

PROGRAMMA DI ATTIVITA'

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

ANNO 2024

Responsabile: **PATRIZIA MONDIN**

tel. 051 6436711 – fax 051 235645
e-mail: direzione@er-go.it
info@postacert.er-go.it

SOMMARIO

Premessa	pag. 1
Obiettivi aziendali	
1. Sistema Informativo Aziendale	pag. 2
2. Gestione risorse economiche e finanziarie	pag. 6
3. Relazioni Economiche con l'utenza e recupero crediti verso l'utenza	pag. 8
4. Risorse Umane e Organizzazione	pag. 11
5. Affari generali e Contratti. Relazioni istituzionali	pag. 13
6. Patrimonio e Provveditorato	pag. 17
7. Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico	pag. 19
8. Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università	pag. 23
9. Graduatorie	pag. 26
10. Controlli	pag. 28
11. Servizi per l'accoglienza	pag. 32
12. Orientamento al lavoro	pag. 34
13. Orientamento in entrata	pag. 37
14. Servizi per il benessere delle studentesse e degli studenti	pag. 40
15. Interventi DSU individualizzati- Servizi per studenti disabili-Punti di ascolto territoriali	pag. 43
16. Comunicazione	pag. 46
17. Servizi Promozionali	pag. 50

Premessa

La programmazione delle attività del 2024, declinata per le diverse strutture aziendali, ha alla base i contenuti della relazione programmatica al bilancio di previsione triennale 2024,2025, 2026 e del Piano della performance contenuto nel PIAO- Piano integrato di attività e organizzazione, adottato con Determinazione n. 41 del 30/01/2024.

Il presente documento ha prevalentemente natura operativa e ha a riferimento gli obiettivi di cambiamento strategico 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 rappresenta anche l'occasione per le diverse strutture aziendali di condividere internamente gli obiettivi a cui sono chiamate secondo una logica di cooperazione interfunzionale.

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 proprio per questi contenuti rappresenta il necessario completamento degli atti di programmazione annuali e pluriennali. Nel tempo si è anche cercato di semplificarne la lettura, cercando di superare la mera elencazione di attività. Si vorrebbe infatti rinvenire una coerenza interna tra PIAO e PdA utile anche per dare una visione organica e integrata dei diversi contenuti che caratterizzano la missione istituzionale di ER.GO.

Piano delle attività 2024

1 - "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 "Chiama".

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) Revisione della sezione del sito web Amministrazione Trasparente per l'informatizzazione degli aggiornamenti delle diverse aree
- 2) Aggiornamento principali piattaforme online per miglioramento sicurezza e performance
- 3) Aggiornamento e sviluppo di soluzioni per la Regione Emilia-Romagna
- 4) Migliorare l'organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Azienda e verso l'esterno
- 5) Rivisitazione dei servizi online
- 6) Prima sperimentazione dell'applicazione dell'intelligenza artificiale ad alcuni servizi
- 7) Vulnerability assessment

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1) Revisione della sezione del sito web Amministrazione Trasparente per l'informatizzazione degli aggiornamenti delle diverse aree	- Sviluppo nuova sezione GESTIONE ATTI	Aprile 2024
	- Sviluppo nuova sezione A.T. nel sito web istituzionale che si collega alla nuova gestione atti	Aprile 2024

<p>2) Aggiornamento principali piattaforme sviluppate internamente per miglioramento sicurezza e performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento S.O. e framework Vetrina Alloggi - Aggiornamento S.O. e framework Dossier Utente - Aggiornamento S.O. e framework ER.GOSCUOLA (previa verifica fattibilità) - Messa a punto di un sistema per assicurare la Business Continuity a livello applicativo per programmi sviluppati internamente 	<p>Gennaio 2024 (100%)</p> <p>Marzo 2024</p> <p>Agosto 2024</p> <p>Gennaio 2024</p>
<p>3) Aggiornamento e sviluppo di soluzioni per la Regione Emilia-Romagna</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento ERGOSCUOLA per l'a.s. 2024/2025 - Eventuale aggiornamento del web service di trasmissione dei dati ISEE sulla base delle indicazioni dei servizi regionali per "SALTA SU" 	<p>Settembre 2024</p> <p>Dicembre 2024</p>

<p>4) Migliorare l'organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Azienda e verso l'esterno</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Messa in produzione della nuova sezione PAGOPA sul DOSSIER UTENTE relativa a fondi PNRR - Studio di fattibilità e prima sperimentazione in ambiente di test del nuovo protocollo informatico - Accompagnamento dei vari uffici per l'uso della suite GOOGLE e di GOOGLE DRIVE 	<p style="text-align: center;">Aprile 2024</p> <p style="text-align: center;">Luglio 2024</p> <p style="text-align: center;">Dicembre 2024</p>
<p>5) Prima applicazione dell'intelligenza artificiale per alcuni servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sperimentazione di un'utilità creata internamente e denominata "QUERY AI" per facilitare l'interrogazione del DB di BEST tramite intelligenza artificiale 	<p style="text-align: center;">Giugno 2024</p>
<p>6) Rivisitazione dei servizi online</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione nuovo servizio di prenotazione sulla Vetrina Alloggi per convegni - Attivazione soluzione di business continuity su Data Center Lepida - Implementazione "Borsellino virtuale ristorazione" 	<p style="text-align: center;">Aprile 2024</p> <p style="text-align: center;">Dicembre 2024</p> <p style="text-align: center;">Novembre 2024</p>

6) Vulnerability assessment	- Vulnerability assessment sui principali server aziendali	Dicembre 2024
-----------------------------	--	---------------

Piano delle Attività 2024
2 - Gestione risorse economiche e finanziarie

Il Servizio “Risorse Economiche e finanziarie” si colloca, nell’organigramma di ER.GO, come funzione di staff, pertanto, oltre alle attività tipiche del servizio, svolge anche funzioni a supporto dei servizi aziendali di core-business. Le principali attività che caratterizzeranno il 2024 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 del pagamento delle fatture mediante l’aggiornamento costante della piattaforma PCC messa a disposizione dal MEF;
- al monitoraggio dell’incasso delle rette, dei depositi cauzionali e dei crediti sorti in conseguenza alla revoca dei benefici agli studenti;
- 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;

Si cercherà, inoltre, di rendere più efficace il report sul costo dei servizi erogati mediante analisi su alcuni procedimenti amministrativi a supporto delle scelte gestionali da mettere in atto. In quest’ottica proseguiranno anche nel 2024 gli interventi formativi sul costo dei servizi erogati e del loro impatto economico sul bilancio dell’Azienda.

	OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1	Predisposizione CU	CU da inviare ai professionisti CU studenti	Entro il 16 marzo Entro il 15 febbraio
2	Adempimenti fiscali	Versamenti mensili IVA Versamento trimestrale imposta di bollo Comunicazioni LIPE (liquidazioni periodiche IVA) Predisposizione dei dati IVA annuali per il consulente fiscale Invio telematico mod. 770 Trasmissione dei flussi telematici relativi al rimborso della tassa regionale effettuato da ER.GO agli studenti idonei Versamento saldo IVA risultante dalla dichiarazione annuale Versamento acconto IVA del mese di dicembre Compilazione mod. F24EP per il versamento di TARI, IRPEF e oneri connessi alle retribuzioni e ai professionisti Predisposizione dai dati per le dichiarazioni IRAP e UNICO per il consulente fiscale	Entro il 16 del mese successivo Entro la fine del secondo mese successivo al trimestre di riferimento Entro la fine del secondo mese successivo al trimestre di riferimento Entro febbraio Entro Ottobre Entro il 16 marzo Entro il 16/03/2024 Entro il 27/12/2024 Alle scadenze previste Entro il 30/11/2024
3	Bilancio	Riaccertamento dei residui Assestamento di bilancio Rendiconto finanziario Bilancio d’ esercizio (conto economico, stato patrimoniale e nota integrativa) Variazioni generali di bilancio Variazione di bilancio ai sensi dell’art. 51, comma 2, D. Lgs 118/2011 Bilancio di previsione 2025, 2026 ,2027	Entro 15 aprile 2024 Entro Marzo 2024 Entro il 15 Aprile 2024 Entro il 15 Aprile 2024 Entro il 30/11/2024 In base alle esigenze Entro Novembre 2024
4	Collegio dei Revisori	Coordinamento delle attività connesse alle verifiche periodiche Predisposizione della comunicazione relativa alla circolarizzazione Relazione annuale sulla riscossione dei crediti iscritti a bilancio	Dicembre 2024 Entro febbraio 2024 Entro febbraio 2024

	OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
5	Casse economali	Predisposizione dell'atto di attribuzione dei fondi cassa e relativo pagamento	Entro Gennaio 2024
		Predisposizione degli atti di reintegro delle casse	Quando necessario
		Predisposizione atto di chiusura delle casse economali	Dicembre 2024
		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 2024-2026	Entro Ottobre 2024
		Supporto alla definizione del piano per l'acquisizione di beni, servizi e lavori 2025-2027	Entro Ottobre 2024
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)	Maggio 2024
		Analisi del costo dei servizi	Luglio 2024
		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
		Definizione dei quadri economici connessi all'apertura di nuove residenze	Dicembre 2024
		Definizione e monitoraggio delle progettualità candidate/da candidare a finanziamenti esterni	Dicembre 2024
		Supporto alla definizione di eventuali risparmi da destinare alle finalità di cui all'ex art. 16 D.L. 98/2011	Entro Dicembre 2024
		Eventuale monitoraggio e rendicontazione	
10	Sviluppo sw	Collaudo della Procedura	Aprile 2024
11	Formazione interna	Coordinamento laboratori finalizzati all'analisi dei procedimenti relativi a: - controlli - adozione atti amministrativi	Novembre 2024
12	Pagamento fornitori	Monitoraggio e aggiornamento PCC	Giornaliera

Piano delle attività 2024

3 - Relazioni economiche con l'utenza - Gestione recupero crediti

Relazioni economiche con l'utenza

Premessa

La REU si occupa prevalentemente del pagamento di tutti gli interventi economici agli studenti, in primis le borse di studio. L'ingente numero di studenti coinvolti (27.876 per l'a.a. 2023/2024) 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. 2023/2024 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	<p>in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">- pagamenti mensili delle prime rate 2023/2024 sulla base delle variazioni delle graduatorie di gestione- Pagamenti II rate – III rate borse di studio a.a. 2023/2024: pagamenti entro marzo 2024 sulla base di appositi elenchi dei servizi graduatorie- Pagamenti saldi borse di studio a.a. 2023/2024: pagamenti mensili sulla base delle comunicazioni dei Servizi Graduatorie- prima rata borse di studio a.a. 2024/2025:<ul style="list-style-type: none">- novembre 2024

		<ul style="list-style-type: none"> - dicembre 2024 - contributi: alle scadenze previste dai rispettivi bandi di concorso
2. Analizzare e integrare il software di gestione dei benefici (BEST) nella sezione dei pagamenti delle borse di studio con sviluppi per l'elaborazione dell'integrazione rata, comprensiva degli incrementi, alle matricole che confermano il merito al 30/11 con applicazione relativa penale se presente	Rilascio aggiornamento programma dei pagamenti BEST	Entro il mese di marzo 2024
3. Attuazione delle misure previste dai Progetti Internazionali gestiti per conto degli Atenei	liquidazione interventi	Entro le scadenze previste dai rispettivi bandi
4. Assicurare la rendicontazione delle borse di studio finanziate dalla REGIONE sul FSE	Attività rendicontuale delle borse finanziate dalla Regione sul FSE	Per fondi FSE 2023/2024 Ottobre 2024
5. Assicurare il monitoraggio e la rendicontazione delle risorse assegnata nell'ambito della misura di investimento 1.7 del PNRR	Garantire e presidiare la piena tracciabilità delle operazioni di erogazione finanziaria dei benefici	Dicembre 2024
6. Revoca delle borse di studio per mancanza del requisito di merito agli studenti matricole a.a. 2022/2023	Provvedimenti di Revoca per merito della borsa di studio agli studenti matricole a.a. 2022/2023 e invio comunicazioni di revoca	Entro il mese di marzo 2024

Gestione recupero crediti verso l'utenza

Recupero crediti regolamentazione OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Controllo CODICI FISCALI degli studenti idonei nelle graduatorie predefinite per l'a.a. 2024/2025	Sospensione dei pagamenti agli studenti che hanno dichiarato un Codice fiscale non presente in Anagrafe Tributaria	Da effettuate entro il 30/11/2024

Recupero crediti regolamentazione OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
2. Controllo dei codici iban degli studenti idonei nelle graduatorie predefinite per l'a.a. 2024/2025	Sospensione dei pagamenti agli studenti che hanno dichiarato un codice IBAN del quale non sono risultati titolari	Da effettuate entro il 30/11/2024
3. Bandi di concorso a.a. 2024/2025: nuovo sistema di posta certificata per gli studenti	Studio di fattibilità per l'inserimento di una norma per invitare gli studenti ad aderire ad un sistema di posta certificata denominato <i>Superpec</i>	Da effettuare entro il 30/06/2024
4. Dossier: nuova sezione documentale per l'archivio della corrispondenza pec	Realizzare in collaborazione con il S.I.A. un archivio dei messaggi inviati/ricevuti e delle relative ricevute di consegna/accettazione	Da effettuate entro il 30/10/2024
5. Insolvenze	Ridurre dell'1% la percentuale di insolvenza assoluta degli studenti italiani relativa all'a.a. 22/23 rispetto al dato consolidato per l'a.a. 21/22 pari al 12,91%	Da raggiungere entro il 31/12/2024
6. Sistematizzare l'analisi dei Residui Attivi	Annullato dei crediti inesigibili per mancanza di redditi negli anni 2022-2023 – verifica <i>Punto Fisco</i> -	Da effettuare entro il 30/11/2024

Piano delle attività 2024
4 – Servizio “Risorse Umane e Organizzazione”

Premessa

Al 31.12.2023 il personale presente in Azienda, incluse le figure dirigenziali, risultava pari a n. 171 unità, confermando una sostanziale invarianza del numero di dipendenti rispetto al 31/12/2022.

Obiettivi operativi

Il 2024 si caratterizzerà per il consolidamento delle novità introdotte dal nuovo CCNL 2019-2021 (progressioni tra le Aree, differenziali stipendiali...) con i relativi riflessi sulla **Contrattazione Decentrata Integrativa**.

Al contempo nel 2024 verrà sistematizzato il lavoro avviato nel 2023 con la realizzazione di un progetto di **revisione organizzativa** finalizzato a definire strutture di coordinamento tra gli uffici e procedure interne di comunicazione e trasmissione delle informazioni.

Per quanto riguarda lo **sviluppo del personale** di ER.GO, si prevede di rafforzare l’Area dei Funzionari, tramite realizzazione di un concorso per titoli ed esami per Funzionari Amministrativi e al contempo la prosecuzione della valorizzazione delle professionalità interne tramite l’istituto delle **progressioni interne tra le Aree**.

Si prevede inoltre di realizzare:

- Prima indagine per l’acquisto di un gestionale integrato (presenze-fascicolo del dipendente)
- Applicazione del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance
- Applicazione del Piano della Formazione inserito nel PIAO con particolare priorità ai corsi di gestione delle risorse umane assegnate e del gruppo di lavoro (rivolti alle EQ e ai Dirigenti), e ai corsi di formazione specifici relativi alle competenze informatiche e linguistiche

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Definizione sezione 3 del PIAO contenente il piano dei fabbisogni professionali e il piano della formazione	Adozione definitiva del PIAO	Entro il 31/01/2024
2. Realizzazione concorso per titoli ed esami per Funzionario Amministrativo	N° Funzionari assunti nel 2024 dalla graduatoria del concorso	N° assunzioni previste nel 2024 dalla graduatoria del concorso: 6
3. Avviso per valutazione comparativa finalizzata alle progressioni verticali	N° contratti di progressione verticale sottoscritti	N° progressioni verticali previste: 10
4. Applicazione del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione a Dirigenti e EQ • Consegna schede di valutazione 	Marzo – aprile 2024 Maggio – giugno 2024
5. Revisione organizzativa prevista dal PIAO	Definizione delle strutture di coordinamento tra gli uffici	Luglio 2024

6. Contrattazione integrativa aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Atto di costituzione del Fondo per la Contrattazione Integrativa • Sottoscrizione del CCDI 2024 e dell'Accordo sul Welfare 	<p>Entro il 31 ottobre 2024</p> <p>Entro il 31/12/2024</p>
7. Attuazione del Piano della Formazione contenuto nel PIAO	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi realizzati • N° dipendenti coinvolti 	Attuazione entro il 31/12/2024
8. Realizzazione prima indagine per l'acquisto di un gestionale integrato (presenze-fascicolo del dipendente)	Definizione specifiche tecniche - budget di spesa e avvio procedura di selezione	Entro il 31/12/2024

Piano delle attività 2024

5 - Ufficio "Affari generali e Contratti. Relazioni istituzionali"

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 2024 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 al raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali indicati dal PIAO per il 2024 ed in particolare a quelli connessi ai servizi di accoglienza (servizi abitativi, servizi ristorativi), in un'ottica di sostenibilità ambientale nel rispetto dei principi dell'Agenda ONU 2030.

Ovviamente particolare attenzione è dedicata al supporto a tutti gli uffici per la gestione di eventuali controversie.

Obiettivi operativi

Partendo dagli obiettivi strategici contenuti nel PIAO, vengono individuati i seguenti **obiettivi operativi** per l'anno 2024:

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
OB. 3 Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie	Dotarsi di <u>indicatori</u> volti a misurare la qualità dei pasti erogati nei <u>servizi ristorativi</u> in appalto	Obiettivo da raggiungere in stretta collaborazione con gli altri uffici aziendali (Servizi per l'Accoglienza/Servizio Patrimonio) maggio 2024
	Dotarsi di <u>indicatori</u> volti a misurare la qualità dei <u>servizi abitativi</u> , partendo da residenze pilota	maggio 2024
	Supporto istruttorio per attività connesse al bando D.M.n.481/2024	31 dicembre 2024

<p>OB. 3 sotto-obiettivo 3 Affidamento servizi ristorativi</p> <ul style="list-style-type: none"> - sede di Ferrara - Ingegneria Bologna - Ex ENAV Forlì 	<p>Procedura per il rinnovo dell'appalto</p>	<p>Entro il 31 luglio 2024</p>
<p>OB. 3 sotto-obiettivo 4 Interventi di riqualificazione dei servizi ristorativi e abitativi ai sensi del Piano di acquisizioni di beni, servizi e lavori</p>	<p>Collaborazione giuridico-amministrativa al Servizio Patrimonio nell'espletamento delle procedure di affidamento</p>	<p>come da Programma dei lavori/beni e servizi (2024/2026)</p>
<p>OB. 3 sotto-obiettivo 7 Attivazione servizio di controlli e verifiche di qualità sui servizi ristorativi e abitativi e sulla gestione delle attività extra canone del contratto di <i>Facility Management</i></p>	<p>Costituzione Unità di Controllo (UdC) e programmazione attività</p> <p>Sopralluoghi</p> <p>Elaborazione nuove <i>check list</i></p>	<p>gennaio 2024</p> <p>tutto l'anno</p> <p>entro maggio 2024</p>
<p><i>Ulteriori obiettivi operativi</i></p>		
<p>1. Attività legate al tema della sostenibilità ambientale</p>	<p>Collaborazione con UNIBO nella redazione del Piano Ambientale/Sostenibilità con riferimento alle mense universitarie</p> <p>Attivazione collaborazioni con enti italiani ed internazionali, in particolare per promuovere progetti relativi alla <u>sostenibilità ambientale</u> nell'ambito dei propri servizi</p>	<p>PIANO 2024</p> <p>Attivazione partnership con ICLEI (<i>International Council for Local Environmental Initiatives</i>) (febbraio 2024)</p> <p>Progetto MenoPerPiù (ETS <i>Essere Animali</i>): audit 2024</p> <p>Partecipazione al Progetto GREEN FOOD WEEK (Osservatorio FOODINSIDER)</p> <p>Partecipazione al progetto ONFOODS, promosso da UNIPR e finanziato con fondi PNRR, attraverso: (1° step: marzo 2024; 2° step: luglio 2024)</p>

<p>2. Svolgimento attività in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza (staff RPCT)</p>	<p>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</p> <p>Aggiornamento Codice di comportamento</p>	<p>Realizzazione obiettivi/adempimenti secondo le scadenze definite dalla normativa e/o da ANAC con riferimento al 2024 (monitoraggio al 30/06/2024, al 30/09/2024 ed al 31/12/2024)</p> <p>Attivazione procedura entro il 30/06/2024</p> <p>Conclusione entro il 30/09/2024</p>
<p>3. 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 secondo la metodologia INAIL</p> <p>Organizzazione sopralluoghi con RSPP/Medico competente</p> <p>Aggiornamento D.V.R.</p> <p>Raccolta fabbisogni e acquisto D.P.I.</p>	<p>Attuazione interventi previsti nel piano formazione anno 2024 (31/12/2024)</p> <p>Avvio entro febbraio 2024 (raccolta dati "eventi sentinella")</p> <p>Compilazione schede INAIL (marzo 2024)</p> <p>Esito valutazione entro il 30/06/2024</p> <p>Effettuazione sopralluoghi tra ottobre e novembre 2024, in stretto coordinamento con gli altri soggetti presenti (es. UNIFE, UNIBO, UNIPR, UNIMORE, gestori mense)</p> <p>Entro 31/12/2024 (approvazione nel corso della Riunione periodica)</p> <p>In corso d'anno fornitura D.P.I. su richiesta di: RSPP/Medico competente/RLS/dipendenti</p>
<p>4. Avvio progetto di riorganizzazione archivi aziendali</p>	<p>Predisposizione MANUALE DI GESTIONE e MASSIMARIO DI SELEZIONE E SCARTO</p>	<p>Luglio 2024</p>
<p>5. Avvio procedura per il rinnovo delle convenzioni per i servizi ristorativi in scadenza al</p>	<p>Comunicazione PREAVVISO</p> <p>Pubblicazione AVVISO</p>	<p>Maggio 2024</p> <p>Giugno 2024</p>

30/09/2024	Stipula nuove convenzioni	Ottobre-dicembre 2024
6. Recepimento della direttiva regionale in materia di procedure di acquisto e revisione del regolamento aziendale di cui alla Determinazione 530 del 10/11/2020	Revisione regolamento aziendale	Giugno 2024
7. Gestione relazioni con soggetti istituzionali esterni per attività connesse ai controlli	Stipula accordi/protocolli d'intesa	Dicembre 2024
8. Collaborazione con il Comune di Piacenza ed EDUCATT per l'organizzazione di attività sportive	Organizzazione eventi sportivi per gli studenti universitari di Piacenza	Giugno 2024

Piano delle attività 2024
6 - Servizio "Patrimonio e Provveditorato"

Premessa

Le attività caratterizzanti il servizio Patrimonio nel 2024 sono contenute nell'atto di programmazione adottato il 30 ottobre 2023 con Determinazione della Direttrice n. 608, tuttavia tale piano non esaurisce le attività in capo al servizio che, tra l'altro, spaziano su interventi oggetto di cofinanziamento ministeriale ex Legge 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 cofinanziamenti ministeriali ex DM 1046/2022 e 1252/2022. Una linea di attività fortemente caratterizzante il servizio è poi il presidio e controllo dei due affidamenti dei Servizi Energia e di Facility Management dei servizi di accoglienza.

Continua infine 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	Attivare il supporto alla funzionalizzazione di nuove residenze	Funzionalizzare nuove residenze entro il 31/12/2024
2. Migliorare il comfort nelle residenze universitarie	Attuare un piano pluriennale di rinnovo degli impianti di riscaldamento e di raffrescamento.	Sostituzione degli impianti di riscaldamento più vetusti di alcune residenze (entro la stagione termica 2024/2025) Sostituzione degli impianti di raffrescamento più obsoleti di alcune residenze (entro la primavera 2024)
3. Eseguire il piano delle acquisizioni e lavori dell'annualità 2023	In collaborazione con ufficio gare/appalti bandire le attività programmate monitorando i cronogrammi al fine di non interferire con i servizi	31/12/2024

<p>4. Ampliare il patrimonio immobiliare dell'azienda e renderlo più efficiente dal punto di vista energetico</p>	<p>Autorizzare nuove migliorie previste nel contratto di Facility Management.</p> <p>Sperimentare nuove modalità di efficientamento energetico.</p>	<p>Terminare entro il 31/12/2024 almeno il 50% delle migliorie previste dal contratto di Facility Management.</p> <p>Completare lo studio sperimentale "Digital Twin" sull'efficientamento energetico in una residenza di grandi dimensioni (Carducci - BO) con l'Università di Bologna e il gestore dei servizi di Facility Management (31/12/2024)</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: 02/04/2024 - 01/07/2024 - 01/10/2024.</p> <p>Il piano 2018, con scadenza per la rendicontazione al 15/10/2023, è stato prorogato al 15/10/2025</p>

Piano delle attività 2024

7 - Servizio "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 2024 saranno rafforzate le misure di protezione dei dati personali e particolari degli studenti che accedono alla piattaforma Domande On line e saranno sperimentate soluzioni di intelligenza artificiale (AI) a supporto di alcune attività di gestione dei benefici.

Di particolare rilievo nel 2024 l'attenzione verso gli studenti in condizione di "fragilità" con l'adozione di misure personalizzate anche in collaborazione con gli Atenei.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
Assegnazione della borsa di studio alla più ampia platea degli aventi diritto <i>(Obiettivo condiviso con E.Q Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università e con E.Q Risorse economiche e finanziarie)</i>	1. rendicontazione risorse ai fini FIS 2024 2. individuazione e gestione posizioni Borse finanziate FSE 2023/2024 3. rendicontazione Borse finanziate PNRR 2023/2024	Giugno 2024 o comunque entro la scadenza stabilita dal MUR Dicembre 2024 Dicembre 2024
Assegnazione integrazione borsa di studio laureati in corso <i>(Obiettivo condiviso con E.Q Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università)</i>	1. aggiornamento software gestionale 2. individuazione assegnatari	Aprile 2024 numero studenti assegnatari prima fase Novembre 2024 numero studenti assegnatari seconda fase
Attuazione dei criteri di doppia iscrizione <i>(Obiettivo condiviso con E.Q Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università)</i>	1. aggiornamento dei software gestionali 2. Revisione dei criteri di attribuzione incremento 20% importo Borsa di studio, sulla base delle indicazioni ministeriali	Dicembre 2024 Dicembre 2024 (n. incrementi)

<p>Misure personalizzate per studenti in situazione di particolare gravità</p> <p><i>(Obiettivo condiviso con E.Q Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università e E.Q orientamento)</i></p>	<p>1.adozione del protocollo caregiver in collaborazione con gli Atenei</p> <p>2. adozione linee guida per trattare le situazioni di particolare fragilità</p> <p>3. azioni personalizzate di orientamento in itinere e in uscita</p>	<p>Aprile 2024</p> <p>Maggio 2024</p> <p>Giugno 2024 prime azioni di orientamento</p>
<p>Protezione dei dati personali e particolari degli studenti</p> <p><i>(Obiettivo condiviso con PO SIA)</i></p>	<p>Prima fase dello sviluppo relativo all'anonimizzazione dei dati presenti in Domande On line</p> <p>Avvio dell'aggiornamento dei framework della piattaforma domande on line</p> <p>Analisi dei rischi relativi all'informatizzazione dei trattamenti di alcuni dati particolari (es carriere degli studenti alias)</p>	<p>Dicembre 2024 (prima fase)</p> <p>Dicembre 2024</p> <p>Dicembre 2024</p>
<p>Revisione dei flussi dei dati dei servizi on line ai software gestionali</p>	<p>Analisi dei criteri di trasferimento delle domande di benefici dalla piattaforma domande on line al gestionale delle graduatorie (BEST)</p>	<p>Dicembre 2024 (prima fase)</p>
<p>Verifica "usabilità" della Domanda On line</p>	<p>Avvio dell'analisi per la verifica dell'applicabilità del template AgID alla Domanda On line</p>	<p>Dicembre 2024</p>
<p>Acquisizione delle ISEE per domande Borsa di studio degli studenti ITS</p> <p><i>(Obiettivo condiviso con E.Q controlli condizione economica ed E.Q controlli domicili)</i></p>	<p>1.Apertura piattaforma Domande On line per acquisizione ISEE degli studenti ITS</p> <p>2. controlli delle condizioni economiche e della documentazione relativa al domicilio</p>	<p>Gennaio 2024</p> <p>Secondo i tempi definiti dagli ITS</p>
<p>Concorso alla sperimentazione dell'IA in alcuni servizi</p> <p><i>(Obiettivo condiviso con E.Q SIA)</i></p>	<p>Sperimentazione di un utilità creata internamente e de nominata "QURY</p>	<p>Giugno 2024</p>

	AI per facilitare l'interrogazione del DB di Best tramite l'intelligenza artificiale	
Ottimizzazione del software ristorazione (NemPOS) (Obiettivo condiviso con E.Q SIA)	1. Interconnessione software ristorazione e dossier utente al fine di implementare il "Borsellino virtuale ristorazione" 2. Implementazione di nuove funzioni nel software NemPOS, al fine di semplificare la gestione del servizio ristorativo	Novembre 2024 Dicembre 2024
Partecipazione al progetto <i>On food</i> dell'Università di Parma (Obiettivo condiviso con E.Q. Affari generali e contratti. R elazioni istituzionali.)	Sviluppo software NemPOS per acquisire informazioni dettagliate sui pasti consumati dagli studenti	Marzo 2024
Collaborazione all'iniziativa promossa dalla Regione Emilia-Romagna SALTA SU (Obiettivo condiviso con E.Q SIA)	Eventuale aggiornamento del web service di trasmissione dei dati ISEE sulla base delle indicazioni del servizio regionale	Secondo i tempi definiti dal servizio regionale

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" - aggiornamento del modulo on line per la "Domanda di Borsa di studio"	Settembre 2024 Apertura piattaforma On line Dicembre 2024
--	---	---

Controllo delle condizioni economiche degli studenti idonei alla Borsa di studio	- Controllo dei dati autocertificati nell'ISEE (patrimonio immobiliare) e delle annotazioni	Avvio dell'attività
--	---	---------------------

Piano delle attività 2024

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

Premessa

Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU - Bandi di concorso. Relazioni con le Università è una delle funzioni caratterizzanti la missione istituzionale dell'Azienda, in staff alla Direzione. Segue il processo di produzione del Bando annuale di concorso per i benefici del DSU e partecipa, tra l'altro, alla fase di assegnazione delle borse di studio e alle connesse operazioni di rendicontazione, legate alle diverse fonti di finanziamento.

Nell'anno 2024 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;*
- *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 (con riferimento alla rendicontazione delle borse finanziate PNRR).*

Nello specifico i sotto-obiettivi da raggiungere sono:

- Pubblicazione del Bando di concorso per l'accesso ai benefici unificato per tutte le sedi relativo all'a.a.2024/2025;
- Analisi sulla persistenza nel sistema del DSU;
- Definizione linee guida per trattare le situazioni di particolare fragilità;
- Prima impostazione di un'analisi sulle doppie iscrizioni;
- Nuovo intervento volto a favorire la partecipazione degli studenti ad attività sportive (contributi con la compartecipazione dei CUS);
- Partecipazione con i servizi ER.GO (alloggio, risto e supporti digitali) ai progetti per studenti rifugiati;
- Gestione finanziamenti PNRR.

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET
1) Bando Benefici DSU a.a. 2024/2025	Consolidamento bando di concorso unificato dematerializzato Ottimizzazione navigazione Norme Generali e Tabelle	Luglio 2024 pubblicazione sul sito aziendale
2) Analisi sulla persistenza nel sistema del DSU in Emilia	Costruzione dataset – focus rata di marzo	Luglio 2024 primo report

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET
Romagna (direzione scientifica prof. Giuseppe Pignataro di UNIBO)	Supporto alla messa a punto degli strumenti di indagine	
3) Assegnazione della borsa di studio alla più ampia platea di aventi diritto (obiettivo condiviso con E.Q. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università- Interventi DSU scolastico" e con E.Q. "Gestione Risorse economiche e finanziarie")	Rendicontazione per riparto FIS 2024 Individuazione e gestione posizioni borse finanziate FSE 2023/2024 Rendicontazione borse finanziate PNRR 2023/2024	Giugno 2024 o comunque entro la scadenza stabilita dal MUR Dicembre 2024 Dicembre 2024
4) Assegnazione integrazione borsa di studio laureati in corso (obiettivo condiviso con E.Q. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università- Interventi DSU scolastico")	Aggiornamento software gestionale Individuazione assegnatari	Aprile 2024 (n. studenti assegnatari prima fase) Novembre 2024 (n. studenti assegnatari seconda fase)
5) Contributi per attività sportive in collaborazione con i CUS	N. contributi a concorso stagione sportiva 2023/2024 Analisi esiti prima edizione Prosecuzione dell'iniziativa per l'a.a. 2024/2025	Giugno 2024 (n. studenti con prepagato attivato al termine della stagione sportiva 2023/2024) Luglio 2024 Ottobre 2024
6) Attuazione dei criteri di doppia iscrizione (obiettivo condiviso con E.Q. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università- Interventi DSU scolastico")	Aggiornamento software gestionali Revisione criteri di attribuzione incremento 20% importo bds sulla base delle indicazioni ministeriali	Dicembre 2024 Dicembre 2024 (n. incrementi)
7) Misure personalizzate per studenti in situazione di particolare gravità (obiettivo condiviso con E.Q. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università- Interventi DSU scolastico" ed E.Q. Orientamento)	Adozione del protocollo caregiver congiuntamente agli Atenei Adozione linee guida per trattare le situazioni di particolare fragilità Azioni personalizzate di orientamento in itinere e in uscita	Aprile 2024 Maggio 2024 Giugno 2024 prime azioni di orientamento

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET
8) Prosecuzione e consolidamento delle linee di intervento in favore degli studenti titolari di protezione internazionale e complementare	<p>Rinnovo protocollo con i 4 Atenei della RER per la sperimentazione di un modello di accoglienza e accompagnamento integrato rivolto agli studenti "rifugiati" <i>_baseline 2023 n. 27 studenti accolti e n. 3 interventi nell'ambito dei progetti UNICORE, UFR e CRUI.</i></p> <p>Accoglienza e supporto dedicato agli studenti "rifugiati" nuovi richiedenti borsa di studio e benefici associati <i>_baseline 2023/2024 n. 92 posizioni trattate</i></p>	<p>Dicembre 2024</p> <p>n. studenti accolti e n. interventi in continuità con aa precedente</p> <p>Ottobre 2024</p> <p>n. posizioni trattate (istruttoria documentale e almeno un colloquio preliminare)</p>
9) Prima sperimentazione dell'intelligenza artificiale in alcuni servizi (obiettivo condiviso con E.Q. "Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università- Interventi DSU scolastico" ed E.Q. SIA)	<p>Sperimentazione di un'utilità creata internamente e denominati "QUERY AI" per facilitare l'interrogazione del DB di BEST tramite l'intelligenza artificiale</p>	<p>Giugno 2024</p>

Piano delle attività 2024

9 – Servizio “GESTIONE GRADUATORIE”

Premessa

I Servizi Graduatorie, presenti nelle quattro sedi in cui operano i principali Atenei della Regione (Bologna, Ferrara, Modena e Parma), sono il cuore del sistema di accessibilità a tutti i benefici ed interventi a concorso. Le attività svolte necessitano di un continuo e costante confronto e raccordo tra gli uffici, seppur nel rispetto delle peculiarità territoriali. Gli stessi ricoprono anche un ruolo centrale nella gestione degli interventi delle Università (sistema di tassazione/NOTAX AREA/Flat Tax, collaborazioni studentesche, ecc....)

La costante sinergia con gli altri servizi che si occupano di benefici e interventi per gli studenti (Servizi per l'accoglienza, Servizio Disabili, REU, Servizio Recupero Crediti, Servizi di Comunicazione e Informazione, Controlli e Servizio di orientamento) caratterizza la loro attività, che si concretizza sinteticamente in: valutazione delle domande, predisposizione delle graduatorie, esame dei ricorsi, gestione delle comunicazioni agli studenti, valutazione dei requisiti di merito, pagamento delle quattro rate di borsa di studio e gestione revoche.

I Servizi Graduatorie sono coinvolti, inoltre, nell'aggiornamento dei bandi di concorso.

Obiettivi operativi

Il 2024 vedrà un ulteriore ampliamento delle attività dei Servizi Graduatorie a seguito dell'aggiornamento normativo, tra le quali:

- integrazione della borsa di studio per laureati in corso;
- riconoscimento dei benefici nei casi di doppia iscrizione;
- raccordo operativo col Servizio Recupero Crediti relativamente al controllo su alcuni dati dichiarati dagli studenti in domanda benefici (es. Codici Fiscali e Iban).

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.2024/2025	Partecipazione agli incontri propedeutici all'aggiornamento dei bandi per le parti di competenza	Entro giugno 2024
2. Prima impostazione di un'analisi sulle doppie iscrizioni	Contribuire alla messa a punto dei criteri volti a identificare e gestire le doppie iscrizioni	Entro luglio 2024
3. Partecipazione con i servizi ER.GO (alloggio, risto e supporti digitali) ai progetti per studenti rifugiati	N. studenti 2023/2024	Verifica al 31/12/2024

4. Gestione dell'accesso ai benefici a concorso degli Atenei di Bologna, Modena e Reggio Emilia e Parma (n. domande al 31/12/2024)	N. domande 2023/2024	N. domande al 31/12/2024
5. Gestione finanziamenti PNRR	Gestione e monitoraggio del campione destinatario del finanziamento PNRR	N. studenti destinatari del finanziamento

Piano delle attività 2024

10 - Servizio "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, isee con annotazioni, 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 situazioni di particolare fragilità degli studenti.

Essenziale risulta essere una corretta informazione preventiva nei confronti degli studenti richiedenti i benefici per il diritto allo studio attraverso gli ordinari strumenti di comunicazione e partecipazione agli sportelli.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Misure personalizzate per studenti in situazione di particolare gravità (<i>Obiettivo condiviso con EQ Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università- Interventi Dsu scolastico E.Q Analisi, Programmazione e Sviluppo Interventi e Servizi DSU -Bandi di concorso. Relazioni con le Università</i>)	Adozione Linee Guida per trattare le situazioni di particolare fragilità	Entro il 31 maggio 2024
2. Migliorare l'informazione e quindi accessibilità ai benefici - aziendali ed accademici - delle matricole studenti internazionali	Ricevimento diretto presso gli sportelli dedicati Ricognizione maggiori difficoltà incontrate dagli studenti	Partecipazione <u>settimanale</u> agli sportelli ER.GO/accademici e ricevimento studenti presso tutte le Sedi Entro il 31/08/2024

<p>2.1 Migliorare l'informazione e quindi accessibilità ai benefici aziendali ed accademici degli studenti che si dichiarano indipendenti <i>(in collaborazione con EQ Comunicazione)</i></p>	<p>nell'interpretazione della normativa di riferimento</p>	<p>1 WEBINAR da diffondere tramite il nuovo portale ER.GO e i canali accademici</p> <p>Entro il 31/8/2024</p>
<p>3. Semplificazione del procedimento di controllo degli studenti richiedenti benefici presso l'Ateneo di Ferrara <i>(in collaborazione con le EQ Comunicazione e EQ SIA)</i></p>	<p>Creazione di un percorso specifico per l'acquisizione della documentazione degli studenti richiedenti i benefici dell'Ateneo di Ferrara <i>(studenti non presenti nell'anagrafica di ER.GO)</i></p>	<p>Entro il 30/06/2024</p>
<p>4. Controlli condizioni economiche degli studenti richiedenti i benefici ERGO</p>	<p>Controlli studenti con redditi esteri, indipendenti, orfani e con Isee annotate</p>	<p>n. controlli studenti richiedenti benefici ER.GO a.a. 2024/2025 Entro il 31/12/2024</p>
<p>5. Acquisizione delle ISEE per domande Borsa di studio degli studenti ITS</p> <p><i>(Obiettivo condiviso con E.Q. Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi Dsu scolastico)</i></p>	<p>Controlli delle condizioni economiche</p>	<p>Secondo i tempi definiti dagli ITS</p>
<p>6 Miglioramento sistemi di gestione e reportistica dei controlli</p>	<p>Gestione dei controlli tramite la piattaforma Google Drive e, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registrazione dei controlli - condivisione degli esiti tra i collaboratori 	<p>Entro il 31/12/2024</p>

CONTROLLI DI DOMICILIO

Premessa

L'Ufficio si occupa dei controlli sui domicili degli studenti presso la sede del corso frequentato, le posizioni coinvolte sono circa 12.350 ed il controllo riguarda il 100% delle posizioni.

L'attività si articola in più fasi:

- controlli preventivi sui dati indicati nelle autocertificazioni di domicilio e delle conferme in cedolare secca;
- controllo della documentazione presentata;
- avvio del procedimento di richiesta di integrazione dei documenti o rideterminazione borsa di importo In Sede in assenza totale di documentazione;
- conclusione del procedimento, rideterminazione borse, conferme di borsa con penale, invio degli esiti alle graduatorie prima della pubblicazione delle graduatorie definitive di borsa;
- riesame delle posizioni sospese in attesa di rinnovo/completamento documentazione;
- incontri in presenza e on line con gli studenti;
- verifiche approfondite sulla documentazione di domicilio per accertare eventuali irregolarità (risoluzioni anticipate, registrazioni tardive) o altre anomalie (contraffazioni);
- digitalizzazione documenti anni precedenti

Obiettivi operativi

Nel 2024 si rafforzeranno i controlli puntuali sia sui dati autocertificati dagli studenti (*autocertificazione di domicilio on line*) sia sulla documentazione inviata al fine di disincentivare la comunicazione di informazioni non veritiere. Si stanno anche valutando strategie che consentano una maggiore inclusività e, in particolare, la predisposizione di comunicazioni più mirate e la compilazione di questionari da parte degli studenti per rilevare i punti di forza e le criticità del procedimento di controllo nel suo complesso.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Controlli domicilio	PRIMA FASE: valutazione documentazione SECONDA FASE: comunicazione esiti ed esame controdeduzioni TERZA FASE: riesame casi sospesi e ulteriore documentazione	MARZO 2024 APRILE 2024 OTTOBRE 2024
2. Informatizzazione e semplificazione del procedimento di controllo <i>Obiettivo condiviso con E.Q</i> <i>“Programmazione e sviluppo servizi per</i>	Gestione del procedimento di controllo tramite la piattaforma on line <i>Domicili web</i>	MAGGIO 2024

<i>l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico</i>		
3. Controlli in itinere delle conferme in cedolare secca	Individuazione del Campione di almeno il 10%	APRILE 2024
4. Controlli sul corretto pagamento dei canoni di locazione da parte degli studenti che hanno confermato il domicilio con contratto in cedolare secca	Individuazione del Campione di almeno il 10% delle conferme	APRILE 2024
5. Controlli preventivi sui dati indicati nelle autocertificazioni di domicilio	Individuazione del campione di almeno il 20% delle autocertificazioni presentate	NOVEMBRE 2024
6. Organizzazione di incontri in presenza per supportare gli studenti nella fase di presentazione della documentazione del domicilio <i>Obiettivo condiviso con E.Q. "Comunicazione"</i>	Incontri con studenti internazionali ed incontri con studenti residenti in Italia	LUGLIO 2024 SETTEMBRE 2024
7. Indagine sull'efficacia o su eventuali criticità della procedura dei controlli di domicilio <i>Obiettivo condiviso con E.Q. SIA Servizio Informativo Aziendale</i>	Pubblicazione nel dossier utente di un questionario rivolto a studenti fuori sede	NOVEMBRE 2024
8. Prosecuzione digitalizzazione della documentazione cartacea presente in archivio	Dematerializzazione documenti presentati negli anni accademici dal 2012 in poi	DICEMBRE 2024
9. Relazioni con la Guardia di Finanza (G.d.F.) e l'Agenzia delle Entrate (A.d.E.)	Confronti su specifiche problematiche emerse dai procedimenti dei controlli domicili	DICEMBRE 2024

Piano delle attività 2024
11 - 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. La forte presenza degli studenti rappresenta una risorsa ma anche una criticità in relazione alla possibilità di reperire soluzioni abitative a costi accessibili e con standard adeguati.

La razionalizzazione del processo di assegnazione degli alloggi adottata lo scorso anno ha permesso di migliorare la qualità del servizio, rendendo meno caotica questa attività.

Anche con le assegnazioni dell'anno accademico 2024/2025 si dovrà procedere nella stessa direzione.

Per quanto riguarda il servizio ristorativo, si conferma l'obiettivo di valorizzare la qualità e la sostenibilità dell'offerta anche diversificandola

Tabella riassuntiva

Obiettivo	Indicatori	Target
1. Collaborazione alla predisposizione del Bando unico di concorso anno accademico 2024/2025	Revisione Bando per le sezioni di pertinenza (Alloggi e Ristorazione)	Entro maggio 2024
2. Attività di controllo e verifiche di qualità sui servizi abitativi anche attraverso questionari di gradimento agli studenti	- Numero sopralluoghi effettuati presso le residenze - Esiti questionari	Entro dicembre 2024
3. Individuazione indicatori volti a misurare la qualità dei servizi abitativi	Scheda rilevazione controlli	Entro marzo 2024
4. Attività di controllo e verifiche di qualità sui servizi ristorativi anche attraverso questionari di gradimento agli studenti	- Numero sopralluoghi effettuati presso le mense - Esiti questionari	Entro dicembre 2024
5. Concorso alla definizione dei contenuti degli affidamenti dei servizi ristorativi in scadenza	Definizione dei contenuti innovativi del servizio	Entro dicembre 2024

6. Concorso alla funzionalizzazione delle nuove residenze	Numero posti letto	Entro ottobre 2024
7. Ottimizzazione utilizzo posti letto	Numero giorni di effettivo utilizzo delle stanze libere a.a. 2023/2024 rispetto all'a.a. 2022/2023	Entro dicembre 2024

Piano delle attività 2024
12 - Servizio 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 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 – **CV Check**: analisi personalizzata degli strumenti di presentazione di sé
- **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 inseriti nel sistema del Diritto allo Studio Universitario, per i quali sono previsti percorsi specifici con l'obiettivo di valorizzare le competenze acquisite e favorire l'inserimento al lavoro.

Obiettivi operativi

- Consolidamento degli studenti e dei neolaureati che fruiscono dei servizi di orientamento al lavoro;
- Valorizzazione della dimensione etica dell'Agenda 2030, attraverso l'organizzazione di attività di orientamento sui temi della sostenibilità ambientale, economica e sociale e delle competenze necessarie per potersi inserire professionalmente nei ruoli ad essa collegati;
- Progettazione e prima attuazione di iniziative specifiche riservate agli studenti AFAM;
- Individuazione di percorsi di invio al Servizio Orientamento al Lavoro per studenti in condizioni di particolare difficoltà per favorire l'inserimento lavorativo, in ogni caso compatibile con lo status di studente;
- Incremento della presenza del servizio sui social network già in uso da parte di ER.GO come strumenti di rinforzo alla promozione delle attività di orientamento al lavoro.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1. Consolidamento del numero di studenti che fruiscono dei servizi di "Orientamento in uscita"	N° utenti complessivi nel 2024	<i>Baseline</i> : 2023 (n.9287) Target 2024: >= 2023
2. Realizzazione del ciclo di incontri "I mestieri della"	N° incontri realizzati a semestre nel 2024	2 incontri da realizzare entro giugno 2024

sostenibilità” focalizzato sulle competenze necessarie per accedere ai mestieri della sostenibilità ambientale, economica e sociale		2 incontri da realizzare da settembre a dicembre 2024
3. Progettazione del ciclo di incontri sui “Mestieri della cultura” rivolto agli studenti dei percorsi umanistici e delle AFAM per prefigurare percorsi di inserimento professionale anche non tradizionali	Progettazione della linea di intervento e prima realizzazione N° incontri realizzati e N° utenti	Marzo 2024 Marzo – Dicembre 2024
4. Definizione delle procedure di invio e presa in carico al Servizio di studenti in condizioni di particolare difficoltà economica da parte di altri uffici ER.GO,	Formalizzazione e diffusione delle procedure di invio secondo uno schema condiviso con gli altri uffici di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> • Incontri con gli uffici e i servizi ER.GO che rilevano il bisogno degli studenti in difficoltà economica • Formalizzazione delle procedure di invio • Diffusione in ER.GO delle procedure individuate, avvio e messa a regime 	Marzo 2024 Maggio 2024 Giugno – Luglio 2024
5. Sviluppo della presenza sui social network	1 corso di formazione online sull'utilizzo dei linguaggi propri dei social network (in particolare LinkedIn)	Dicembre 2024
6. Collaborazione alla realizzazione del corso dell'esame opzionale “JOB SPRINT UNIFE: Percorso di avvicinamento al lavoro” realizzato dall'Università di Ferrara (6 CFU sovrannumerari)	Realizzazione di 8 ore di lezioni in presenza sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro nell'ambito dell'esame opzionale UNIFE	Febbraio – Giugno 2024
7. Potenziamento dei servizi CV Check in presenza	N° giornate di CV Check in presenza	11 giornate entro dicembre 2024

8. Sperimentazione di laboratori in piccolo gruppo e in presenza sulla preparazione al Colloquio di lavoro	N° laboratori in presenza realizzati	Almeno 3 laboratori realizzati al 31/12/2024
9. Coordinamento di 11 tutor selezionati tramite 2 Bandi in collaborazione con UNIPR, a favore degli studenti beneficiari degli interventi di diritto allo studio universitario – in collaborazione con il Servizio di Orientamento in entrata	Controllo e sollecitazione del corretto svolgimento delle attività previste da bando, per favorire l'utilizzo del servizio da parte dei borsisti, con analisi dei risultati.	N° Studenti fruitori al 31/10/2024

Piano delle attività 2024
13 - Servizio "ORIENTAMENTO IN ENTRATA"

Il Servizio di Orientamento in entrata ha come obiettivo quello di aiutare gli studenti degli ultimi anni delle scuole secondarie superiori nella scelta autonoma e consapevole del percorso di studi successivo al conseguimento del diploma. Le linee principali di attività riguardano:

- Orientamento nelle scuole regionali attraverso l'organizzazione di incontri per classi o gruppi di classi secondo due tipologie di interventi:
 - a) Seminari di informazione riguardanti il diritto allo studio universitario durante i quali vengono illustrati i benefici e i servizi erogati da ER.GO;
 - b) Laboratori, della durata di 3 ore, su come orientarsi nella scelta del percorso universitario dopo la scuola superiore.
- Percorsi di consulenza orientativa personalizzata di orientamento alla scelta di percorsi di studio post-diploma rivolti agli studenti ed ai loro genitori.

Molte delle attività sono svolte in collaborazione con gli Atenei della Regione Emilia Romagna.

Obiettivi Operativi

- Incremento del numero di colloqui di consulenza orientativa personalizzata grazie all'utilizzo, a partire da agosto 2023, da parte dei richiedenti, della piattaforma di iscrizione attiva sul portale di ER.GO;
- Incremento degli strumenti di orientamento e delle ore dedicate ad esso all'interno dei Laboratori di orientamento alla scelta universitaria per studentesse e studenti iscritte/i al 4° anno degli Istituti Superiori di Bologna in collaborazione con l'Università degli Studi di Bologna riguardanti il Progetto residenziale LA-BO-Rinto;
- Collaborazione con i servizi promozionali per l'organizzazione di seminari di informazione riguardanti il diritto allo studio universitario rivolti agli studenti delle scuole secondarie superiori serali;
- Perfezionamento dell'attività di tutorato (sperimentale nell'anno 2023) di coordinamento dei 9 tutor selezionati tramite il Bando a.a. 2023/2024, in collaborazione con UNIPR, riguardante lo svolgimento di attività di tutorato presso ciascun dipartimento a favore degli studenti matricole beneficiari degli interventi di diritto allo studio universitario.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET
1) Sistematizzazione ed ampliamento del servizio di incontri di gruppo, per studenti degli ultimi anni, effettuato presso le	Numero degli incontri con le scuole	>di n. 84 al 31/12/2024

scuole superiori di tutta la Regione, e non solo, sui benefici ER.GO		
2) Sviluppo del Laboratorio "Orientarsi per scegliere" svolto in collaborazione con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.	Numero incontri	> a 4 al 31/05/2024
3) Sviluppo di un servizio consulenziale con colloqui individuali da svolgersi presso le scuole superiori	Numero dei colloqui individuali	>di n. 22 al 31/12/2024
4) Partecipazione ad eventi legati all' orientamento promossi dalle Università o da altri enti	Numero delle partecipazioni	>di n. 17 al 31/12/2024
5) Coordinamento dei 2 tutor selezionati tramite il Bando a.a. 2023/2024, in collaborazione con UNIPR, riguardante lo svolgimento di attività di tutorato presso le residenze ER.GO, sede di Parma (in collaborazione con il servizio di orientamento al lavoro di Parma)		Al 31/10/2024
6) Coordinamento dei 9 tutor selezionati tramite il Bando a.a. 2023/2024, in collaborazione con UNIPR, riguardante lo svolgimento di attività di tutorato presso ciascun		Al 31/10/2024

dipartimento UNIPR a favore degli studenti matricole beneficiari degli interventi di diritto allo studio universitario (in collaborazione con il servizio di orientamento al lavoro di Parma		
7) Supporto alla scelta del percorso universitario post-diploma a favore degli adulti presenti presso la Casa Circondariale di Bologna "Dozza" in collaborazione con l'Università degli Studi di Bologna	Numero degli incontri individuali e di gruppo	>n. 4 incontri di gruppo e > n.9 incontri individuali al 31/12/2024
8) Partecipazione ad interventi di orientamento sul mondo universitario ed i benefici ER.GO organizzati dalla Città Metropolitana di Bologna tenuti online, insieme all'Università degli Studi di Bologna, aventi come beneficiari gli studenti e i genitori delle scuole superiori del territorio di Bologna e provincia	Numero dei partecipanti	>n.1012 al 31/12/2024
9) LA-BO-Rinto – Laboratori di orientamento alla scelta universitaria per studentesse e studenti iscritte/i al 4° anno degli Istituti Superiori di Bologna in collaborazione con l'Università degli Studi di Bologna	Numero di partecipanti e numero di attività di orientamento svolte	>n. 39 al 30/09/2024

Piano delle attività 2024

14 - Servizi per il benessere delle studentesse e degli studenti

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.

Le linee principali di attività sono:

- **Colloqui individuali del Servizio di Ascolto** volti a sostenere le studentesse e gli studenti che si trovano ad affrontare situazioni complesse.
- **Colloqui individuali di supporto allo studio** finalizzati a facilitare il raggiungimento degli obiettivi accademici e il mantenimento dei benefici connessi al diritto allo studio.
- **Incontri e seminari** di gruppo per migliorare il metodo di studio, l'organizzazione del tempo e a sostenere la motivazione allo studio.
- **Incontri di promozione del benessere** e di stili di vita sani e consapevoli attraverso la pratica della mindfulness e l'immersione in natura.
- Incremento della presenza del servizio sui social network già in uso da parte di ER.GO come strumenti di rinforzo alla promozione delle attività per il benessere delle studentesse e degli studenti.

Obiettivi operativi

- Consolidamento del numero di studentesse e studenti che fruiscono complessivamente dei servizi volti a promuovere il benessere nel percorso di studi.
- Progettazione e realizzazione di incontri volti a sostenere la continuità nello studio di studentesse e studenti che attraversano un periodo di difficoltà personale.
- Collaborazione all'attività del Servizio Orientamento al Lavoro di individuazione di percorsi di invio al da parte di altri uffici di ER.GO di studenti in condizioni di particolare difficoltà per favorire l'inserimento lavorativo compatibile con lo status di studente.

Tabella riassuntiva

Obiettivo	Indicatore	Target
N. di studenti che fruiscono del Servizio di Ascolto	Numero di persone che effettuano almeno un colloquio	Baseline 2023: n. 202 Target 2024: >=202 al 31/12/2024
N. di studenti che fruiscono dei colloqui individuali di sostegno allo studio,	Numero di persone che effettuano almeno un colloquio	Baseline 2023: 253 Target 2024: >=253 al 31/12/2024

Realizzazione di workshop sulla gestione del tempo e il metodo di studio	Numero workshop	n. 8 al 31/12/2024
Realizzazione di 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	n. 4 al 31/12/2024
Realizzazione del ciclo di incontri online "Mindfulness, un aiuto per la vita di tutti i giorni" per la riduzione dello stress e la promozione di uno stile di vita consapevole	Numero di incontri	n. 8 al 30/03/2024 n. 15 al 31/12/2024
Formazione e supervisione per i colleghi che sostengono gli studenti in difficoltà con gli studi attraverso colloqui di supporto allo studio	Numero incontri	n. 4 al 31/12/2024
Incontri di sensibilizzazione e promozione dei servizi di ascolto e supporto allo studio	Numero incontri	n. 8 al 31/12/2024
Gruppi di supporto allo studio a Bologna in collaborazione con i tutor dell'Università di Bologna	Numero incontri	Dicembre 2024
Formazione alla comunicazione nella relazione d'aiuto per i tutor dell'Università di Parma	Numero incontri	n. 1 al 30/03/2024
Incontri online sui requisiti per mantenere la borsa di studio e di presentazione del servizio di ascolto e di supporto allo studio rivolti a studentesse e studenti in difficoltà con i crediti	Numero incontri	n. 5 al 31/12/2024
Incontri online per sostenere la continuità nello studio di studentesse e studenti che attraversano un periodo di difficoltà personale	Numero incontri	n. 5 al 30/06/2024
Collaborazione all'attività del servizio di orientamento in uscita: definizione delle procedure di invio al Servizio di studenti in difficoltà economica da parte di altri	Individuazione delle modalità di collaborazione al raggiungimento delle finalità dell'attività. Implementazione delle	Luglio 2024

uffici ER.GO, per l'accesso ad attività consulenziali finalizzate a favorire l'inserimento lavorativo compatibile con lo status di studente	modalità di collaborazione individuate	
Incremento della presenza del servizio sui social network già in uso da parte di ER.GO come strumenti di rinforzo alla promozione delle attività del Servizio per il benessere delle studentesse e degli studenti	1 corso di formazione online sull'utilizzo dei linguaggi propri dei social network	Dicembre 2024

Piano delle attività 2024

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 2024 gli obiettivi del servizio sono:

- potenziamento dell'efficacia degli interventi straordinari nella forma del contributo economico, anticipando le tempistiche di presentazione della domanda e intervenendo sull'iter di valutazione con riferimento all'a.a.2024/2025
- gestione bando di concorso ER.GO “Interventi Straordinari” a.a.2023/2024 con monitoraggio delle carriere rispetto agli interventi assegnati
- aggiornamento del bando congiunto con l'Università di Bologna “Bando per l'assegnazione di interventi a favore di studenti in situazioni di particolari difficoltà – anno accademico 2023/2024” ed introduzione tra i servizi di competenza di ER.GO del contributo per l'accesso al servizio ristorativo
- definizione di una procedura di invio al Servizio Orientamento al Lavoro degli studenti, per cui la difficoltà emersa sia di carattere economico, per favorire l'inserimento lavorativo in ogni caso compatibile con lo status di studente (obiettivo in condivisione con il Servizio Orientamento al Lavoro)
- sperimentazione “Sportello Amico” in collaborazione con l'Università di Bologna

Tabella riassuntiva

Nr.	Obiettivo	Indicatori	Target
1	Introduzione nuove scadenze e definizione di una nuova procedura di valutazione delle domande nel bando di concorso ER.GO a.a.2024/2025	n. domande escluse per difetto requisiti previsti dal bando/n. domande presentate/ tempi di comunicazione agli interessati	Pubblicazione bando (luglio 2024) Riduzione dei tempi di

			valutazione e comunicazione esiti al 31/12/2024 e al 30/04/2025
2	Gestione bando di concorso ER.GO "Interventi Straordinari" a.a.2023/2024	n.domande accolte/n. studenti con ripresa della carriera	Dicembre 2024
3	Aggiornamento del bando congiunto con l'Università di Bologna "Bando per l'assegnazione di interventi a favore di studenti in situazioni di particolari difficoltà – anno accademico 2023/2024" Definizione ed introduzione di ulteriore servizio (prepagato per accesso servizio ristorativo) nel bando congiunto con l'Università di Bologna	Pubblicazione bando n. prepagati per accesso servizio ristorativo assegnati	Febbraio 2024 Incremento del numero di interventi assegnati di competenza ER.GO 31/07/2024
4	Definizione di una procedura di invio al Servizio Orientamento al lavoro di studenti in difficoltà economica per l'accesso ad attività consulenziali finalizzate a favorire l'inserimento lavorativo compatibile con lo status di studente. Obiettivo da realizzare in condivisione con il Servizio Orientamento al lavoro	Formalizzazione e diffusione della procedura di invio secondo uno schema condiviso <ul style="list-style-type: none"> • Incontro con il Servizio Orientamento al lavoro • Formalizzazione della procedura di invio • Diffusione in ER.GO delle procedure individuate, avvio e messa a regime 	Luglio 2024 Marzo 2024 Maggio 2024 Giugno-Luglio 2024
5	Sperimentazione "Sportello Amico" in collaborazione con l'Università di Bologna	n. accessi	Dicembre 2024

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 che dall'a.a.2022/2023, così come previsto dall'entrata in vigore del DM 1321 del 17/12/2021, ha visto l'ampliamento della platea degli utenti 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, con attenzione a garantire le pari opportunità di studio a tutti gli studenti. Con questa ottica è quindi importante potenziare i canali di contatto diretto con gli studenti nelle diverse forme, per garantire la massima diffusione ed accessibilità alle informazioni sui servizi e le opportunità a loro espressamente rivolti. Parimenti risulta strategico il consolidamento e l'ampliamento delle collaborazioni con gli Atenei.

Obiettivi operativi

Per il 2024 gli obiettivi del Servizio sono:

- sperimentazione nuovi servizi di socializzazione sulla base delle esigenze espresse dagli interessati
- potenziamento dell'interazione con gli studenti rispetto ai contenuti e alle informazioni proprie e specifiche del Servizio: questo sia attraverso un canale social Whatsapp sia con l'attivazione di un punto informativo telefonico operativo con cadenza fissa settimanale
- pubblicazione Avviso ER.GO per contributi per studenti con disabilità con l'integrazione di fondi dell'Università di Ferrara destinati ai propri iscritti
- collaborazione con l'Università di Bologna per la revisione e gestione del bando congiunto per l'assegnazione di contributi a studenti con disabilità e DSA a.a.2023/2024
- aggiornamento nel "Bando di concorso benefici DSU" a.a.2024/2025 delle sezioni "Interventi in favore di studenti con disabilità" e "Volontariato a supporto di studenti con disabilità"
- messa a punto e pubblicazione in collaborazione con l'Università di Ferrara di un nuovo Bando per l'assegnazione di contributi per la mobilità

Tabella riassuntiva

Nr.	Obiettivo	Indicatore	Target
1	Sperimentazione nuovi servizi di socializzazione sulla base delle richieste espresse dagli studenti interessati	n. richieste espresse	n. servizi attivati (gennaio 2024)
2	Potenziamento della interazione con gli studenti rispetto ai contenuti e alle informazioni proprie e specifiche del servizio	n. pubblicazioni e n. contatti	Apertura canale Whatsapp dedicato Apertura punto informativo telefonico (luglio- agosto 2024)
3	Pubblicazione Avviso ER.GO per contributi studenti con disabilità con l'integrazione di fondi dell'Università di Ferrara destinati ai propri iscritti	n. interventi assegnati	Pubblicazione bando (giugno 2024)
4	Collaborazione con l'Università di Bologna per la revisione e gestione del bando di concorso congiunto per l'assegnazione di contributi a studenti con disabilità e DSA a.a.2023/2024	n. e valore complessivo contributi assegnati	Pubblicazione bando (giugno-luglio 2024)
5	Aggiornamento nel "Bando di concorso benefici DSU" a.a.2024/2025 delle sezioni "Interventi in favore di studenti con disabilità" e "Volontariato a supporto di studenti con disabilità"	n. domande presentate con particolare riferimento al servizio di volontariato	Pubblicazione bandi (luglio 2024)
6	Nuovo Bando, in collaborazione con l'Università di Ferrara, per contributi mobilità	n. domande presentate	Predisposizione e pubblicazione bando (dicembre 2024)

Piano delle Attività 2024

16 - Ufficio Comunicazione

Premessa

In ogni Azienda la comunicazione ricopre un ruolo strategico fondamentale e nel corso di questi ultimi anni l'ufficio Comunicazione di ERGO ha messo in campo azioni ed attività per migliorare e gestire al meglio le informazioni relative ai servizi offerti.

Di grande importanza è stato il rifacimento totale del sito, fondamentale per rafforzare l'identità aziendale e diffonderne i servizi all'utenza.

Anche i progetti previsti sono importanti: l'implementazione dei canali social per far conoscere all'esterno ER.GO ed i benefici che eroga, l'attivazione di percorsi che agevolino i canali di informazione interna per migliorare ed arricchire i flussi di informazioni all'utenza, la definizione di procedure per garantire una maggiore fruibilità dei servizi, l'organizzazione di webinar tematici online dedicati agli studenti.

Specificata attenzione è poi dedicata alla collaborazione con gli Atenei.

Tabella riassuntiva

OBIETTIVO	INDICATORI	TARGET AL 31/12/2024
1) Implementazione e potenziamento della presenza di ER.GO nei canali social	<ul style="list-style-type: none">✓ Analisi e revisione del piano editoriale dei canali Telegram e Whatsapp✓ Messa a punto delle procedure di raccolta delle statistiche su base annuale✓ Studio delle possibilità di interazione diretta con l'utenza (es. sondaggi) e delle opportunità che potrebbero generare✓ Analisi di nuovi contenuti creativi da proporre e creazione di bozze✓ Studio della possibilità di integrare il canale Telegram con un gruppo di discussione, in cui uno o due operatori interagiscano con l'utenza	Dicembre 2024
2) Somministrazione di un questionario di gradimento sui canali comunicativi dell'Azienda	<ul style="list-style-type: none">✓ Individuazione degli indici da sottoporre all'utenza (es. utilità / tempestività / capacità di risoluzione delle problematiche / informazione, ecc. dei vari canali)✓ Strutturazione di un questionario Google Moduli, che	

	<p>restituirà la situazione più completa</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzazione di modalità complementari di raccolta della soddisfazione dell'utenza, ad esempio sfruttando i social (con dei "sondaggi brevi", su punti molto precisi, più importanti) oppure organizzando dei momenti di confronto di persona o online (cd. focus group) 	Dicembre 2024
<p>3) Definizione di procedure condivise per il miglioramento della comunicazione esterna all'Azienda per garantire una maggiore fruibilità dei servizi agli studenti ed un minor appesantimento dei canali di comunicazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stesura delle linee guida per l'utilizzo condiviso dei due canali di contatto con l'utenza (SCRIVI, CHIAMA) ✓ Individuazione di procedure standard, da condividere anche con gli altri uffici, sull'utilizzo di SCRIVI 	Maggio 2024
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisi dell'attività di comunicazione del 2023 e studio delle statistiche relative ai canali di contatto, da valutare in modo integrato con la gestione e le statistiche dei social e del sito web, in modo da valutare eventuali interventi correttivi e/o migliorativi complessivi 	Giugno 2024
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Approfondimenti ed aggiornamenti sull'utilizzo degli applicativi in uso e delle procedure 	Dicembre 2024
<p>4) Organizzazione di webinar tematici online , dedicati agli studenti sui benefici ERGO sugli argomenti di maggiore interesse per gli studenti, con lo scopo di incrementare la platea degli studenti fruitori dei servizi e conseguentemente ridurre il ricorso ai canali tradizionali (SCRIVI, CHIAMA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisi e studio dei risultati dei webinar tematici per il 2023/24 	Maggio 2024
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Messa a punto di interventi correttivi e/o migliorativi dell'attività 	Maggio 2024
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creazione di un calendario articolato relativo alla nuova serie di webinar per il 2024/25 	Luglio 2024
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condivisione del calendario con i servizi che potranno essere coinvolti e creazione di procedure collaborative bidirezionali 	Luglio 2024

<p>5) Collaborazione con gli Atenei, per la realizzazione di incontri formativi online, o in presenza, sia specifici per gli studenti internazionali, sia per la generalità degli studenti</p>	<p>✓ Organizzazione di eventi online organizzati in proprio o in collaborazione con gli Atenei durante l'intero anno.</p>	<p>Attività da svolgersi durante tutto l'anno</p>
<p>6) Definizione di procedure condivise per realizzare una più efficace comunicazione interna</p>	<p>✓ Revisione comunicazioni che partono dai vari servizi</p> <p>✓ incontri mirati tra gruppo comunicazione interna e gli altri servizi</p> <p>✓ Studio e creazione di un database online per la gestione, l'archiviazione e la condivisione delle informazioni a uso dell'ufficio comunicazione, in cui rendere disponibili e fruibili le informazioni e le istruzioni ricevute dagli altri servizi</p> <p>Redazione newsletter con il coinvolgimento di personale degli altri servizi</p> <p>✓ Organizzazione di focus periodici sulle novità del nuovo bando</p>	<p>Attività da svolgersi durante tutto l'anno</p> <p>Giugno 2024</p> <p>Attività da svolgersi durante tutto l'anno</p> <p>Attività da svolgersi da giugno a dicembre</p>
<p>7) Attivazione di momenti formativi del personale</p>	<p>✓ Costituzione di gruppi di lavoro che si occupano di organizzare incontri con i diversi responsabili dei servizi per approfondire temi di particolare interesse per gli studenti e proposte migliorative</p>	<p>Attività da svolgersi durante tutto l'anno</p>
<p>8) Attività di traduzione e divulgazione in lingua inglese di tutto il materiale informativo a beneficio degli studenti internazionali</p>	<p>✓ 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</p> <p>✓ Coordinamento dei seminari in lingua inglese per gli studenti internazionali svolti sia per ER.GO che per conto degli Atenei</p>	<p>Luglio 2024</p> <p>Attività da svolgersi durante tutto l'anno</p>
<p>9) Collaborazione ed affiancamento alla Ditta Sabang per le iniziative a favore degli studenti internazionali</p>	<p>✓ Gestione, in collaborazione con la Ditta Sabang dello sportello virtuale ERGOID dedicato agli studenti internazionali</p>	<p>Attività da svolgersi durante tutto l'anno</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzazione di specifici incontri in videoconferenza con studenti africani per agevolare il loro ingresso dalle scuole superiori alle Università dell'Emilia Romagna 	l'anno
10) Modifiche al sito	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Studio della piattaforma di raccolta delle analitiche "Web Analytics Italia", affiancati dalla ditta informatica specializzata ✓ Studio delle analitiche del sito a partire da luglio 2023 (<i>pacchetto di dati e statistiche raccolto tramite la piattaforma Web Analytics Italia per la PA e relativo alle pratiche e abitudini di navigazione da parte dell'utenza</i>) ✓ Coinvolgimento degli studenti di alcune residenze ER.GO per implementare l'archivio immagini del sito ✓ Messa a punto di interventi correttivi e/o migliorativi sulla struttura del sito ✓ Studio e creazione di nuovi contenuti da inserire nel sito ✓ Continua attività di risoluzione dei problemi, di manutenzione e di aggiornamento del sito 	<p>Dicembre 2024</p> <p>Dicembre 2024</p> <p>Maggio 2024</p> <p>Attività da svolgersi durante tutto l'anno</p>

Piano delle attività 2024

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. Inoltre, in stretta relazione con la Direzione, si occupa delle principali attività innovative che abbiano un impatto sulla popolazione studentesca. L'obiettivo per il 2024 è di consolidare varie iniziative ed attività, volte alla valorizzazione formativa, interculturale e comunitaria delle Residenze, pur con l'innesto di nuove sperimentazioni, come la presentazione dei servizi del DSU alle quinte classi dei corsi serali di alcuni Istituti tecnici. Continuano, inoltre, le azioni di sensibilizzazione sui temi della lotta alla violenza di genere e della sostenibilità ambientale. A questo fine, si terrà conto anche della necessità di accompagnare ed integrare iniziative messe in campo dagli Atenei.

Tabella riassuntiva

Obiettivo	Indicatori	Target
Sensibilizzazione sulla lotta alla violenza di genere	Ideazione e realizzazione iniziative dedicate	Giornata con iniziative in ricordo di Emma Pezemo il 2 Maggio 2024
Iniziativa di orientamento in entrata	Presentazione dei servizi del DSU alle quinte classi dei corsi serali di alcuni Istituti tecnici e collaborazione alle altre presenze nelle scuole	n. iniziative per n. studentesse e studenti dei corsi serali coinvolti entro Maggio 2024
Realizzazione di iniziative di supporto allo studio per studentesse e studenti di Unibo del primo anno di corso borsisti ER.GO	Ideazione e realizzazione del progetto "Studio in comune" in collaborazione con il servizio di orientamento in entrata di Unibo	n. incontri nelle Residenze ER.GO di Bologna e Romagna per n. studentesse e studenti coinvolti entro Maggio 2024
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 2024
Realizzazione di iniziative nell'ambito del progetto Mastergreen	Attività rivolte alle studentesse e agli studenti delle Residenze universitarie per la promozione di uno stile di vita sostenibile	n. attività entro Luglio 2024
Realizzazione di iniziative di sensibilizzazione sull'uso delle biciclette	Attività rivolte alle studentesse e agli studenti delle Residenze universitarie per la promozione di uno stile di vita sostenibile	n. attività entro Luglio 2024

Progetto La- BO- Rinto Attività di orientamento per studentesse e studenti del 4° anno degli Istituti Superiori	Azioni di orientamento in ingresso, accoglienza e comunità a Bologna e nei Campus della Romagna a cura di Unibo e di ER.GO	n. edizioni e giornate dal 22 al 26 Luglio 2024 e dal 2 al 6 Settembre 2024
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 Novembre 2024
Attività in integrazione con gli Atenei	Partecipazione con contenuti ER.GO a iniziative Atenei (ad es. Alma Mater Fest a Bologna)	n. iniziative entro Dicembre 2024
Merchandising	Realizzazione di eventi volti a promuovere il merchandising aziendale (banchetti, iniziative culturali, ecc.)	n. eventi entro Dicembre 2024
Promozione, valorizzazione e sostegno della positiva integrazione fra popolazione studentesca e comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidamento relazioni con enti locali e del territorio (ad es. attività organizzate in collaborazione con Comuni, Quartieri, ecc.) • Inserimento di studentesse e studenti in esperienze di social housing o di comunità studentesche non convenzionali 	<p>n. attività entro Dicembre 2024</p> <p>n. progetti entro Dicembre 2024</p>