisposizione del bando unico di concorso a.a. 2023/2024	Revisione Bando per le sezioni di pertinenza (Alloggi e Ristorazione)	Entro maggio 2023
2 - Gestione dei servizi di accoglienza con le novità introdotte a seguito dell'affidamento del nuovo contratto di appalto che avrà decorrenza dal 15/04/2023	Attivazione fase esecutiva	Dal 15/04/2023
3 - Partecipazione alla funzionalizzazione di nuovi servizi abitativi (Aumento dell'1% dei posti disponibili)	Assegnazione dei nuovi posti disponibili	Prima fase entro il 28/02/2023 Seconda fase entro il 30/09/2023
4 – Potenziamento dell'informazione agli studenti in graduatoria	Comunicazioni su andamento assegnazioni nell'anno accademico in corso	Ottobre 2023
5 - Proposta di nuovi menù all'interno dei servizi ristorativi maggiormente in linea con principi di sostenibilità anche in collaborazione con le Università	Numero nuove proposte attivate	Numero nuove proposte entro settembre 2023

6 - Definizione nuove proposte ristorative nell'ambito dei servizi in appalto	Numero nuove proposte ristorative	Assegnazione della gestione dei servizi di ristorazione Irnerio e La Veneta a Bologna e del nuovo servizio a Modena con apertura per l'anno accademico 2023/2024
7 - Definizione e gestione del bando per proposte di riqualificazione dei servizi abitativi da parte degli studenti assegnatari in termini di sostenibilità ambientale	Numero proposte da parte degli studenti assegnatari	Valutazione delle proposte entro maggio 2023
8- Elaborazione progetto raccolta rifiuti delle residenze	Predisposizione ed elaborazione del progetto	Entro 31/12/2023
9 - 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)	Verifiche entro il 31/12/2023

Piano delle attività 2023

12 - Ufficio "Orientamento al lavoro"

Premessa

Il Servizio Orientamento al Lavoro ha come obiettivo facilitare il passaggio dall'università al lavoro dei neolaureati all'interno del territorio regionale. Il servizio è accessibile prevalentemente online, ma nelle principali città sedi di Ateneo svolge anche attività in presenza. Le linee fondamentali di attività riguardano:

- **Colloqui e percorsi di consulenza orientativa**, finalizzati a mettere a punto strategie personalizzate di ricerca del lavoro, in base a indirizzi di studio, competenze, interessi, motivazioni e vincoli personali degli utenti.
- **Incontri e seminari** di gruppo sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro, sulla mobilità internazionale e su contenuti utili a rendere più efficaci le strategie di ricerca del lavoro dopo gli studi.

Le attività di orientamento sono svolte da personale interno, orientatori e orientatrici qualificati/e e con lunga esperienza professionale.

Particolare attenzione viene posta ai borsisti ER.GO, per i quali sono previste misure specifiche.

Obiettivi operativi

- Garantire l'accesso ai servizi di orientamento a studenti e neolaureati;
- Realizzare azioni di orientamento alla definizione degli obiettivi professionali per studenti dei percorsi umanistici (con particolare attenzione ai corsi afferenti all'ambito culturale e artistico);
- Introdurre azioni di sensibilizzazione sui temi della sostenibilità ambientale, economica e sociale rispetto alle scelte professionali dei neolaureati.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Realizzazione di incontri di orientamento al lavoro per studenti e neolaureati	N° di partecipanti agli incontri	N° partecipanti > rispetto al 2022 2023= > 8726
2. Pagina LinkedIn del servizio Orientamento al Lavoro per aumentarne la visibilità	Realizzazione della pagina LinkedIn del Servizio	Entro il 30/09/2023
3. Laboratori in presenza e in piccolo gruppo per la messa a punto del Profilo LinkedIn (attività rivolta a studenti e neolaureati)	Numero di laboratori	N° di laboratori realizzati al 31/12/2023
4. Laboratori di orientamento in presenza e in piccolo gruppo rivolti a studenti delle lauree umanistiche	N° di partecipanti ai laboratori al 30 novembre 2023	>=20 persone entro 30 novembre 2023

<p>5. Mestieri della sostenibilità – nell’ambito bando per proposte di riqualificazione dei servizi abitativi da parte degli studenti assegnatari in termini di sostenibilità ambientale (in collaborazione col Servizio Accoglienza)</p>	<p>Svolgimento di seminari (con testimoni aziendali e docenti) di sensibilizzazione sulla sostenibilità ambientale rivolti agli studenti in alloggio</p>	<p>Realizzazione di almeno 2 seminari entro il 31/12/2023</p>
---	--	---

Piano delle attività 2023

13 - Ufficio "ORIENTAMENTO IN ENTRATA"

Premessa

"Orientare significa porre l'individuo in grado di prendere coscienza di sé e di progredire, con i suoi studi e la professione, in relazione alle mutevoli esigenze della vita, con il duplice scopo di contribuire al progresso della società e di raggiungere il pieno sviluppo della persona umana" (Congresso dell'Unesco di Bratislava). All'interno di questa cornice, l'attività del servizio di orientamento in entrata di ER.GO ha come intento la messa in campo di una serie di azioni volte a favorire, da una parte una scelta degli studi post-diploma informata e consapevole, e dall'altra un'incentivazione alla prosecuzione degli studi verso quelli universitari attraverso un servizio di informazione e consulenza all'interno delle scuole superiori avente ad oggetto le opportunità riguardanti il diritto allo studio universitario. Molte di queste attività vengono svolte in collaborazione con gli atenei regionali ed alcuni enti presenti sul territorio.

Obiettivi operativi

Gli obiettivi del servizio di orientamento in entrata previsti per il 2023 possono così elencarsi:

- 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 in collaborazione con le Università della Regione Emilia-Romagna. L'attività è prevista per tutto l'anno quindi il target è al 31/12/2023. Nel corso del 2022 sono stati effettuati 58 incontri presso le scuole. L'obiettivo è quello di superare questo numero nel corso del 2023;
- 2 Sviluppo del Laboratorio "Orientarsi per scegliere" della durata di 3 ore da svolgersi presso scuole superiori del territorio di Modena e Reggio Emilia, in collaborazione con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, in particolare dell'investimento 1.6 "Orientamento attivo scuola-università. E' il primo anno che partecipiamo a questo progetto che vedrà il target alla fine di maggio 2023.
- 3 Sviluppo di un servizio consulenziale, da svolgersi presso le scuole superiori, nel quale, attraverso colloqui individuali, fornire un supporto alla scelta a quei ragazzi ancora indecisi rispetto alla formazione terziaria e alle sue varie opportunità. Nel corso del 2022 sono stati tenuti 11 colloqui individuali. L'obiettivo è quello di superare questo numero al 31/12/2023;
- 4 Partecipazione ad eventi legati all'orientamento promossi dalle Università o da altri enti. Nel corso del 2022 la nostra partecipazione a open day ed eventi di orientamento promossi dalle Università ha riguardato n. 14 eventi. Anche su questa azione l'obiettivo è quello del superamento dell'indicatore nel corso del 2023;
- 5 Supporto agli alloggiati nelle residenze ER.GO da svolgersi attraverso un'attività di accompagnamento nella fase di accoglienza e più in generale di facilitazione alla vita in residenza;
- 6 Tutorato nei confronti dei residenti negli studentati ER.GO di Parma attraverso l'attività di due tutor selezionati tramite bando di concorso dell'Università degli Studi di Parma;
- 7 Tutorato nei confronti di beneficiari di borsa di studio ER.GO che non abbiano acquisito i sufficienti crediti formativi per ricevere la rata di borsa di marzo, attraverso l'attività di nove tutor (uno per ogni dipartimento di ateneo) selezionati tramite bando di concorso dell'Università degli Studi di Parma. Questa attività è un'assoluta sperimentazione che si pone come obiettivo concreto quello di aiutare i borsisti ER.GO che si trovino in difficoltà nella maturazione dei crediti formativi per mantenere i benefici. I 9 tutor faranno soprattutto da collante fra i beneficiari in difficoltà ed i tutor didattici assegnati dall'ateneo di Parma ai singoli dipartimenti. Il target è alla fine del luglio 2023;
- 8 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.

Nel corso del 2022 è stato tenuto 1 incontro di orientamento di gruppo presso il carcere Dozza di Bologna al quale hanno partecipato n. 32 persone e due colloqui individuali di orientamento presso il carcere minorile. Il target è legato alla data del 31/07/2023 perché questi interventi si svolgono nel mese di luglio;

- 9 Partecipazione al “Piano di intervento metropolitano 2023/2024 per il successo formativo e le competenze per la vita”, coordinato da Città Metropolitana di Bologna, attraverso interventi di orientamento sul mondo universitario ed i benefici e i servizi di ER.GO da tenersi online, in collaborazione con l’Università degli Studi di Bologna, presso le classi quarte e quinte di scuole secondarie di secondo grado del territorio di Bologna e provincia. Nel corso del 2022 è stato tenuto 1 incontro il 23 novembre, inserito all’interno della programmazione del Festival della Cultura Tecnica organizzato dalla Città Metropolitana di Bologna, aperto a docenti delle scuole medie superiori ed ad orientatori scolastici, che ha visto la partecipazione di n. 68 persone. Appena agli inizi del 2023 (19 gennaio 2023) è stato tenuto 1 evento on-line di orientamento rivolto agli studenti ed ai genitori delle scuole superiori di Bologna e provincia che ha visto la partecipazione di 2.200 persone. Per il 2023 l’indicatore è il numero dei partecipanti ed il target è il superamento del numero dei partecipanti del 2022.

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. 58 al 31/12/2023
2) Sviluppo del Laboratorio “Orientarsi per scegliere” della durata di 3 ore da svolgersi presso scuole superiori del territorio di Modena e Reggio Emilia, in collaborazione con l’Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, nell’ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, in particolare dell’investimento 1.6 “Orientamento attivo scuola-università		Al 31/05/2023

3) Sviluppo di un servizio consulenziale con colloqui individuali da svolgersi presso le scuole superiori	Numero dei colloqui individuali	>di n. 11 al 31/12/2023
4) Partecipazione ad eventi legati all' orientamento promossi dalle Università o da altri enti	Numero delle partecipazioni	>di n. 14 al 31/12/2022
5) Supporto agli alloggiati nelle residenze ER.GO da svolgersi attraverso un'attività di accompagnamento nella fase di accoglienza e più in generale di facilitazione alla vita in residenza		Al 31/10/2023
6) 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		Al 30/11/2023
7) Tutorato nei confronti di beneficiari di borsa di studio ER.GO che non abbiano acquisito i sufficienti crediti formativi per ricevere la rata di borsa di marzo, attraverso l'attività di nove tutor (uno per ogni dipartimento di ateneo) selezionati tramite bando di concorso dell'Università degli Studi di Parma		Al 31/07/2023
8) 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	>n. 3 al 31/07/2023

<p>9) Partecipazione al “Piano di intervento metropolitano 2023/2024 per il successo formativo e le competenze per la vita”, coordinato da Città Metropolitana di Bologna, attraverso interventi di orientamento sul mondo universitario ed i benefici e i servizi di ER.GO da tenersi online, in collaborazione con l’Università degli Studi di Bologna, presso le classi quarte e quinte di scuole secondarie di secondo grado del territorio di Bologna e provincia</p>	<p>Numero dei partecipanti</p>	<p>>n.2.268 al 31/12/2023</p>
--	--------------------------------	----------------------------------

Piano delle attività 2023

14 - Ufficio "Valorizzazione dimensione comunitaria e formativa residenze"

Premessa

Il servizio ha l'obiettivo di promuovere il benessere delle studentesse e degli studenti attraverso la realizzazione di attività individuali e di gruppo che favoriscano un'esperienza serena, positiva e di fioritura personale durante il percorso di studio universitario.

Tabella riassuntiva

Obiettivo	Indicatore	Target
Servizio 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	Dicembre 2023
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	Dicembre 2023
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	Numero workshop	Dicembre 2023
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	Dicembre 2023
Incontri di mindfulness per la riduzione dello stress	Numero di incontri	Dicembre 2023
Rilevazione qualitativa degli esiti dei percorsi individuali e di gruppo	Numero di questionari	Luglio 2023
Formazione e supervisione per i colleghi che sostengono gli studenti in difficoltà con gli studi attraverso colloqui individuali	Numero incontri	Dicembre 2023
Incontri nelle residenze di sensibilizzazione e promozione dei servizi di ascolto e supporto allo studio	Numero incontri	Dicembre 2023

Piano delle attività 2023

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

Interventi Straordinari

Premessa

L'intervento straordinario rappresenta, pur nella cornice di regole definite nei bandi annuali di concorso, uno strumento di personalizzazione del diritto allo studio universitario rivolto in particolare agli studenti che, venendosi a trovare in una condizione di imprevista e straordinaria difficoltà e/o fragilità personale o familiare non riescono a raggiungere il requisito di merito richiesto per l'accesso ai benefici. Questa situazione comporta di norma la revoca della borsa di studio dell'anno accademico precedente e l'impossibilità di richiederla per quello successivo. Il fine degli interventi, oltre a costituire una forma di parziale supporto economico, è quello di favorire la continuazione degli studi, pur nella situazione di difficoltà personale, evitare l'abbandono e conseguire il titolo. Il supporto che si va a progettare deve quindi coinvolgere, in un'azione sinergica, sia altri servizi interni di ER.GO, come i servizi di accompagnamento, sia i servizi dei principali partner istituzionali, gli Atenei.

Obiettivi operativi

Per il 2023 gli obiettivi del servizio sono:

- ridefinizione degli interventi personalizzati, compresi quelli in condivisione con gli Atenei, per target di utenza
- monitoraggio/valutazione dell'efficacia degli interventi assegnati sul proseguimento di carriera in base alle diverse condizioni di disagio e fragilità supportate

Tabella riassuntiva

Nr.	Obiettivo	Indicatori	Target
1	Definizione ed introduzione di nuovi target di utenza nei bandi in collaborazione con gli Atenei	n. nuove tipologie di fragilità introdotte/n. domande complessivamente presentate/ n. domande afferenti nuove fragilità	Incremento del numero di interventi assegnati di competenza ER.GO 31/07/2023
2	Definizione ed introduzione di nuovi target di utenza nel bando ER.GO a.a.2023/2024	n. nuove tipologie di fragilità introdotte/n. domande afferenti presentate	Pubblicazione bando di concorso 30/06/2023
3	Monitoraggio/valutazione dell'efficacia interventi assegnati in esito al bando di concorso ER.GO a.a.2022/2023	n. interventi assegnati per tipologia di difficoltà/ n. studenti con ripresa carriera	Valutazione efficacia degli interventi al 31 dicembre 2023

Servizi per studenti con disabilità

Premessa

L'Ufficio si occupa della predisposizione, gestione ed erogazione degli interventi e servizi rivolti alle studentesse e studenti con disabilità. Dallo scorso anno accademico, così come previsto dall'entrata in vigore del DM 1321 del 17/12/2021, la platea degli utenti è stata estesa agli studenti con handicap ai sensi dell'Art. 3 comma 1 della Legge 104/92. Il quadro generale degli interventi persegue sempre la massima inclusione possibile da realizzare attraverso la flessibilità e la personalizzazione degli interventi.

Obiettivi operativi

Per il 2023 gli obiettivi del Servizio sono:

- messa a punto e pubblicazione di un nuovo Bando per interventi a sostegno degli studenti con disabilità in continuità con quello dello scorso anno, ma con una nuova modalità di presentazione della domanda
- analisi di impatto e somministrazione di un questionario di gradimento sui Servizi per studenti con disabilità
- revisione della Carta di Qualità dei Servizi
- sperimentazione di una presenza a cadenza programmata degli operatori nelle Residenze di Bologna con più alta percentuale di assegnatari.

Tabella riassuntiva

Nr.	Obiettivo	Indicatore	Target
1	Nuovo Bando per interventi a sostegno di studenti con disabilità	n. domande presentate	Informatizzazione del modulo di domanda, nuova modalità di verifica dei requisiti di partecipazione 30/06/2023
2	Analisi di impatto e somministrazione questionario di gradimento sui servizi per studenti con disabilità	Dimensione della risposta/giudizio complessivo/giudizio singolo servizio	Individuazione e valutazione delle cause che determinano le criticità dei servizi Pianificazione delle azioni di miglioramento 30/06/2023
3	Revisione della Carta di Qualità dei Servizi per studenti con disabilità	n. incontri e feedback tra i soggetti erogatori/fruitori dei servizi e interventi; recepimento delle azioni di miglioramento	Redazione del testo finale al 30/10/2023
4	Sperimentazioni di una presenza a cadenza programmata degli operatori del Servizio nelle Residenze di Bologna a maggior tasso di presenza di studenti con disabilità	n. Residenze interessate/ n. studenti e volontari coinvolti	Individuazione bisogni, soluzione difficoltà ed eventuali disservizi (31/12/2023)

PIANO DELLE ATTIVITA' 2023

16 - Ufficio "Comunicazione"

Premessa

In un'azienda pubblica introdurre miglioramenti nella comunicazione interna ed esterna concorre a favorire una maggiore trasparenza, coniugando l'efficienza della funzione pubblica con le garanzie di tutela delle posizioni giuridiche dei cittadini utenti.

Per un'Azienda di servizi come ER.GO, la comunicazione verso l'esterno ricopre un ruolo strategico fondamentale.

I mezzi utilizzati , ma anche lo stile ed il linguaggio, possono risultare decisivi per veicolare in maniera efficace ed efficiente le informazioni relative ai servizi offerti.

Per raggiungere l'obiettivo di migliorare la comunicazione verso l'esterno, si rende indispensabile organizzare al meglio anche i flussi informativi interni all'Azienda, al fine di gestire in modo razionale e spedito i processi lavorativi e di rispettare le tempistiche.

Gli obiettivi che ci prefiggiamo sono pertanto rivolti principalmente a:

- migliorare i canali di comunicazione esterna esistenti;
- collaborare con la Ditta informatica specializzata alla quale è stato affidato l'incarico di realizzare il nuovo sito Internet di ER.GO;
- attivarsi all'interno dell'Azienda per organizzare al meglio i flussi informativi interni promuovendo incontri e riunioni con gli altri uffici e rafforzando la coesione ed il lavoro di squadra di tutto il personale dell'Azienda.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1) Revisione e sviluppo dei canali di comunicazione esterna, al fine di migliorare qualità e tempestività delle risposte date agli studenti, e nel contempo ridurre il numero dei contatti	✓ Costituzione di un gruppo di lavoro che studierà ed analizzerà i dati a consuntivo della relazione annuale dell'attività di comunicazione 2022	entro fine Febbraio 2023
	✓ Il gruppo farà proposte ed individuerà strategie per migliorare i canali di comunicazione esistenti e la qualità e tempestività delle risposte date agli studenti	entro fine Giugno 2023
	✓ Studio e conseguente attivazione di un canale broadcasting (Telegram) per inviare avvisi massivi agli studenti	entro fine Settembre 2023

<p>2) Affiancamento e collaborazione con la Ditta informatica specializzata alla quale è stato affidato l'incarico di realizzare il nuovo sito Internet di ER.GO per la parte relativa ai contenuti e alle informazioni da inserire</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costituzione di un gruppo di lavoro, composto da collaboratori qualificati, che si occuperà della revisione di tutti i contenuti del sito al fine di renderli più fruibili ed accessibili agli utenti ✓ Coinvolgimento di tutti i funzionari responsabili degli uffici aziendali per curare l'aggiornamento tempestivo dei contenuti di loro competenza nelle varie sezioni del sito 	<p>entro il mese di Giugno 2023</p> <p>a fine Dicembre 2023 completamento delle sezioni del sito</p>
<p>3) Miglioramento della comunicazione interna all'Azienda per gestire al meglio i processi lavorativi e renderli più efficaci ed efficienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costituzione di uno specifico gruppo di lavoro che opererà sul tema dell'organizzazione interna dei flussi informativi e si farà promotore all'interno dell'azienda di incontri e riunioni per organizzare al meglio gli stessi, rafforzando la coesione ed il lavoro di squadra di tutto il personale dell'Azienda ✓ Somministrazione di uno specifico questionario sul tema della comunicazione a tutto il personale aziendale, esame e presentazione dei risultati , che costituiranno la base su cui lavorare per migliorare l'organizzazione del lavoro ✓ Incontri con i Responsabili delle PO dei vari servizi per definire nuove modalità organizzative di lavoro trasversali a tutti gli uffici 	<p>entro fine Febbraio 2023</p> <p>entro fine Marzo 2023</p> <p>entro fine Dicembre 2023</p>
<p>4) Organizzazione di eventi divulgativi "a tema", sugli argomenti di maggiore interesse per gli studenti, effettuati sia in presenza che online</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzazione di webinar a tema dedicati agli studenti, sui benefici ER.GO di maggiore interesse in base ai vari periodi dell'anno ✓ 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 	<p>entro fine Dicembre 2023</p> <p>entro fine Dicembre 2023</p>

<p>5) Collaborazione con gli Atenei, per la realizzazione di incontri online o in presenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzazione di eventi online organizzati in proprio o in collaborazione con gli Atenei durante l'intero anno 	<p>entro fine Dicembre 2023</p>
<p>6) Servizio di ascolto personalizzato per studenti che hanno situazioni personali particolari, la cui risoluzione abbisogna 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, cui accedere tramite appuntamento ✓ Coinvolgimento per la soluzione dei problemi di tutti i servizi aziendali, degli Atenei e di eventuali organismi esterni 	<p>entro fine Dicembre 2023</p> <p>entro fine Dicembre 2023</p> <p>entro fine Dicembre 2023</p>
<p>7) Attivazione di momenti formativi del personale nel corso dell'anno con videoconferenze "a tema" sugli argomenti di maggiore interesse per gli studenti, coinvolgendo i Responsabili di tutti i servizi di ER.GO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costituzione di un gruppo di lavoro che si occupa di proporre, organizzare e gestire webinar o incontri in presenza in collaborazione con i diversi responsabili dei servizi per approfondire temi di particolare interesse per gli studenti e proposte migliorative ✓ Organizzazione di focus periodici sulle novità del nuovo bando di incontri o videoconferenze per aggiornamenti in itinere sulle procedure complesse ✓ Predisposizione di materiali informativi ad uso interno ed esterno 	<p>entro fine Dicembre 2023</p> <p>entro fine Dicembre 2023</p> <p>entro fine Dicembre 2023</p>
<p>8) Attività di traduzione e divulgazione in lingua inglese di tutto il materiale informativo a beneficio degli studenti internazionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costituzione di un gruppo di lavoro, trasversale anche ad altri uffici, che si occupa delle Traduzioni del Bando, delle Guide ai Bandi e dei Regolamenti ✓ Coordinamento dei seminari in lingua inglese per gli studenti internazionali svolti sia per ER.GO che per conto degli Atenei ✓ Gestione, in collaborazione con la Società esterna affidataria del servizio, 	<p>entro fine Dicembre 2023</p> <p>entro fine Dicembre 2023</p>

	dello sportello virtuale ERGOID dedicato agli studenti internazionali	entro fine Dicembre 2023
	✓ Organizzazione di specifici incontri in videoconferenza con studenti africani per agevolare il loro ingresso dalle scuole superiori alle Università dell'Emilia-Romagna	entro fine Dicembre 2023

Piano delle attività 2023

17 - Ufficio "Servizi Promozionali"

Premessa

E' un servizio che accompagna in modo trasversale tutte le altre funzioni aziendali che si occupano degli studenti con nuove proposte e sperimentazioni ed è in stretto rapporto con la Direzione. Dopo il pesante condizionamento della programmazione dell'attività negli anni dell'emergenza sanitaria da Covid-19, l'obiettivo per il 2023 è quello del ritorno ad una dimensione più "classica" delle varie iniziative, volte alla valorizzazione formativa, interculturale e comunitaria delle Residenze, pur con l'innesto di nuove sperimentazioni. A questo fine si terrà conto anche della necessità di accompagnare ed integrare iniziative messe in campo dagli Atenei.

Obiettivo	Indicatori	Target
Sperimentazione di iniziative formative per studenti delle residenze universitarie	Realizzazione seminari su alcuni temi di attualità	n. di seminari per n. studenti entro Aprile 2023
Sensibilizzazione sulla lotta alla violenza di genere	Ideazione e realizzazione iniziative dedicate	Giornata con iniziative in ricordo di Emma Pezemo il 2 Maggio 2023
Promozione di attività culturali per la popolazione studentesca	Organizzazione giornate dedicate alla distribuzione della YoungERcard nelle Residenze universitarie ER.GO della Regione	n. iniziative per n. studentesse e studenti coinvolti entro Luglio 2023
Promozione di attività culturali per la popolazione studentesca	Realizzazione laboratori artistici ed eventi nell'ambito del "Festival dei Talenti"	n. laboratori per n. partecipanti e n. esibizioni nell'ambito del Festival dei Talenti entro Luglio 2023
Miglioramento della qualità della permanenza nelle residenze universitarie	Collaborazione nelle attività di accoglienza matricole ed all'interno delle Residenze (es. assegnazione alloggi, incontri di benvenuto)	n. attività entro Ottobre 2023
Attività in integrazione con gli Atenei	Partecipazione con contenuti ER.GO a iniziative Atenei	n. iniziative entro Dicembre 2023

Promozione, valorizzazione e sostegno della positiva integrazione fra popolazione studentesca e comunità locali	Inserimento studenti in esperienze di social housing o di comunità studentesche non convenzionali	n. progetti entro Dicembre 2023
Merchandising	Realizzazione di eventi volti a promuovere il merchandising aziendale (banchetti, iniziative culturali, ecc.)	n. eventi entro Dicembre 2023
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.)	n. accordi entro Dicembre 2023
Promozione, valorizzazione e sostegno della positiva integrazione fra popolazione studentesca e comunità locali	Realizzazione attività a sostegno e a promozione del volontariato studentesco	n. attività entro Dicembre 2023