DSU TOSCANA

Novembre 2015

Seconda di copertina:
Seconda Edizione
Pubblicazione
Realizzazione a cura del Servizio Responsabilità Sociale e Trasparenza, con il supporto dei Servizi DSU Toscana
Adattamento Grafico
Stampa

INDICE

NOTA INTRODUTTIVA E METODOLOGICA.....pag. 4

PARTE PRIMA: IDENTITA' DELL'AZIENDA.....pag. 7

1.1 Missione e valori riferimento.....pag. 8

1.2 Strategie politiche.....pag. 10

1.3 Assetto istituzionale.....pag. 12

1.4 Aree intervento..... pag. 13

1.5 Identificazione degli stakeholder.....pag. 18

PARTE SECONDA: RISORSE ECONOMICHE.....pag. 20

2.1 Sistemi di finanziamento.....pag. 21

2.2 Gli investimenti.....pag. 22

2.3 Analisi economico-patrimoniale.....pag. 24

2.4 Indicatori efficienza.....pag. 32

PARTE TERZA: RELAZIONE SOCIALE.....pag. 35

3.1 Studenti universitari.....pag. 36

3.2 Risorse umane.....pag. 59

3.3 Istituzioni universitarie.....pag. 67

3.4 Comunità territoriali.....pag. 69

3.5 Fornitori e imprese.....pag. 70

3.6 Sostenibilità ambientale.....pag. 73

Cosa è il bilancio sociale

Il bilancio sociale è lo strumento attraverso il quale un'organizzazione vuole rendere conto ai propri stakeholder dei valori e delle attività svolte, rendendo trasparenti e comprensibili all'esterno le priorità e gli obiettivi, le azioni e gli interventi programmati e realizzati, le risorse impiegate e i risultati raggiunti, dando così la possibilità ai destinatari di formulare un proprio giudizio sull'attività posta in essere e sulla sua affidabilità nel rispettare gli impegni presi.

Nota Introduttiva

Il bilancio sociale costituisce da alcuni anni lo strumento più utile per le amministrazioni pubbliche per rendere conto del proprio operato.

A partire dal 2009, anno in cui è nata l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, dall'unificazione delle tre aziende di Firenze, Pisa e Siena, nel 2013 è stato realizzato il primo Bilancio Sociale con l'obiettivo di rappresentare le attività, i risultati e gli effetti dell'azione del DSU rispetto alle sue comunità di riferimento.

Per il secondo anno consecutivo, l'Azienda propone questo strumento di rendicontazione sociale come strumento di analisi e di verifiche della propria attività, confidando che la ripetizione nel tempo di queste metodologie favorisca la crescita della cultura dei risultati sia all'interno che all'esterno.

Abbiamo infatti ritenuto indispensabile attivare questo percorso di trasparenza e partecipazione per consentire a tutti coloro che hanno avuto modo di relazionarsi con l'Azienda, studenti, imprese, istituzioni e cittadini, di poter conoscere, comprendere e valutare il nostro operato.

Non è un mistero che questi sono stati anni difficili, in cui la generalizzata diminuzione di risorse finanziarie non ha risparmiato neppure il nostro settore, costringendoci a sforzi straordinari e a scelte coraggiose per continuare ad assicurare gli interventi per il diritto allo studio agli studenti universitari.

Proprio di questi risultati sentiamo la necessità di dare conto, del senso complessivo dell'azioni e delle scelte, degli obiettivi che abbiamo raggiunto, delle risorse che abbiamo impiegato per conseguirli.

Si tratta di un tentativo, che vogliamo proseguire negli anni, di costruire un processo che non si limiti a raccontare, ma che possa costruire un circolo virtuoso in cui coloro che avranno la pazienza di sfogliare queste poche pagine possano aiutarci, come è avvenuto con l'edizione 2013 con le loro critiche, i loro spunti, i loro punti di vista, a rendere ancora migliore ed efficace il nostro lavoro.

Nota metodologica

La costruzione del Bilancio Sociale 2014 è stata fatta ispirandosi alle metodologie internazionali e nazionali di riferimento per la rendicontazione tra le quali:

- AA1000 Accountability Principles Standard 2008;
- "Direttiva sulla Rendicontazione Sociale nelle Amministrazioni Pubbliche" e le "Linee Guida allegate del Ministero della Funzione Pubblica del 17 Febbraio 2006";
- "Linee Guida per la rendicontazione sociale negli enti locali" del Ministero degli Interni del giugno 2007;
- "Bilancio Sociale: Linee Guida per le Amministrazioni Pubbliche" a cura del Formez;
- "Principi di Redazione del Bilancio Sociale" 2013 del Gruppo di Studio del Bilancio Sociale (GBS)".

Tali documenti definiscono i criteri e le modalità di redazione che sono alla base del presente documento.

Il Bilancio Sociale rendiconta le attività e il funzionamento dell'Azienda complessivamente riferiti all'anno 2014; per gli elementi di natura economico/contabile si è utilizzato il bilancio di esercizio e i suoi allegati che seguono l'anno solare, mentre per le informazioni sui servizi e le attività aziendali si è fatto riferimento all'anno accademico 2013/2014.

Al fine di facilitare una più chiara interpretazione dei dati, la maggior parte degli indicatori e dei valori più significativi è stata fornita in maniera comparata con riferimento all'ultimo triennio.

Il percorso di redazione è stato avviato con la delibera del Consiglio di Amministrazione n. 48 del 22 Luglio 2015 che ha definito le fasi, gli stakeholders di riferimento, le metodologie, le tempistiche, la struttura di massima.

Il documento è frutto del lavoro di tutti i servizi aziendali, che in maniera sinergica hanno raccolto, elaborato e sintetizzato dati e informazioni, le quali sono state oggetto per la redazione del presente documento elaborato da Jacopo Armini e Mirko Carli, che ha svolto il Coordinamento del progetto, per il quale si è scelto di riproporre in maniera sintetica, semplice e accessibile, anche gli elementi più complessi ma necessari a spiegare il funzionamento dell'Azienda, i risultati conseguiti, le valutazioni economiche.

Le analisi condotte hanno comportato l'esame dei principali documenti di rappresentazione dei benefici sociali elaborati da Università, Organismi per il diritto allo studio, enti pubblici e privati nonché una riflessione sui risultati conseguiti dall'Azienda, attraverso l'attuazione dei programmi e delle scelte gestionali.

Indice dei contenuti

Il bilancio è costituito da:

- una *prima parte* introduttiva, nella quale viene spiegata l'identità dell'Azienda, la sua missione, la propria organizzazione e l'assetto istituzionale, seguita da una sintetica presentazione delle attività;

- la *seconda parte* è dedicata alla presentazione della componente economica dell'Azienda e del suo andamento; oltre a spiegare l'evoluzione economica e patrimoniale dell'ultimo triennio, in questa parte si introducono elementi di dettaglio sui meccanismi di finanziamento, sugli investimenti, sulla produzione di valore aggiunto; utilizzando i dati del Controllo di Gestione vengono inoltre presentati alcuni indicatori sui più rilevanti servizi erogati;

- la *terza parte* è il cuore del bilancio sociale, in cui servizio per servizio vengono presentati i principali risultati conseguiti, il loro andamento nel tempo, le criticità rilevate, il grado di soddisfazione della domanda; a seguire vengono analizzati e descritti gli effetti e le ricadute più rilevanti che l'attività dell'Azienda produce sui portatori di interessi di riferimento, come gli studenti, il personale, le istituzioni, le comunità locali, i fornitori, ivi comprese alcune azioni orientate alla sostenibilità ambientale e al risparmio energetico.

PARTE PRIMA

IDENTITA' DELL'AZIENDA

1.1 Missione e valori di riferimento

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese".

"[…] I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze che devono essere attribuite per concorso."

Costituzione Italiana, articoli 3 e 34

Il DSU Toscana è l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario in Toscana che realizza servizi ed interventi per gli studenti universitari. Nata nel 2009 dall'unificazione delle Aziende di Firenze, Pisa e Siena, il DSU ha come missione aziendale l'attuazione degli interventi per assicurare il diritto allo studio in ambito universitario, ovvero per rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che di fatto limitano l'accesso all'istruzione superiore, in particolare per consentire anche ai più capaci e meritevoli, seppur privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi.

Gli interventi realizzati dal DSU riguardano sia il momento di ingresso nel sistema universitario toscano, con azioni di informazione e di integrazione culturale, sia gli aspetti logistici e di possibilità di permanenza nelle sedi di studio, attivando appositi servizi di ristorazione, di alloggio, nonché di sostegno finanziario mediante le borse di studio o altre forme.

Esistono servizi rivolti alla generalità degli studenti universitari e benefici assegnati per concorso agli studenti capaci e meritevoli, ma privi di mezzi economici.

Le borse di studio, i posti letto presso le residenze universitarie e altri tipi di contributi economici (per mobilità internazionale, iniziative culturali ecc.) sono interventi assegnati a seguito di concorso. I servizi di ristorazione, le attività di orientamento, la consulenza nella ricerca di un alloggio, le agevolazioni per eventi culturali o sportivi sono servizi indirizzati alla generalità degli studenti ed altri ancora sono riservati a situazioni soggettive di particolare svantaggio (studenti disabili o studenti detenuti).

Possono usufruire dei servizi del DSU gli iscritti a corsi di laurea, laurea specialistica, dottorato di ricerca e scuole di specializzazione delle Università di Firenze, Pisa, Siena, dell'Università per Stranieri di Siena, delle Accademie di Belle Arti di Firenze e Carrara, degli Istituti Superiori di Studi Musicali e Conservatori di Firenze, Livorno, Lucca e Siena, dell'Istituto Superiore per le Industrie Artistiche di Firenze, dell'Accademia Italiana di Arte Moda e Design di Firenze, della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Pisa, IMT di Lcca, Siena Jazz University Toscana.

Valori e principi

L'Azienda persegue nella propria attività e nella programmazione, nella Carta dei Servizi e nei propri comportamenti, il rispetto di valori fondamentali quali:

Uguaglianza. L'Azienda si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei propri servizi, erogandoli a tutti gli aventi titolo senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica e ad attuare idonee iniziative per garantire la fruizione dei servizi agli utenti diversamente abili e a quelli appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità. L'Azienda si attiene ai principi di obiettività e di giustizia nei comportamenti verso i propri utenti.

Continuità. L'Azienda si impegna a garantire la regolare fruizione dei servizi. L'interruzione del servizio sarà giustificata solo per motivi d'imprevedibilità nel funzionamento degli impianti e/o a cause di forza maggiore, con l'impegno di dare tempestiva informazione all'utenza, cercando di ridurre al minimo i tempi di disagio.

Partecipazione. L'Azienda per migliorare la qualità dei suoi servizi, garantisce la partecipazione degli utenti in forma individuale ed associata, con particolare riferimento ai Consigli Territoriali degli Studenti.

Ascolto. La soddisfazione e la qualità delle prestazioni erogate deve essere rilevata attraverso indagini e segnalazioni da parte dell'utenza; è data risposta entro 30 giorni dalle segnalazioni.

Tutela. L'Azienda si impegna a tutelare gli utenti da eventuali sue inadempienze, definendo i propri standard di riferimento e gli eventuali indennizzi nella propria Carta dei Servizi.

Trasparenza. L'Azienda rende pubblici e accessibili le informazioni, i dati e i documenti riguardanti la propria organizzazione e servizi, nel rispetto della tutela dei dati personali, al fine di favorire la conoscenza e il controllo sulle proprie attività, in attuazione dei principi costituzionali di buon andamento e imparzialità dell'azione pubblica.

1.2 Strategie e politiche

L'attività dell'Azienda si inserisce nell'ambito delle strategie regionali contenute nel Documento di Programmazione Economico Finanziaria della Regione per il 2014, con particolare riferimento al punto 1.5 Promozione dei percorsi di autonomia dei giovani – Linea di intervento 3 Sistema Regionale per il Diritto Allo Studio Universitario.

All'interno di questa programmazione le linee di azioni prioritarie sono:

- il mantenimento della centralità della borsa di studio;
- l'aggiornamento dei requisiti di accesso/mantenimento della borsa;
- la promozione di forme aggiuntive di benefici;
- la riqualificazione del patrimonio immobiliare per i servizi (residenze e ristorazione);
- la qualità e l'equità nei servizi;
- l'utilizzo efficiente ed efficace delle risorse.

I servizi a carattere industriale vedono anche la definizione e la revisione delle strategie di produzione, posizionamento, caratterizzazione e valorizzazione rispetto alle diverse componenti:

- personale impiegato;
- processi;
- offerte di mercato;
- ricavi;
- costi.

La definizione delle strategie industriali ha perseguito l'ampliamento della capacità produttiva, il contenimento dei costi operativi, la diversificazione delle offerte nell'intento di estendere la conoscenza, l'utilizzo e l'apprezzamento degli studenti per le prestazioni aziendali, a sostegno di un diritto allo studio effettivo e corrispondente ai bisogni della persona.

La definizione delle strategie relative alle attività di supporto (contratti, manutenzioni, sistema informativo aziendale, applicativi e trattamento dei dati, valutazione e controlli, qualità e sicurezza, comunicazione) ha consentito la riduzione dei costi operativi, attraverso l'analisi dei processi, la ridefinizione delle responsabilità operative, la revisione delle procedure, l'unificazione e la predeterminazione delle regole operative, lo sviluppo delle competenze professionali.

Obiettivi strategici aziendali

Gli obiettivi strategici dell'Azienda per l'anno 2014 sono coerenti con le linee di intervento delineate nel "*Piano della Qualità della prestazione organizzativa* – 2014" adottato dalla Regione Toscana con DGR n. 77 del 10 Febbraio 2014, con particolare riferimento all'esigenza di ***"Valorizzare il talento e il capitale umano"***, ovvero di perseguire obiettivi finalizzati alla promozione dell'educazione, alla formazione ed alla qualificazione del capitale umano lungo tutto l'arco della vita, con specifico riferimento alla fruibilità dell'istruzione universitaria da parte dei meritevoli ed economicamente svantaggiati; il secondo pilastro fa riferimento a ***"Una Pubblica Amministrazione trasparente e leggera: innovazione istituzionale, semplificazione e contenimento della spesa"***, nell'ambito del quale l'Azienda si impegna al riordino, alla razionalizzazione ed alla gestione efficiente delle risorse organizzative garantendo l'equilibrio di bilancio a parità dei servizi erogati.

Gli obiettivi strategici, le azioni e i risultati attesi sono declinati nel Piano delle Attività e nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2014 che ne costituisce lo strumento di attuazione. Le priorità strategico operative fanno riferimento a quattro aree di intervento:

Prospettiva degli Stakeholder (studenti/università/comunità locale)

1. Sostenere l'integrazione sociale della persona studente
2. Promuovere il benessere ed i comportamenti responsabili della persona studente
3. Sostenere l'occupabilità degli studenti borsisti

Prospettiva Processi Interni

1. Consolidare l'integrazione aziendale
2. Adeguare le procedure interne all'evoluzione dei sistemi informativi
3. Misurazione e rappresentazione dell'utilità sociale dell'azienda
4. Semplificazione della gestione

Prospettiva Apprendimento e crescita

1. Valorizzare le professionalità interne
2. Ampliare le conoscenze sui modelli gestionali dei servizi aziendali
3. Ampliare la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e degli studenti

Prospettiva Andamento economico – finanziario

1. Mantenere l'equilibrio Economico - Patrimoniale

1.3 Assetto istituzionale

L'Azienda, che ha sede a Firenze, garantisce attraverso le sedi territoriali l'erogazione dei servizi nelle città universitarie di Firenze, Pisa e Siena e nelle sedi di Carrara e Arezzo. Gli organi dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, che è dotata di autonomia amministrativa e gestionale, di proprio patrimonio e personale, sono:

Il **Presidente**, che è il rappresentante legale dell'ente, presiede il Consiglio di Amministrazione e sovrintende sull'andamento della gestione dell'Azienda e sulla rispondenza dei risultati alle direttive impartite. (Marco Moretti presidente@dsu.toscana.it)

Il **Consiglio di Amministrazione**, definisce obiettivi e programmi da attuare, verifica la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive che ha impartito; approva gli atti più importanti come i bilanci, le tariffe, il piano annuale delle attività. È composto da rappresentanti della Regione, delle Università e degli studenti. E' nominato dal Presidente della Giunta Regionale su designazione dell'ente o dell'organismo di cui sono espressione. I componenti fino a tutto il 2014 sono stati:

Giovanni M. Avena, Guido Cioni (fino al 10 Settembre), Chiara Bianchi, Simone Consani, Giuseppe De Michele (fino al 4 Giugno), Daniela Galanti, Raffaele Maio, Anna Nozzoli, Aurelio Miracolo (dal 4 Giugno), Marianna Angela Naldi (dal 25 Novembre), Silvia D'Amato Avanzi (dal 10 settembre al 25 Novembre). (cda@dsu.toscana.it)

Il **Collegio dei Revisori** esamina tutti gli atti emanati dall'Azienda ai fini del controllo di legittimità contabile ed amministrativa.

(Rag. Cesare Cava, Dott. Filippo Sani, Dott. Fabrizio Zecchi revisori@dsu.toscana.it)

Il **Direttore**, nominato dal Consiglio di Amministrazione, si occupa della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda mediante autonomi poteri di gestione, spesa e controllo, anche attraverso la collaborazione dei Dirigenti responsabili di aree funzionali.

(Dott. Paolo Vicini fino all'11 ottobre; Dott. Francesco Piarulli dal 12 ottobre direttore@dsu.toscana.it)

Il DSU Toscana è organizzato in **Servizi** che garantiscono, ognuno per l'ambito di competenza, il regolare funzionamento dell'Azienda. Dal Gennaio 2013 l'Azienda ha provveduto a modificare il proprio assetto passando da una struttura territoriale ad una struttura articolata per funzioni, contestualmente alle modifiche intervenute al Regolamento Organizzativo approvato dalla Giunta Regionale nel dicembre 2012.

1.4 Aree intervento

INTERVENTI MONETARI

Borsa di studio

La borsa di studio consiste in un importo in denaro e in servizi gratuiti assegnati per concorso in base a determinati requisiti economici e di merito che sono specificati nel bando.
Ai vincitori di borsa di studio è concesso l'accesso gratuito ai servizi di ristorazione e per gli studenti fuori sede che ne hanno i requisiti, l'alloggio. Agli studenti vincitori spetta inoltre l'esonero della tassa regionale e l'esonero dal pagamento da tasse e contributi per l'iscrizione a corsi universitari, ove previsto. Al concorso possono partecipare gli studenti regolarmente iscritti per il conseguimento del primo titolo di studio a corsi di laurea, laurea specialistica o magistrale, dottorato di ricerca e scuole di specializzazione di Atenei, Accademie, Conservatori e Istituti di alta formazione toscani.
Per gli studenti disabili, portatori di handicap ai sensi della legge 104/92 o con un invalidità pari almeno al 66%, sono previsti requisiti di merito e di reddito specifici.
Il bando per borsa di studio è pubblicato ogni anno a luglio.

Borsa Servizi

L'Azienda concede il Servizio Mensa a titolo gratuito, un contributo per l'abbonamento a mezzi pubblici di trasporto e dei buoni libro agli studenti in possesso dei requisiti generali e di merito previsti per la borsa di studio, ma con limiti più alti stabiliti nel bando di concorso.
Il servizio mensa a titolo gratuito consiste in un pasto giornaliero per la durata di 6 o 12 mesi a seconda che lo studente risulti idoneo alla concessione della borsa semestrale o annuale.
Il contributo per abbonamento potrà coprire una quota parte del costo del titolo di viaggio (della durata massima di un anno) per mezzi pubblici di trasporto utilizzati per raggiungere la sede del corso di studi.
La domanda per la concessione della borsa-servizi può essere presentata contestualmente alla domanda di borsa di studio o con le modalità previste in apposito bando di concorso.

Contributo mobilità internazionale

Gli studenti vincitori di borsa di studio hanno diritto ad un'integrazione economica per partecipare a programmi di mobilità internazionale riconosciuti dal proprio corso di studi (es. programmi Socrates, Erasmus).
L'importo massimo è di 1.900 euro per soggiorni di 10 mesi; l'integrazione è concessa per una sola volta per ciascun livello di studi seguito.

Contributo straordinario

Gli studenti che si trovano in impreviste condizioni di disagio economico (ad esempio cassa integrazione, grave malattia dello studente o di un componente familiare) possono fare richiesta di un contributo straordinario.
La particolare condizione di disagio sopravvenuta dovrà essere adeguatamente documentata nella domanda.

Contributo Studenti Disabili

Il contributo per studenti con disabilità prevede benefici economici e/o servizi gratuiti (mensa e alloggio) forniti dall'Azienda per gli studenti portatori di handicap riconosciuto ai sensi della Legge 104/92 o con invalidità pari o superiore al 66%, che non siano beneficiari di altre provvidenze monetarie.

Assegni di studio per infermieri

Si tratta di un contributo economico per gli studenti iscritti alla Laurea in Infermieristica presso le Università toscane. È erogato in base a specifici requisiti di merito ed è compatibile con l'eventuale assegnazione della borsa di studio. Il bando è pubblicato ogni anno ed ha scadenze differenziate, a seconda del raggiungimento dei requisiti di merito richiesti.

RESIDENZE

Il DSU Toscana riduce il disagio della lontananza dal luogo di studio e agevola la frequenza dei corsi universitari assegnando, per concorso, nei limiti delle disponibilità, posti alloggio nelle proprie strutture. Il DSU Toscana gestisce oltre 4.500 posti letto in residenze dislocate nelle città di Firenze, Pisa, Siena, Carrara e Arezzo in luoghi che permettono di raggiungere facilmente le varie sedi universitarie.
Le strutture residenziali sono organizzate in differenti **tipologie abitative** (camere singole e doppie, monolocali, bilocali e appartamenti con più camere) ed hanno spazi comuni destinati

alla lettura, allo studio, all'aggregazione e alla socialità. Il servizio alloggio è **gratuito** per i vincitori di borsa di studio ed assegnato per il periodo specificato nel bando.
Gli alloggi assegnati sono disponibili per **undici mesi l'anno,** con chiusura durante il mese di agosto. Gli studenti regolarmente alloggiati, in presenza di una situazione di necessità adeguatamente documentata, possono chiedere di rimanere nelle residenze dell'Azienda anche durante i periodi di chiusura pagando la tariffa indicata nel bando.
Una parte degli alloggi è attrezzata per il soggiorno di studenti diversamente abili e dei loro eventuali accompagnatori. Per soggiorni di breve periodo, in alcune residenze, sono disponibili alcuni posti letto ad **uso foresteria.**

Contributo affitto

Agli studenti vincitori di borsa di studio e posto alloggio ai sensi del bando di concorso annuale è assegnato un posto a titolo gratuito nelle strutture abitative del DSU Toscana. In caso di **indisponibilità di posti** nelle residenze studentesche, il contributo affitto è un aiuto per coprire, almeno parzialmente, le spese che gli studenti vincitori del concorso si trovano a sostenere per l'eventuale periodo in cui non possono usufruire dell'alloggio messo a disposizione dal DSU Toscana.
Tali studenti possono fare richiesta di contributo affitto a partire dal giorno di pubblicazione delle graduatorie provvisorie di assegnazione alloggio ed entro il termine stabilito dal bando di concorso.
Il contributo affitto è erogato fino alla data di convocazione del posto alloggio presso le strutture dell'Azienda. Per accedere al contributo sarà necessario produrre **copia del contratto di locazione** intestato allo studente richiedente.

RISTORAZIONE

Diffusi sul territorio in prossimità delle varie sedi universitarie, si trovano diversi punti ristoro del DSU Toscana (a gestione diretta, in appalto o in convenzione) presso i quali gli studenti universitari possono usufruire del servizio mensa, sia a pranzo che a cena, a prezzi contenuti.
Qualità degli alimenti, varietà dei menu, attenzione per la salute e rispetto per l'ambiente sono le scelte adottate dal DSU Toscana nelle proprie mense che offrono preparazioni alimentari coerenti con le esigenze di salute, scelte culturali e religiose.
Spesso gli spazi destinati alla ristorazione accolgono studenti per un caffè, una bevanda, un gruppo di studio, un momento dedicato alla lettura, all'integrazione con gli altri, alla navigazione in rete.
Le **tariffe** sono differenti per tipologia di utente e di pasto. Per gli studenti vincitori di borsa di studio il servizio è gratuito, per gli altri studenti le tariffe sono modulate in base alla fascia ISSE

di appartenenza. Gli altri utenti, autorizzati dal DSU, possono accedere a tariffe differenziate ai servizi.

ORIENTAMENTO

Per gli studenti il DSU Toscana svolge attività di orientamento rivolta a conoscere e sviluppare le proprie potenzialità, dare forma ai propri progetti e pianificare la propria carriera; tra queste si segnalano:

- azioni individuali e di gruppo finalizzate a far emergere risorse e motivazioni personali;
- laboratori pratici sulle modalità di ricerca del lavoro;
- materiale specifico sulle opportunità, in Italia e all'estero, dell'offerta universitaria, della formazione postlaurea (scuole di specializzazione, corsi di perfezionamento, master), di borse di studio, delle possibilità di lavoro;
- informazioni su stage, tirocini e servizio civile.

Presso gli sportelli unici aziendali viene svolta un'attività di informazione su tutti i servizi aziendali.
Il DSU Toscana aderisce anche alla rete **Eurodesk** per informare ed orientare gli studenti universitari sui programmi promossi dall'Unione Europea per il lavoro, stages o studi all'estero.
Presso tutte le sedi universitarie, inoltre, sono promossi con gli Atenei ed altri enti pubblici di riferimento **spazi comuni di informazione e di servizio** utili agli studenti sia all'inizio della loro carriera universitaria che durante tutto il percorso di studi ed anche al momento di affacciarsi al mondo del lavoro.
Grazie al "**Progetto Giovanisì**" della Regione Toscana l'Azienda attiva tirocini formativi e di orientamento sia curriculari che extra curriculari: i primi per dare la possibilità agli studenti di avere crediti formativi necessari al conseguimento del titolo di studio, i secondi per offrire ai giovani la possibilità di prepararsi al mondo del lavoro acquisendo nuove esperienze.
Inoltre, periodicamente, sono attivati corsi e laboratori che forniscono agli studenti ed ai laureati competenze direttamente spendibili nell'attività di studio e nella ricerca del lavoro, come corsi di lingua straniera a vari livelli in collaborazione con i Centri Linguistici di Ateneo.

CULTURA E SPORT

Il DSU Toscana **sostiene la pratica sportiva e la produzione di attività culturali** attraverso la pubblicazione annuale di un bando per la concessione di patrocini, contributi ed agevolazioni economiche a gruppi studenteschi, nonché favorendo la fruizione di eventi culturali organizzando proprie attività ed offrendo sconti e agevolazioni per i singoli studenti.

Le attività sostenute spaziano dal cinema al teatro, dalla musica alla danza, dall'ideazione di riviste tematiche alle esposizioni di arti figurative.
A seguito di tali benefici, vengono realizzate rassegne cinematografiche, laboratori in diverse discipline, rappresentazioni teatrali, appuntamenti musicali, convegni e seminari, mostre fotografiche e di pittura.
Le Associazioni/Gruppi studenteschi possono concorrere all'assegnazione di spazi aziendali per la promozione di attività aperte alla partecipazione degli studenti che consentano di offrire occasioni di confronto, di conoscenza, di crescita individuale e di gruppo.
Propone poi agevolazioni per assistere ad **eventi in scena sul territorio:** spettacoli, concerti, musical, opere liriche, spettacoli di danza, film in prima visione, rassegne di cinema d'essai, festival, mostre. Inoltre, in collaborazione con altri soggetti presenti sul territorio, organizza e partecipa anche alla realizzazione di specifici appuntamenti culturali dedicati ai singoli studenti come visite guidate alla città e al territorio locale.
In tema di **sport** il DSU Toscana collabora con i Centri Sportivi Universitari (CUS) per favorire la partecipazione degli studenti alle varie discipline sportive a prezzi ridotti.

ALTRI SERVIZI

A supporto delle attività di studio il DSU Toscana, oltre agli interventi principali precedentemente descritti, realizza direttamente o attraverso accordi e convenzioni una serie di servizi pratici e funzionali all'esperienza di studio.

Aule studio: Nelle strutture DSU Toscana sono disponibili aule studio ad accesso libero per tutti gli studenti. Alcune restano aperte anche la sera fino a tarda ora. In questi spazi, gli studenti possono, senza nessun onere, collegarsi alla rete wi-fi accedendo al proprio profilo sulla rispettiva rete di ateneo.

Internet: Per gli studenti universitari sono disponibili postazioni internet ad accesso gratuito. Alcune postazioni presso le residenze universitarie sono riservate agli studenti alloggiati. Gli studenti alloggiati possono comunque attivare una connessione ad internet personale tramite la rete wi-fi. Il DSU Toscana sta portando avanti accordi con gli Atenei per potenziare ed estendere il servizio all'interno di tutte le strutture aziendali.

Cercare casa: Per aiutare gli studenti universitari nella ricerca di una sistemazione nelle città di studio e fornire loro consulenza sui contratti di affitto, il DSU Toscana collabora con associazioni di studenti, inquilini e proprietari.

Per salvaguardare la legalità del rapporto tra studenti e privati l'Azienda ha pubblicato l'opuscolo "Affitti per studenti", disponibile anche in formato digitale sul sito aziendale che

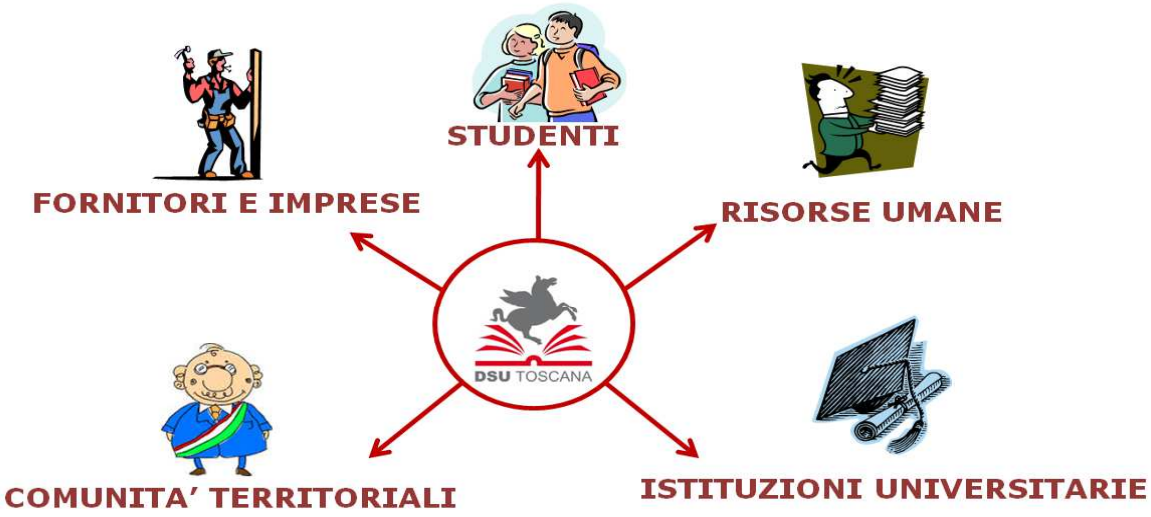
illustra sinteticamente le diverse forme contrattuali previste dalla normativa e dagli accordi territoriali in vigore per ciascuna sede.

Un'altra opportunità di alloggio per il periodo di studio è la coabitazione studenti-anziani, attiva da tempo solo nella sede di Firenze, che prevede anche uno specifico intervento monetario per l'anziano a titolo di rimborso spese.

Mezzi di trasporto: Il DSU Toscana favorisce la mobilità della generalità degli studenti tramite l'utilizzo dei mezzi pubblici. A seguito di accordi con le società di trasporto pubblico, il DSU permette agli studenti di acquistare abbonamenti ai mezzi di trasporto locale ad un prezzo agevolato, sulla base di intese definite con le diverse Istituzioni universitarie e con le locali società di trasporto pubblico.

1.5 Identificazione Stakeholder

Il DSU nel suo processo di programmazione e soprattutto in quello di rendicontazione sociale, fa riferimento ai propri "stakeholders", ovvero a tutti coloro che a vario titolo hanno relazioni di diversa natura con questo ente, essendo portatori di diritti o interessi nei confronti dell'attività aziendale, della sua organizzazione e delle risorse umane e finanziarie che questa utilizza. Tra i portatori di interesse che il DSU ha come interlocutori si identificano in prevalenza:



STUDENTI: Tutti coloro che sono iscritti a corsi di laurea, laurea specialistica, dottorato di ricerca e scuole di specializzazione delle Università di Firenze, Pisa, Siena, dell'Università per Stranieri di Siena delle Accademie di Belle Arti di Firenze e Carrara, degli Istituti Superiori di Studi Musicali e Conservatori di Firenze, Livorno, Lucca e Siena, dell'Istituto Superiore per le Industrie Artistiche di Firenze, dell'Accademia Italiana di Arte Moda e Design di Firenze, della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Pisa, IMT di Lucca e Siena Jazz University Toscana, nonché gli studenti non iscritti ma che hanno rapporti con le istituzioni universitarie e le associazioni studentesche.

RISORSE UMANE: personale che a qualsiasi titolo (contratto a tempo indeterminato, determinato, amministratori, revisori etc.) opera presso l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario.

UNIVERSITA': sono le istituzioni universitarie, il corpo docente e la relativa organizzazione interna, che originano il flusso di utenti del DSU.

COMUNITA'/ISTITUZIONI: rappresentano il contesto entro il quale opera il DSU e fa riferimento prevalentemente alle istituzioni territoriali e alla pubbliche amministrazioni con le quali si intrattengono relazioni dirette o indirette, come per esempio lo Stato, la Regione Toscana, le Province di Firenze, Pisa e Siena, i comuni capoluogo, i comuni limitrofi, le aziende pubbliche operanti nel territorio di riferimento, i cittadini che vivono in Toscana, le organizzazioni e le associazioni no profit.

FORNITORI E IMPRESE: sono i soggetti privati e pubblici che operano con il DSU e dai quali sono acquistati prodotti e servizi per le attività di competenza.

Ai fini della redazione del Bilancio Sociale sono stati coinvolti, seppur in misura diversa, i vari portatori di interessi ai fini di condividerne il contenuto, valutare quale fosse l'insieme di informazioni da divulgare, ovvero cosa volessero leggere nel presente documento e quale fosse il livello di dettaglio da raggiungere.

PARTE SECONDA

RISORSE ECONOMICHE

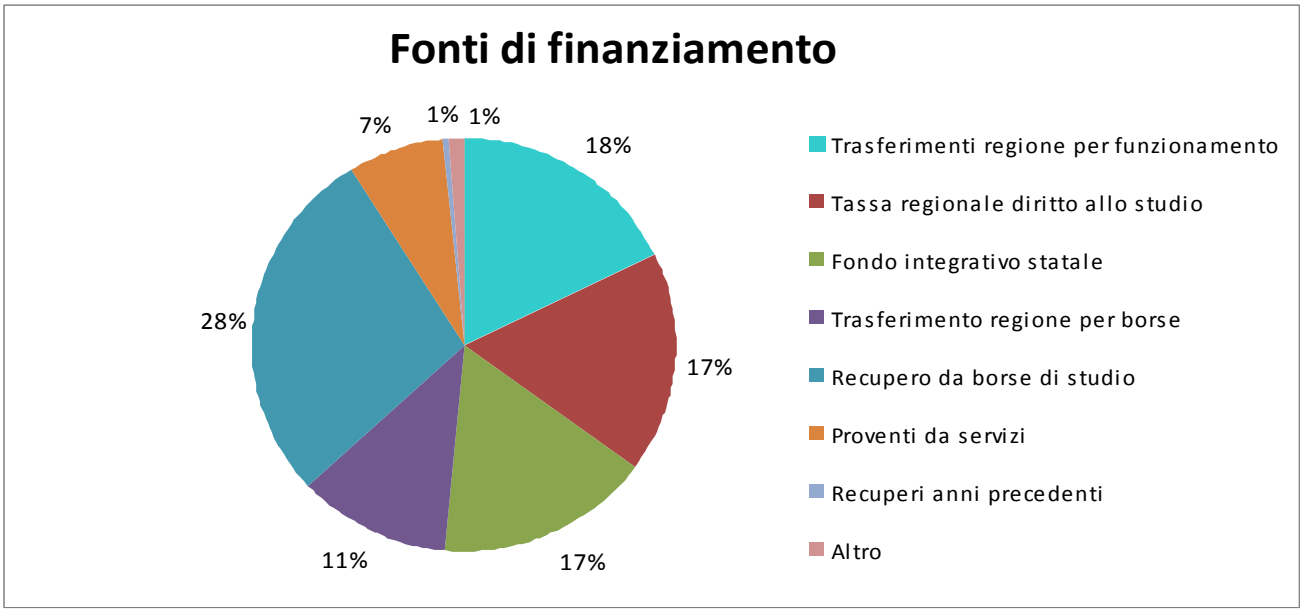
2.1 SISTEMA DI FINANZIAMENTO

Le principali fonti di finanziamento dell'Azienda si distinguono tra le risorse trasferite dalla Regione Toscana per il suo funzionamento, i contributi sia Regionali che Statali che finanziano le borse di studio, il recupero per i servizi di ristorazione e alloggio effettuate sulle borse e i proventi derivanti dalla vendita dei servizi di ristorazione e abitativo. Le risorse regionali trasferite per l'attività di funzionamento aziendale costituiscono il 18% delle entrate complessive, mentre al 17% si collocano sia le risorse provenienti dalla Tassa Regionale per il Diritto allo Studio sia le risorse attribuite dal Fondo Integrativo Statale, mentre ulteriori trasferimenti effettuati dalla Regione Toscana per le borse costituiscono l' 11% delle entrate. In totale i trasferimenti erogati dalla Regione Toscana all'Azienda costituiscono il 63% delle entrate che finanziano l'attività corrente.

L'Azienda programma l'attività in riferimento alle seguenti risorse:

- Trasferimenti regionali per funzionamento
- Tassa Regionale per il Diritto allo Studio
- Fondo integrativo statale per Borse di Studio (art. 4 della L.390/91)
- Trasferimenti regionali per borse e servizi studenti
- Quote recupero da Borse di Studio per servizio ristorazione e alloggio
- Ricavi da tariffe per servizi
- Recupero da studenti anni precedenti (revoche, decadenze ecc.)
- Altro

Fonti di finanziamento 2014	
Trasferimenti regionali per funzionamento	16.400.000
Tassa Regionale Diritto allo Studio	15.847.169
Fondo integrativo statale	15.300.000
Trasferimenti regionali per borse di studio	10.575.000
Recupero da borse di studio per servizio ristorazione e alloggio	26.093.092
Ricavi da tariffe per servizi	6.600.965
Recuperi da studenti anni precedenti	551.920
Altro	949.253
TOTALE	**92.317.399**

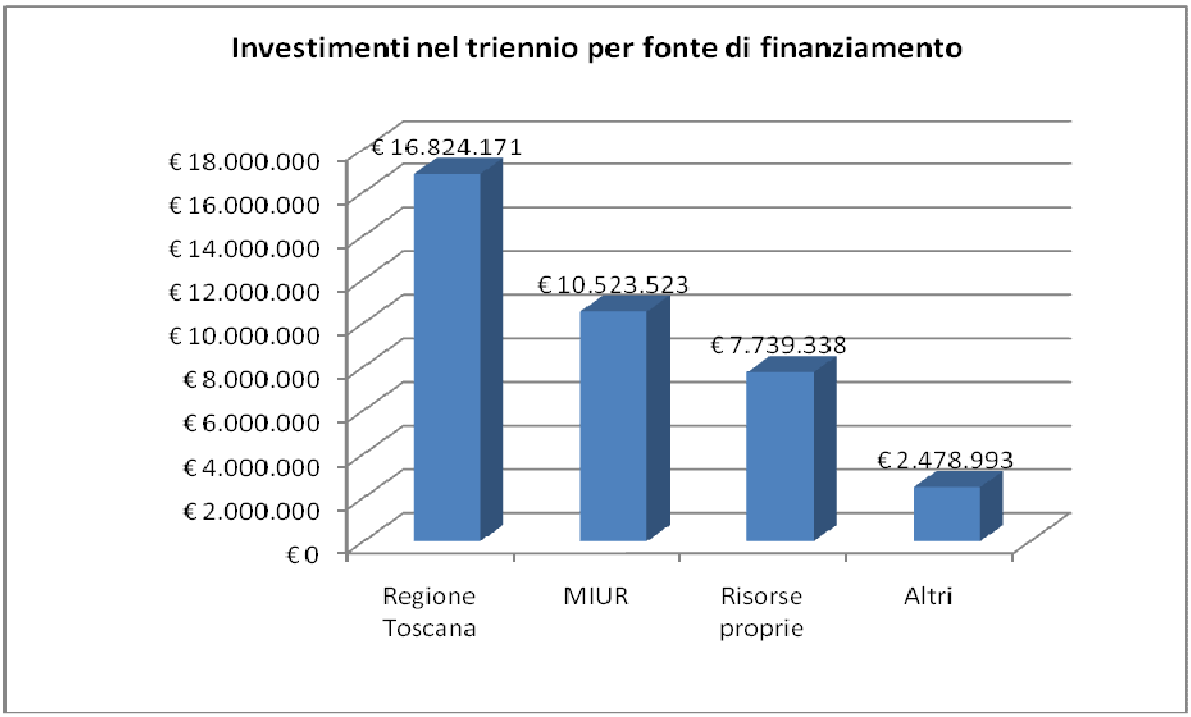


2.2 GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti dell'Azienda sono finanziati da specifiche fonti, sia interne che esterne. Appartengono a questa categoria:

- ✓ trasferimenti regionali in conto capitale per investimenti in materia di DSU;
- ✓ trasferimenti del MIUR (Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca) per investimenti in materia di edilizia universitaria residenziale;
- ✓ risorse proprie mediante accantonamenti (riserva disponibile e riserva ammortamenti) o utili di esercizio;
- ✓ ricorso al credito o alla finanza di progetto;
- ✓ alienazione di immobili e permute.

Nel corso dell'ultimo triennio si è dato corso a una decisa azione per la manutenzione straordinaria e l'acquisto di nuovi edifici, programmando per il triennio 2014-2015-2016 oltre 36 milioni di euro di investimenti, di cui 19 milioni nel 2014, 10,6 milioni nel 2015 e 7 milioni nel 2016. Le risorse in questione provengono prevalentemente dal Ministero per il 28%, dalla Regione per il 44%, da risorse proprie e accantonamenti dell' azienda per il 20%.



Le risorse proprie del DSU Toscana sono costituite da accantonamenti disposti negli esercizi precedenti, a destinazione vincolata, nonché dai risultati delle gestione programmata in coerenza con le indicazioni regionali.

ELENCO PRINCIPALI INVESTIMENTI 2014

Nel corso dell'anno 2014, nonostante il complesso e prolungato iter di approvazione della programmazione Triennale degli Investimenti, l'Azienda è riuscita ad attivare interventi per 5.400.571,02 di euro.

Il 2014 è stato tra l'altro l'anno in cui si è concretizzata la messa in esercizio di alcune residenze per le quali l'Azienda aveva profuso notevoli sforzi, ovvero le residenze di Calenzano, Via del Mezzetta e San Salvi (Padiglione 38) a Firenze per complessivi 212 posti letto, mentre a Pisa è stata attivata la residenza di Via da Buti per 24 posti letto.

Inoltre sono stati completati nel corso dell'anno ulteriori investimenti, tra cui i più rilevanti sono quelli relativi a:

- completamento della ristrutturazione dei locali del seminterrato, come bagni del personale, corridoi ecc. presso la Residenza Universitaria Calamandrei a Firenze;
- acquisizione della Mensa Bandini a Siena e stesura della progettazione preliminare per la ristrutturazione e ampliamento;
- completamento acquisti degli arredi per le nuove residenze universitarie di Firenze e Pisa.

Nel 2014 è stato inoltre dato avvio all'attuazione dei seguenti interventi:

- conclusione di tutte le procedure per l'affidamento della riqualificazione delle aree distributive della Mensa Martiri a Pisa;
- aggiudicazione dei lavori per la realizzazione della nuova Residenza Universitaria San Cataldo a Pisa;
- completamento della prima fase di allestimento delle aree esterne presso le Mense Calamandrei e Caponnetto a Firenze;
- progettazione per l'adeguamento degli impianti elettrici e antincendio presso la Mensa Calamandrei a Firenze;

2.3 ANALISI ECONOMICO - PATRIMONIALE

Di seguito viene presentata l'evoluzione e la composizione della struttura patrimoniale dell'Azienda e il suo andamento economico nel periodo 2012-2014.

STATO PATRIMONIALE

La dinamica patrimoniale aziendale presenta un notevole incremento dell'attivo ricondotto sostanzialmente ad una crescita dell'attivo circolante di oltre 20 milioni provocato sia dall'aumento dei crediti sia dalle disponibilità liquide, quest'ultime per oltre 10 milioni di euro. Sul lato del passivo il patrimonio netto risulta sostanzialmente stabile, come conseguenza dell'esiguo utile realizzato dall'azienda nell'anno 2014, mentre si registra sia un incremento dei debiti aziendali, per circa 3 milioni, sia dei ratei e risconti passivi per circa 17 milioni.

STATO PATRIMONIALE			
ATTIVO			
	2014	**2013**	**2012**
Immobilizzazioni	87.266.189,86	87.925.098,80	93.061.205,14
Attivo Circolante	91.119.015,47	72.465.467,81	69.262.021,46
Ratei e risconti attivi	9.460.394,49	8.020.923,20	6.354.343,04
TOTALE PATRIMONALE ATTIVO	**187.845.599,82**	**168.411.489,81**	**168.677.569,64**
PASSIVO			
	2014	**2013**	**2012**
Patrimonio Netto	69.330.535,21	69.326.793,76	69.151.948,72
Fondo Rischi e oneri	2.635.369,56	3.105.240,03	2.759.406,62
Fondo Trattamento fine rapporto	696.494,51	696.494,51	715.260,66
Debiti	23.426.124,26	20.573.737,88	18.545.228,46
Ratei e risconti passivi	91.757.076,28	74.709.223,63	77.505.725,18
TOTALE PATRIMONALE PASSIVO	**187.845.599,82**	**168.411.489,81**	**168.677.569,64**

CONTO ECONOMICO

L'andamento complessivo della gestione economica evidenzia il conseguimento di risultati gestionali positivi nell'arco dell'intero triennio, anche se in diminuzione nel corso dell'ultimo anno rispetto al 2013. Tale dinamica è la conseguenza di strategie aziendali finalizzate sia da un lato a migliorare gli standard di efficienza di gestione, sia dall'altro a garantire comunque a tutti gli studenti idonei l'erogazione della totalità delle borse come obiettivo principale aziendale. I ricavi da prestazioni subiscono un incremento in conseguenza dell'aumento del valore delle trattenute delle borse di studio, determinate a sua volta dall'incremento del numero delle borse di studio concesse nell'a.a. 2013/2014, sia per il servizio mensa sia per quello alloggio che per la borsa servizi. Anche i contributi in conto esercizio subisco un aumento come conseguenza dell'aumento delle borse di studio concesse agli studenti idonei.

La costante contrazione delle risorse disponibili per far fronte alle spese di gestione ha comportato anche per il 2014 una forte attenzione ai costi, all'ottimizzazione della gestione del patrimonio nonché alla definizione di maggiore partecipazione dell'intera struttura ai processi decisionali. E' restato fermo l'obiettivo di raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario e contemporaneamente assicurare il 100% dell'erogazione delle borse di studio agli aventi diritto.
Sono state attivate nel corso del 2014 iniziative volte al contenimento dei costi e all'ottimizzazione della gestione del patrimonio, con particolare riguardo:

- alla riduzione dei costi delle utenze;
- alla riduzione dei costi per i servizi di portineria esternalizzati;
- alla riduzione di costi per i servizi di pulizia.

La rinegoziazione, conclusasi nel mese di gennaio 2015, del contratto con la Società I Praticelli s.p.a. ha inoltre determinato per l'Azienda, già a valere sul 2014, un minor costo (rispetto al 2013) sia del canone corrisposto per l'occupazione dei posti letto, sia per l'erogazione dei pasti presso la mensa ubicata presso la struttura residenziale, che risulta affidata in gestione al concessionario. Da segnale, infine, l'intensificarsi delle attività sia di controllo sul possesso dei requisiti per l'ottenimento della borsa di studio che di recupero delle somme indebitamente erogate, in forza dell'art. 38, comma terzo, della Legge 122/10.

CONTO ECONOMICO			
RICAVI			
	2014	**2013**	**2012**
Ricavi dalle Vendite e dalle Prestazioni	32.694.056,56	29.821.388,49	29.359.673,80
Variazioni prodotti			-86,20
Altri Ricavi e Proventi	63.563.596,22	59.090.168,68	55.168.709,36
di cui Contributi in conto esercizio	58.149.857,07	54.868.567,19	51.835.526,44
di cui Ricavi e proventi diversi	1.473.485,55	1.461.394,89	1.159.436,33
di cui Utilizzo contributi in C/Capitale	3.940.253,60	2.760.206,60	2.173.746,59
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	**96.257.652,78**	**88.911.557,17**	**84.528.296,96**
COSTI			
	2014	**2013**	**2012**
Costi materie prime (incluse rimanenze)	4.160.316,41	3.871.840,09	3.429.338,14
Costi per servizi	25.680.515,04	25.388.405,96	24.726.143,33
Costi per godimento beni di terzi	553.776,51	682.585,46	644.645,53
Costi per il personale (comprende accantonamento produttività)	13.435.083,48	13.950.033,35	14.092.455,11
Ammortamenti e svalutazioni	6.289.261,54	5.258.929,08	4.703.372,20
Accantonamenti per rischi	26.647,96	416.983,12	20.784,30
Oneri diversi di gestione	792.021,94	865.531,70	731.944,44
Oneri Diversi per Erogazioni monetarie a studenti	45.308.479,23	38.370.514,11	36.439.235,72
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	**96.246.102,11**	**88.804.822,87**	**84.787.918,77**
RISULTATO DELLA GESTIONE CARATTERISTICA	**11.550,67**	**106.734,30**	**-259.621,81**
Proventi e oneri finanziari	-67.790,79	49.811,62	-29.277,38
Partite Straordinarie	494.961,00	461.373,78	748.410,79
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	438.720,88	**617.919,70**	**459.511,60**
Imposte sul reddito d'esercizio	434.979,43	443.074,66	451.149,36
UTILE DELL'ESERCIZIO	**3.741,45**	**174.845,04**	**8.362,24**

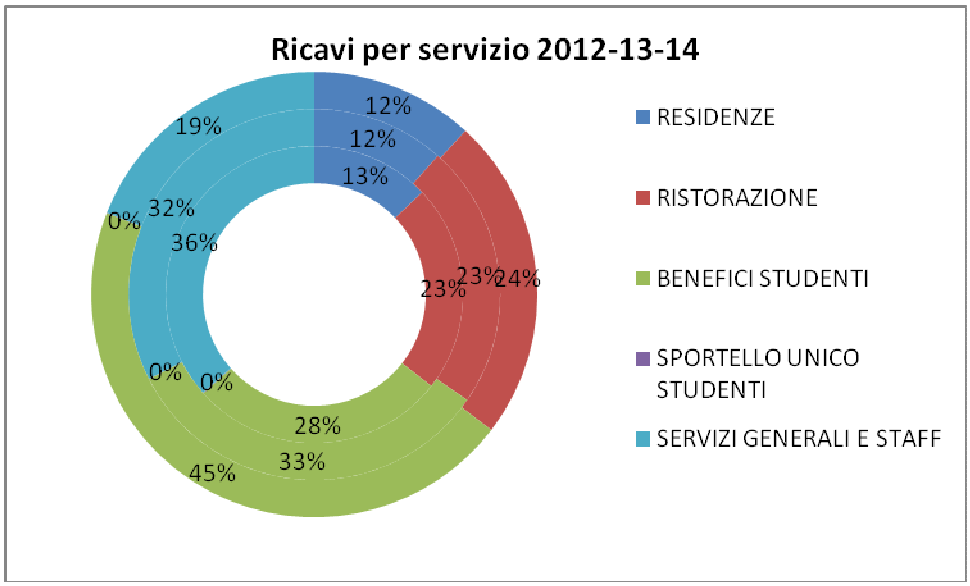
PROVENIENZA DEI RICAVI E COSTI PER AREE AZIENDALI

Lo schema seguente consente di comprendere la dinamica dei ricavi e costi per aree aziendali che concorrono alla formazione dell'utile di esercizio.
Solamente per l'anno 2012 la quota relativa al Contributo affitto è stata compresa sia nei ricavi (Servizio Residenze) sia nei costi (Servizio Interventi Monetari), per un ammontare di 1.143.997,78 euro. Sia per gli anni 2013 che 2014 la quota di contributo affitto pari rispettivamente a 1.500.386,34 euro e 2.048.289,29 euro non risulta conteggiata né sui ricavi né sui costi, in attuazione delle indicazioni finanziarie regionali. Per tutti gli anni la componente dei ricavi e dei costi sono al netto dei contributi in c/capitale, mentre la voce servizi generali e staff comprende anche la quota relativa alla gestione straordinaria.

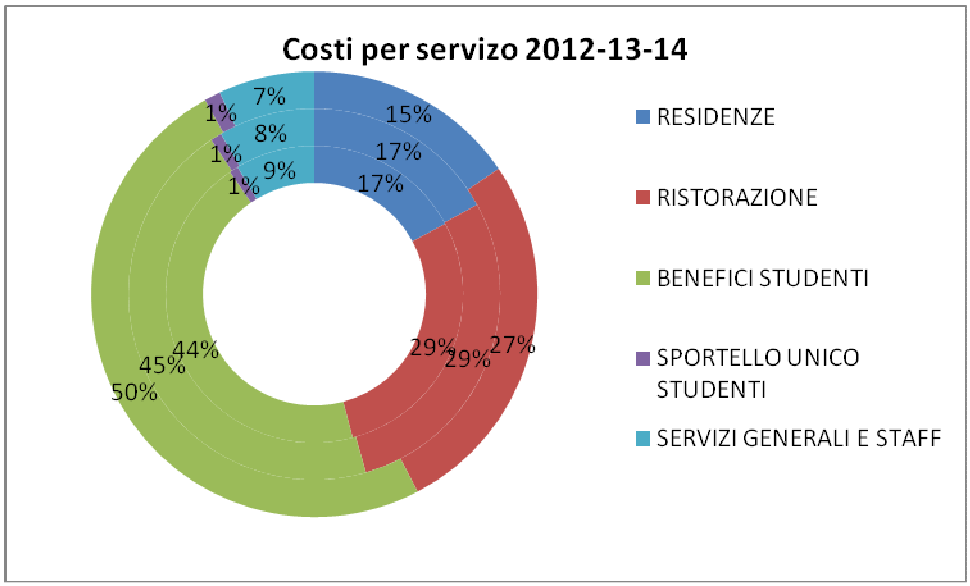
RICAVI PER AREA	2014	2013	2012
RESIDENZE	11.078.213,08	10.110.481,72	10.804.999,82
RISTORAZIONE	22.016.032,39	20.146.421,68	18.959.250,82
BENEFICI STUDENTI	42.577.934,43	28.700.059,01	23.308.338,59
SPORTELLO UNICO STUDENTI	23.382,78	20.262,87	41.058,74
SERVIZI GENERALI E STAFF	17.768.736,35	28.402.636,23	30.550.474,77
TOTALE RICAVI	**93.464.299,03**	**87.379.861,51**	**83.664.122,74**
COSTI PER AREA	**2014**	**2013**	**2012**
RESIDENZE	14.470.144,96	14.814.058,37	14.334.935,32
RISTORAZIONE	25.093.912,50	24.878.649,08	24.018.896,54
BENEFICI STUDENTI	46.278.002,97	39.344.602,24	37.266.196,40
SPORTELLO UNICO STUDENTI	1.100.736,24	852.831,23	808.778,35
SERVIZI GENERALI E STAFF	6.517.760,91	7.314.875,55	7.226.953,89
TOTALE COSTI	**93.460.557,58**	**87.205.016,47**	**83.655.760,50**
UTILE D'ESERCIZIO	**3.741,45**	**174.845,04**	**8.362,24**

Nel corso del triennio per i tre servizi "core" aziendali, residenze, ristorazione e benefici agli studenti si registra un aumento dei ricavi in termini assoluti dovuti ad un aumento delle trattenute alloggio e mensa nel primo caso e ad un aumento della quota per le borse di studio nel secondo. Diminuiscono invece, i ricavi per i servizi generali e di staff, come conseguenza di una diminuzione dei trasferimenti per funzionamento da parte della Regione Toscana, i quali sono andati, in parte, a finanziare maggiori trasferimenti ricevuti per delle borse di studio.
In termini percentuali, sull'intero bilancio aziendale, rimangono stabili sia i ricavi del servizio residenze che ristorazione, mentre si assiste ad un incremento importante, per i motivi

riportati sopra, i ricavi del servizio benefici agli studenti. L'anello più esterno rappresenta l'anno 2014, quello più interno l'anno 2012.



Relativamente ai costi, nel corso del triennio, si registra, sempre in termini percentuali sull'intero bilancio, una leggera diminuzione sia per il servizio residenze, sia per la ristorazione che per i servizi generali e di staff, mentre si assiste ad un notevole aumento dei costi per l'area benefici agli studenti, come conseguenza di maggiori esborsi per il sostegno agli studenti. L'anello più esterno rappresenta l'anno 2014, quello più interno l'anno 2012.



VALORE AGGIUNTO

L'analisi di determinazione e distribuzione del valore aggiunto[1] misura la ricchezza prodotta dall'Azienda nell'esercizio e la sua distribuzione agli stakeholder[2].

Il valore aggiunto è lo strumento di raccordo tra Bilancio di esercizio e Bilancio sociale in quanto rappresenta una riclassificazione in chiave sociale del dato contabile. Anziché evidenziare l'efficienza gestionale attraverso la contrapposizione dei ricavi e costi come da schema civilistico, il prospetto di valore aggiunto riclassifica il dato economico in maniera tale da rendere evidenti le modalità di creazione di valore e di distribuzione dello stesso ai vari stakeholder aziendali.

Il valore aggiunto si prospetta di due distinti prospetti tra loro bilanciati:

- *il prospetto di produzione del valore aggiunto individuato dalla contrapposizione tra ricavi e costi intermedi*;
- *il prospetto di distribuzione del valore aggiunto che indica la remunerazione degli stakeholder interni ed esterni all'azienda*.

Il prospetto di *produzione del valore aggiunto* evidenzia la capacità dell'Azienda di produrre valore economico all'interno del processo produttivo.

Sia il valore aggiunto caratteristico lordo, sia il valore aggiunto globale lordo che il valore aggiunto globale netto presentano nel triennio un trend crescente, segno quest'ultimo che sintetizza la capacità dell'Azienda di creare ricchezza.

Il prospetto di *distribuzione del valore aggiunto* indica le principali categorie di stakeholder a cui viene destinata la ricchezza economica prodotta dall'Azienda.

Nel 2014 agli studenti è stata distribuita ricchezza per oltre 56 milioni di euro, sotto forma di erogazioni monetarie e altri benefici, pari a circa il 72% della ricchezza prodotta, alle Risorse Umane è stata distribuita ricchezza per oltre 13 milioni di euro, pari a circa il 17% della ricchezza prodotta, sotto forma di salari, oneri sociali, costi indiretti e compensi, mentre ai fornitori per servizi esternalizzati è andato circa il 9% della ricchezza prodotta.

[1] La metodologia adottata per il calcolo del valore aggiunto e per la sua distribuzione segue quella proposta dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS) con alcuni adattamenti derivanti dalla specificità dell'Azienda. Il Gruppo del Bilancio Sociale è il principale ante per lo studio del Bilancio sociale in Italia.

[2] Il prospetto del valore aggiunto non può ritenersi esaustivo per evidenziare il valore creato per gli stakeholder, in quanto evidenzia solo gli stakeholder principali rispetto ai quali l'Azienda ha creato valore economico.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2014	2013	2012
VALORE DELLA PRODUZIONE			
Ricavi delle vendite e prestazioni	**32.694.056,56**	**29.821.388,49**	**29.359.673,80**
di cui Ricavi quota servizi e recupero borsa	26.093.092,28	22.989.269,72	22.399.604,45
di cui Ricavi servizio ristorazione	5.373.266,97	5.483.927,95	5.621.088,98
di cui Ricavi servizio residenze	1.214.812,85	1.334.814,33	1.311.752,27
di cui Ricavi da prestazioni	12.884,46	13.376,49	27.228,10
Contributi in c/esercizio	**58.131.857,07**	**54.850.567,19**	**51.817.526,44**
di cui Trasferimenti spese per funzionamento	16.400.000,00	26.975.000,00	28.975.000,00
di cui Trasferimenti per borse	41.722.169,00	27.848.870,00	22.787.960,00
Altri Trasferimenti per progetti	**9.688,07**	**26.697,19**	**54.566,44**
Variazione rimanenze prodotti in lavorazione			**-86,20**
RICAVI DELLA PRODUZIONE	**90.825.913,63**	**84.671.955,68**	**81.177.114,04**
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE			
Costi per materie prime, di consumo ecc.	4.160.316,41	3.871.840,09	3.429.338,14
Costi per servizi	7.284.024,57	7.545.114,09	7.185.294,45
Costi per godimento beni di terzi	553.776,51	682.585,46	644.645,53
Accantonamenti per rischi	26.647,96	416.983,12	20.784,30
Oneri diversi di gestione	792.021,94	865.531,70	731.944,44
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**78.009.126,24**	**71.289.901,22**	**69.165.107,18**
Componenti accessori e straordinari			
+/- Saldo gestione accessoria	1.396.728,70	1.509.133,17	1.197.622,03
+/- Saldo componenti straordinari	494.961,00	461.373,78	748.410,79
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**79.900.815,94**	**73.260.408,17**	**71.111.140,00**
- Ammortamenti della gestione	-2.349.007,94	-2.498.722,48	-2.529.625,61
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**77.551.808,00**	**70.761.685,69**	**68.581.514,39**

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2014	2013	2012
REMUNERAZIONE DEGLI STUDENTI	**56.089.462,29**	**48.723.668,46**	**46.831.609,31**
Interventi monetari a favore studenti (al netto di rimborsi, revoche ecc.)[3]	45.308.479,23	38.370.514,11	35.295.237,94
Altri servizi agli studenti[4]	10.780.983,06	10.353.154,35	11.536.371,37
REMUNERAZIONE RISORSE UMANE	**13.598.623,79**	**14.105.500,56**	**14.213.269,35**
Personale Dipendente:			
Remunerazioni Dirette	10.704.846,21	11.210.091,57	11.340.680,18
Remunerazioni Indirette	2.671.766,67	2.743.466,85	2.767.202,46
Personale non Dipendente:			
Compenso organi istituzionali	20.650,57	19.472,28	22.435,89
Interinali - LSU - Tirocini - Consulenze - Commissioni	201.360,34	132.469,86	82.950,82
REMUNERAZIONE AI SOGGETTI FINANZIATORI			
Oneri per capitali a medio/lungo termine	105.961,09	119.550,70	143.234,36
REMUNERAZIONE DEI FORNITORI			
Servizi esternalizzati	7.319.039,95	7.195.046,27	6.933.889,77
REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
Imposte, tasse e contributi versati	434.979,43	443.074,66	451.149,36
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA			
Utile	3.741,45	174.845,04	8.362,24
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**77.551.808,00**	**70.761.685,69**	**68.581.514,39**

[3] La voce "Interventi monetari a favore studenti" comprende il valore delle borse di studio per lauree e lauree specialistiche, la borsa servizi, la borsa mobilità internazionale, le borse dottorandi e specializzandi area medica, altri sussidi e contributi straordinari.

[4] In "Altri servizi agli studenti" per l'anno 2012 è considerata anche al quota relativa al contributo affitto pari a euro 1.134.997,78. Per gli anni 2013 e 2014 la quota relativa al contributo affitto, pari rispettivamente a euro 1.500.386,34 e euro 2.048.289,29, non è stata inserita a seguito di nuovi metodi di contabilizzazione indicati dalla Regione Toscana.

2.4 INDICATORI DI EFFICIENZA

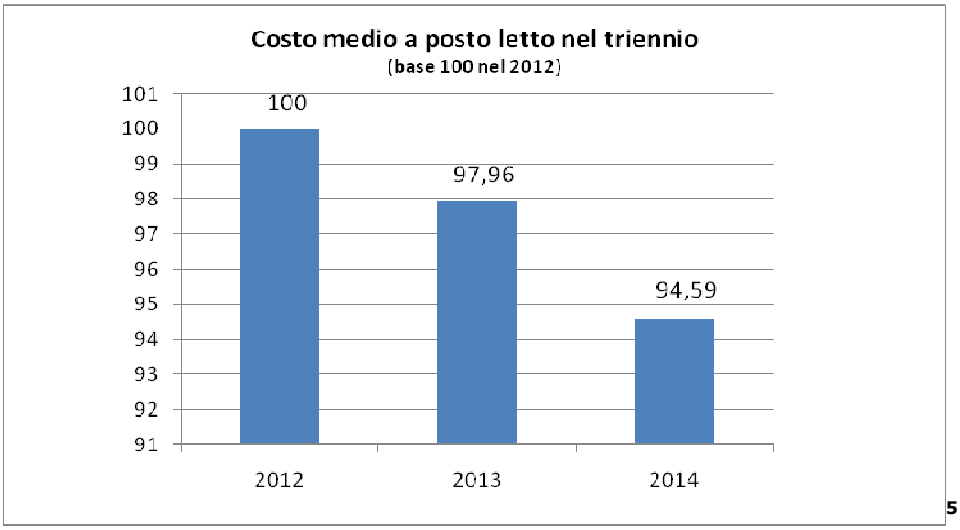
Di seguito sono riportati alcuni indicatori utilizzati dall'Azienda per la valutazione dell'efficienza della gestione sui singoli servizi relativi all'anno 2014.

RESIDENZE

Le tabelle seguenti descrivono il livello di efficienza del servizio di gestione delle residenze. Nel triennio il servizio ha migliorato il proprio tasso di copertura passando dal 67% a quasi il 76% nell'equilibrio tra ricavi e costi. Da segnalare, come nel triennio, si realizzi l'evidente diminuzione del costo a posto letto che passa da 3.383,27 del 2012 al 3.200,85 del 2014, con un decremento in termini percentuali del 5,41%. Il risultato è frutto sia del mantenimento dei costi di personale complessivi, nonostante l'incremento dei nuovi posti letto rispetto al 2012, sia della razionalizzazione delle spese per i servizi di portineria e di pulizia.

Residenze	2014	2013	2012
Ricavi	11.078.213,08	10.110.481,72	9.661.002,04
Costi	14.470.144,96	14.814.058,37	14.334.935,32
Incidenza	76,56%	68,25%	67,39%

Costo medio posto letto	2014	2013	2012
Totale	3200,85	3.314,85	3.383,27



[5]

[5] E' stato calcolato con numero indice a base fissa per l'anno 2012.

RISTORAZIONE

Le attività di ristorazione mostrano un incremento complessivo dei ricavi, dovuto principalmente all'incremento dei pasti erogati, che prosegue una dinamica positiva di crescita iniziata nel 2013. La crescita dei ricavi, dovuta tra le altre all'incremento delle trattenute sulla borsa di studio e borsa servizi, è stata accompagnata da una decisa azione aziendale finalizzata al mantenimento dei costi di gestione afferenti il servizio. Tale misura ha consentito di migliorare il rapporto di copertura del servizio del 8,8% nel triennio, passando dal 78,93% del 2012 al 87,73% del 2014.

L'incremento dei pasti erogati accompagnati dal mantenimento dei costi di gestione ha permesso inoltre una riduzione del costo medio del singolo pasto, che nel triennio passa da 6.41 a 6.16 euro.

Uno degli indicatori più rilevanti dell'Azienda, che gestisce direttamente numerosi punti di ristorazione, è quello relativo all'incidenza del personale sul costo unitario del singolo pasto erogato dalla mense a gestione diretta. Per tale indicatore si registra una progressiva contrazione, dovuta alle già menzionate politiche di efficientamento, passando da 3.05 euro a pasto del 2012 a 2.71 euro del 2014, nonostante permangano differenze fra le sedi di Firenze, Pisa e Siena.

Ristorazione	2014	2013	2012
Ricavi	22.016.032,39	20.146.421,68	18.959.250,82
Costi	25.093.912,50	24.878.649,08	24.018.896,54
Incidenza	87,73%	80,98%	78,93%

Costo unitario a pasto	2014	2013	2012
Totale costi complessivi	25.093.912,50	24.878.649,08	24.018.896,54
n. pasti erogati	4.068.229	3.883.965	3.749.892
Costo medio (euro)	6,16	6,40	6,41

Costo medio del personale a gestione diretta per pasto erogato			
Costi Direttamente attribuiti (Personale servizio + amministrativi)			
	2014	2013	2012
Costo del personale	6.039.788,71	6.231.745,13	6.271.510,49
N. pasti erogati	2.227.284	2.115.008	2.059.231
Costo medio personale per pasto (euro)	2,71	2,94	3,05

COSTI DI STAFF

In relazione ai costi di staff e generali, che rappresentano il peso dei costi fissi di gestione dell'Azienda (direzione, staff, sedi amministrative ecc.), sul totale dei costi aziendali si registra nel triennio una diminuzione degli stessi che passano in termini percentuali dal 7,48% del 2012 al 5,81 del 2014. Contestualmente anche l'incidenza dei costi del personale di staff sui costi complessivi del personale aziendale scendono dal 27,69% del 2012 al 21,55% del 2014.

Incidenza costi di staff sul totale dei costi aziendali			
	2014	**2013**	**2012**
Costi di staff e generali	5.363.012,23	6.154.442,04	6.183.513,47
Totale costi aziendali	92.305.808,90	86.044.582,96	82.612.320,08
Incidenza %	5,81%	7,15%	7,48%

Incidenza costi personale servizi generali e staff sul totale del costo personale aziendale			
	2014	**2013**	**2012**
Costo personale servizi generali e di staff	2.895.465,81	3.308.831,49	3.902.574,01
Totale costo personale aziendale	13.435.083,51	13.951.264,87	14.092.457
Incidenza %	21,55%	23,71%	27,69%

PARTE TERZA

RELAZIONE SOCIALE

In questa parte vengono analizzati i risultati e l'impatto delle attività e dei servizi aziendali in riferimento ai principali portatori di interessi nei confronti del DSU: Studenti, Risorse Umane, Istituzioni universitarie, Comunità territoriali, Fornitori e imprese.

3.1 STUDENTI UNIVERSITARI

Con riferimento agli studenti, che sono i destinatari principiali dell'attività dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, si distinguono le seguenti aree di intervento che sono oggetto di analisi in questa parte del bilancio sociale: Interventi Monetari, Residenze, Ristorazione, Orientamento, Cultura e Sport.

3.1.1 INTERVENTI MONETARI

Come presentato nella parte introduttiva, negli interventi monetari sono comprese una serie di misure volte a fornire un aiuto sostanziale agli studenti capaci e meritevoli ma con condizioni economiche al di sotto di certi livelli prestabiliti dai bandi.
Gli interventi si distinguono in:

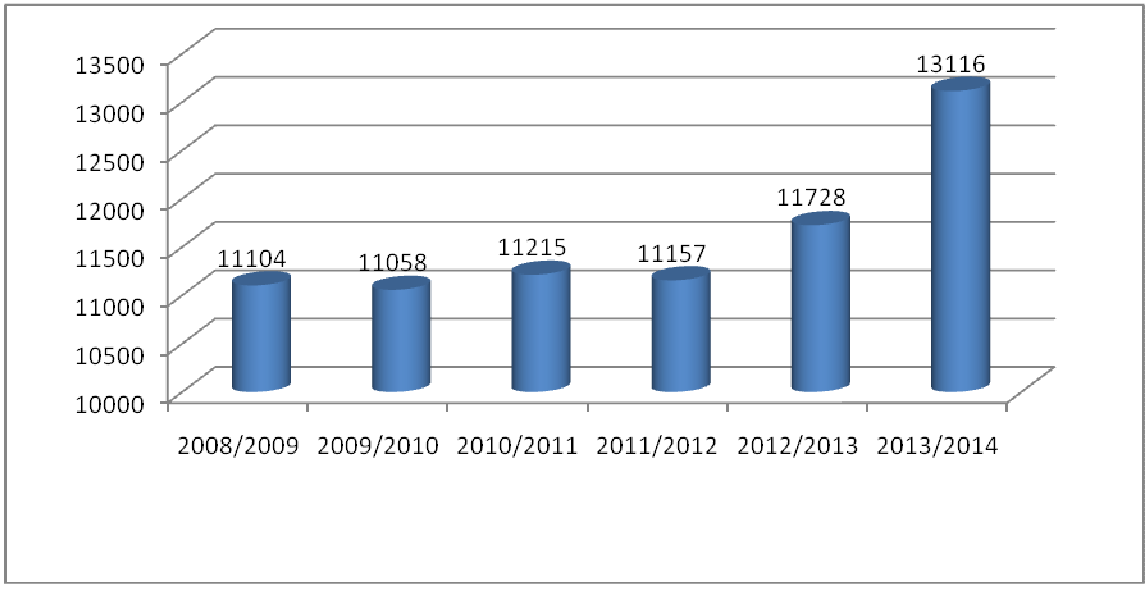
- Borse di studio
- Borsa servizi
- Contributi mobilità internazionale
- Contributi straordinari
- Contributi per studenti disabili
- Assegni di studio per infermieri

TIPOLOGIA BENEFICIO	A.A. 2011/12	A.A. 2012/13	A.A. 2013/14
Borse di studio[6]	11.157	11.728	13116
Borsa servizi		955	1643
Mobilità internazionale	249	257	316
Contributi straordinari	97	138	98
Contributo disabili	37	26	25

[6] Le borse di studio comprendono le borse per lauree, lauree specialistiche, dottorandi e specializzandi area medica.

In riferimento agli ultimi 6 anni, a partire dalla costituzione dell'Azienda unica, il numero delle borse di studio assegnate rimane sostanzialmente stabile fino all'anno accademico 2011/2012, per poi crescere in maniera significativa nel corso degli ultimi anni accademici.
Nel corso dell'ultimo biennio infatti le borse assegnate passano da 11.1157 dell'a.a. 2011/2012 a 13.116 dell'a.a. 2013/2014, con un incremento complessivo di 1.959 borse assegnate pari al 17,5%. Tale aumento ha riguardato 571 assegnate tra l'a.a 2011/2012 e 2012/2013, come conseguenza all'aumento della soglia di accesso ISEE prevista dal bando da 17.000 a 18.000 euro, e 1.388 tra l'a.a. 2012/2013 e 2013/2014 dovuto in parte ad ulteriore incremento della soglia ISEE da 18.000 a 19.000 euro prevista dal bando.

BORSE DI STUDIO ASSEGNATE[7]

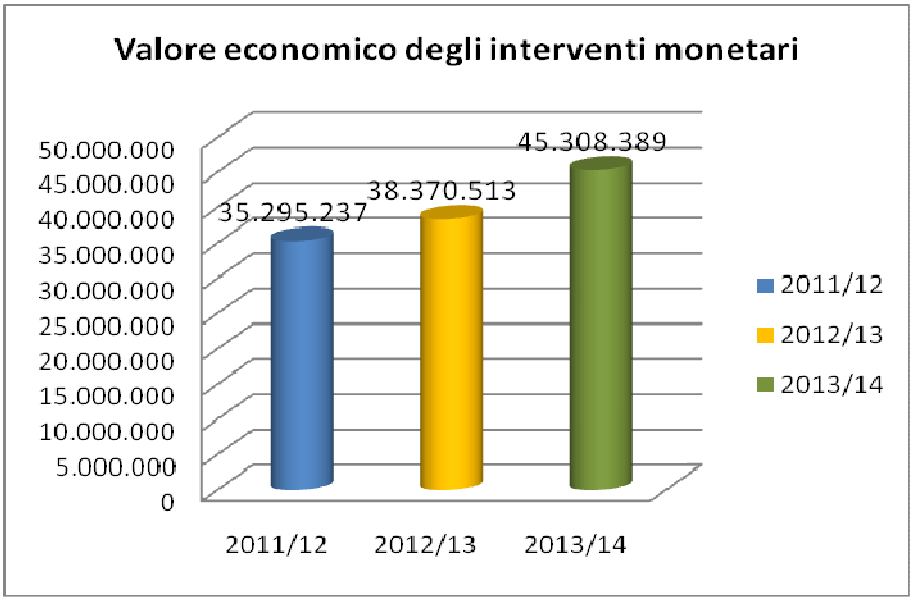


Nella tabella successiva sono invece riportati i valori economici relativi agli interventi monetari erogati dal DSU Toscana nel corso degli ultimi 3 anni. Al crescere delle borse di studio assegnate cresce parallelamente anche il valore economico complessivo impiegato dall'azienda per gli interventi in favore degli studenti pari a 10.013.152 euro, con un incremento del 28%, a conferma dell'impegno assicurato per garantire il Diritto allo Studio nella nostra regione.
L'incremento del valore economico complessivo delle erogazioni monetarie[8] attesta infatti lo sforzo di incrementare la capacità di risposta alle esigenze degli studenti capaci e meritevoli.

[7] Le borse di studio assegnate comprendono le borse per lauree, lauree specialistiche, dottorandi e specializzandi area medica.
[8] La voce comprende il valore delle borse di studio per lauree e lauree specialistiche, le borse dottorandi e specializzandi area medica, la borsa servizi (istituita a partire dall'anno accademico 2012/2013), la borsa per mobilità internazionale, altri sussidi e contributi straordinari. Il valore economico è al netto delle revoche, rimborsi ecc. attribuiti agli studenti.

Tale incremento è dovuto, per la maggior parte, all'incremento delle borse di studio assegnate nonché all'incremento al valore economico della borsa.

Tipologia del beneficio	2011/12 valore economico	2012/13 valore economico	2013/14 valore economico
Borse di studio	34.249.921	36.348.665	42.219.700
Dottorandi	480.600	459.500	567.110
Borsa servizi	0	799.865	1.624.009
Mobilità internazionale	373.516	543.223	723.510
Integrazione disabili	54.400	65.800	33.000
Contributi disabili	37.000	33.000	23.000
Altri sussidi	99.800	120.460	118.060
Totale	35.295.237	38.370.513	45.308.389



Il valore economico massimo della borsa di studio attribuibile ad uno studente è pari a 5.180 euro, contro i 4.910 euro relativi all'anno precedente, nel caso di studente fuori sede che richiede anche il servizio alloggio.

IMPORTI BORSA DI STUDIO A.A. 2013/2014			
ISEE	**STUDENTI IN SEDE**	**STUDENTI PENDOLARI**	**STUDENTI FUORI SEDE**
da € 0 a € 8.500	€ 1.130 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 2.030 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.600 n.2 pasti giornalieri gratuiti
da € 8.501 a € 11.000	€ 1.060 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.670 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.180 n.2 pasti giornalieri gratuiti
da € 11.001 a € 19.000	€ 1.000 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.410 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 770 n.2 pasti giornalieri gratuiti
Mensa	€ 850	€ 850	€ 1.600
Alloggio	non previsto	non previsto	€ 1.980

COMPARAZIONE TRA LE REGIONI DEL GRADO DI COPERTURA TRA I VINCITORI DI BORSA DI STUDIO E GLI IDONEI DELLE GRADUATORIE

La tabella consente di apprezzare come la Regione Toscana, a partire dalla costituzione dell'Azienda unica per il diritto allo studio, ha assicurato la borsa di studio al 100% degli aventi diritto, pur in presenza di una media nazionale in diminuzione.

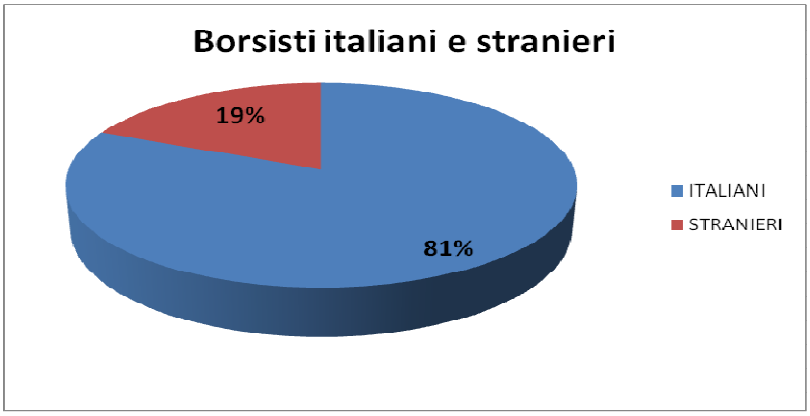
BORSISTI SU IDONEI PER ANNO E PER REGIONE					
	2009/10	**2010/11**	**2011/12**	**2012/13**	**2013/14**
ABRUZZO	55,70%	60,80%	43,40%	67,00%	70,40%
BASILICATA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CALABRIA	58,80%	44,70%	40,70%	57,20%	42,10%
CAMPANIA	56,10%	50,80%	34,40%	27,40%	52,80%
EMILIA ROMAGNA	100,00%	100,00%	99,60%	100,00%	100,00%
FRIULI VENEZIA GIULIA	100,10%	100,00%	98,00%	98,20%	99,40%
LAZIO	99,20%	82,50%	80,50%	77,10%	77,00%
LIGURIA	100,00%	68,70%	49,90%	100,00%	100,00%
LOMBARDIA	100,00%	77,80%	67,40%	87,00%	91,20%
MARCHE	96,60%	97,40%	98,00%	96,50%	98,10%
MOLISE	63,60%	54,20%	58,70%	84,10%	64,40%
PIEMONTE	100,00%	100,00%	30,80%	60,90%	55,10%
PROV. BOLZANO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PROV. TRENTO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PUGLIA	60,30%	52,70%	52,80%	94,50%	73,30%
SARDEGNA	86,10%	93,30%	81,10%	64,20%	56,00%
SICILIA	70,20%	58,20%	55,60%	76,90%	32,30%
TOSCANA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
UMBRIA	100,00%	42,30%	46,00%	100,00%	100,00%
VALLE D'AOSTA	100,00%	100,00%	96,80%	100,00%	100,00%
VENETO	86,70%	65,50%	82,60%	100,00%	100,00%
ITALIA	84,10%	75,10%	67,70%	80,30%	74,90%

PROVENIENZA GEOGRAFICA DEI VINCITORI DI BORSA DI STUDIO A.A. 2013/2014[9]

La composizione della popolazione studentesca mostra la funzione di integrazione sociale che le politiche del diritto allo studio possono concorrere a realizzare nelle comunità territoriali e nelle Istituzioni universitarie.

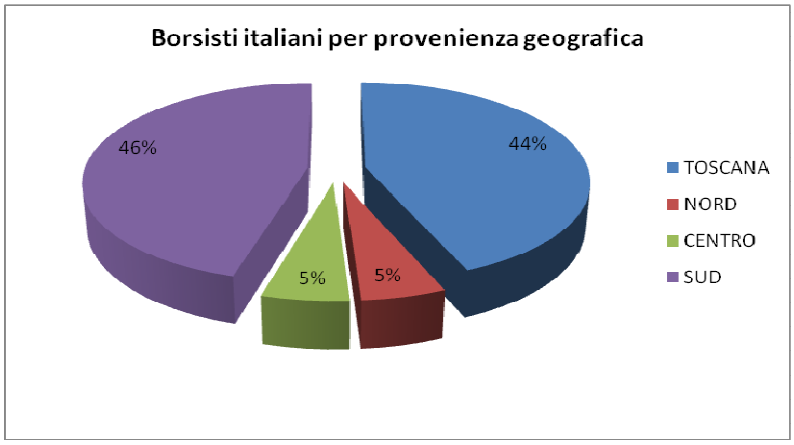
La provenienza geografica dei vincitori di borsa di studio per l'anno accademico 2013/2014 è in prevalenza italiana, con l' 81% dei vincitori, mentre gli stranieri rappresentano il 19%.

Borsisti a.a. 2013/2014	
ITALIANI	10.674
STRANIERI	2.442
TOTALE	13.116



La composizione dei borsisti italiani mostra una maggioranza relativa di studenti provenienti dalla Toscana, pari al 44% del totale; gli studenti appartenenti a regioni del sud Italia invece sono complessivamente il 46% del totale con una prevalenza di quelli provenienti dalla Sicilia (14%) e quelli dalla Puglia (8%) sul totale degli Italiani.

Borsisti Italiani [10] a.a. 2013/2014	
TOSCANA	4.668
NORD	559
CENTRO	579
SUD	4.868
TOTALE	10.674

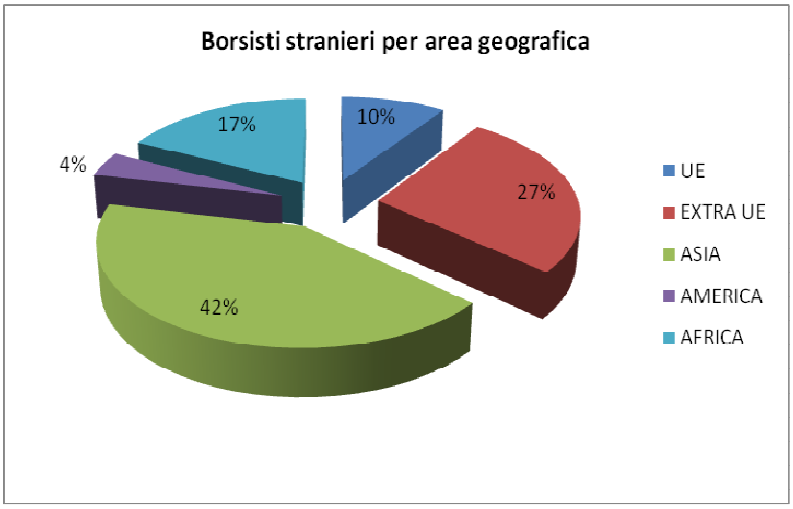


[9] Comprendono i Borsisti per lauree e lauree specialistiche, dottorandi e specializzandi area medica.

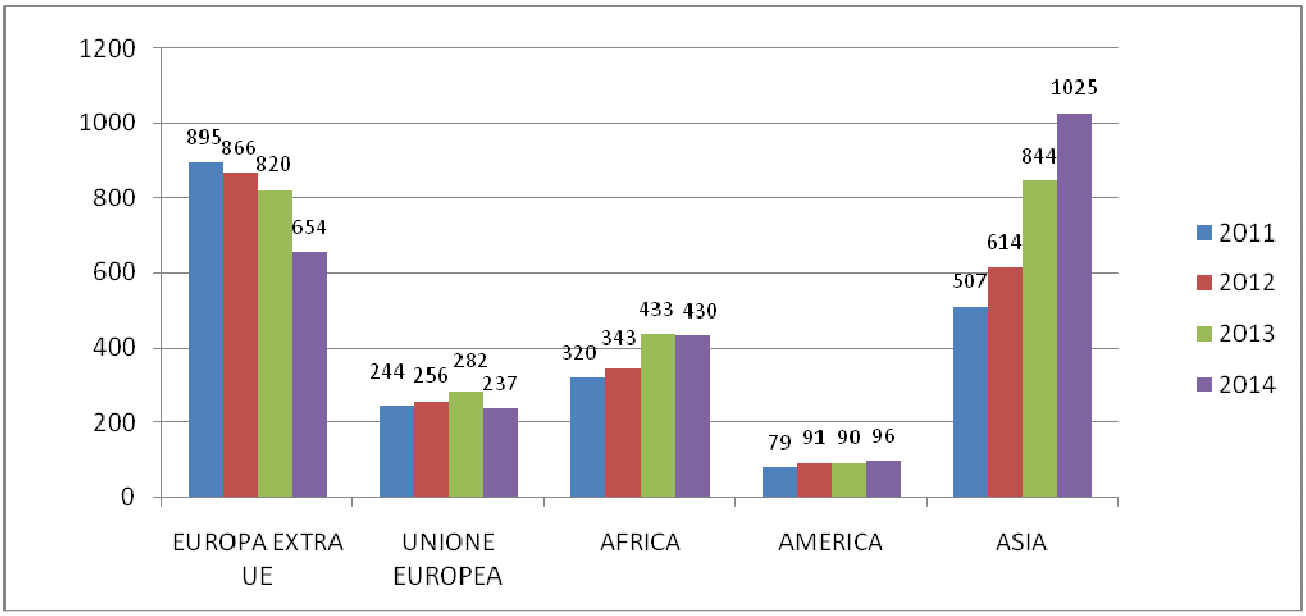
[10] La suddivisione per regioni è stata fatta tenendo conto dei criteri Istat ovvero: Nord (Val d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna), Centro (Marche, Lazio, Umbria), Sud (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia, Sardegna).

Nell'anno accademico 2013/2014 la maggioranza dei borsisti stranieri è composta da studenti provenienti dall'Asia e dall'Europa da Stati non appartenenti all'Unione Europea, che complessivamente rappresentano il 69% degli studenti stranieri. Al terzo posto ci sono gli studenti provenienti dall'Africa che costituiscono il 17% del totale.

Borsisti stranieri [11] a.a. 2013/2014	
UE	237
EXTRA UE	654
ASIA	1.025
AMERICA	96
AFRICA	430
TOTALE	2.442



COMPOSIZIONE BORSISTI STRANIERI NEL QUADRIENNIO

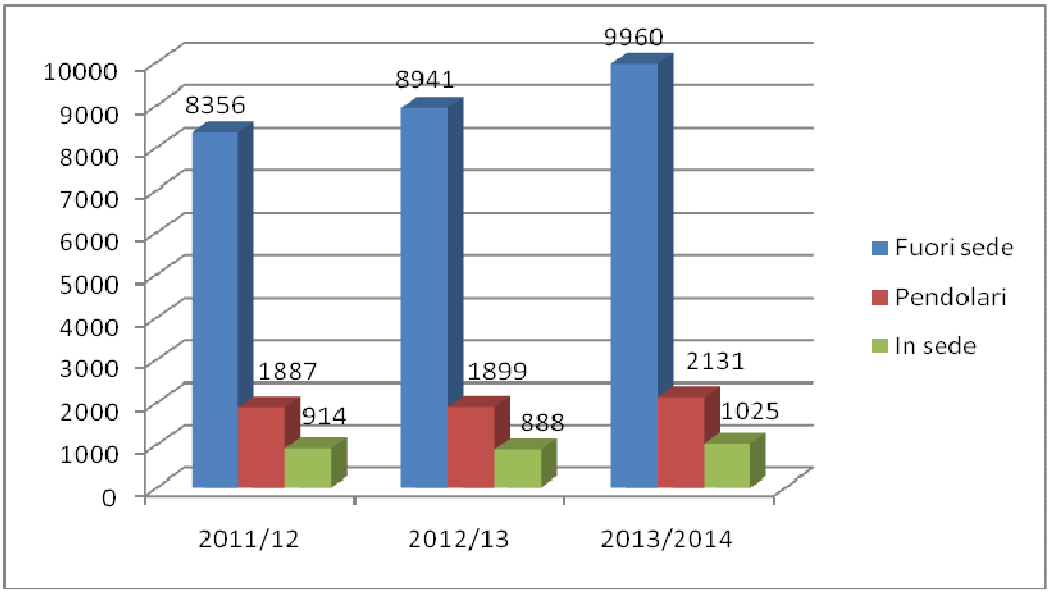


[11] Il dato relativo ai continenti è stato rappresentato con U.E. che corrisponde ai 28 Membri (escluso Italia), mentre appartengono alla voce Extra U.E. tutti gli altri paesi europei non membri dell'Unione Europea.

Il numero di borsisti stranieri aumenta nel quadriennio da 2.045 dell'anno accademico 2010/2011 ai 2.442 del 2013/2014, registrando un incremento del 20%. Questo valore è sostenuto da un deciso aumento della componente di studenti provenienti dall'Asia (+102%) e dall'Africa (+34,3%), da una stabilità degli studenti appartenenti all'Unione Europea (-2%), mentre si verifica una diminuzione dei borsisti provenienti dalle altre nazioni europee che non fanno parte dell'Unione Europea (- 27%). Tra i paesi asiatici maggiormente rappresentati tra i borsisti spiccano la Cina (598), l'Iran (252) e Israele (33).

COMPOSIZIONE DEI BORSISTIPER TIPOLOGIA A.A. 2013/2014[12]

BORSISTI NEL TRIENNIO PER TIPOLOGIA			
	2011/2012	**2012/2013**	**2013/2014**
Fuori sede	8.356	8.941	9.960
Pendolari	1.887	1.899	2.131
In sede	914	888	1.025
Totale	11.157	11.728	13.116



Nel corso del triennio si verifica un aumento delle borse di studio in termini assoluti di n. 1.959 borse, costituito dall' incremento dei borsisti fuori sede di 1.604 unità, mentre gli studenti pendolari crescono di 244 unità e di quelli in sede di 111. Rispetto all'anno accademico 2012/2013 le borse crescono di 1.388 unità, pari ad una percentuale del 11,8%. Tale

[12] Comprendono i Borsisti per lauree e lauree specialistiche, dottorandi e specializzandi in area medica.

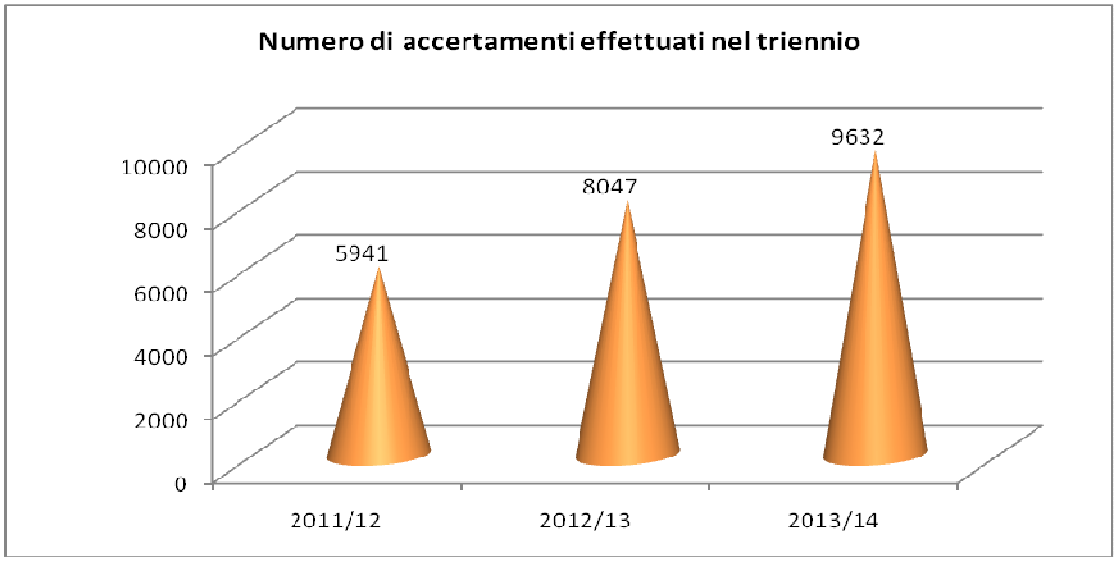
incremento risulta composto da un aumento del 11,3% di borsisti fuori sede, da un 12,2% dei pendolari e da il 15,4% dei borsisti in sede.

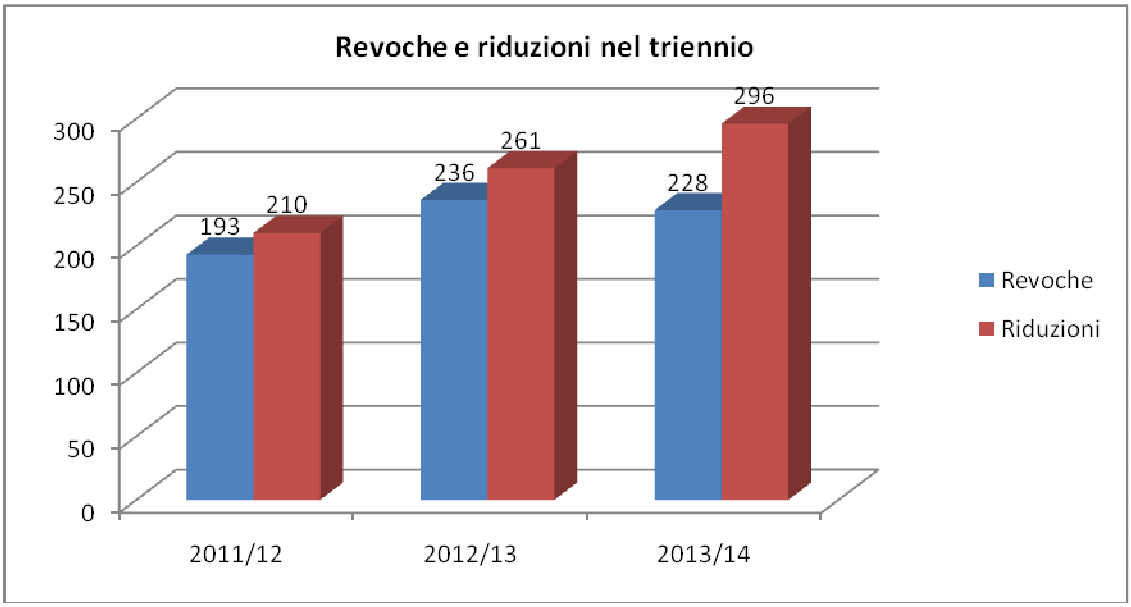
VERIFICHE E ACCERTAMENTI

Nel corso del 2014, le attività di verifica delle condizioni di reddito e merito hanno visto un consolidamento delle novità emerse nel corso del 2013, che fanno riferimento a:

- nuove regole operative;
- nuove unità di personale assegnate a tempo pieno e a tempo parziale;
- l'uniformità nelle diverse sedi territoriali;
- ampliamento dei confronti e delle collaborazioni con l'Autorità di vigilanza e di controllo;
- introduzione delle sanzioni, recependo la novità legislativa;
- campagne informative e comunicative orientate alla solidarietà e alla legalità tributaria;
- revisione degli accordi per l'interscambio delle anagrafiche con le Università.

Nel corso dell'anno accademico 2013/2014 l'Azienda ha effettuato le verifiche sulle domande presentate, innalzando dall'80% all'85% il campione degli accertamenti effettuati rispetto al totale dei vincitori di borsa in cui è contenuta una dichiarazione sostitutiva relativa alla condizione economica e patrimoniale. Inoltre le verifiche hanno riguardato anche il 20% dei vincitori di borsa servizi e il 25% delle tariffe mense.
Nelle due tabelle sotto si riportano sia il n. dei accertamenti effettuati nel triennio, sia le revoche e riduzione eseguite alla data del 31.12.2014.





Il valore economico delle somme recuperate al 31.12.2014, a seguito degli accertamenti compiuti negli anni, risulta pari a 514.921,09 euro relativamente al 2012, 620.232 euro per il 2013 e 551.920 per 2014, a cui vanno aggiunte sanzioni per 185.139 euro nel 2013 e 298.280 nel 2014.

In relazione alle condizioni economiche e familiari, lo studente può essere ammesso a restituzioni rateali dei benefici, in caso di decadenza, revoca, dichiarazioni erronee.

3.1.2 RESIDENZE

Il servizio residenze è assegnato agli studenti fuori sede sulla base dei requisiti economici e di merito stabiliti dal bando di concorso e costituisce una delle missioni fondamentali per assicurare il diritto allo studio.

Le residenze sono articolate sul territorio di riferimento, collocate in parte nei centri storici delle città ed in parte nei contesti urbani dove sono ubicate le sedi universitarie. Oltre a Firenze, Pisa e Siena il DSU assicura disponibilità di posti letto anche ad Arezzo e Carrara.

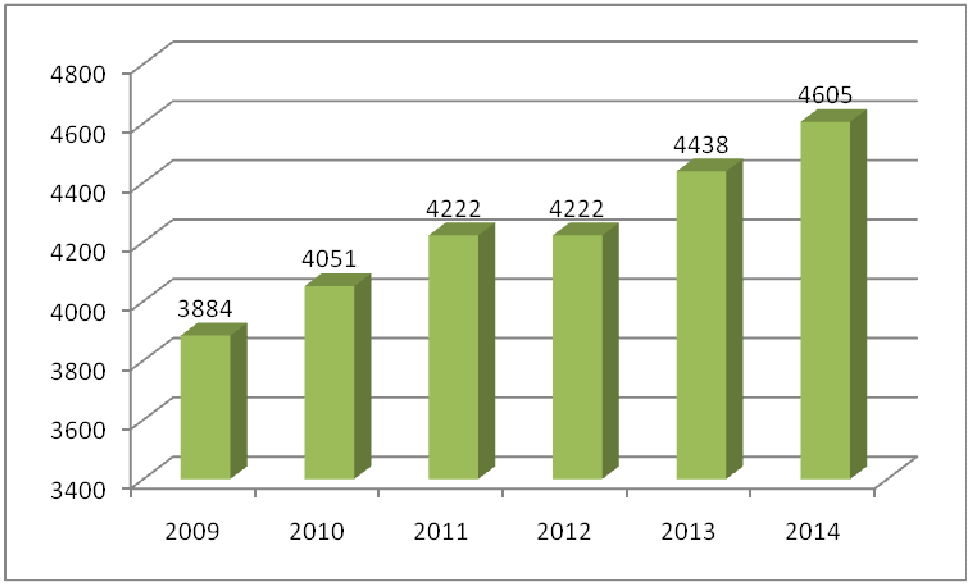
Il patrimonio edilizio, che è incrementato nel corso degli anni, è costituito non solo da sedi storiche, alcune anche di pregio, ma anche da strutture più recenti, di concezione moderna e con architetture funzionali. Oltre a strutture di proprietà, il DSU ha stipulato locazioni o negoziati con enti pubblici e privati per incrementare la propria offerta residenziale.

Nel corso nel 2014 l'Azienda ha proseguito nello sforzo di incrementare la propria dotazione di posti letto; sono state infatti messe in esercizio le residenze di Calenzano (75 posti letto), la residenza di Via del Mezzetta (82 posti letto) e quella di Padiglione 38 (54 posti letto) a

Firenze, mentre a Pisa è stata inaugurata a Settembre la residenza di Via da Buti per un totale di 24 posti letto.

La politica aziendale dunque, in coerenza con gli obiettivi assegnati dalla Regione Toscana e con il supporto finanziario della stessa, ho ottenuto di veder crescere ancora la disponibilità di posti letto. Il grafico evidenzia l'incremento delle disponibilità per l'accoglienza nelle residenze aziendali pari a 167 posti letto in più rispetto all'anno precedente, e un incremento nell'ultimo triennio pari a oltre il 9%. Vi è comunque da considerare che da Settembre 2014 è stata chiusa a Siena la residenza di Via Tolomei (66 posti letto) per lavori di ristrutturazione condominiale, mentre risale al Novembre del 2013 la chiusura della Residenza Porrione sempre a Siena.

ANDAMENTO DISPONIBILITA' POSTI LETTO 2009-2014[13]



SUDDIVISONE PER SEDE ANNO 2014

SEDE	POSTI LETTO
FIRENZE	1.581
PISA	1.547
CARRARA	39
SIENA	1.412
AREZZO	26
TOTALE	4.605

[13] Il dato è riferito al 31.12.2014.

E' proseguita al contempo la linea aziendale finalizzata non solo ad ampliare il numero degli alloggi, ma anche ad accrescere le occasioni di aggregazione, di socialità, di comunità all'interno delle strutture. Tale logica infatti, ha favorito il ripensamento di spazi interni ed esterni, l'organizzazione di eventi, la promozione di forme di associative e di rappresentanza degli studenti alloggiati. La partecipazione e la rappresentanza degli studenti alloggiati si esprime anche attraverso l'elezione di specifici comitati, per ogni struttura, che interpretano esigenze, manifestazioni, proposte e concorrono alla valutazione dell'operato gestionale.
Ma se le politiche di investimento intraprese dall'Azienda per la costruzione e l'apertura di nuove residenze universitarie, hanno consentito di aumentare la disponibilità di posti letto, purtroppo la dinamica di incremento dei vincitori di posto alloggio non ha consentito, nell'ultimo anno accademico, di mantenere la stessa percentuale di posti letto sul totale dei vincitori di posto alloggio, che infatti si è assestata al 60,9% nel 2014 contro il 65,9% del 2013.

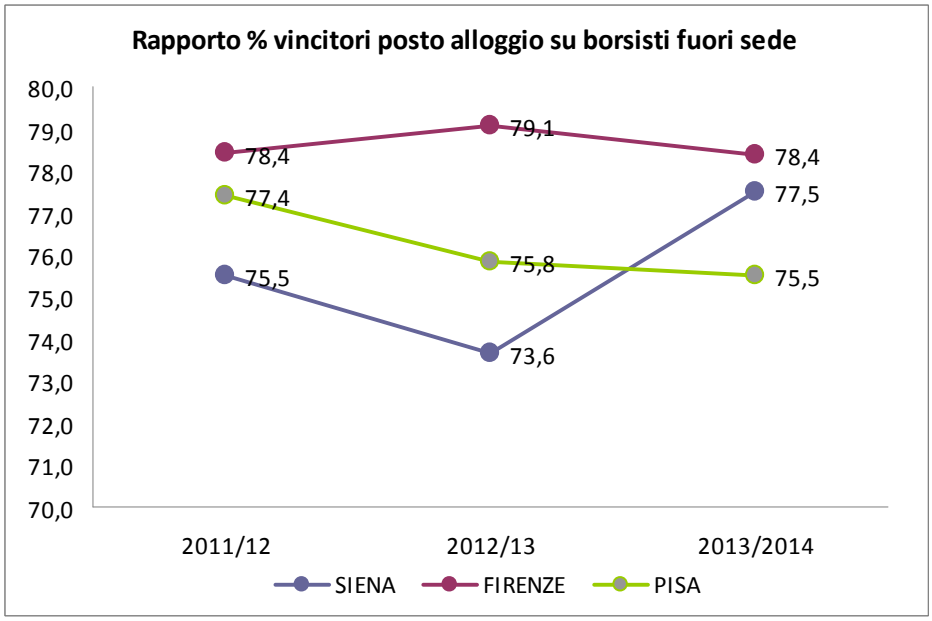
% POSTO LETTO SU VINCITORI POSTO ALLOGGIO			
	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Posti letto	4.222	4.438	4.605
Vincitori posto alloggio	6.354	6.738	7.567
%	66,4	65,9	60,9

RAPPRESENTAZIONE DEI VINCITORI DI POSTO ALLOGGIO SUL TOTALE DEI BORSISTI FUORI SEDE

La tabella vuole rappresentare sul totale dei vincitori borsisti fuori sede il numero di studenti che hanno fatto domanda e sono risultati idonei per il posto alloggio. Il dato sul triennio registra contestualmente sia un incremento del numero degli studenti borsisti fuori sede, sia di coloro, che tra quest'ultimi, fanno domanda e risultano idonei al posto alloggio. La percentuale nel corso del triennio di attesta intorno al 77%, segno evidente che circa 1 studente su 4 fuori sede non presenta la domanda per il posto alloggio.

DOMANDA DI POSTO ALLOGGIO TRA I BORSISTI			
	2011/2012	2012/2013	2013/14
Borsisti fuori sede	8.234	8.827	9.828
Vincitori posto alloggio	6.354	6.738	7.567
%	77,2	76,3	77,0

Lo stesso dato riferito al triennio suddiviso per sede territoriale, rappresenta una diminuzione sia per Firenze che per Pisa della percentuale di studenti fuori sede che presentano domanda e risultano idonei per il posto alloggio, mentre in controtendenza la sede di Siena, dove la percentuale aumenta in maniera considerevole.



GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA DOMANDA DI POSTO ALLOGGIO

Il grado di soddisfazione della domanda per il posto alloggio è rappresentato dalla tabella che mostra, suddivisi per sede, quanti borsisti sono stati convocati, considerando sia le conferme che i nuovi convocati durante l'anno accademico, tra tutti coloro che risultano da graduatoria definitiva vincitori di posto alloggio.

Nel corso dell'anno accademico infatti, il servizio residenze provvede a effettuare progressivamente le convocazioni, anche a seguito dei posti che si dovessero rendere disponibili per coloro che nel contempo hanno conseguito il titolo di studio, o in conseguenza di rinunce, revoche, o per quelli che semplicemente non si sono presentati alla convocazione del posto alloggio.

ANNO ACCADEMICO 2013/2014			
	CONVOCATI (Conferme+nuove convocazioni)	VINCITORI DI POSTO ALLOGGIO [14]	% DI COPERTURA
SIENA	1.958	1.979	98,9
FIRENZE	2.185	2.611	83,7
PISA	2.119	2.977	71,2
TOTALE	6.262	7.567	82,8

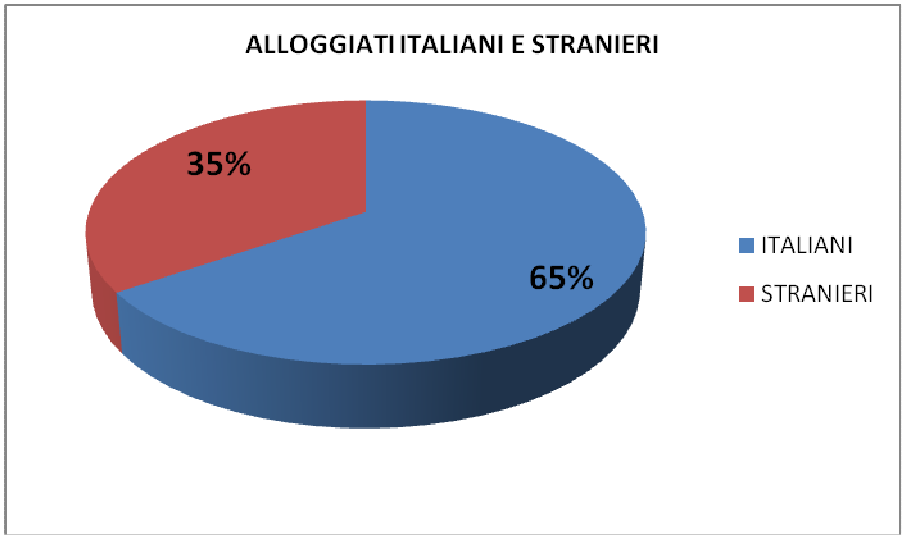
[14] Il numero dei vincitori di posto alloggio utilizzato nella tabella corrisponde alla graduatoria definitiva.

Alla luce di ciò, coloro che sono stati complessivamente convocati nel corso dell'anno accademico per ottenere un posto alloggio hanno raggiunto una percentuale pari al 82,8% dei vincitori della graduatoria definitiva, quale valore medio risultante tra le diverse sedi. E' da considerare che nel corso dell'anno il numero di vincitori di posto alloggio è suscettibile di cambiamenti in diminuzione a seguito di eventuali revoche effettuate a seguito di controlli sui requisiti dichiarati dagli studenti, pertanto la percentuale di copertura sarà più alta rispetto a quella indicata.

ALLOGGIATI SUDDIVISI PER PROVENIENZA

Nell'anno accademico 2013/2014 gli studenti vincitori di posto alloggio che hanno alloggiato presso le residenze universitarie sono pari a 4.491, di cui il 2.933 italiani (65%) e 1.558 stranieri (35%).
Da segnalare che presso la sede di Firenze la percentuale di studenti stranieri alloggiati presso le residenze rappresenta quasi il 60% del totale, mentre a Pisa e Siena rappresenta rispettivamente il 21,4% e il 24,5%.

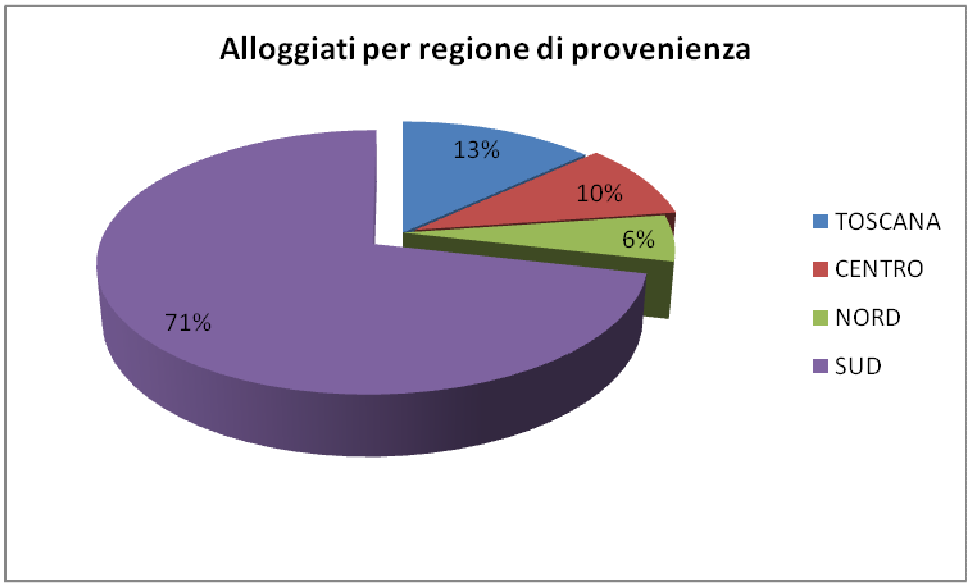
	SIENA	%	PISA	%	FIRENZE	%	TOTALE
ITALIANI	1.083	75,5	1.275	78,6	575	40,1	2.933
STRANIERI	351	24,5	348	21,4	859	59,9	1.558
TOTALE	1.434	100	1.623	100	1.434	100	4.491



ALLOGGIATI ITALIANI PER REGIONE[15]

Gli studenti italiani vincitori di posto alloggio e alloggiati all'interno delle residenze universitarie dell'Azienda, sono in maggioranza provenienti dalle regioni del sud Italia con una percentuale del 71,4%, seguiti al secondo posto dagli studenti provenienti dalla Regione Toscana con il 13,3%.

	SIENA	%	PISA	%	FIRENZE	%	TOTALE
TOSCANA	112	10,3	170	13,3	107	18,6	389
CENTRO	108	10,0	124	9,7	46	8,0	278
NORD	35	3,2	84	6,6	52	9,0	171
SUD	828	76,5	897	70,4	370	64,4	2.095
TOTALE	1.083	100	1.275	100	575	100	2.933



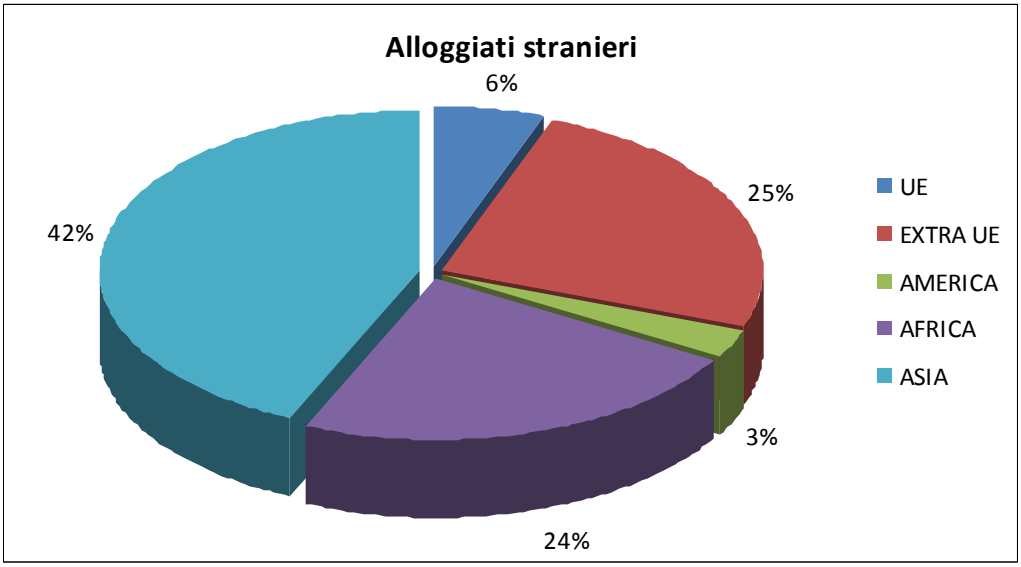
ALLOGGIATI STRANIERI SUDDIVISI PER CONTINENTE[16]

Gli studenti provenienti dall'Asia rappresentano il 43,2% del totale degli studenti stranieri vincitori di posto alloggio e alloggiati all'interno delle residenze, seguiti dagli studenti provenienti dagli stati dell'Europa che non fanno parte dell'Unione Europea con il 24,8%, e quelli dall'Africa con il 23,6%.

[15] La suddivisione per regioni è stata fatta tenendo conto dei criteri Istat ovvero: Nord (Val d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna), Centro (Marche, Lazio, Umbria), Sud (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia, Sardegna).

[16] Il dato dei continenti è stato rappresentato con U.E. che corrisponde ai 28 Membri (escluso Italia), mentre appartengono alla voce Extra U.E. tutti gli altri paesi europei non membri dell'Unione Europea.

	SIENA	%	PISA	%	FIRENZE	%	TOTALE
UE	15	4,3	37	10,6	36	4,2	88
EXTRA UE	104	29,6	128	36,8	154	17,9	386
AMERICA	16	4,6	13	3,8	15	1,7	44
AFRICA	136	38,7	86	24,7	145	16,9	367
ASIA	80	22,8	84	24,1	509	59,3	673
TOTALE	351	100,0	348	100,0	859	100,0	1.558



Nel corso dell'anno l'Azienda mette a disposizione, presso le proprie strutture, alcuni posti alloggio in regime di foresteria per gli ospiti che si trovano nelle città di Firenze, Pisa e Siena per motivi di studio, ricerca o altro.

Durante il mese di agosto inoltre, i posti alloggio sono messi a disposizione per ospitare studenti e docenti italiani e stranieri che si recano nelle città sedi di Ateneo per svolgere corsi estivi di lingua italiana, master ecc.; soprattutto presso la sedi di Siena e Firenze, da molti anni, si è consolidata una forte collaborazione tra l'ente e le due Università della città, che vede ospiti provenire da ogni parte del mondo, soprattutto America, Canada, Cina per seguire corsi di lingua italiana presso le sedi dell'Università.

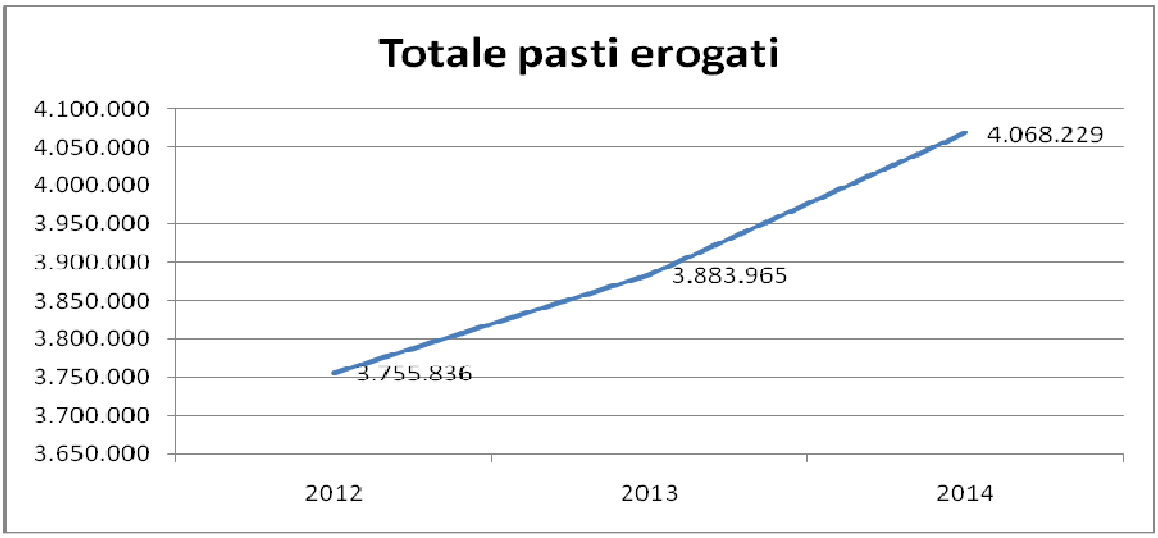
Nel corso del 2014, durante il periodo estivo, presso le strutture sono ospitati oltre 300 studenti delle scuole superiori che partecipano al progetto TUO UNI, organizzato dalla Regione Toscana.

3.1.3 RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è assicurato da un sistema di 8 mense a gestione diretta dell'Azienda, 6 a gestione indiretta (in appalto) e da 27 punti di ristoro in convenzione, per un complessivo di posti a sedere di circa 6.500[17], dei quali 2.900 nelle strutture a gestione diretta, 1.200 nei locali in appalto e 2.400 nelle attività commerciali in convenzione.

Nel corso del 2014 si registra un ulteriore aumento dei pasti erogati, consolidando la tendenza all'incremento dell'utilizzo delle mense già avvenuta a partire dall'anno 2013. L'incremento rispetto al 2013 è pari a n. 184.264 pasti erogati, che corrisponde ad un aumento del 4,74% superiore anche alla crescita registrata nell'anno precedente che si fermò al 3,53%.

Nel dettaglio la gestione diretta contribuisce con un incremento del 5,3% mentre l'indiretta cresce del 4 %. L'incremento dell'utenza è da attribuire in primo luogo all'aumento dei borsisti, sia grazie al consolidamento della borsa servizi che consente di ottenere la fruizione di un pasto gratuito giornaliero agli studenti vincitori, sia all'incremento della soglia ISEE per i beneficiari degli interventi di diritto allo studio, nonché alle misure attivate per aumentare l'attrattività delle mense.

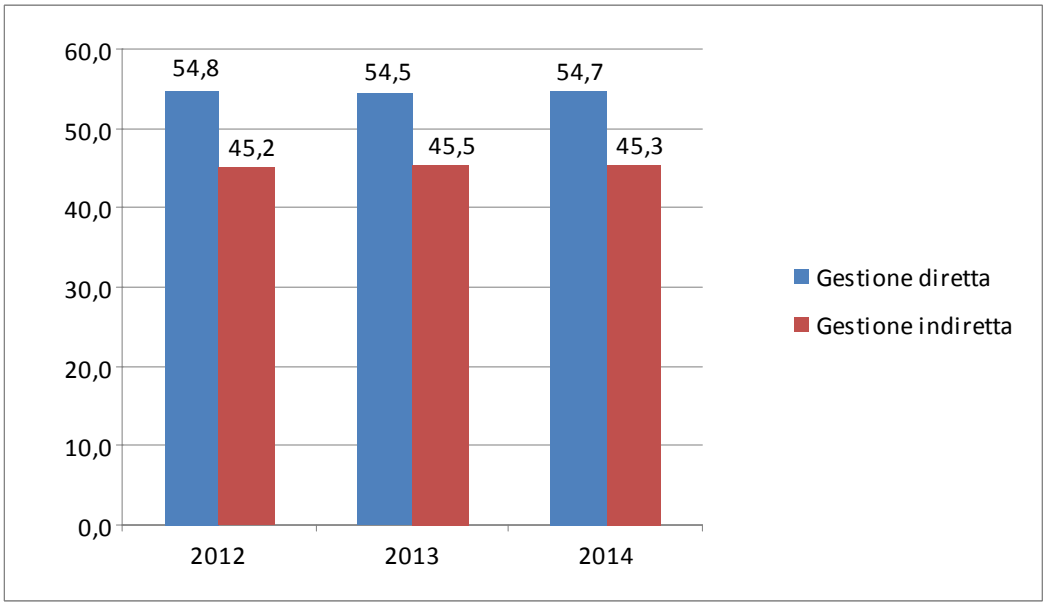


PASTI EROGATI DIVISI TRA GESTIONE DIRETTA E INDIRETTA

Nel triennio la percentuale dei pasti erogati dalle mense a gestione diretta è sempre superiore a quella a gestione indiretta. In valore assoluto la gestione diretta riesce a fornire ogni anno oltre 2 milioni di pasti, contro circa 1,8 milioni di quella a gestione indiretta, mentre le proporzioni tra le due opzioni rimangono più o meno stabili nel triennio (la gestione diretta eroga oltre 54% dei pasti forniti dall'azienda).

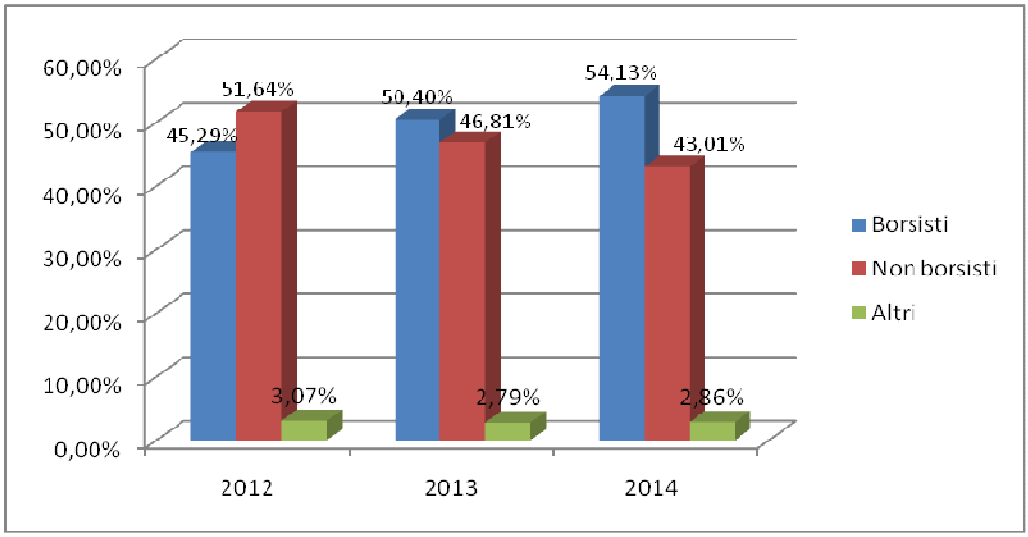
[17] I dati si riferiscono alla rilevazione Miur di novembre 2014.

N. Pasti Erogati	2012	%	2013	%	2014	%
Gestione diretta	2.059.231	54,8	2.115.008	54,5	2.227.284	54,7
Gestione indiretta	1.696.605	45,2	1.768.957	45,5	1.840.945	45,3
TOTALE	**3.755.836**		**3.883.965**		**4.068.229**	

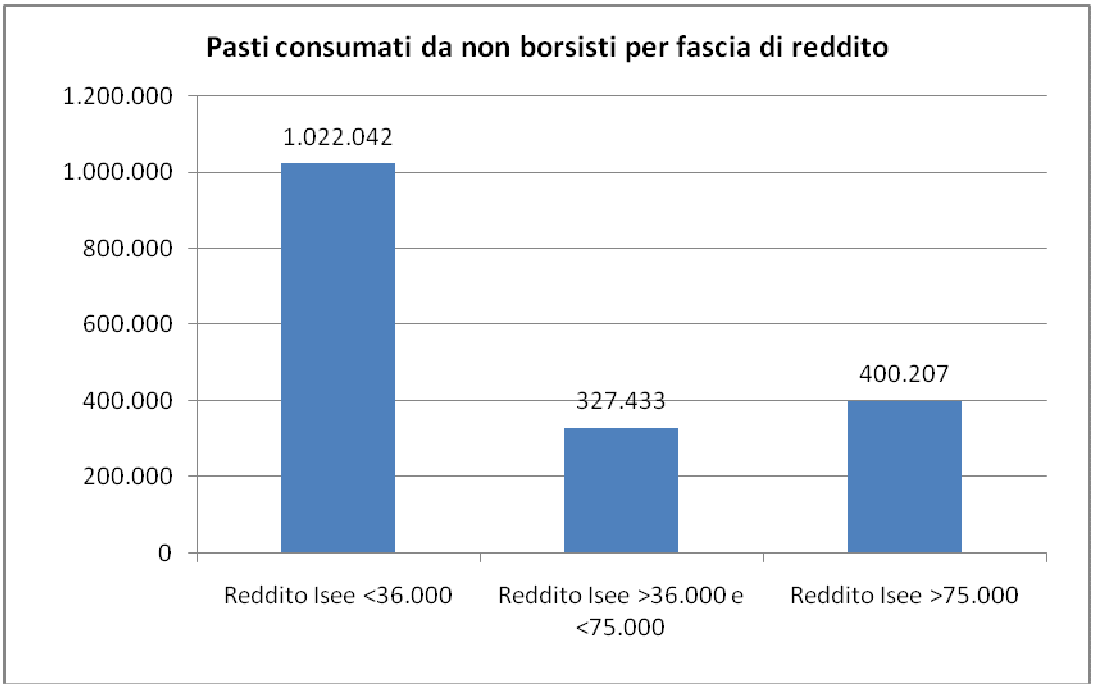


PASTI PER TIPOLOGIA DI UTENZA

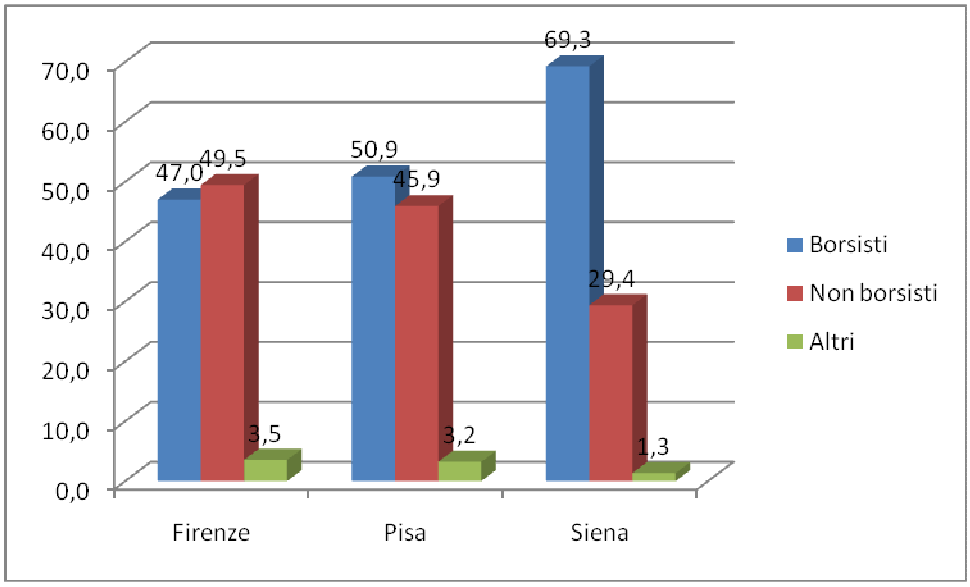
Da un punto di vista della composizione dell'utenza, nel triennio si registra un deciso incremento di utenza di studenti borsisti, che passa dal 45% del 2012 al 54% nel 2014, mentre conseguentemente l'utenza non borsista scende dal 51% al 43%.



Interessante è anche il dato reddituale di coloro, che non essendo borsisti, consumano i pasti presso le mense del DSU. Tra questi, ovviamente, c'è una netta prevalenza di soggetti che dichiarano un reddito ISEE inferiore ai 36 mila euro annui, mentre il fatto che siano prevalenti il numero di pasti consumati tra coloro che hanno un reddito superiore a 75.000 rispetto a coloro che stanno nell'intervallo 36.000-75.000 è da attribuire al fatto che agli studenti che non presentano documentazione ISEE, viene automaticamente attribuito un reddito pari a quello dello scaglione più ricco.

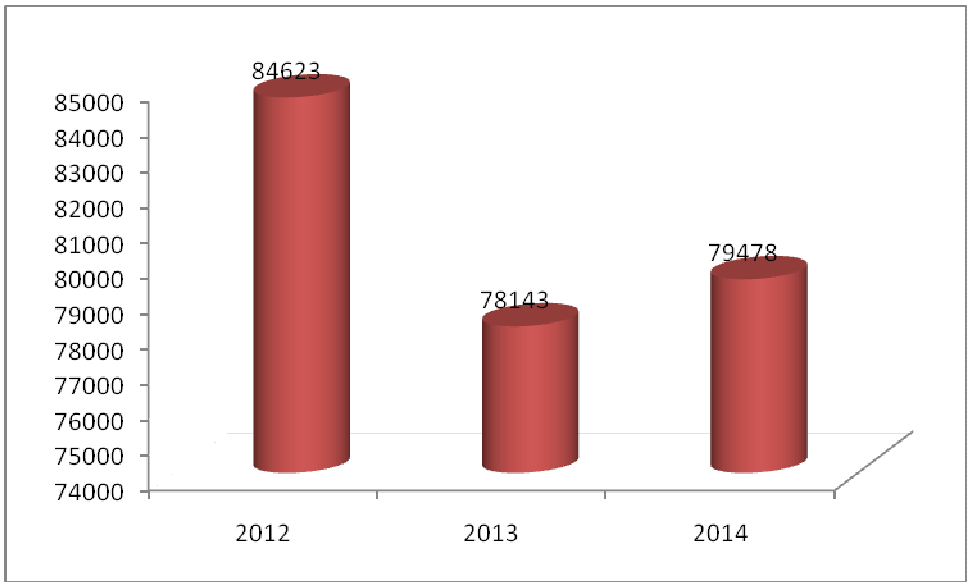


La tabella mostra una preferenza nell'utilizzo della mensa degli studenti borsisti per la sede di Siena, mentre a Firenze l'affluenza è prevalente tra gli studenti che non hanno ricevuto la borsa di studio.



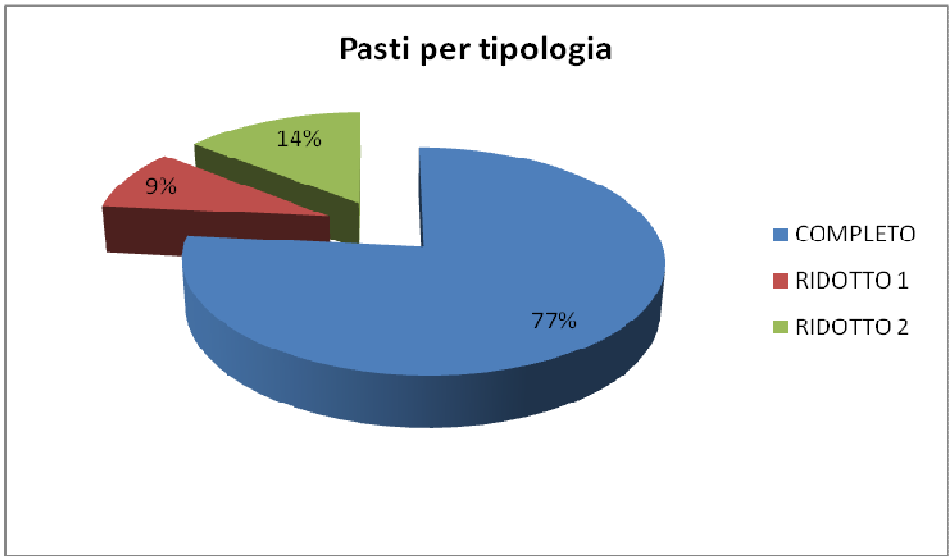
STUDENTI CHE HANNO UTILIZZATO ALMENO UNA VOLTA SERVIZIO MENSA

Nel corso del triennio si registra una diminuzione del numero degli studenti che hanno utilizzato almeno una volta il servizio mensa, anche a causa di un aumento dei pasti erogati agli studenti borsisti e una diminuzione degli studenti non borsisti.



PASTI PER TIPOLOGIA ANNO 2014

Nell'anno 2014 il 77% dei pasti erogati dal servizio ristorazione comprende la tipologia di pasto intero, a fronte di un 14% di erogazione di un pasto ridotto 2, che comprende un secondo e contorno, e un 9% di un pasto ridotto 1 comprendente un primo e contorno.



I menù sono vari e bilanciati e presentano anche alimenti provenienti da agricoltura biologica e a **filiera corta, tra i quali ad esempio la pasta prodotta in Toscana, le carni rosse, il pane.**

Sotto si riportano le quantità utilizzate nell'anno 2014:

ARTICOLO	U.M	QT
PECORINO TOSCANO	KG	1.034
PASTA ALIMENTARE SECCA	KG	99.655
PROSCIUTTO CRUDO	KG	3.034
SALAME TOSCANO	KG	764
FINOCCHIONA	KG	144

A differenza dell'anno 2013, a causa delle problemi nella raccolta delle olive in Toscana, non è stato possibile assicurare la fornitura di olio d'oliva di filiera corta, diversamente da quanto era nelle intenzioni dell'azienda.

A richiesta, inoltre, in molte mense è possibile avere pietanze preparate con alimenti **privi di glutine** per chi soffre di celiachia. Gli ingredienti che compongono ogni alimento sono consultabili dall'utente al momento della scelta del proprio pasto.

Anche per il 2014, con la partecipazione ed il coinvolgimento del personale, è stato introdotto il piatto unico nelle principali mense, a cui sono seguite nuove offerte alimentari per coloro che non consumano proteine animali, con una più ampia scelta di verdure fresche e legumi.

Le innovazioni sono state procedute da analisi di mercato, interviste e sono state accompagnate da confronti con le Rappresentante studentesche e con periodiche forme di valutazione del gradimento. Le stesse innovazioni hanno perseguito ed assicurato una riduzione dei tempi di attesa dell'utenza.

E' in corso di attuazione il programma che vede la riqualificazione, la progettazione ed il rinnovo della rete distributiva delle principali mense a Pisa e Siena, dopo quelle attuate nelle strutture di Firenze.

I principi guida sono rappresentati dall'accoglienza, dalla flessibilità degli spazi rispetto alle possibili scelte alimentari, della pluralità di flussi a disposizione degli studenti, non più obbligati a composizioni del vassoio necessariamente uniformi e massificate.

Anche le aziende affidatarie del servizio di ristorazione per conto del DSU, si impegnano a promuovere stili alimentari corretti, attraverso attività di formazione e informazione. Ad esempio, alcune aziende che gestiscono le mense universitarie, pongono particolare attenzione alla fruizione da parte degli studenti di tutti gli spazi disponibili, consentendo l'uso degli stessi in tutti i momenti della giornata. Così il tempo del pasto si alterna con il tempo della ricreazione e dello studio.

Molta attenzione viene data alla proposta di menù non consueti e propedeutici alle richieste che vengono dagli studenti stessi. Sono state, infatti, costruite indagini tendenti a cogliere

quelle che sono le varie esigenze e che hanno visto coinvolti, in momenti diversi, segmenti particolarmente rappresentativi dell'utenza. Nuove proposte vengono fatte anche sulle questioni legate agli allergeni e sull'attenzione necessaria alla preparazione e alla consumazione del cibo, attraverso l'introduzione di zone esclusive dove vengono preparati i pasti senza glutine. Il colloquio costante con l'utenza ha poi portato ad individuare sinergie particolarmente apprezzate dagli studenti come i corsi di cucina, le giornate a tema e le ricette suggerite dagli stessi.

3.1.4 ORIENTAMENTO

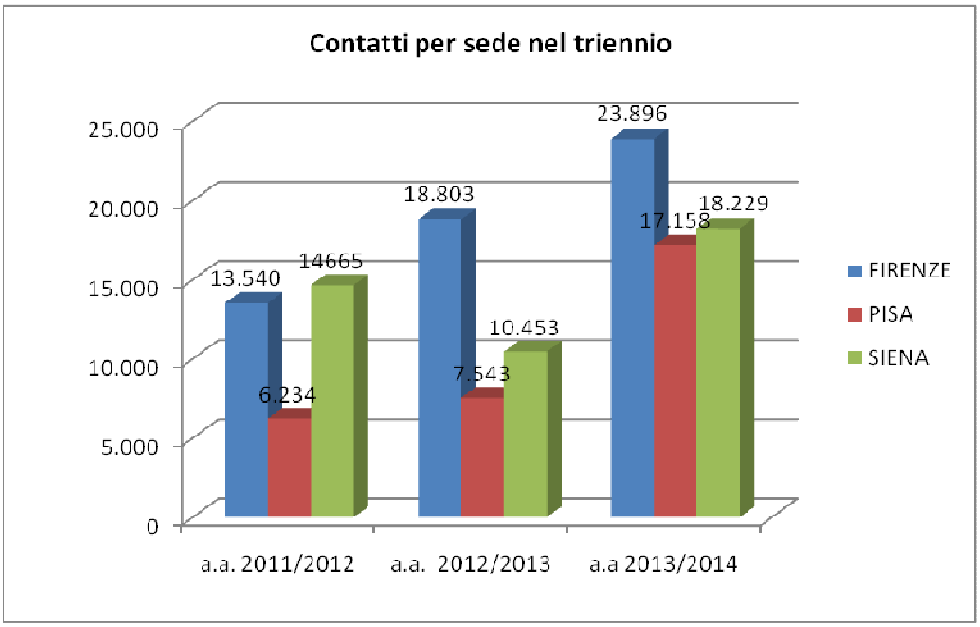
Il DSU, in collaborazione con la Regione Toscana, le Università e con il finanziamento del Fondo Sociale Europeo, organizza il Progetto TUO (Toscana Università Orientamento), che si articola in diverse azioni di sostegno, rivolte agli studenti delle superiori per facilitare a scegliere il percorso formativo in funzione del lavoro che si vuole fare. Il Progetto TUO giunto alla terza edizione, vede la partecipazione di oltre 300 studenti nelle tre sedi di Firenze Pisa e Siena, selezionati attraverso un avviso pubblico, che soggiornano nelle residenze, mangiano nelle mense, seguono le lezioni e le testimonianze nelle aule didattiche per una settimana, durante la pausa estiva.

Nel corso del 2014 sono stati rivisti, in parte, i servizi di accoglienza, informazione, cultura, orientamento e sport attraverso la costituzione di unità organizzative specializzate per funzioni e non più per articolazioni territoriali, come fino al 2013.

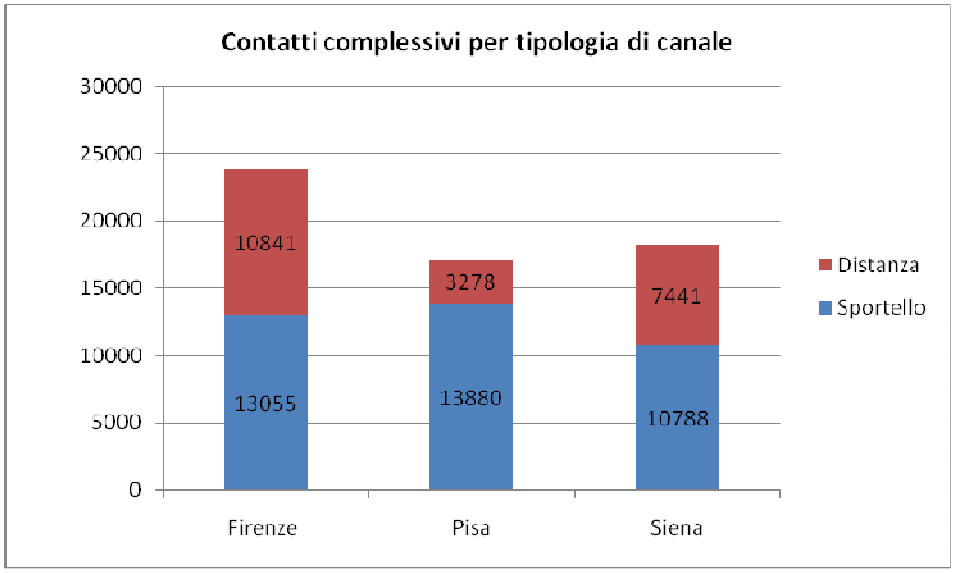
Sono state avviate, inoltre, analisi di revisione dei flussi informativi, nonché dei canali di interazione sociale e telematica, come per esempio il profilo Facebook dell'Azienda che è attivo dal 2010 e che agevola la comunicazione verso gli studenti. Il DSU ha inoltre attivato 8 tirocini extra-curriculari presso il Servizio Tecnico, Applicativi e trattamento dati, la Ristorazione (2), i servizi di Comunicazione, Approvvigionamento e Contratti, gli Interventi Monetari (2).

A dicembre 2013 l'Azienda, in collaborazione con la Regione Toscana, le Università e gli Istituti di Alta formazione e specializzazione della Toscana, ha predisposto per l'a.a 2013/2014 un apposito bando relativo all'attivazione di tirocini curricolari retribuiti finalizzato alla copertura parziale o totale del rimborso spese erogato da enti ed aziende pubbliche o private a studenti impegnati in un'esperienza di tirocinio curricolare nell'ambito di un percorso di studio universitario. Il progetto ha visto n. 28 richieste di ammissione al contributo, delle quali n. 22 sono state ammesse, per un totale di 103 mesi di tirocinio. L'importo previsto per il rimborso dei tirocini ammessi è stato di 30.900 euro, a fronte dei 50.000 euro stanziati integralmente dall'Azienda. Da novembre 2014 la Regione Toscana ha affidato all'Azienda l'attuazione e la gestione dei tirocini curricolari retribuiti agli studenti finanziati con il Fondo Sociale Europeo 2014-2020 per un importo complessivo di 1.000.000 di euro.

Per ciò che concerne le attività di informazione, tra quella effettuata a distanza e quella effettuata allo sportello, l'Azienda ha avuto, nel corso dell'anno accademico 2013/2014, oltre 59.000 contatti complessivi, di cui oltre 23.000 contatti su Firenze, oltre 17.000 su Pisa, e oltre 18.000 contatti su Siena, con un incremento molto significativo rispetto all'anno precedente (35.000 contatti complessivi).



Per quanto riguarda la tipologia di informazione offerta, per l'anno accademico 2013/2014, prevale quella relativa al canale dello sportello aziendale. Leggermente inferiore risulta la percentuale delle informazioni che vengono fornite agli studenti "a distanza" tramite e-mail, telefono o altro; il dato delle informazioni fornite "a distanza" risulta comunque in crescita, anche grazie al profilo Facebook dell'Azienda, che è stato utilizzato per fornire 1302 risposte, ma anche al nuovo punto unico di accesso @contattaci, attivo dal giugno 2014.



3.1.5 CULTURA E SPORT

Il DSU favorisce l'associazionismo studentesco quale strumento di integrazione culturale e sociale, mettendo a disposizione risorse per finanziare la realizzazione e la progettazione di attività in diversi campi della cultura, del cinema e del teatro.

L'Azienda stipula inoltre accordi con gli organizzatori di eventi culturali sul territorio, quali mostre, rassegne cinematografiche e concerti.

Tra le attività culturali si inserisce quella relativa all'erogazione di contributi finanziari alle associazioni e gruppi studenteschi, concessi a mezzo di concorso pubblico, per la realizzazione di proprie iniziative da presentare gratuitamente alla collettività studentesca. Nel 2014, a fronte di 84 domande pervenute, che dimostrano l'interesse da parte del tessuto locale, ne sono state accolte tra tutte le sedi territoriali ben 48, ed è state allocata la quasi totalità delle risorse disponibili pari a 58.599,49 euro.

Sono stati promossi accordi con operatori culturali e sportivi per fornire accessi a prezzi agevolati per gli studenti, al fine di favorirne l'integrazione culturale e sociale e arricchirne l'esperienza universitaria. In particolare le sedi di Firenze, Pisa e Siena hanno fornito complessivamente oltre 6.000 coupon agevolati corrispondenti ad altrettanti accessi per un valore economico totale di circa 30.000 euro.

A questi vanno aggiunte le visite guidate e la concessione di spazi ad associazioni e gruppi studenteschi per l'organizzazione di attività.

L'assegnazione di spazi ad associazioni e gruppi studenteschi, attraverso avviso pubblico, è diretta a sostenere e promuovere non l'esistenza stessa dell'organizzazione, ma la progettualità, le iniziative, le occasioni di accoglienza e di sviluppo delle identità e della vita studentesca.

Oltre a ciò, va segnalata tutta la fase preparatoria per la realizzazione dell'iniziativa, promossa dalla Regione Toscana, il "Treno della Memoria" avvenuta nel gennaio 2015 con larga partecipazione studentesca.
Tra le iniziative rivolte alla socializzazione e all'integrazione studentesca rientrano anche tutte quelle finalizzate a promuovere la pratica sportiva. In modo particolare su Siena, dove è consolidata una forte collaborazione con il CUS, vengono svolte molteplici attività, che a partire dai 1.265 tesserati, arrivano a coinvolgere ben oltre 8.000 partecipanti tra corsi, spazi per allenamenti, accessi liberi a piscine e palestre, tornei.
Preme sottolineare, inoltre, che il servizio ha consentito la realizzazione di accordi presi tra le Istituzioni locali e l'Azienda in merito all'agevolazioni economiche in materia di trasporto pubblico locale come richiamato al paragrafo 4 (Comunità territoriali).

3.2 RISORSE UMANE

Nel corso del 2014 la politica aziendale del personale, così come per il 2013, ha tenuto a riferimento i vincoli nazionali e regionali con limiti a nuove assunzioni a tempo indeterminato, nonché al ricorso a forme flessibili o atipiche di assunzione, attivando solamente contratti per Lavoratori Socialmente Utili e tirocini extra curricolari.
Sempre nel corso del 2014 l'Azienda è stata chiamata, con l'obiettivo di attivare misure atte a garantire la razionalizzazione, l'efficienza e l'economicità dell'organizzazione degli enti e degli apparati pubblici regionali, ad avviare percorsi analoghi a quelli intrapresi dall'amministrazione regionale con riferimento al progetto di revisione del modello organizzativo e di analisi per la verifica di eventuali eccedenze di personale. In riferimento a ciò, si è reso necessario condurre un'analisi approfondita sulla propria struttura organizzativa al fine produrre risparmi strutturali sulla propria spesa, con particolare riferimento a quella relativa al personale. Quest'ultima risulterà fattibile solo attraverso una razionalizzazione delle attività riconducibili a talune articolazioni organizzative, mediante una diversa allocazione delle competenze e/o la revisione di determinati e non essenziali livelli produttivi.
Contestualmente all'insediamento della nuova Direzione, avvenuta a metà ottobre del 2014, l'Azienda, ha previsto un meccanismo di revisione e rideterminazione del Fondo per il Salario accessorio del Personale del Comparto e del Fondo della Dirigenza, che terminerà nel corso del 2015, con l'obiettivo di compiere verifiche sulla quantificazione delle risorse destinate ai Fondi per la parte stabile e in parte della componente variabile.
Tale revisione servirà a dare contezza e certezza delle risorse stabili iscritte ai Fondi costituiti dalla nascita dell'Azienda Unica, e che provengono dalla somma delle risorse destinate alla contrattazione decentrata dalle precedenti Aziende.

Relativamente al numero del personale, in considerazione del blocco delle assunzioni, nel corso del triennio si assiste ad una diminuzione come conseguenza dei pensionamenti avvenuti e non sostituiti. Tale situazione, comunque, non ha comportato nel corso degli anni limitazioni nei servizi agli studenti, che al contrario hanno visto invece incrementi generalizzati e diversificazioni.

PERSONALE PER CATEGORIA NEL TRIENNIO

PERSONALE AZIENALE	2012	2013	2014
DIRIGENTI DI RUOLO	4	4	4
DIRIGENTI NON DI RUOLO	1	1	1
CATEGORIA D	83	79	79
CATEGORIA C	92	92	90
CATEGORIA B	239	234	231
TOTALE	419	410	405

PERSONALE PER TITOLO DI STUDIO E SESSO

	Scuola dell'obbligo		Licenza media superiore		Laurea Breve		Laurea		Specializzazione post laurea/ Dottorato di ricerca		TOTALE	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
DIRIGENTI DI RUOLO				2			1	1			1	3
DIRIGENTI NON DI RUOLO							1				1	0
CATEGORIA D	3	1	8	28	2	7	6	18	3	3	22	57
CATEGORIA C	23	9	19	22	1	2	2	9	2	1	47	43
CATEGORIA B	37	106	25	46	2	6	2	6		1	66	165
TOTALE	63	116	52	98	5	15	12	34	5	5	137	268

PERSONALE PER ETA'

	Fino a 29 anni		Da 30 a 39 anni		Da 40 a 49 anni		50 anni e oltre		TOTALE	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
DIRIGENTI DI RUOLO					1			3	1	3
DIRIGENTI NON DI RUOLO							1		1	
CATEGORIA D			7	7	6	26	9	24	22	57
CATEGORIA C		1	13	5	16	18	17	19	46	43
CATEGORIA B	4	4	14	23	25	59	23	80	66	166
TOTALE	4	5	34	35	48	103	50	126	136	269

PERSONALE PER SERVIZIO[18]

DISTRIBUZIONE PERSONALE ENTE						
	Al 31/12/2013			Al 31/12/2014		
Struttura	**Comparto**	**Dirigenza**	**Totale**	**Comparto**	**Dirigenza**	**Totale**
STAFF	70	1	71	72	1	73
RESIDENZE	81	1	82	76	1	77
RISTORAZIONE	202	1	203	200	1	201
SERVIZI AGLI STUDENTI	45	2	47	48	2	50
IN COMANDO O ASPETTATIVA	**7**			**4**		**4**
TOTALE	405	5	410	400	5	405

SPESA % PER CATEGORIA DI PERSONALE

Suddivisione spesa di personale per categoria			
	2012	**2013**	**2014**
Dirigenti	4,68	4,60	4,63
Categoria D	25,90	25,24	24,33
Categoria C	21,85	22,18	22,90
Categoria B	47,57	47,98	48,14

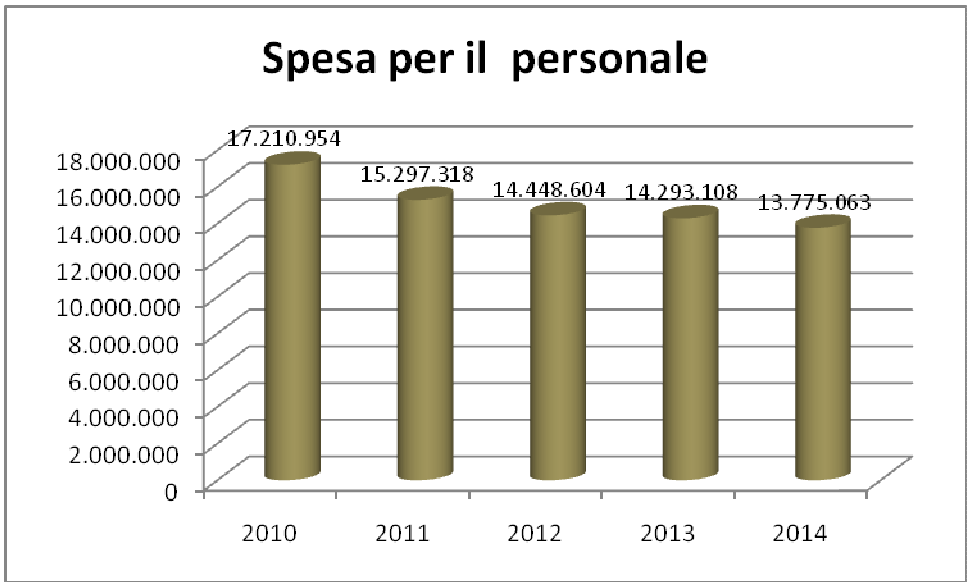
ANDAMENTO DELLA SPESA PER IL PERSONALE[19]

La spesa per personale dal 2010 al 2014 subisce una diminuzione di 3.435.891 euro, pari ad una contrazione dei circa il 20%.

Spesa per il personale	Anno
17.210.954	2010
15.297.318	2011
14.448.604	2012
14.293.108	2013
13.775.063	2014

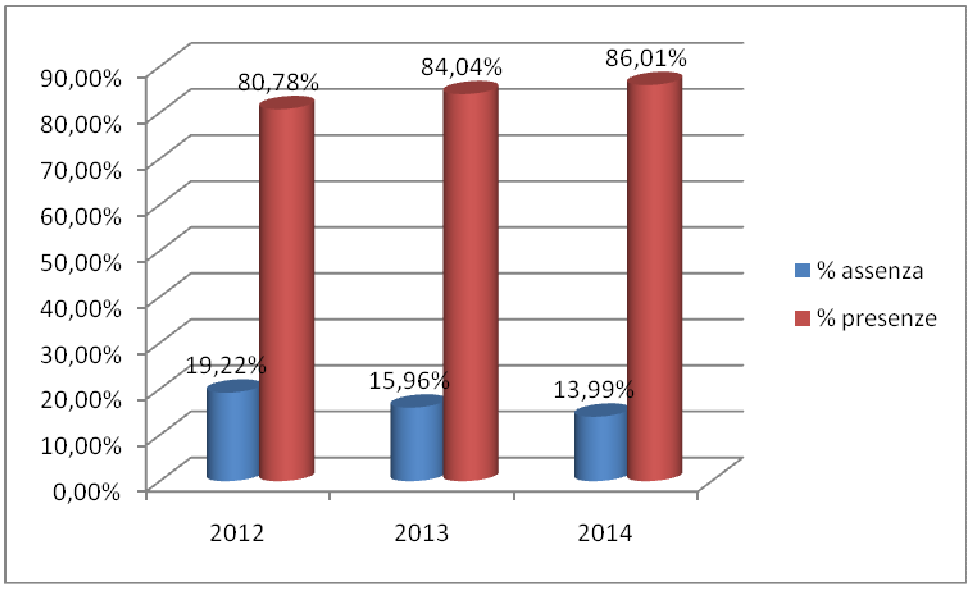
[18] La distribuzione riguarda il personale aziendale con contratto a tempo indeterminato (ad eccezione della Dirigenza in Staff che riguarda il Direttore con tipologia di contratto a tempo determinato). Nella distribuzione non sono compresi n. 2 comandi di amministrazioni esterne in entrata.

[19] Comprende salari e stipendi, oneri sociali, TFR, accantonamento produttività e altri costi.



Tassi di assenza nel triennio

La tabella mostra la serie storica del tasso di assenza in azienda, computato al lordo di tutte le casistiche (ferie,malattie, ecc.) che dimostra un costante e lieve trend in miglioramento, passando dal 19,22% del 2012 al 13,99% del 2014.



Formazione Personale interno

Le attività di formazione del Personale sono previste all'interno di un Piano triennale della formazione che tiene conto degli obiettivi strategici dell'azienda, dei piani operativi dei servizi e dei fabbisogni formativi segnalati.
A partire dall'anno 2013 sono state inoltre attivate in via sperimentale nuove modalità di erogazione della formazione come i corsi di formazione a distanza (FAD), le esperienze professionali all'estero, l'aggiornamento on the job.
Nel corso del 2014 dei 20 corsi inizialmente programmati in aula ne sono stati realizzati 18, pari al 90% dell'obiettivo, considerando che ne sono stati aggiunti alcuni nel corso dell'anno a seguito delle novità introdotte nel quadro normativo.
L'offerta complessiva ha interessato e coinvolto 305 dipendenti, di ogni profilo e mansione. Oltre ai moduli realizzati per gli addetti alla sicurezza, l'aggiornamento e la formazione per l'HCCP, il sistema di valutazione delle prestazioni del personale, sono stati attivati corsi per l'anticorruzione, la fatturazione elettronica, la semplificazione fiscale, il calcolo del nuovo ISEE.

Politiche per la sicurezza del Personale

Il DSU Toscana promuove le politiche per la prevenzione degli infortuni e per la sicurezza del personale, individuando ed evidenziando i rischi cui sono soggetti i propri lavoratori e predisponendo le misure di protezione conseguenti. In particolar modo attraverso il Documento di Valutazione dei Rischi, è costantemente aggiornata la valutazione sull'organizzazione aziendale e sulle sue eventuali modifiche che possono impattare sulla salute dei lavoratori.
Nel corso del 2014 è stato aggiornato il Documento Unico di valutazione del rischio, recependo i risultati dell'indagine per la rilevazione dello stress lavoro correlato e del benessere organizzativo, condotta all'interno dell'Azienda, e il piano delle azioni di miglioramento continuo.
In considerazione di alcune situazioni di criticità conseguenti alla riorganizzazione degli spazi di lavoro, sono state effettuate ulteriori valutazioni dei rischi specifici presenti all'interno delle mense a gestione diretta, coinvolgendo anche le ditte che svolgono attività in appalto, per garantire una corretta tutela di tutti i lavoratori.
Sono proseguite le azioni orientate a diffondere la cultura della salute e della sicurezza, superando la prospettiva dell'obbligo e dell'adempimento e privilegiando quello della responsabilità individuale e collettiva, per la propria e l'altrui integrità professionale.
Le periodiche iniziative di informazione e di esercitazioni dirette a conoscere e fronteggiare i rischi sono state rivolte anche alla popolazione studentesca.

Politiche di contrasto al disagio sociale

Nel triennio 2011-2014, l'Azienda ha condotto politiche di gestione del personale volte a contrastare il disagio sociale, attraverso una serie di azioni rivolte al personale interno e, in ambito più generale, a beneficio della collettività.
Riguardo al personale interno, l'Azienda ha creato le condizioni per garantire pari opportunità alle lavoratrici ed ai lavoratori, nonché l'assenza di qualunque forma di discriminazione e di violenza morale o psichica attraverso i seguenti strumenti organizzativi:

- ✓ l'istituzione del "Comitato Unico di Garanzia (CUG) per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni", per contribuire ad assicurare un migliore ambiente lavorativo, il rafforzamento delle tutele delle lavoratrici e dei lavoratori, prevenendo e contrastando ogni forma di discriminazione;
- ✓ il "Disciplinare per la mobilità professionale" che prevede la mobilità di ufficio (art. 4) quale mezzo idoneo per contrastare "situazioni di disagio climatico nella struttura di appartenenza che ostacolino il regolare funzionamento dell'unità organizzativa o che possano arrecare pregiudizio all'integrità fisica o morale dei lavoratori".

Grazie all'utilizzo dei citati strumenti, sono state avviate azioni formative specifiche, dirette a ridurre i rischi di marginalità economica, sociale e professionale.
Nei casi in cui ne è stata ravvisata la necessità, sono stati adottati progetti formativi finalizzati all'integrazione di quei dipendenti che evidenziavano problemi di adattamento al contesto sociale e aziendale.
Si tratta in particolare di progetti per il reinserimento professionale per la prevenzione di rischi di marginalità sociale e lavorativa che prevedono un percorso formativo in un ambiente di lavoro adatto alla personalità del dipendente, nel rispetto delle proprie mansioni.
Il percorso prevede l'affiancamento di un Tutor Aziendale che ha la responsabilità diretta della formazione, della segnalazione di eventuali criticità, della gestione del rapporto giuridico del dipendente oggetto di formazione e ne riporta l'andamento alla Direzione e al Servizio Gestione del Personale con relazioni periodiche.
Nei confronti del personale, sono state inoltre impiantate forme organizzative utili a favorire l'interscambio fra le varie sedi dell'Azienda, attraverso un disciplinare sulle trasferte che legittima il computo dei tempi di spostamento nell'orario di lavoro. Una forma di agevolazione agli spostamenti è rappresentata dalla fornitura diretta in sede dei biglietti di viaggio per il trasporto pubblico, sollevando il dipendente dall'onere dell'acquisto e dalle procedure di rimborso.

Per quanto riguarda le azioni poste in essere dall'Azienda a beneficio della collettività, sono state siglate convenzioni per l'inserimento in contesti lavorativi delle persone con disabilità e svantaggiate.

E' stata siglata con la Provincia di Firenze una "Convenzione attuativa degli obblighi di inserimento mirato di disabili negli enti pubblici", a seguito della quale è stato dato avvio ai procedimenti necessari per il reclutamento.

In questa prima fase si è provveduto all'avviamento "numerico" al lavoro, del primo contingente di personale in quota di riserva, secondo gli accordi intercorsi in sede convenzionale.

Nell'ambito della linea d'intervento "Giovanisi", cofinanziato dalla Regione Toscana, il DSU Toscana ha sottoscritto con i Centri per l'Impiego della Provincia di Firenze e di Siena, e diverse Amministrazioni Penitenziarie del territorio, una "Convenzione per l'attivazione di tirocini non curriculari in Regione Toscana rivolti a persone svantaggiate".

In attuazione del citato accordo è stata siglata la "Convenzione per tirocini rivolti a persone svantaggiate in alcune mense universitarie", che ha permesso la realizzazione di tirocini formativi teorico-pratici rivolti a detenuti e finalizzati al conseguimento di conoscenze e abilità di base per il settore della ristorazione collettiva.

I soggetti svantaggiati che svolgono i tirocini vengono individuati dalle Direzioni delle strutture penitenziarie tra coloro che sono ammessi alle misure alternative e al lavoro esterno.

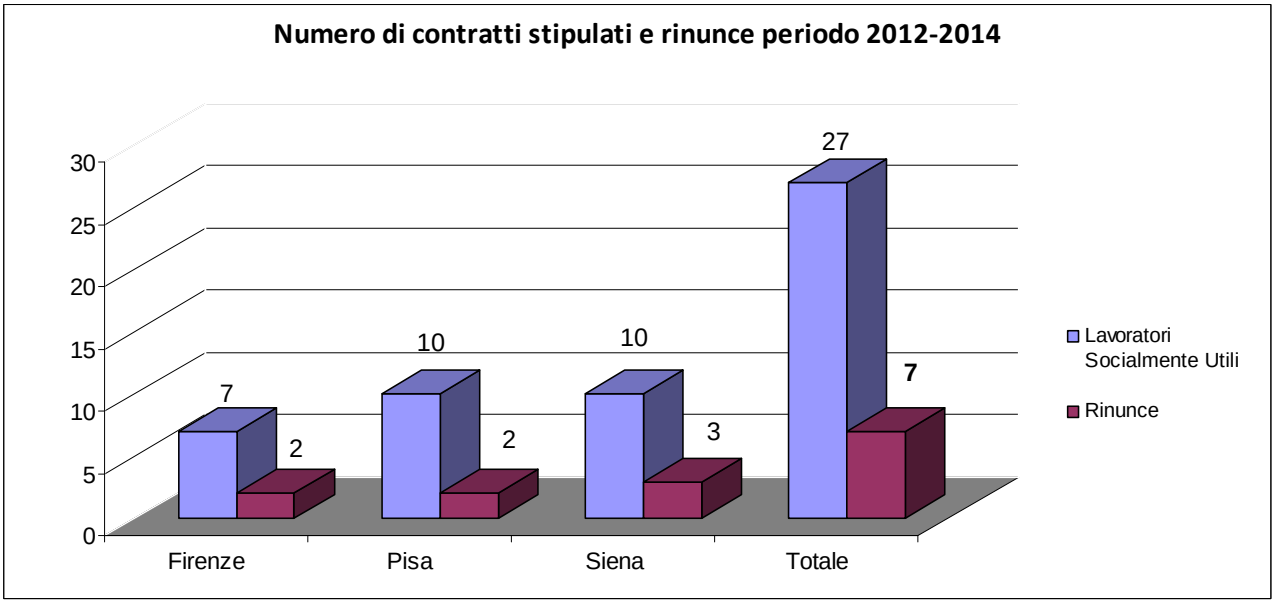
Considerato l'alto valore sociale dell'iniziativa, occorre rimarcare la complessità del procedimento che ha portato all'avvio delle Convenzioni e le ricadute positive dei progetti condotti nelle mense universitarie di Firenze e Siena.

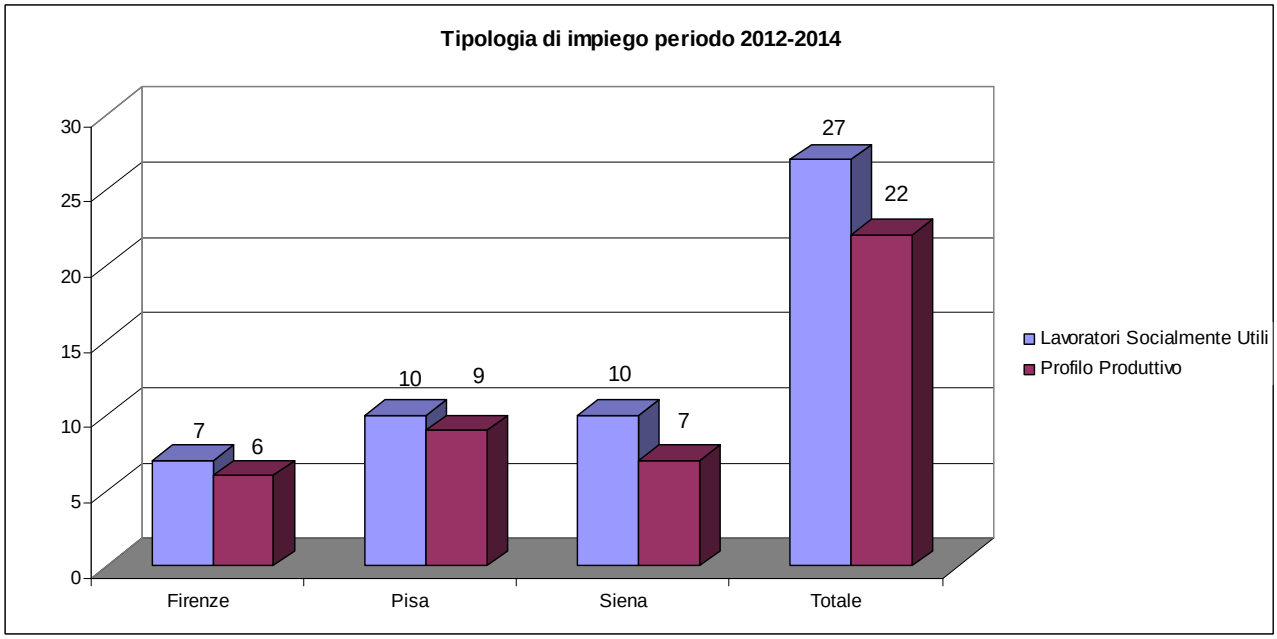
Nell'anno 2014 si è concluso il ciclo di interventi di "sostegno al reddito e all'occupazione" strutturato sull'utilizzo (in assegnazione diretta) di Lavoratori Socialmente Utili (LSU) percettori di trattamenti previdenziali.

Tali interventi sono stati realizzati nell'ambito di un progetto generale finalizzato al potenziamento e la diversificazione dell'offerta alimentare delle mense universitarie attraverso la messa a disposizione degli studenti universitari di spazi per momenti di socializzazione e di svago.

Con questa finalità, sono state impiegate 27 unità di personale, selezionate dai Centri per l'Impiego fra i percettori di indennità di mobilità, a cui è stata offerta un'opportunità di lavoro e un'integrazione dell'indennità attribuita dall'INPS, in ragione della qualifica funzionale corrispondente.

Considerato il numero di risorse coinvolte nelle tre sedi aziendali nel periodo 2012-2014, si riportano i seguenti dati relativi ai Lavoratori Socialmente Utili: numero di contratti stipulati; numero di lavoratori che hanno rinunciato al proseguimento dell'incarico; tipologia di impiego, dove si evidenzia la prevalenza del profilo produttivo degli addetti alle mense universitarie, rispetto al profilo amministrativo degli impiegati in servizio presso gli uffici.


Numero di contratti stipulati e rinunce periodo 2012-2014
30
25
20
15
10
5
0
7
2
10
2
10
3
27
7
Firenze
Pisa
Siena
Totale
Lavoratori Socialmente Utili
Rinunce


Tipologia di impiego periodo 2012-2014
30
25
20
15
10
5
0
7
6
10
9
10
7
27
22
Firenze
Pisa
Siena
Totale
Lavoratori Socialmente Utili
Profilo Produttivo

3.3 ISTITUZIONI UNIVERSITARIE

Il DSU ha tra le sue missioni aziendali quella di contribuire a rendere più attrattivi e più accessibili in termini di offerta e di servizi gli Atenei Universitari Toscani. Come hanno confermato anche i dati del Censis nella Guida all'Università per il 2013/2014, che collocano ai primi posti su scala nazionale gli Atenei Toscani, la qualità dell'offerta universitaria nella nostra regione si afferma non solo in relazione alla didattica ma anche in virtù della quantità e qualità dei servizi che il sistema universitario riesce a erogare allo studente. Per questo le interazioni tra l'Azienda e il sistema universitario sono un elemento essenziale del Bilancio Sociale.
Il DSU e le Università sottoscrivono la loro collaborazione in due tipologie distinte di atti convenzionali relativi sia alle attività amministrative sia ai servizi:

1. le Convenzioni per la parte amministrativa, che fanno riferimento allo scambio di dati e informazioni e alla riscossione della tassa universitaria regionale, sono stipulate con le tre Università, l'Università per Stranieri, e con le altre istituzioni formative e scientifiche;
2. le Convenzioni per servizi che disciplinano invece singole prestazioni riguardanti nel complesso il diritto allo studio quali ad esempio:

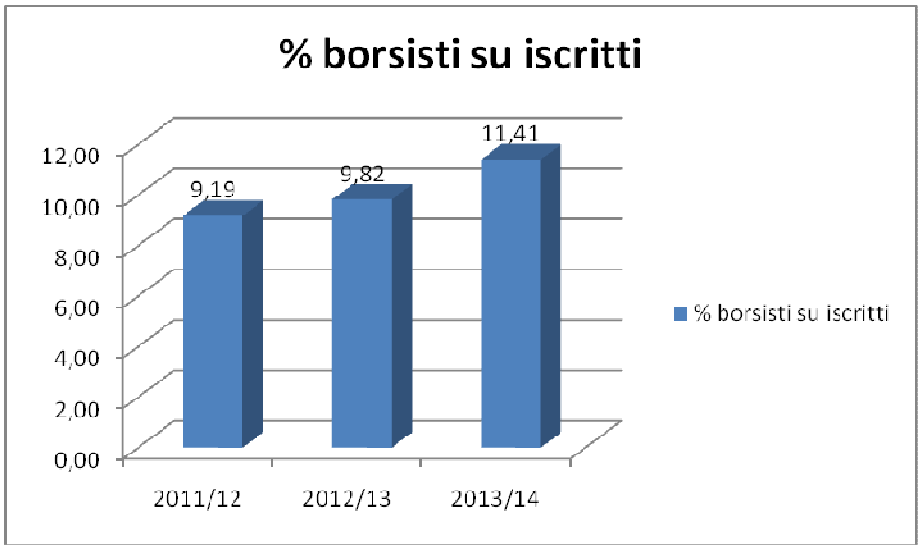
- le riserve di posti alloggio per l'Università di Siena e quella per Stranieri relative all'intero anno accademico;
- la convenzione con l'Università di Firenze, Pisa e Siena per lo svolgimento di tirocini formativi e di orientamento non curriculari;
- l'accordo con l'Università di Siena per lo svolgimento di attività di tutoraggio nelle residenze e nelle mense;
- la convenzione per il sostegno alla mobilità internazionale con le Università;
- l'accordo con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese per l'ospitalità di studenti provenienti da paesi stranieri;
- l'accordo con l'Università per Stranieri di Siena per la concessione di alcuni posti alloggio a studenti e di altri servizi aziendali nell'ambito del progetto governativo "Marco Polo/Tourandot" Italia – Cina;
- Accordo con l'Università degli Studi di Firenze per la concessione in comodato d'uso gratuito di alcuni immobili (Edificio D14 del Polo di Scienze Sociale di Novoli, alcune aule della residenza universitaria Caponnetto, Faculty Club di Sesto Fiorentino e Mensa S.Marta);
- la convenzione con la Fondazione Spazio Reale per l'utilizzo del Centro Polifunzionale di San Donnino come struttura ricettiva per studenti universitari;
- Concessione dei locali in comodato d'uso da parte dell'Accademia di Belle Arti di Carrara;

- Convenzione per l'istituzione del Coordinamento Disabilità Atenei Toscani e DSU (CODAT)

Rispetto alle forme di collaborazione formalizzata tra DSU, Università e comunità territoriale, va segnalata l'esperienza di Pisa che attraverso la costituzione della CUT (Conferenza Università e Territorio) ha proposto un organismo nel quale far veicolare e discutere i temi che riguardano gli studenti e la vita universitaria in maniera congiunta tra tutti i soggetti competenti, ovvero il Sindaco della Città, il Rappresentante dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio, i Rettori delle Università cittadine, le Rappresentante Studentesche.

Uno degli indicatori che consente di misurare, seppur in maniera parziale, l'impatto delle politiche per il diritto allo studio nei confronti dell'Università, è sicuramente il rapporto tra i vincitori di borsa di studio e gli iscritti alle Università. Tale indicatore rappresenta nel triennio un sensibile aumento della percentuale di borse di studio erogate alla popolazione studentesca che conferma l'importanza e lo sforzo delle nuove strategie adottate della Regione Toscana e dell'Azienda al fine di aumentare i benefici e il sostegno agli studenti meritevoli. La crescita della percentuale del rapporto tra borsisti e iscritti alle Università e Istituti Toscani, che passa dal 9,19% dell'a.a. 2011/2012 al 11,41% dell'a.a. 2013/2014, è da attribuirsi sia al lieve calo degli iscritti agli atenei toscani nel corso dell'ultimo anno accademico sia alla crescita complessiva delle borse attribuite dal DSU Toscana dall'altro.

	2011/12	*2012/13*	*2013/14*
Totale iscritti	121.467	119.394	114.940
Totale borsisti	11.157	11.728	13.116
% borsisti su iscritti	9,19	9,82	11,41



3.4 COMUNITA' TERRITORIALI

L'Azienda, oltre alle Istituzioni Universitarie, intrattiene nel corso degli anni numerose iniziative con le Comunità presenti sul territorio, per le quali quest'ultima costituisce in vero e proprio valore aggiunto di sviluppo per il territorio. Nel corso del 2014, in continuità con gli anni passati, si segnalano una serie di accordi tra i quali:

- l'acquisto della Mensa Bandini dal Comune di Siena, che sarà oggetto di ristrutturazione al fine di aumentarne la capienza e riqualificazione degli spazi;
- l'accordo con Tiemme e il Comune di Monteriggioni per il potenziamento del trasporto pubblico attraverso corse aggiuntive a servizio della residenza universitaria di Peppino Impastato a Siena;
- la convenzione tra DSU Toscana, Università di Pisa, Comune di Pisa e Consorzio Pisano Trasporti volta a incentivare l'uso del mezzo pubblico da parte degli studenti universitari;
- la realizzazione di una serie di iniziative di sensibilizzazione dei giovani e della popolazione studentesca sui problemi legati al "femminicidio";
- la convenzione DSU con Agenzia delle entrate per lo scambio dati e per le attività di verifica fiscale e controllo;
- l'Accordo tra il DSU Toscana, la Regione Toscana, i Comuni di Firenze, Pisa e Siena, per il recupero delle rimanenze alimentari;
- le Convenzioni per lo svolgimento di tirocini di persone svantaggiate presso le mense universitarie;
- Convenzione con la Provincia di Pisa finalizzata ad attivare Tirocini non curriculari presso il servizio di Ristorazione di Pisa nel quadro dell'iniziativa "GiovaniSI'"
- Convenzione tra il DSU Toscana e l'associazione "Casa della Città Leopolda" di Pisa per l'utilizzo delle strutture della Residenza Universitaria di Via da Buti;
- Protocollo di Intesa tra il Comune di Pisa, il DSU Toscana e l'università di Pisa per la condivisione del portale informatico finalizzato alla prenotazione di spazi cittadini;

In linea generale pertanto, l'Azienda, nelle diverse sedi, provvede con le Associazioni e le comunità di riferimento alla promozione di iniziative e programmi diretti alla partecipazione degli studenti universitari alla vita sociale della città.

3.5 FORNITORI E IMPRESE

Il DSU intrattiene numerosi e diversificati rapporti economici con imprese e fornitori. Si tratta di soggetti economici ai quali l'azienda si rivolge per approvvigionamenti di beni e materie prime come per esempio le derrate alimentari, i prodotti informatici ecc.; in altri casi il rapporto si genera in seguito all'affidamento mediante appalto di servizi o porzioni di essi che vengono svolti per l'azienda come nel caso delle pulizie, del portierato, della vigilanza o ristorazione in convenzione.
I fornitori e le imprese vengono individuati mediante procedura ad evidenzia pubblica che cambia a seconda degli importi di riferimento, nonché ricorrendo alle piattaforme come Consip, che è la centrale di committenza nazionale, oppure al sistema telematico di acquisti START della Regione Toscana. In particolare:

- importi sopra soglia comunitaria: adesione a convenzioni Consip o, ove non presenti per i prodotti o servizi necessari all'Azienda, gare a evidenza pubblica in conformità al D. Lgs. 163/2006, solitamente con gara con sistema informatico mediante il Sistema Telematico di Acquisti START;
- importi sotto soglia: adesione a convenzione Consip o, in base a quanto detto sopra, procedura a evidenza pubblica ai sensi del D. Lgs. 163/2006 o dove vi sono i presupposti procedura in economia ai sensi dell'art. 125 D. Lgs. 163/2006 e regolamento aziendale sull'attività contrattuale.

Nel caso di procedure in economia a seconda dell'importo si procede con:

- importi da 40.000 euro fino alla soglia, si procede previo avviso pubblico e successivo invito alle ditte richiedenti;
- importi tra 20.000 euro a 40.000 euro invito a più ditte (solitamente 5);
- importi inferiori a 20.000 euro a seconda dell'importo e della natura della prestazione o fornitura richieste, invito a una o più ditte.

Per gli importi sotto soglia si procede tramite START o Me.PA (Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione), o al di fuori di sistemi elettronici solo nei casi in cui sia impossibile avvalersi di essi per mancanza del prodotto sul mercato.

Per l'anno 2014, l'Azienda ha stipulato rapporti economici con i propri fornitori per un importo di circa 35 milioni di euro, al netto delle utenze e dei rapporti con gli enti pubblici, coinvolgendo circa 430 aziende per un totale stimato di oltre 2.500 lavoratori.
Nelle tabelle sotto si riportano il numero di aziende, la loro collocazione geografica e i rapporti economici che quest'ultime hanno con l'Azienda.

Provenienza dei fornitori	N. Fornitori	Importo	% importo sul totale
ABRUZZO	3	1.803,09	0,01%
CALABRIA	1	1.340.843,33	3,83%
CAMPANIA	6	1.394.714,63	3,98%
EMILIA ROMAGNA	19	9.185.564,27	26,22%
FRIULI VENEZIA GIULIA	1	17.570,44	0,05%
LAZIO	34	6.058.985,62	17,30%
LOMBARDIA	43	978.244,95	2,79%
MARCHE	4	31.298,79	0,09%
PIEMONTE	10	100.915,69	0,29%
PUGLIA	3	18.543,42	0,05%
SARDEGNA	1	3.660,00	0,01%
SICILIA	6	7.606,18	0,02%
TOSCANA	289	15.560.461,47	44,42%
TRENTINO ALTO ADIGE	1	157,99	0,00%
UMBRIA	2	38.673,09	0,11%
VALLE D'AOSTA	1	25.333,30	0,07%
VENETO	6	265.522,73	0,76%
TOTALE	**430**	**35.029.898,99**	**100,00%**

Nei rapporti che l'Azienda intrattiene con i portatori di interesse come fornitori e imprese, particolarmente importante risulta essere il tempo entro cui l'Azienda riesce a pagare le prestazioni rese, come dimostrano le recenti direttive nazionali materia di tempestività dei pagamenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni che obbligano le stesse a pagamenti sempre più veloci.

Relativamente al tempo medio, esso è rilevato in giorni intercorrenti tra la data di registrazione della fattura e quella della distinta di pagamento. In controtendenza con mote pubbliche amministrazioni, l'Azienda assicura pagamenti del 66% delle fatture entro i 30 giorni, garantendo un tempo medio di pagamenti annuo pari a 26 giorni.

A decorrere dal 2015, è entrato in vigore il nuovo "Indicatore di tempestività dei pagamenti", che è calcolato come la come la somma, per ciascuna fattura emessa a titolo di corrispettivo di una transazione commerciale, dei giorni effettivi intercorrenti tra la data di scadenza della fattura o richiesta equivalente di pagamento e la data di pagamento ai fornitori moltiplicata per l'importo dovuto, rapportata alla somma degli importi pagati nel periodo di riferimento. Il valore, che pertanto può essere anche negativo, nei casi in cui le fatture vengono pagate prima della scadenza, per il DSU Toscana relativo all'anno 2014 è pari a - 12,1 giorni.

TEMPI DI PAGAMENTO

Monitoraggio mensile tempi di pagamento			
Mese	Media giorni pagamento	% fatture entro 30 gg	% fatture dopo 30 gg
Gennaio	20,5	86,9	13,0
Febbraio	30,2	60,2	39,7
Marzo	29,0	55,8	44,2
Aprile	27,0	62,4	37,6
Maggio	23,4	67,0	33,0
Giugno	30,3	59,5	40,4
Luglio	24,0	76,0	23,9
Agosto	25,5	65,1	34,9
Settembre	22,1	76,1	23,8
Ottobre	26,1	68,4	31,6
Novembre	26,1	71,5	28,4
Dicembre	30,9	43,2	56,7
Totale	**26,0**	**66,0**	**44,0**

A favore delle Aziende inoltre, il DSU nel corso del 2014, nell'ambito di collaborazione tra Regione Toscana e Università, ha permesso, tramite la pubblicazione di apposito bando, l'attivazione di n. 22 tirocini curricolari retribuiti a studenti impegnati in un'esperienza formativa presso enti ed aziende pubbliche o private. L'importo previsto da corrispondere alle aziende a titolo di rimborso spese parziale o totale è stato di 30.900 euro, totalmente finanziati dal DSU, pari a 103 mesi di tirocini complessivi da parte degli studenti. Tale iniziativa è stata riproposta anche per l'a.a. 2014/2015, e lo sarà anche per gli anni accademici successivi, con risorse finanziate dal Fondo Sociale Europeo 2014-2020.

3.6 SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Negli ultimi anni le tematiche legate alla sicurezza nei luoghi di lavoro da una parte, e quelle legate al rispetto dell'ambiente dall'altra stanno riscuotendo sempre maggiore importanza a livello aziendale, come conseguenza di un crescente aumento di responsabilità di quest'ultima verso i dipendenti, gli studenti e i cittadini.

Sicurezza

Per garantire una corretta evacuazione nel caso in cui dovesse verificarsi un'emergenza è necessario che tutti abbiano conoscenza delle più immediate vie di fuga e del comportamento da assumere. L'Azienda invita gli studenti alloggiati all'interno delle Residenze a prendere visione dei Piani di Emergenza presenti all'interno delle strutture e visibile, in forma sintetica, nella sezione Piani Emergenza delle Residenze. Sono in corso di pianificazione le prove di evacuazione che coinvolgeranno tutta l'utenza del DSU Toscana.
Nel corso del 2014 sono proseguite le azioni atte al coinvolgimento dei diversi soggetti alla revisione ed adeguamento del sistema delle responsabilità, alla formazione di coloro che hanno funzioni attive nonché alla pianificazione ed attuazione degli interventi di adeguamento infrastrutturale e impiantistico.

Mobilità sostenibile

Il DSU Toscana ha stipulato, insieme all'Università di Pisa e al Comune di Pisa, un accordo con la società di trasporto pubblico per ottenere agevolazioni sui prezzi dei biglietti in favore degli studenti al fine di incrementarne l'utilizzo e incentivare la mobilità collettiva. Il costo dell'abbonamento mensile è stato di 12,30 euro in luogo dei 21,30 previsti dalle tariffe ordinarie. Anche a Siena è stato siglato un accordo con la società di trasporto pubblico, in

collaborazione con l'Università per gli Studi e il Comune di Siena, per ulteriori agevolazioni a studenti e per il potenziamento delle corse tra la residenza di Peppino Impastato di Uopini e il centro storico. L'intervento consente di ridurre di 5 euro il costo dell'abbonamento trimestrale per studente e l'incremento delle corse negli orari notturni.
A Firenze, presso i complessi Calamandrei, Caponnetto, Salvemini, Via del Mezzetta dove si trovano mensa, aule studio e residenza - sono disponibili 45 biciclette, acquistate nel 2013, da utilizzare liberamente senza costi di noleggio, con il solo obbligo di riconsegnarle alla fine dell'uso.

Risparmio energetico

L'Azienda ha promosso una progettazione "verde" delle nuove residenze universitarie con componenti a maggiore risparmio energetico e a basso consumo. Le residenze che sono state inaugurate nel corso del 2014 tengono conto di elementi progettuali e impiantistici ad alta efficienza energetica. Nel corso dei prossimi anni è intenzione dell'azienda procedere a interventi manutentivi delle residenze esistenti finalizzati a introdurre elementi che consentano di migliorare la classe energetica degli edifici.

Al 2014 risultano attivi impianti solari termici nelle seguenti strutture di proprietà dell'azienda:

Impianti solari termici	
Città	Edificio
Siena	Residenza Sallustio Bandini
Siena	Residenza Peppino Impastato
Siena	Residenza La Tognazza
Pisa	Residenza Rosellini
Pisa	Mensa Cammeo
Pisa	Mensa Martiri (a servizio anche della Residenza Fascetti)
Pisa	Residenza Campaldino
Pisa	Residenza Don Bosco
Pisa	Residenza Mariscoglio

Presso alcune strutture sono presenti impianti fotovoltaici che consentono il consumo dell'energia elettrica autoprodotta per il funzionamento delle strutture, contribuendo così a diminuire l'impatto ambientale dovuto all'immissione di CO2 nell'ambiente.

Le strutture che ospitano impianti fotovoltaici sono:

Impianti fotovoltaici		
Città	Edificio	Potenza
Siena	Residenza De Nicola	19,78 Kw/h
Siena	Residenza Peppino Impastato	33 Kw/h (2 impianti)
Firenze	Samb Modou e Diop Mor	19,92 Kw/h (2 impianti)

L'energia elettrica prodotta dai 3 impianti nel corso del 2014 è stata pari di a 81 MegaWatt (81.000 Kw annui), che hanno consentito di risparmiare 15,1 TEP (Tonnellata di Petrolio Equivalente). Considerato che 1 TEP corrisponde a 6,841 barili di petrolio, si può determinare che la produzione di energia elettrica da parte dell'azienda ha consentito di risparmiare 14,3 tonnellate di benzina, che equivalgono a 278.000 Km percorsi da un'auto di media cilindrata.
Il costo di installazione per la Residenza De Nicola è stato pari a 144.729 euro iva inclusa, mentre gli altri due impianti sono stati acquistati unitamente alle residenze. Relativamente all'impianto della Residenza De Nicola, che è l'unico attualmente operante in regime di "scambio sul posto", l'azienda ha ricevuto, in continuità con quanto avvenuto negli anni precedenti, un incentivo economico dal GSE pari a circa 5.000 euro.

Raccolta differenziata e limitazione alla produzione di rifiuti

Il DSU promuove, in via sperimentale, la raccolta differenziata all'interno di alcune Residenze Universitarie, al fine di ridurre l'impatto dei rifiuti sull'ambiente e risparmiare sui costi economici dello smaltimento e collabora all'organizzazione di iniziative volte a promuovere la cultura della sostenibilità ambientale.
Per limitare la produzione dei rifiuti presso le mense aziendali vengono utilizzati piatti in ceramica e posate in acciaio, oltre all'utilizzo di distributori di bevande per limitare l'uso di bottiglie di plastica e di vetro.
E' possibile indicare che l'installazione dei distributori all'interno di alcune mense ha permesso di erogare oltre 800.000 litri di bevande per le quali non sono state utilizzate oltre 1.600.000 bottiglie di plastica da mezzo litro. Tale misura costituisce pertanto notevoli vantaggi ambientali sia in termini di riduzione dei rifiuti prodotti, riduzione dei trasporti che delle emissioni di CO_2. Nello specifico questa ha permesso di risparmiare la produzione di 74,33 tonnellate di rifiuti, 112,63 tonnellate di emissione di CO_2 non prodotte, 96,86 tonnellate di petrolio non consumate e 3.108 tonnellate di merce non trasportata. Il costo complessivo, nel corso del 2014 per tale è stato pari a 183.935 euro.
Presso alcune strutture è inoltre attiva la raccolta differenziata sia nella fase di preparazione delle pietanze da parte dei cuochi, sia al momento della riconsegna del vassoio a fine pasto con il coinvolgimento degli studenti. Tale gesto concreto di rispetto per l'ambiente è previsto inoltre

nei progetti di riqualificazione delle aree distributive nelle mense, con l'orientamento di estendere a tutte le strutture la raccolta differenziata a fine pasti.
Il DSU, presso la sede di Pisa, ha attivato un programma di recupero delle eccedenze alimentari grazie ad un accordo con due cooperative sociali ONLUS, che prevede che i cibi non consumati durante il regolare servizio di ristorazione siano fornirti a titolo gratuito agli utenti del progetto "Senza Fissa Dimora".
Nelle mense universitarie sono presenti alimenti provenienti dal territorio locale e di stagione che non devono percorrere lunghe distanze prima di giungere alle mense e pertanto permettono di ridurre l'inquinamento provocato dall'utilizzo dei mezzi di trasporto.

POLITICHE DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA PER GLI STUDENTI

Piani di emergenza mense e residenze

A partire da gennaio 2012 è stata avviata una revisione generale dei Piani Emergenza relativi alle strutture di competenza dell'Azienda allo scopo di adottare un unico modello comune, di immediata e facile lettura, che favorisse la condivisione con il Personale Aziendale. I Piani Emergenza sono oggetto di costanti aggiornamenti, in conseguenza dei cambiamenti organizzativi e delle valutazioni in merito all'efficacia reale di quanto pianificato. Per ciascuna struttura sono stati individuati e formalmente nominati i Dipendenti incaricati di gestire eventuali emergenze, che sono stati formati sia per la gestione dell'emergenza incendi che per il primo soccorso.

Rischio Sismico

In considerazione dei fenomeni sismici che si sono verificati negli ultimi anni, avvertiti, con diversa intensità, all'interno delle strutture dell'Azienda, si è ritenuto necessario fornire agli studenti le informazioni basilari sui comportamenti da adottare in caso di emergenza sismica. A tale scopo sono stati organizzati degli incontri all'interno delle principali Residenze Universitarie sulle 3 Sedi, a cui hanno partecipato i referenti della Protezione Civile Comunale, Provinciale e Regionale. Gli incontri hanno avuto come scopo principale quello di stimolare la presa di coscienza rispetto ad una problematica di difficile gestione e di rassicurare in merito agli interventi che costantemente vengono promossi dall'Azienda per verificare la staticità degli edifici destinati agli studenti.

Prove di evacuazione effettuate

A partire da fine 2012 sono state effettuate all'interno delle Residenze, delle Mense e degli Uffici dell'Azienda, le prove di evacuazione finalizzate a testare l'efficacia dei Piani Emergenza redatti con riferimento alle singole strutture. Nel corso del 2012 sono state effettuate tre prove all'interno di Mense e Residenze Universitarie di Firenze e Pisa; nel 2013 nove prove in varie strutture di Firenze, Pisa e Siena e nel 2014 ne sono state effettuate tredici. Le prove effettuate hanno consentito di individuare alcune criticità di carattere tecnico e organizzativo utili a migliorare la sicurezza delle strutture e di consolidare le procedure di gestione delle emergenze, che i Dipendenti dell'Azienda hanno avuto necessità di mettere in atto, anche in situazioni reali, come in occasione di un evento sismico e dell'emergenza legata al rischio di esondazione di fiumi.

La Cultura della sicurezza

La popolazione studentesca che usufruisce dei servizi messi a disposizione dall'Azienda, si presenta piuttosto varia per nazionalità, età e stato sociale. Per questo la diffusione della cultura della salute e della sicurezza, intesa come un approccio consapevole e attivo alle problematiche che possono comportare danni alla propria o altrui incolumità, non può essere data per scontata, trattandosi di una materia che in Italia ha cominciato ad affermarsi con forza solo recentemente. Analoghe valutazioni valgono per i dipendenti dell'Azienda che sono stati formati in conformità a quanto previsto dalla normativa, ma che per evidenti ragioni generazionali, non sempre possiedono la sicurezza come competenza di base, utile per muoversi all'interno del mondo lavorativo e al di fuori di esso. Sulla base di queste valutazioni si è avvertita l'esigenza di stimolare la diffusione della cultura della sicurezza facendo ricorso a strumenti di facile accesso, quale il sito internet, attraverso il quale è possibile consultare materiali informativi di immediata lettura, e promuovendo diverse iniziative fra cui gli incontri con i referenti per la Sicurezza all'interno delle residenze universitarie, allo scopo di evidenziare i principali rischi e le procedure per gestirli.

I test sulla sicurezza

Allo scopo di verificare il livello delle competenze possedute dagli studenti che usufruiscono dei servizi erogati dall'Azienda in materia di salute e sicurezza e di individuare le eventuali lacune in merito alle quali avviare delle azioni migliorative, è stato messo a disposizione tramite il sito aziendale un test di autovalutazione compilabile on line. La partecipazione degli studenti, in particolare gli alloggiati all'interno delle Residenze, è stata incoraggiata con una campagna di promozione, contestualmente alla consegna di materiali illustrativi contenenti le principali

informazioni sui comportamenti da adottare per migliorare la sicurezza delle strutture dell'Azienda.

Premio rivolto agli studenti

E' stato istituito un premio rivolto agli studenti per la realizzazione di un video di breve durata che promuovesse efficacemente la diffusione della cultura della sicurezza e salute negli ambienti di lavoro, di studio e di vita all'interno dell'Azienda. All'iniziativa hanno partecipato una decina di studenti o gruppi di studenti. La studentessa vincitrice ha collaborato con l'Azienda per la realizzazione del prodotto che viene utilizzato in occasione di eventi formativi e incontri con gli studenti.