



DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

BILANCIO 2013







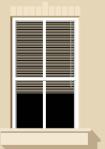




















BILANCIO SOCIALE 2013



INDICE

PREMESS#		pag. 7
NOTA ME	TODOLOGICA	pag. {
PARTE PR	IMA: IDENTITÀ DELL'AZIENDA	
1.1	MISSIONE E VALORI DI RIFERIMENTO	pag. 1 2
1.2	STRATEGIE E POLITICHE	pag. 13
1.3	ASSETTO ISTITUZIONALE	pag. 1 5
1.4	AREE DI INTERVENTO	pag. 1 7
1.5	IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER	pag. 2 1
PARTE SEC	CONDA: RISORSE ECONOMICHE	
2.1	SISTEMI DI FINANZIAMENTO	pag. 2 4
2.2	GLI INVESTIMENTI	pag. 2 5
2.3	ANALISI ECONOMICO-PATRIMONIALE	pag. 2 7
2.4	INDICATORI DI EFFICIENZA	pag. 3 5

PARTE TERZA: RELAZIONE SOCIALE

	3.1	STUDENTI UNIVERSITARI	pag. 40
	3.1.1	INTERVENTI MONETARI	pag. 40
	3.1.2	RESIDENZE	pag. 48
	3.1.3	RISTORAZIONE	pag. 53
	3.1.4	INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO	pag. 56
	3.1.5	CULTURA E SPORT	pag. 58
	3.2	RISORSE UMANE	pag. 59
	3.3	STITUZIONI UNIVERSITARIE	pag. 65
	3.4	COMUNITÀ TERRITORIALI	pag. 67
	3.5	FORNITORI E IMPRESE	pag. 67
	3.6	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	pag. 69
ON	CLUSIO	NI	pag. 73

PREMESSA

Il bilancio sociale è uno strumento utile e completo a disposizione delle amministrazioni pubbliche per rendere conto con trasparenza del proprio operato. Abbiamo quindi ritenuto necessario dotarci di questo strumento per consentire a tutti coloro che hanno modo di relazionarsi con noi, studenti, dipendenti, imprese, istituzioni e cittadini, di conoscere, comprendere e valutare le nostre azioni.

Il percorso iniziato nel 2008 con la costituzione dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Toscana è stato accidentato e complicato a livello locale e nazionale. Le resistenze delle comunità universitarie di Firenze, Pisa e Siena si univano a quelle dei dipendenti delle tre sedi territoriali nel timore condiviso di vedere ridotti i servizi agli studenti e compromessa la loro identità particolare. Negli stessi anni a livello nazionale è stata avviata una generalizzata e continua riduzione delle risorse a disposizione del diritto allo studio che nei fatti ha compromesso in molte regioni l'efficacia degli interventi a sostegno degli studenti.

In realtà quella che si è realizzata in Toscana è una operazione di revisione della spesa, spending review direbbero alcuni, estremamente virtuosa e graduale che ha ottenuto proprio il contrario di quello che le comunità vita ad territoriali temevano. La nascita di un'azienda unica su tutto il territorio regionale ha permesso la condivisione delle migliori pratiche e lo sviluppo di economie di scala per cui la Regione Toscana è stata in grado di resistere meglio delle altre alla riduzione dei trasferimenti per il

DSU ed è quindi riuscita a preservare e a difendere quelle unicità ed eccellenze che si avevano sul territorio.

L'Azienda ha attraversato anni difficili in cui sono state compiute scelte impopolari e prese decisioni gestionali coraggiose, che hanno richiesto un grande impegno di tutti i dipendenti ed il cui obiettivo principale era continuare ad assicurare il diritto allo studio e l'accesso all'istruzione universitaria in un contesto di qualità, sostenibilità ed economicità. È anche grazie ai risultati che abbiamo ottenuto in questi anni, e di cui troverete ampia descrizione nel nostro bilancio sociale, che il sistema universitario della nostra regione si conferma ogni anno ai livelli più alti di qualità a livello nazionale.

Con il Bilancio Sociale 2013 vogliamo dare conto di questi e di altri risultati, provando a spiegare il senso complessivo delle scelte che abbiamo fatto e gli obiettivi che ci siamo prefissati, descrivendo le risorse che abbiamo impiegato per raggiungerli e le scelte organizzative che abbiamo compiuto per rendere la nostra azienda più efficiente e i nostri servizi più efficaci.

Si tratta della prima edizione di un documento che intendiamo riproporre anche nei prossimi anni, per dare vita ad un processo condiviso che non si limiti ad illustrare staticamente i risultati conseguiti, ma possa coinvolgere in maniera partecipata tutti coloro che avranno la pazienza di sfogliare queste pagine aiutandoci, con le proprie osservazioni e opinioni a migliorare il nostro lavoro.

Il Presidente Marco Moretti

NOTA METODOLOGICA

COS'È IL BILANCIO SOCIALE

INTRODUZIONE

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 METODOLOGICA

rimento 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 7 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)".

La costruzione del Bilancio Sociale 2013 è stata fatta ispi- Tali documenti definiscono i criteri e le modalità di redaziorandosi alle metodologie internazionali e nazionali di rife- ne che sono alla base del presente documento. Il Bilancio Sociale rendiconta le attività e il funzionamento dell'Azienda complessivamente riferiti all'anno 2013; per gli elementi di natura economico/contabile si è utilizzato il bilancio di esercizio e ai suoi allegati che seguono l'anno solare, mentre per le informazioni sui servizi e le attività aziendali si è fatto riferimento all'anno accademico 2012/2013. 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 documento è frutto del lavoro di tutti i servizi aziendali, che in maniera sinergica hanno raccolto. elaborato e sintetizzato dati e informazioni.

Il percorso di redazione è stato avviato con la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 30 del 27 maggio 2014 che ha definito le fasi, gli stakeholder di riferimento, le metodologie, le tempistiche, la struttura di massima. A seguito della costituzione del gruppo di lavoro, con Provvedimento n. 339 del 10 luglio 2014, lo stesso ha intrapreso il percorso per la definizione e la condivisione delle più corrette modalità di rappresentazione dell'informazione e per raccogliere i dati. Si è scelto di riproporre in maniera sintetica, semplice e accessibile, anche gli elementi

più complessi ma necessari a spiegare il funzionamento INDICE DEI CONTENUTI dell'Azienda, i risultati conseguiti, le valutazioni economiche. A seguito di una prima stesura del bilancio, la stessa è stata fornita ai principali stakeholder al fine di acquisirne suggerimenti, osservazioni, contributi soprattutto rispetto alla scelta degli elementi che si era stabilito di descrivere. Successivamente è stata redatta a cura del Coordinatore del progetto, la versione definitiva inviata sia ai Revisori dei Conti per l'asseverazione, sia alla Conferenza Regionale per il Diritto allo Studio e al Consiglio Regionale degli Studenti per i rispettivi pareri, prima dell'approvazione in Consiglio di Amministrazione avvenuta con Delibera n. 72 del 10 dicembre 2014.

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

Al gruppo di lavoro hanno partecipato: per la parte economica

Sergio Tocchini e Luciana Tenaglia

per la parte servizi aziendali

Carlo Giatti, Giuseppe Cioffi, Sara Alessi ed Elena Beisso

per la parte organizzativa

Francesco Stori e Irene Lullia

per i contratti

Sabrina Gazzetti e Claudio Papini

per la redazione

Iacopo Armini e Mirko Carli

che ha svolto il Coordinamento del gruppo e del progetto.

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.

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:
- Una 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;
- Una terza parte che costituisce 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.



IDENTITÀ 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'eguaglianza 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 2008 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 ed editoriali 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, della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Pisa, 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 Piano di Indirizzo Generale Integrato (PIGI) 2012-2015 in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro, con particolare riferimento all'azione 2.b.1 Sistema Regionale del 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 2013 sono coerenti con le linee di intervento delineate nel "Piano della Qualità della prestazione organizzativa – 2012" adottato dalla Regione Toscana con DGR n. 314 del 23 aprile 2012, 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 2013 che ne costituisce lo strumento di attuazione. Le priorità strategico-operative fanno riferimento a quattro aree di intervento: 1

PROSPETTIVA DEGLI STAKEHOLDER

(studenti/università/comunità locale)

Soddisfacimento del 100% idonei borsa di studio e sviluppo quali - quantitativo dei Servizi;

Promuovere l'integrazione formativa, sociale, culturale e professionale del cittadino Studente;

Promuovere la cultura e le funzioni aziendali attraverso la partecipazione degli studenti, del personale, delle università, delle istituzioni.



PROSPETTIVA PROCESSI INTERNI

Aggiornare i processi e le procedure di erogazione dei servizi adeguandoli al nuovo regolamento organizzativo ed alla programmazione aziendale.



PROSPETTIVA APPRENDIMENTO E CRESCITA

Realizzare interventi formativi specifici per supportare il personale nel percorso di adeguamento e cambiamento della struttura organizzativa.

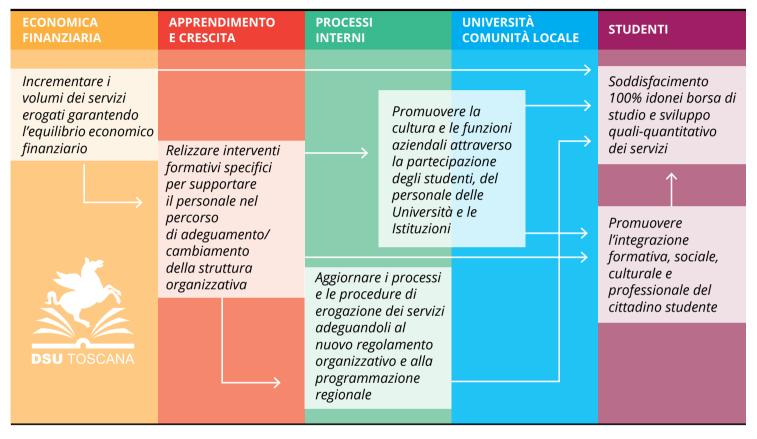


PROSPETTIVA ANDAMENTO ECONOMICO - FINANZIARIO

Incrementare il volume dei servizi erogati garantendo l'equilibrio economico-finanziario.

MISSIONE AZIENDALE

Assicurare un positivo esercizio del diritto agli studi superiori in coerenza con i valori di libertà, ugualglianza e sviluppo della persona umana, richiamati dalla Carta Costituzionale.



1.3 ASSETTO ISTITUZIONALE

Bilancio Sociale 2013

L'Azienda ha sede a Firenze. Attraverso le sedi territoriali garantisce 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. È nominato dal Presidente della Giunta Regionale su designazione dell'ente o dell'organismo di cui i membri sono espressione.

I componenti fino a tutto il 2013 sono stati:

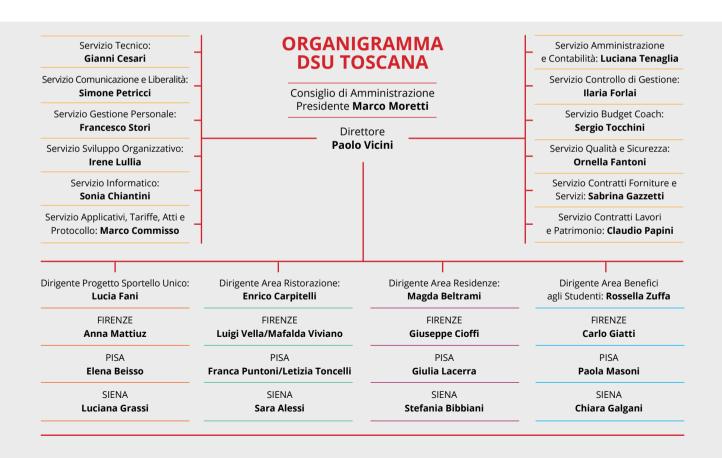
Giovanni M. Avena, Guido Cioni, Simone Consani, Raffaele Maio, Daniela Galanti, Leonardo Landi (a cui è subentrata Chiara Bianchi dal 24 settembre 2013), Anna Nozzoli, Antonella Siani (a cui è subentrato Giuseppe De Michele dal 19 marzo 2013).

(⊠ 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 Dott. Paolo Vicini (☑ direttore@dsu.toscana. it), nominato dal Consiglio di Amministrazione, si occupa della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda mediante autonomi poteri di organizzazione, spesa e controllo. Il Direttore si avvale della collaborazione dei Dirigenti responsabili di aree funzionali.

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



1.4 AREE DI 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 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. 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 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 l'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 1900 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 (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 la totalità dei 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 ISEE di appartenenza. Gli altri utenti, autorizzati dal DSU, possono accedere a tariffe differenziate ai servizi.

INFORMAZIONE E 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'ESTE-RO, DELL'OFFERTA UNIVERSITARIA, DELLA FORMAZIONE POSTLAU-REA (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 Giovanis**ì" 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.

Le azioni di orientamento al lavoro, anche dirette al reinserimento sociale, vedono l'attivazione di progetti di utilità sociale, che consentono l'attivazione e l'ampliamento dei servizi agli studenti attraverso il coinvolgimento di persone che sono state coinvolte da crisi aziendali e si trovano momentaneamente escluse dall'attività produttiva, percependo un trattamento previdenziale (indennità di mobilità, cassa integrazione).

I progetti sono attivati grazie alla collaborazione dell'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale e dei locali Centri per l'Impiego.

I **progetti di utilità sociale** sono stati promossi nella ristorazione, nelle residenze (con particolare riferimento all'ospitalità di studenti di altre nazionalità), nell'accertamento delle condizioni di reddito e di patrimonio dichiarate dai beneficiari di interventi del diritto allo studio.

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; favorisce 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, rappresen-

tazioni 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.

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 wifi. 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.

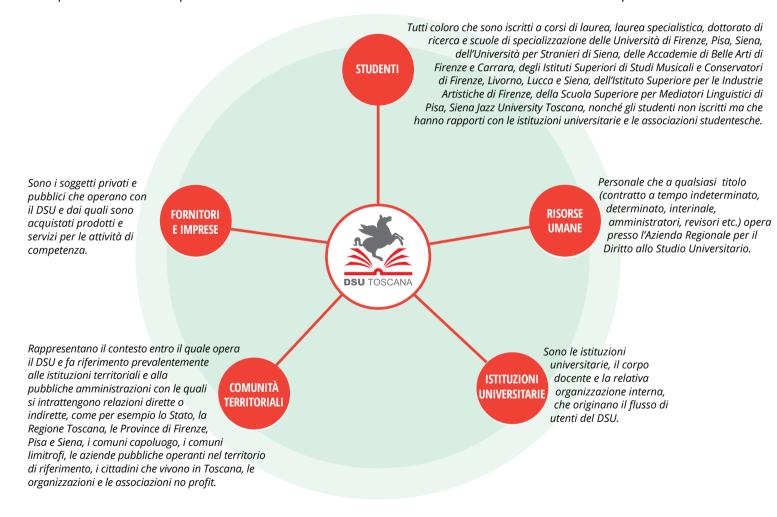
Un'altra opportunità di alloggio per il periodo di studio è la coabitazione studenti-anziani, attiva da tempo solo nella sede di Firenze, che prevede anche uno specifico intervento monetario per l'anziano a titolo di rimborso spese.

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 DEGLI STAKEHOLDER

Il DSU nel suo processo di programmazione e soprattutto in quello di rendicontazione sociale, fa riferimento ai propri "stakeholder", 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:



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.

RISORSE ECONOMICHE



2.1 SISTEMI DI FINANZIAMENTO

RISORSE ECONOMICHE

L'Azienda DSU si finanzia con modalità che si distinguono tra le risorse trasferite per il suo funzionamento, i contributi che finanziano le borse di studio, il recupero rispetto alle stesse borse, i proventi dalla vendita dei servizi di ristorazione e abitativo. Le risorse regionali per l'attività di funzionamento, pur essendo state ridotte di 2 milioni di euro rispetto all'anno 2012, costituiscono il 31% delle entrate complessive, mentre la tassa regionale copre circa il 18% e il fondo integrativo statale il 14%.

Le modalità di finanziamento riflettono il ruolo strumentale dell'Azienda rispetto alla Regione Toscana; le risorse trasferite infatti, rappresentano la fonte principale di finanziamento dell'attività corrente.

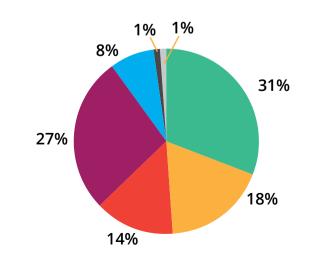
L'Azienda programma l'attività in riferimento alle seguenti risorse:

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



FONTI DI FINANZIAMENTO 2013

TRASFERIMENTI REGIONALI PER FUNZIONA	AMENTO
	26.975.000
TASSA REGIONALE	
	15.848.870
FONDO INTEGRATIVO STATALE	
	12.000.000
RECUPERO DA BORSE DI STUDIO PER SERV RISTORAZIONE E ALLOGGIO	IZIO
	22.989.270
PROVENTI DA SERVIZI	
	6.825.614
RECUPERI ANNI PRECEDENTI	
	620.232
ALTRO	
	892.365
TOTALE RICAVI	86.151.351



2.2 GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti dell'Azienda sono finanziati da specifiche fonti, sia interne che esterne.

Appartengono a questa categoria:

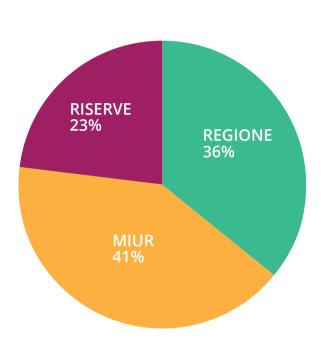
- Trasferimenti regionali in conto capitale per investimenti in materia di DSU
- Trasferimenti del MIUR (Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca) per investimenti in materia di edilizia universitaria residenziale
- Risorse proprie mediante accantonamenti (riserva disponibile e riserva ammortamenti) o utili di esercizio
- Ricorso al credito o alla finanza di progetto
- Alienazione di immobili e permute

Nell'ultimo triennio si è dato corso a una decisa azione per la manutenzione straordinaria e l'acquisto di nuovi edifici, programmando e impiegando oltre 36 milioni di euro di investimenti.

Le risorse provengono prevalentemente dal Ministero e dalla Regione, ma per un ben 23% sono risorse proprie dell'Azienda generate dalla propria attività.

Le riserve sono rappresentate da accantonamenti disposti negli esercizi precedenti, a destinazione vincolata, nonché dai risultati delle gestione programmata in coerenza con le indicazioni regionali.





ELENCO RISORSE IMPIEGATE NEL TRIENNIO 2011-2013

ANNO	REGIONE	MIUR	RISERVE	TOTALE ANNO
2013	2.474.936	884.293	328.497	3.687.726
2012	4.641.755	9.897.825	4.441.834	18.981.414
2011	6.077.567	3.970.329	3.546.082	13.593.978
TOTALE	13.194.258	14.752.447	8.316.413	36.263.118

ELENCO PRINCIPALI INVESTIMENTI CONCLUSI DAL 2011 AL 2013

Nel corso dell'anno 2013, nonostante una significativa contrazione di risorse disponibili per gli investimenti, l'Azienda a Firenze (82 posti letto), alla concessione del Padiglione 38 è riuscita a portare a termine e ad assicurare la messa in esercizio della nuova residenza della sede di Carrara (39 posti letto), quella di Uopini a Siena (232 posti), che unita- Di seguito un elenco sintetico dei principali investimenti mente all'acquisto della nuova residenza di Calenzano (75 completati dall'Azienda nel corso del triennio 2011-2013.

RISORSE ECONOMICHE

posti letto), all'acquisto della residenza di via del Mezzetta a Firenze (54 posti letto), conferma l'impegno per l'incremento del patrimonio da destinare ad alloggi per studenti.

ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	INTERVENTI AVVIATI
Lavori vari di ripristino e restauro S. Apollonia Manutenzione straordinaria Palazzina Uffici Pisa Acquisto Residenza Universitaria Bandini a Siena (119 posti letto) Acquisizione al patrimonio nuovo immobile Carrara (39 posti letto)	CPI e ascensore Residenza Universitaria XXIV Maggio Acquisto Residenza Universitaria Peppino Impastato (232 posti letto) Manutenzione straordinaria Mensa Calamandrei Impianto di condizionamento Mensa S.Apollonia	Acquisto Residenza Universitaria Calenzano e arredi (75 posti letto) Ristrutturazione copertura lavanderia Residenza Universitaria Cipressino Realizzazione Aule studio Residenza Nettuno Acquisizione Residenza Padiglione 38 (54 posti letto)	Riqualificazione Mensa Martiri Ristrutturazione locali seminterrato Residenza Universitaria Calamandrei Ristrutturazione Mensa Bandini Attivazione Mensa Sesto Fiorentino
Messa a norma centrale termica Residenza Universitaria Sperandie Arredi Residenza Universitaria Don Bosco Arredi Residenza Universitaria Salvemini	Aule studio e caffetteria sede Siena Acquisizione Residenza Universitaria Via del Mezzetta (82 posti letto)		e den quan minimum den quan minimum solution. ORAZIO solution. solution de minimum solution. solution de minimum solution. solution de minimum solution. solution de minimum solution. solution.

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 2011-2013.

STATO PATRIMONIALE

L'Azienda presenta una struttura patrimoniale sostanzialmente equilibrata, con un patrimonio netto stabile e una dinamica del debito con buoni margini. Il patrimonio netto aumenta di 174.845,04 euro per l'utile conseguito nell'anno 2013. L'attivo circolante aumenta di oltre 3.000.000 di euro a seguito di un forte aumento delle disponibilità liquide, che compensano una riduzione dei crediti e delle attività finanziarie. L'aumento delle disponibilità liquide andrà attentamente monitorata nel tempo per assicurare la continuità degli investimenti, anche ricorrendo all'autofinanziamento.

Andamento dello stato patrimoniale dal 2011 al 2013

ATTIVO

	2013	2012	2011
IMMOBILIZZAZIONI	87.925.098,80	93.061.205,14	78.781.837,38
ATTIVO CIRCOLANTE	72.465.467,81	69.262.021,46	69.318.333,29
RATEI E RISCONTI ATTIVI	8.020.923,20	6.354.343,04	6.602.244,19
TOTALE PATRIMONALE ATTIVO	168.411.489,81	168.677.569,64	154.702.414,86

PASSIVO

	2013	2012	2011
PATRIMONIO NETTO	69.326.793,76	69.151.948,72	70.422.355,10
FONDO RISCHI E ONERI	3.105.240,03	2.759.406,62	3.093.402,62
FONDO TRATTAMENTO FINE RAPPORTO	696.494,51	715.260,66	869.604,19
DEBITI	20.573.737,88	18.545.228,46	21.672.194,81
RATEI E RISCONTI PASSIVI	74.709.223,63	77.505.725,18	58.644.858,14
TOTALE PATRIMONALE PASSIVO	168.411.489,81	168.677.569,64	154.702.414,86

RISORSE ECONOMICHE

L'andamento complessivo della gestione economica riportato nel conto economico evidenzia il conseguimento di risultati di gestione positivi nell'arco dell'intero triennio. Questa dinamica è il risultato di strategie aziendali finalizzate a migliorare gli standard di efficienza di gestione, garantendo comunque a tutti gli studenti idonei l'erogazione della totalità delle borse.

L'aumento dei ricavi da prestazione è da attribuirsi sia ad un aumento delle borse di studio assegnate, sia all'assegnazione della borsa servizi introdotta per la prima volta nell'anno accademico 2012-2013.

I contribuiti in conto esercizio registrano un aumento di oltre 3.000.000 di euro, conseguenza di un aumento di circa 5.000.000 di euro per i contributi per le borse di studio, mentre le risorse trasferite per il funzionamento subiscono una diminuzione di 2.000.000 di euro tra il 2012 e il 2013.

Nel corso del 2013 il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario è stato assicurato anche da una serie di interventi mirati che l'Azienda ha promosso tra i quali:

- la riduzione dei costi di ristorazione esternalizzata rispetto all'esercizio 2012, ottenuta a seguito del decremento del prezzo unitario, successivo all'aggiudicazione del nuovo appalto per la gestione delle mense di S. Agata e di S. Miniato a Siena per l'intero esercizio e della concessione per la mensa di Santa Apollonia a Firenze;
- il contenimento della spesa di personale che è stata ridotta dell'1% rispetto al 2012 e del 6.5% nel triennio, anche in relazione ai vincoli finanziari e alle scelte produttive e organizzative attuate;
- l'aumento del numero degli accertamenti sul bando di concorso borse di studio 2012/2013 rispetto al precedente, attestandosi sulla percentuale dell'80% dei beneficiari di borsa;

- in attuazione delle previsioni legislative, sono state privilegiate le comunicazioni mediante posta elettronica certificata, nell'intento di ridurre i costi di invio e recapito cartaceo;
- nel corso del 2013 tutte le comunicazioni ai Dipendenti, incluso l'invio delle buste paga e dei CUD, è avvenuto utilizzando i canali telematici, superando pressoché completamente il ricorso a comunicazioni cartacee massive:
- l'introduzione delle sanzioni per revoche applicate in forza di quanto previsto dall'articolo 38 comma terzo, della Legge 122/10, dal Regolamento e dal Disciplinare aziendali per l'applicazione delle sanzioni amministrative:
- la riduzione del parco auto aziendale.



CONTO ECONOMICO

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

RICAVI			
	2013	2012	2011
RICAVI DALLE VENDITE E DALLE PRESTAZIONI	29.821.388,49	29.359.673,80	24.378.084,25
VARIAZIONI PRODOTTI		-86,20	-5.170,74
ALTRI RICAVI E PROVENTI	59.090.168,68	55.168.709,36	55.573.133,55
di cui contributi in conto esercizio	54.868.567,19	51.835.526,44	52.715.804,23
di cui ricavi e proventi diversi	1.461.394,89	1.159.436,33	1.332.002,06
di cui utilizzo contributi in C/Capitale TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	2.760.206,60	2.173.746,59	1.525.327,26
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	88.911.557,17	84.528.296,96	79.946.047,06
COSTI			
COSTI			
	2013	2012	2011
COSTI MATERIE PRIME (INCLUSE RIMANENZE)	3.871.840,09	3.429.338,14	3.555.568,16
COSTI PER SERVIZI	25.388.405,96	24.726.143,33	25.588.247,40
COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	682.585,46	644.645,53	741.977,65
COSTI PER IL PERSONALE	13.950.033,35	14.092.455,11	15.003.066,39
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	5.258.929,08	4.703.372,20	3.771.636,80
ACCANTONAMENTI PER RISCHI	416.983,12	20.784,30	27.295,55
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	865.531,70	731.944,44	295.914,56
ONERI DIVERSI PER EROGAZIONI MONETARIE A STUDENTI	38.370.514,11	36.439.235,72	30.410.681,77
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	88.804.822,87	84.787.918,77	79.394.388,28
RISULTATO DELLA GESTIONE CARATTERISTICA	106.734,30	-259.621,81	551.658,78
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	49.811,62	-29.277,38	-7.862,57
PARTITE STRAORDINARIE	461.373,78	748.410,79	1.484.886,84
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	617.919,70	459.511,60	2.028.683,05
IMPOSTE SUL REDDITO D'ESERCIZIO	443.074,66	451.149,36	430.222,28
UTILE DELL'ESERCIZIO	174.845,04	8.362,24	1.598.460,77

PROVENIENZA DEI RICAVI E COSTI PER AREE AZIENDALI

ca dei ricavi e costi per aree aziendali che concorrono alla 1.500.386,34 euro non risulta conteggiata né sui ricavi né formazione dell'utile di esercizio.

di 1.381.731,78 euro per il 2011 e di 1.143.997,78 euro per stione straordinaria.

Lo schema seguente consente di comprendere la dinami- il 2012. Per l'anno 2013 la quota di contributo affitto pari a sui costi, in attuazione delle indicazioni finanziarie regio-Per gli anni 2011 e 2012 la quota relativa al contributo affit- nali. Per tutti gli anni la componente dei ricavi e costi sono to è stata considerata sia nei ricavi (Servizio Residenze) sia al netto dei contributi in c/capitale. La componente servizi nei costi (Servizio Interventi Monetari), per un ammontare generali e staff comprende anche la quota relativa alla ge-

RICAVI PER SERVIZIO	2013	2012	2011
RESIDENZE	10.110.481,72	10.804.999,82	9.089.170,72
RISTORAZIONE	20.146.421,68	18.959.250,82	15.720.944,40
BENEFICI STUDENTI	28.700.059,01	23.308.338,59	24.380.069,87
SPORTELLO UNICO STUDENTI	20.262,87	41.058,74	35.642,82
SERVIZI GENERALI E STAFF	28.402.636,23	30.550.474,77	31.419.202,32
TOTALE RICAVI	87.379.861,51	83.664.122,74	80.645.030,13

UTILE D'ESERCIZIO	174.845,04	8.362,24	1.598.460,77
TOTALE COSTI	87.205.016,47	83.655.760,50	79.046.569,36
SERVIZI GENERALI E STAFF	7.314.875,55	7.226.953,89	7.890.891,85
SPORTELLO UNICO STUDENTI	852.831,23	808.778,35	922.821,75
BENEFICI STUDENTI	39.344.602,24	37.266.196,40	31.258.922,06
RISTORAZIONE	24.878.649,08	24.018.896,54	24.967.027,82
RESIDENZE	14.814.058,37	14.334.935,32	14.006.905,88
COSTI PER SERVIZIO	2013	2012	2011

RICAVI PER SERVIZIO

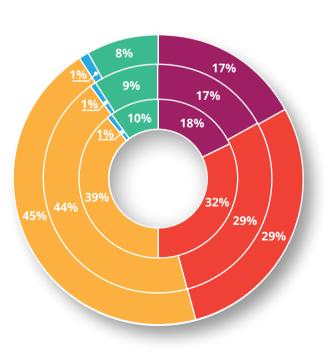
Nel corso del triennio sia per l'area ristorazione, sia per i benefici agli studenti, si registra un aumento dei ricavi da ricondurre ad un aumento delle trattenute mensa nel primo caso e ad un aumento della quota per le borse di studio nel secondo. Diminuiscono i ricavi per i servizi generali e di staff, come conseguenza di una diminuzione dei trasferimenti per funzionamento da parte della Regione Toscana. L'anello più esterno rappresenta l'anno 2013, quello più interno l'anno 2011.



COSTI PER SERVIZIO

La variazione dei costi nel triennio registra un significativo aumento di guest'ultimi per l'area benefici agli studenti, a seguito di maggiori esborsi per il sostegno agli studenti, mentre in controtendenza si verifica una diminuzione dei costi relativi ai servizi generali e di staff.





VALORE AGGIUNTO

L'analisi di determinazione e distribuzione del valore aggiunto¹ misura la ricchezza prodotta dall'Azienda nell'esercizio e la sua distribuzione agli stakeholder².

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 compone di due distinti prospetti tra loro bilanciati:

- il prospetto di <u>produzione del valore aggiunto</u> individuato dalla contrapposizione tra ricavi e costi intermedi;
- il prospetto di <u>distribuzione del valore aggiunto</u> 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 2013 agli studenti è stata distribuita ricchezza per oltre 48 milioni di euro, sotto forma di erogazioni monetarie e altri benefici, pari a circa il 68% della ricchezza prodotta; al

Personale è stata distribuita ricchezza per oltre 14 milioni di euro, pari a circa il 20% della ricchezza prodotta, sotto forma di salari, oneri sociali e costi indiretti, mentre ai fornitori per servizi esternalizzati è andato circa il 10% 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 ente 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 2013 2011 2012 **DEL VALORE AGGIUNTO VALORE DELLA PRODUZIONE RICAVI DELLE VENDITE E PRESTAZIONI** 29.821.388.49 29.359.673.80 24.378.084.25 **RETTIFICHE RICAVO** DI CUI RICAVI QUOTA SERVIZI E RECUPERO BORSA 22.989.269,72 22.399.604,45 17.000.964,70 DI CUI RICAVI SERVIZIO RISTORAZIONE 5.483.927.95 5.621.088.98 6.150.569.13 1.311.752.27 DI CUI RICAVI SERVIZIO RESIDENZE 1.334.814.33 1.145.579,65 DI CUI RICAVI DA PRESTAZIONI 13.376,49 27.228,10 80.970,77 CONTRIBUTI REGIONALI IN C/ESERCIZIO 54.850.567.19 51.817.526.44 52.697.804.23 DI CUI TRASFERIMENTI SPESE PER FUNZIONAMENTO 26.975.000,00 28.975.000,00 28.975.000,00 22.787.960.00 DI CUI TRASFERIMENTI PER BORSE STUDIO 27.848.870.00 23.688.275.10 26.697.19 54.566.44 34.529.13 ALTRI TRASFERIMENTI PER PROGETTI - 5.170.74 VARIAZIONE RIMANENZE PRODOTTI IN LAVORAZIONE - 86,20 RICAVI DELLA PRODUZIONE 84.671.955.68 81.177.114.04 77.070.717,74 **COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE** COSTI PER MATERIE PRIME, DI CONSUMO ECC. 3.871.840,09 3.429.338,14 3.555.568,16 COSTI PER SERVIZI 7.624.982.95 7.255.759.46 7.179.369.89 COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI 682.585,46 644.645,53 741.977,65 **ACCANTONAMENTI PER RISCHI** 416.983,12 20.784,30 27.295,55 ONERI DIVERSI DI GESTIONE 865.531,70 731.944,44 664.148,05 **VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO** 71.210.032,36 69.094.642,17 64.902.358,44 **COMPONENTI E ACCESSORI STRAODINARI** +/- SALDO GESTIONE ACCESSORIA 1.509.133,17 1.197.622,03 1.413.302,66 +/- SALDO COMPONENTI STRAORDINARI 461.373,78 748.410,79 1.484.886.84 1.197.419,07 2.065.566,22 RICAVI STRAORDINARI 1.059.148.72 - COSTI STRAORDINARI - 597.774.94 - 449.008.28 - 580.679,38 71.040.674,99 67.800.547,94 VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO 73.180.539,31 - AMMORTAMENTI DELLA GESTIONE - 2.498.722,48 - 2.529.625,61 - 2.246.309,54 **VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO** 70.681.816,83 68.511.049.38 65.554.238.40

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2013	2012	2011
REMUNERAZIONE DEGLI STUDENTI	48.723.668,46	46.831.609,31	41.329.391,31
INTERVENTI MONETARI A FAVORE STUDENTI (al netto di rimborsi, revoche ecc.) ³	38.370.514,11	35.295.237,94	29.028.949,99
ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI⁴	10.353.154,35	11.536.371,37	12.300.441,32
REMUNERAZIONE RISORSE UMANE	14.025.631,70	14.142.804,34	15.067.150,25
PERSONALE DIPENDENTE			
REMUNERAZIONI DIRETTE	11.210.091,57	11.340.680,18	11.654.395,59
REMUNERAZIONI INDIRETTE	2.743.466,85	2.767.202,46	2.785.297,93
PERSONALE NON DIPENDENTE			
COMPENSO ORGANI ISTITUZIONALI	19.472,28	22.435,89	37.497,39
INTERINALI - LSU - TIROCINI	52.601,00	12.485,81	589.959,34
REMUNERAZIONE AI SOGGETTI FINANZIATORI	119.550,70	143.234,36	163.335,63
ONERI PER CAPITALI A MEDIO/LUNGO TERMINE	119.550,70	143.234,36	163.335,63
REMUNERAZIONE DEI FORNITORI	7.195.046,27	6.933.889,77	6.965.678,16
SERVIZI ESTERNALIZZATI	7.195.046,27	6.933.889,77	6.965.678,16
REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	443.074,66	451.149,36	430.222,28
IMPOSTE, TASSE E CONTRIBUTI VERSATI	443.074,66	451.149,36	430.222,28
REMUNERAZIONE DELL' AZIENDA	174.845,04	8.362,24	1.598.460,77
UTILE	174.845,04	8.362,24	1.598.460,77
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	70.681.816,83	68.511.049,38	65.554.238,40

³ La voce "Interventi monetari a favore studenti" comprende il valore delle borse di studio per lauree e lauree specialistiche, la borsa servizi (istituita a partire dall'anno 2013), la borsa per mobilità internazionale, le borse dottorandi e specializzandi area medica, altri sussidi e contributi straordinari.

⁴ In "Altri servizi agli studenti" per gli anni 2011 e 2012 è considerata anche la quota relativa al contributo affitto, pari rispettivamente a 1.381.731,76 euro e 1.143.997,78 euro. Per l'anno 2013 la quota relativa al contributo affitto, pari a 1.500.386,34 euro, non è stata inserita a seguito di nuovi metodi di contabilizzazione indicati della Regione Toscana.

2.4 INDICATORI DI EFFICIENZA

Di seguito sono presentati alcuni indici utilizzati dall'Azienda per la valutazione dell'efficienza della gestione sui singoli servizi.

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 55% a quasi il 70% nell'equilibrio tra ricavi e costi. In modo particolare nell'ultimo anno è diminuito il costo medio a posto letto del 2% circa rispetto al 2012, anche se il dato non è univoco tra le sedi territoriali.

Il risultato è frutto sia del mantenimento dei costi di personale complessivi, nonostante l'incremento di oltre 220 nuovi posti letto nel 2013, sia a ricavi aggiuntivi ottenuti con l'attività di foresteria e il supporto logistico a enti e istituzioni per l'organizzazione di convegni e congressi.

RESIDENZE			
	2013	2012	2011
RICAVI ⁵	10.110.481,72	9.661.002,04	7.707.438,94
COSTI	14.814.058,37	14.334.935,32	14.006.905,88
INCIDENZA	68,25%	67,39%	55,03%

COSTO MEDIO POSTO LETTO					
	2013 2012 2011				
TOTALE (€)	3.314,85	3.383,27	3.336,76		

⁵ I Ricavi sono al netto della quota relativa al contributo affitto.



RISTORAZIONE

Le attività di ristorazione mostrano un incremento complessivo dei ricavi, dovuti principalmente all'incremento dei pasti erogati, che interrompe una dinamica negativa degli ultimi anni. Nonostante una sensibile diminuzione dei proventi delle mense, determinata dalle politiche regionali di ampliamento dei beneficiari degli interventi del diritto allo studio, accompagnata dalla revisione del sistema tariffario operata nel 2013, si è ottenuto un contenimento dei costi, che ha consentito di migliorare il rapporto di copertura del servizio del 18% nel triennio, passando dal 62,97% del 2011 al 80,98% del 2013.

Il costo medio del singolo pasto nel triennio diminuisce leggermente, passando da 6.41 a 6.40 euro. Rispetto al costo del pasto a gestione diretta, sul quale nel 2013 si è investito promuovendo una nuova offerta alimentare, le politiche aziendali hanno consentito di efficientare il peso del personale sul costo del singolo pasto che diminuisce passando da 3.06 a 2.94 euro. Nel triennio di riferimento permangono tuttavia differenze nelle dinamiche dei costi fra le sedi di Firenze, Pisa e Siena.



RISTORAZIONE							
2013 2012 2011							
RICAVI	20.146.421,68	18.959.250,82	15.720.944,40				
COSTI	24.878.649,08	24.018.896,54	24.967.027,82				
INCIDENZA	80,98% 78,93% 62,97%						

COSTO MEDIO DEL PASTO							
	2013 2012 2011						
TOTALE COSTI COMPLESSIVI	24.878.649,08	24.018.896,54	24.967.027,82				
N. PASTI EROGATI	3.883.965	3.749.892	3.893.518				
COSTO MEDIO (€)	6,40 6,40 6,41						

COSTO MEDIO DEL PERSONALE A GESTIONE DIRETTA PER PASTO EROGATO

Costi direttamente attribuiti (Personale servizio + amministrativi)

	2013	2012	2011
COSTO DEL PERSONALE	6.231.745,13	6.271.510,49	6.448.914,82
N. PASTI EROGATI	2.115.008	2.059.231	2.109.758
COSTO MEDIO PERSONALE PER PASTO (€)	2,94	3,05	3,06

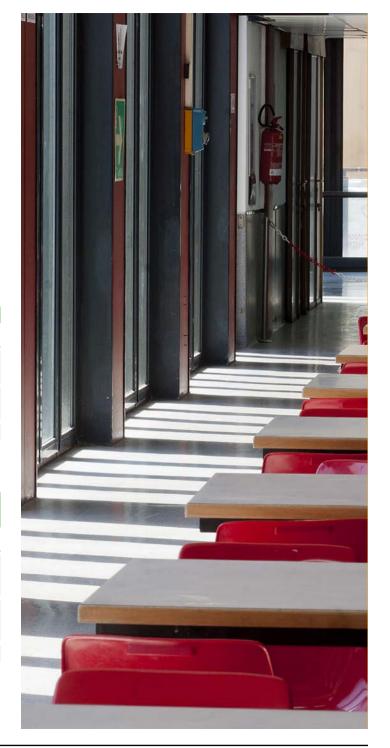
COSTI DI STAFF

La tabella sui costi di staff e generali vuole rappresentare il peso dei costi fissi di gestione generale dell'Azienda (direzione e staff, sedi amministrative, ecc), sia rispetto ai costi totali di funzionamento, sia rispetto al complessivo del personale. In entrambi i casi le tabelle mostrano dinamiche in leggera riduzione, coerentemente con la diminuzione della spesa di personale complessiva, mentre è addirittura in controtendenza con la crescita complessiva dei costi aziendali.

INCIDENZA COSTI DI STAFF SUL TOTALE DEI COSTI AZIENDALI				
	2013	2012	2011	
COSTI DI STAFF E GENERALI	6.154.442,04	6.183.513,47	6.716.587,26	
TOTALE COSTI AZIENDALI	86.044.582,96	82.612.320,08	77.872.264,77	
INCIDENZA	7,15%	7,48%	8,63%	

INCIDENZA COSTI PERSONALE SERVIZI GENERALI E STAFF SUL TOTALE DEI COSTI AZIENDALI

	2013	2012	2011
COSTO PERSONALE SERVIZI GENERALI E DI STAFF	3.303.831,49	3.902.574,01	4.309.827,35
TOTALE COSTO PERSONALE AZIENDALE	13.950.034	14.092.457	15.003.066
INCIDENZA	23,68%	27,69%	28,72%



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, Sostenibilità ambientale.

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 di questa parte del bilancio sociale: Interventi Monetari, Residenze, Ristorazione, Informazione e 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

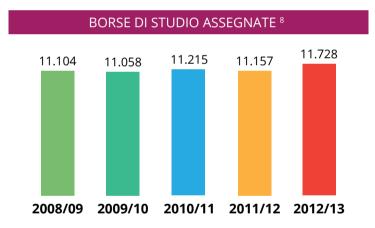
TIPOLOGIA BENEFICIO	A.A. 2010/11	A.A. 2011/12	A.A. 2012/13
BORSE DI STUDIO ⁶	11.215	11.157	11.728
BORSA SERVIZI			955
MOBILITÀ INTERNAZIONALE	227	249	257
CONTRIBUTI STRAORDINARI	96	97	138
CONTRIBUTO DISABILI	38	37	26

VALORE ECONOMICO COMPLESSIVO DEGLI INTERVENTI 2010/11 29.028.949 2011/12 35.295.237 2012/13 38.370.514

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

L'incremento del valore economico complessivo delle erogazioni monetarie⁷ attesta lo sforzo di incrementare la capacità di risposta alle esigenze degli studenti capaci e meritevoli. Tale incremento si giustifica con le modifiche intervenute nel corso degli anni ai requisiti di accesso e al valore economico della borsa. Il trend nel triennio vede aumentare in maniera considerevole il valore economico complessivo degli interventi agli studenti.

In particolare sull'aumento degli importi dell'anno accademico 2012/2013 influiscono in maniera determinante sia l'incremento della soglia del valore ISEE per la fascia di accesso da 17.000 a 18.000 euro, sia l'introduzione della borsa servizi.



Nel corso dei cinque anni dalla costituzione dell'Azienda unica, il numero delle borse di studio assegnate aumenta in valore assoluto nel corso degli anni. L'incremento più importante si verifica tra l'anno accademico 2011/2012 e 2012/2013 dove abbiamo un incremento in valore asso-

luto di n. 571 borse, dovuto sostanzialmente all'aumento della soglia ISEE da 17.000 a 18.000 euro per gli studenti che possono ottenere la borsa di studio.

IMPORTI BORSA DI STUDIO A.A. 2012/2013				
TIPOLOGIA BENEFICIO	STUDENTI IN SEDE	STUDENTI PENDOLARI	STUDENTI FUORI SEDE	
DA € 0 A € 8.500	€ 1.050 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.860 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.390 n.2 pasti giornalieri gratuiti	
DA € 8.501 A € 11.000	€ 980 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.530 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.000 n.2 pasti giornalieri gratuiti	
DA € 11.001 A € 18.000	€ 920 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.290 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 610 n.2 pasti giornalieri gratuiti	
MENSA	€ 850	€ 850	€ 1.600	
ALLOGGIO	NON PREVISTO	NON PREVISTO	€ 1.920	

Il valore economico massimo della borsa di studio attribuibile ad uno studente è pari a 4.910 euro, nel caso di studente fuori sede che richiede anche il servizio alloggio. Secondo i dati ISTAT 2013, tale valore economico rapportato al reddito disponibile medio nazionale per abitante di 17.600 euro, rappresenta circa il 27% di esso, confermando l'importanza di tale beneficio per le famiglie meno abbienti.

⁷ Comprende il valore delle borse di studio per lauree e lauree specialistiche, la borsa servizi (istituita a partire dall'anno 2013), la borsa per mobilità internazionale, le borse dottorandi e specializzandi area medica, altri sussidi e contributi straordinari. Il valore economico è al netto delle revoche, rimborsi ecc. attribuiti agli studenti.

⁸ Le borse di studio assegnate comprendono le borse per lauree, lauree specialistiche, dottorandi e specializzandi area medica.

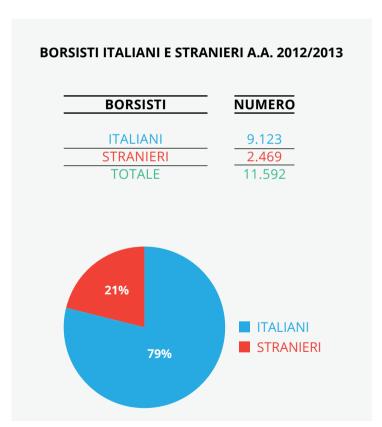
COMPARAZIONE TRA LE REGIONI DEL GRADO DI COPERTURA TRA I VINCITORI DI BORSA DI STUDIO E GLI IDONEI DELLE GRADUATORIE

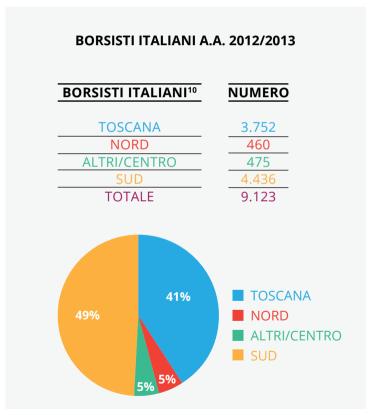
La tabella consente di apprezzare che la Regione Toscana, a partire dalla costituzione dell'Azienda unica, ha assicurato la borsa di studio al 100% degli aventi diritto, pur in presenza di una media nazionale in diminuzione.

	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
ABRUZZO	55,7%	60,8%	43,4%	67,0%
BASILICATA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
CALABRIA	58,8%	44,7%	40,7%	57,2%
CAMPANIA	56,1%	50,8%	34,4%	27,4%
EMILIA ROMAGNA	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%
FRIULI VENEZIA GIULIA	100,0%	100,0%	98,0%	98,2%
LAZIO	99,2%	82,5%	80,5%	77,1%
LIGURIA	100,0%	68,7%	49,9%	100,0%
LOMBARDIA	100,0%	77,8%	67,4%	87,0%
MARCHE	96,6%	97,4%	98,0%	96,5%
MOLISE	63,6%	54,2%	58,7%	84.1%
PIEMONTE	100,0%	100,0%	30,8%	60,9%
PROV. TRENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
PUGLIA	60,3%	52,7%	52,8%	94,5%
SARDEGNA	86,1%	93,3%	81,1%	64,2%
SICILIA	70,2%	58,2%	55,6%	76,9%
TOSCANA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
UMBRIA	100,0%	42,3%	46,0%	100,0%
VALLE D'AOSTA	100,0%	100,0%	96,8%	100,0%
VENETO	86,7%	65,5%	82,6%	100,0%
ITALIA	84,1%	75,1%	67,7%	80,3%

PROVENIENZA GEOGRAFICA DEI VINCITORI DI BORSA DI STUDIO A.A. 2012/2013 9

La composizione della popolazione studentesca mostra la con il 79% dei vincitori, mentre gli stranieri rappresentano funzione di integrazione e di inclusione sociale che le poli- il 21%. La composizione dei borsisti italiani mostra una tiche del diritto allo studio possono concorrere a realizzare maggioranza assoluta di studenti provenienti da altre renelle comunità territoriali e nelle Istituzioni universitarie. gioni rispetto a quelli provenienti dalla Toscana, con una La provenienza geografica dei vincitori di borsa di studio prevalenza di quelle del sud Italia, pari al 49% dei vincitori per l'anno accademico 2012/2013 è in prevalenza italiana,





⁹ Comprendono i Borsisti per lauree e lauree specialistiche.

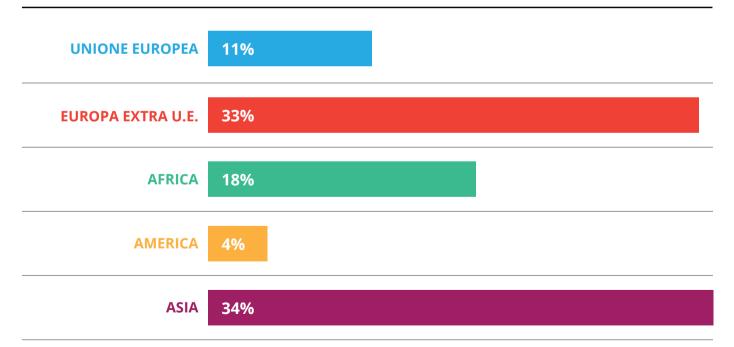
¹⁰ La suddivisione per regioni è stata fatta tenendo conto dei criteri Istat ovvero: Nord (Val d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna), Centro (Marche, Lazio, Umbria), Sud (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia, Sardegna).

Nell'anno accademico 2012/2013 la maggioranza dei borsisti stranieri è composta da studenti provenienti dall'Asia e dall'Europa non appartenente all'Unione Europea, che complessivamente rappresentano il 67% degli studenti stranieri. Al terzo posto ci sono gli studenti provenienti dall'Africa che costituiscono il 18% del totale.

BORSISTI STRANIERI ¹¹	NUMERO
UNIONE EUROPEA	282
EUROPA EXTRA U.E.	820
AFRICA	433
AMERICA	90
ASIA	844
TOTALE	2.469

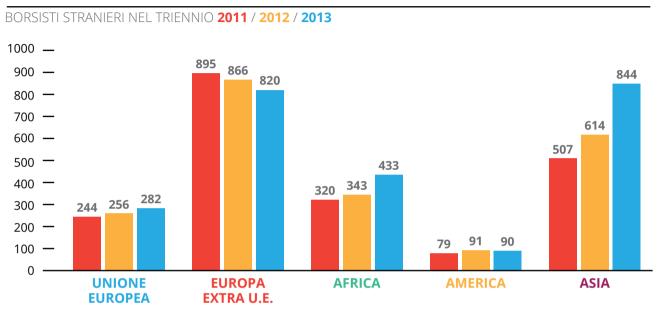
BORSISTI STRANIERI A.A. 2012/2013

RELAZIONE SOCIALE



11 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.

COMPOSIZIONE BORSISTI STRANIERI NEL TRIENNIO

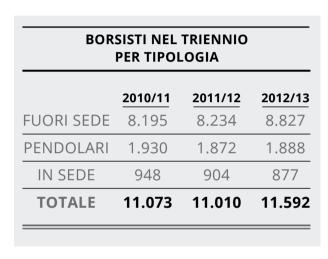


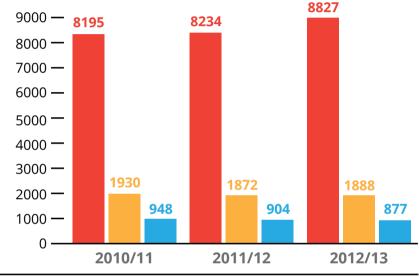
Il numero di borsisti stranieri aumenta nel triennio da 2.045 dell'Anno Accademico 2010/2011 ai 2.469 del 2012/2013, registrando un incremento del 20%. Questo valore è sostenuto da un deciso incremento della componente di studenti provenienti dall'Asia (+ 66% nel triennio) e dall'Africa (+ 35%), nonché da un aumento degli studenti appartenenti all'Unione Europea (+15%), mentre diminuiscono i borsisti provenienti dalle altre nazioni europee che non fanno parte dell'Unione Europea (- 8%).



COMPOSIZIONE DEI BORSISTI PER TIPOLOGIA 12

RELAZIONE SOCIALE





Nel triennio si verifica un aumento delle borse di studio in termini assoluti di n. 519 borse, da attribuire esclusivamente ad un incremento dei borsisti fuori sede (+632), mentre diversamente si assiste a una diminuzione sia degli studenti pendolari (- 42) sia di quelli in sede (- 71).



VERIFICHE E ACCERTAMENTI

Nel corso del 2012 e del 2013, le attività di verifica delle condizioni di reddito e merito hanno visto una riorganizzazione attraverso la definizione di:

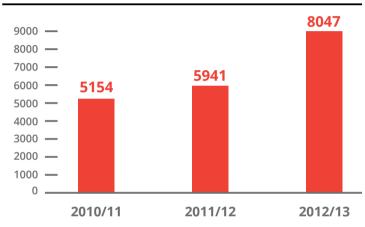
- Nuove regole operative
- Nuove unità di personale assegnate a tempo pieno o a tempo parziale
- Nuovi comportamenti operativi, orientati all'umanità e all'attenzione verso gli utenti ed i loro familiari
- L'uniformità nelle diverse sedi territoriali
- Ampliamento dei confronti e delle collaborazioni 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 2012/2013 l'Azienda ha effettuato le verifiche sulle domande presentate, innalzando all'80% 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.

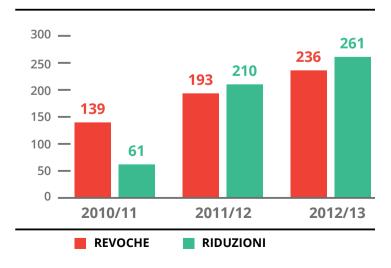
Sotto si riportano gli accertamenti, le revoche e le riduzioni effettuate nel triennio alla data del 31.12.2013. Il valore economico delle somme recuperate al 31.12.2013 a seguito degli accertamenti compiuti negli anni, ha consentito di iscrivere in bilancio 514.921,09 euro rela-

tivamente al 2012, e 620.232 euro nel 2013, a cui vanno aggiunte sanzioni per 185.139 euro. In relazione alle condizioni economiche e familiari, lo studente può essere ammesso a restituzioni rateali dei benefici, in caso di decadenza, revoca, dichiarazioni erronee.

ACCERTAMENTI EFFETTUATI



REVOCHE E RIDUZIONI



¹² Il dato comprende i borsisti per lauree e lauree specialistiche.

3.1.2 RESIDENZE

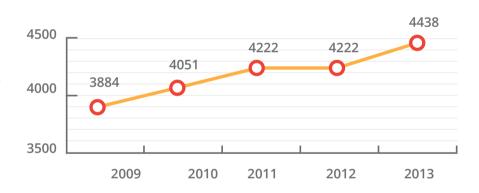
RELAZIONE SOCIALE

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 2013 sono state messe in esercizio:

- da Febbraio 2013 la Residenza Peppino Impastato, in località Uopini a Siena (232 posti letto)
- da Marzo 2013 una Residenza Universitaria (34 posti letto) nel Comune di Campi Bisenzio: 9 posti alloggio presso la struttura di Sesto Fiorentino della Cooperativa Unica
- nuova Residenza di Carrara (39 posti letto), con contestuale chiusura della precedente Residenza sempre a Carrara di proprietà del Comune (31 posti letto)
- nel mese di Novembre 2013 non è stata rinnovata la locazione per la residenza di Via del Porrione a Siena (57 posti letto)

ANDAMENTO DISPONIBILITÀ POSTI LETTO 2009-2013¹³



SUDDIVISONE PER SEDE ANNO 2013

TOTALE	4.438
AREZZO	26
SIENA	1.482
CARRARA	39
PISA	1.523
FIRENZE	1.368
SEDE	POSTI LETTO

¹³ Il dato è riferito al 31-12-2013

È proseguita la linea organizzativa diretta non solo ad ampliare il numero degli alloggi, ma anche ad intensificare le occasioni di aggregazione, di socialità, di comunità all'interno delle strutture.

Tale logica ha favorito il ripensamento di spazi interni ed esterni, l'organizzazione di eventi, la promozione di forme 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.

Le politiche di investimento intraprese dall'Azienda per la costruzione e l'apertura di nuove residenze universitarie, già a partire dal 2014, potranno consentire di aumentare la percentuale di copertura di posti letto sul totale dei vincitori di posto alloggio vicino alla soglia del 70%, da circa il 66% del 2013.

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

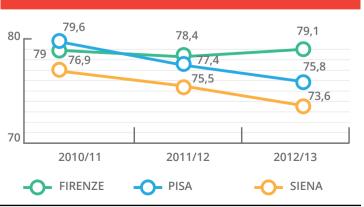
POSTI LETTO SU VINCITORI POSTO ALLOGGIO				
	2010/11	2011/12	2012/13	
POSTI LETTO	4.222	4.222	4.438	
VINCITORI POSTO ALLOGGIO	6.449	6.354	6.738	
%	65,5	66,4	65,9	

Vincitori posto alloggio sul totale dei borsisti fuori sede La tabella rappresenta 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 una leggera diminuzione dei vincitori di posto alloggio sul totale dei borsisti fuori sede, nonostante il valore assoluto degli stessi aumenti. Ciò significa che è in aumento la percentuale di coloro che, pur essendo fuori sede, non presentano domanda per il posto alloggio.

DOMANDA DI POSTO ALLOGGIO TRA I BORSISTI										
	2010/11	2011/12	2012/13							
BORSISTI FUORI SEDE	8.195	8.234	8.827							
VINCITORI POSTO ALLOGGIO	6.449	6.354	6.738							
%	78,7	77,2	76,3							

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

RAPPORTO % VINCITORI POSTO ALLOGGIO SU BORSISTI FUORI SEDE TRIENNIO



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 per il posto alloggio durante l'anno accademico, tra tutti coloro che risultano in È un dato significativo, che seppur non pienamente soddigraduatoria come vincitori.

RELAZIONE SOCIALE

Nel corso dell'anno accademico, 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.

	CONVOCATI (CONFERME + NUOVE CONVOCAZIONI)	VINCITORI POSTO ALLOGGIO ¹⁴	%
FIRENZE	1.904	2.368	80,4
SIENA	1.713	1.713	100,0
PISA	2.373	2.544	93,3
CARRARA	52	52	100,0
AREZZO	38	46	82,6
TOTALE	6.080	6.723	90,4

Pertanto coloro che sono stati complessivamente convocati nel corso dell'anno accademico per ottenere un posto alloggio hanno raggiunto una percentuale pari al 90,4% dei vincitori della graduatoria definitiva.

sfacente, rappresenta una delle percentuali più elevate tra le regioni italiane.



14 Il dato dei vincitori è quello risultante dalla graduatoria definitiva dei vincitori di posto alloggio, il cui valore è riportato al lordo di eventuali revoche successive.

ALLOGGIATI SUDDIVISI PER PROVENIENZA

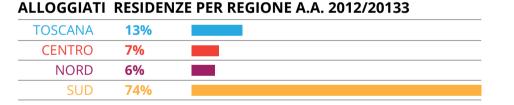
Nell'anno accademico 2012/2013 gli studenti vincitori di posto alloggio che hanno alloggiato presso le residenze universitarie sono pari a 4.276, di cui il 2.911 italiani (68%) e 1.365 stranieri (32%). Da notare che presso la sede di Firenze la percentuale di studenti stranieri alloggiati presso le residenze rappresenta i 58% del totale, mentre a Pisa rappresenta il 18% e a Siena il 22%.

	FIRENZE	%	PISA	%	SIENA	%	TOTALE
ITALIANI	559	42	1.364	82	988	78	2.911
STRANIERI	773	58	313	18	279	22	1.365
TOTALE	1.332	100	1.677	100	1.267	100	4.276

ALLOGGIATI RESIDENZE A.A. 2012/2013 ITALIANI 32% **STRANIERI**

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 74%, seguiti al secondo posto dagli studenti provenienti dalla Regione Toscana con il 13%.



	TOSCANA	%	CENTRO	%	SUD	%	NORD	%	TOTALE
SIENA	99	10,0	80	8,1	775	78,4	34	3,5	988
FIRENZE	91	16,3	45	8,0	377	67,5	46	8,2	559
PISA	188	13,8	71	5,2	1.001	73,4	104	7,6	1.364
TOTALE	378	13,0	196	6,7	2.153	74,0	184	6,3	2.911

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).

ALLOGGIATI STRANIERI SUDDIVISI PER CONTINENTE 16

Gli studenti provenienti dall'Asia rappresentano il 36% del totale degli studenti stranieri vincitori di posto alloggio all'interno delle residenze, seguiti dagli studenti provenienti dagli stati dell'Europa che non fanno parte dell'Unione Europea con il 30%, e quelli dall'Africa con il 23%. 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.

RELAZIONE SOCIALE

ALLOGGIATI RESIDENZE PER CONTINENTE A.A. 2012/2013



	UE	%	EXTRA UE	%	ASIA	%	AMERICA	%	AFRICA	%	TOTALE
SIENA	32	11,5	84	30,1	39	14,0	10	3,6	114	40,8	279
FIRENZE	41	5,3	190	24,6	408	52,8	12	1,5	122	15,8	773
PISA	36	11,5	132	42,2	53	16,9	13	4,2	79	25,2	313
TOTALE	109	8	406	29,7	500	36,6	35	2,6	315	23,1	1.365

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 sede di Siena, 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. Dal 2012, 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.



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.

3.1.3 RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è assicurato da un sistema di 7 mense a gestione diretta dell'Azienda, 4 a gestione indiretta (in appalto) e da 28 punti di ristoro in convenzione, per un complessivo di posti a sedere nei plessi aziendali che arriva guasi a 4.500 tra mense dirette e in appalto, e a 6.500 se si considerano le attività in convenzione.

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

Nel corso del 2013 sono aumentati i pasti erogati: questo rappresenta un dato significativo poiché interrompe un trend negativo di alcuni anni. L'incremento rispetto al 2012 è pari a n. 134.073 pasti erogati, che corrisponde ad un aumento del 3,57%.

Nel dettaglio la gestione diretta contribuisce con un incremento del 2,70% mentre l'indiretta cresce del 4.63%. L'incremento dell'utenza è da attribuire in primo luogo all'aumento dei borsisti, sia grazie all'introduzione per l'anno 2012/2013 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 della ristorazione. Si segnala come l'alto numero dei posti a sedere rappresenti un indice importante di soddisfazione della domanda.

NUMERO PASTI EROGATI



POSTI A SEDERE ANNO 2013											
	DIRETTA APPALTO CONVENZIONE TOTALE										
FIRENZE	1.080	442	1.145	2.667							
PISA	1.570	40217	50	2.022							
SIENA	220	720	810	1.750							
TOTALE	2.870	1.564	2.005	6.439							



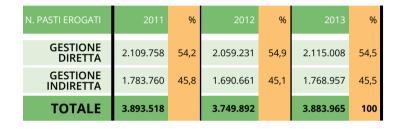
¹⁷ Il dato fa riferimento al Campus Praticelli progetto di Project Financing

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 1,7 milioni di quella a gestione indiretta.

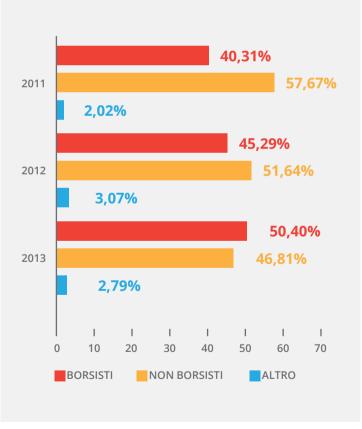
PASTI PER TIPOLOGIA DI UTENZA

Da un punto di vista della composizione dell'utenza, nel triennio si registra un deciso incremento di utenza di studenti borsisti, che passa dal 40% del 2011 al 50% nel 2013, mentre conseguentemente l'utenza non borsista scende dal 57% al 46%.



% PASTI EROGATI TRIENNIO





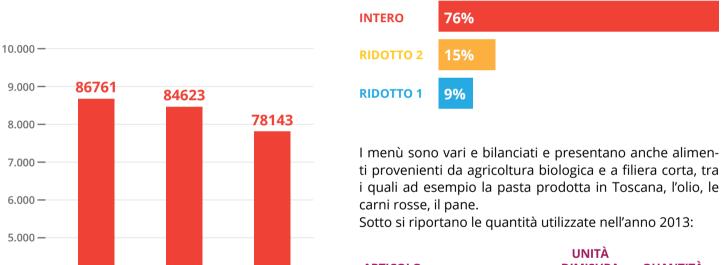
STUDENTI CHE HANNO UTILIZZATO ALMENO UNA VOLTA IL SERVIZIO MENSA

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 agli studenti non borsisti.

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA



Nell'anno 2013 il 76% dei pasti erogati dal servizio ristorazione comprende la tipologia di pasto intero, a fronte di un 15% 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.



ARTICOLO	UNITA DIMISURA	QUANTITÀ
OLIO EXTRA VERGINE OLIVA	LT	35.000
OLIO OLIVA	LT	8.000
PECORINO TOSCANO	KG	100
PASTA ALIMENTARE SECCA	KG	73.000
PROSCIUTTO CRUDO	KG	2.830
SALAME TOSCANO	KG	580
FINOCCHIONA	KG	120

Bilancio Sociale 2013 Bilancio Sociale 2013 55

4.000 -

3.000 **—**

2.000 -

1.000 **—**

2011

2012

2013

3.1.4 INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

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.

RELAZIONE SOCIALE

Per il 2012 e il 2013, 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 e 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.

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.



Il DSU nell'ambito delle proprie competenze promuove attività finalizzate a far conoscere le dinamiche dell'ambiente universitario, ma presenta anche occasioni di conoscenza del mondo del lavoro attraverso l'offerta di laboratori di orientamento organizzati con l'Università, i Centri per l'Impiego e il Progetto GiovaniSì della Regione Toscana.

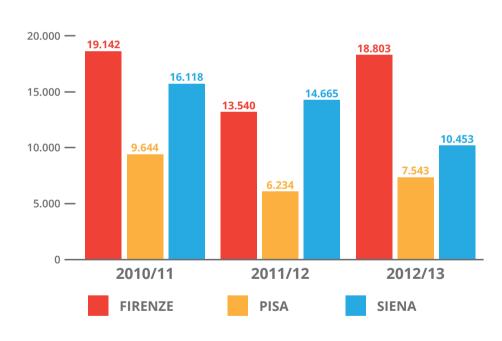
Nel corso del 2013 sono stati organizzati dalla sede di Pisa 22 laboratori per un totale di 440 partecipanti, 4 da guella di Firenze (22 presenti) e 4 da quella di Siena (65 partecipanti). L'Azienda ha inoltre promosso i saloni dell'orientamento, (di cui 9 a Siena, 3 a Pisa e 4 a Firenze) organizzati insieme alle università del territorio, per far conoscere le proprie attività, informare sulle opportunità, istruire sull'accesso ai servizi.

Il DSU, in collaborazione con la Regione, le Università e con il finanziamento del Fondo Sociale Europeo, organiz-È in corso di completamento un programma che vede la za 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 seconda 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 2013 sono stati riprogettati i servizi di accoglienza, informazione, orientamento attraverso la costituzione di unità organizzative specializzate per funzioni e non più per articolazioni territoriali. Sono state avviate analisi di revisione dei flussi informativi, anche 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

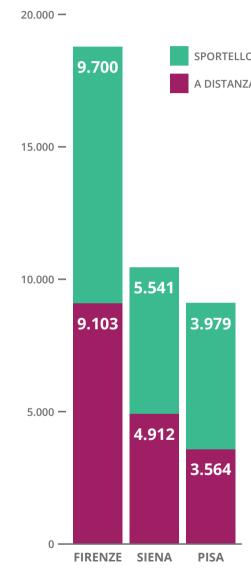
attivato 4 tirocini extra-curriculari presso i servizi: Comunicazione, Contratti Forniture e Servizi, Applicativi e trattamento dati, Qualità e Sicurezza. Per ciò che concerne le attività di informazione, tra quella effettuata a distanza e guella effettuata allo sportello, l'Azienda ha avuto, nel corso dell'anno accademico 2012/2013, oltre 35.000 contatti complessivi, di cui oltre 18.000 su Firenze, oltre 7.500 su Pisa e oltre 10.000 su Siena.

NUMERO DI CONTATTI NEL TRIENNIO



Per quanto riguarda la tipologia di informazione offerta, per l'anno accademico 2012/2013, prevale, in entrambi le sedi, quella con il canale dello sportello aziendale. Leggermente inferiore risulta la percentuale delle informazioni che vengono fornite agli studenti "a distanza" tramite email, telefono e altro.

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI



3.1.5 CULTURA E SPORT

RELAZIONE SOCIALE

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.

concessione di contributi e patrocini per le attività culturali. La promozione di attività culturali e sportive è proceduta dagli atti di indirizzo che prefigurano finalità, metodi e criteri di valutazione. È stato promosso un bando aperto che consente alle associazioni e ai gruppi di studenti di formulare progettualità non ad una sola scadenza ma in tre diversi periodi temporali. A fronte di 94 domande pervenute, che dimostra l'interesse da parte del tessuto locale, ne sono state accolte tra tutte le sedi territoriali ben 53, ed è stata allocata la quasi totalità delle risorse disponibili pari a 59.000 euro. Complessivamente nel triennio l'Azienda ha sostenuto oltre 168 iniziative e ha erogato circa 186.000 euro. Sono 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 hanno fornito su Pisa 2.260 coupon agevolati, mentre sono 2.370 su Firenze e 1.992 su Siena, per un complessivo di oltre 6.600 biglietti a prezzo scontato, per un valore economico totale di circa 36.000 euro.

A questi vanno aggiunte le visite guidate e la concessione di spazi ad associazioni e gruppi studenteschi per l'organizzazione di attività. Sono state organizzate 20 visite guidate a Siena per un totale di 299 partecipanti e 3 a Pisa

per 110 partecipanti. 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. Tra le iniziative rivolte alla socializzazione e all'integrazione studentesca rientrano anche tutte quelle finalizzate a promuovere la pratica sportiva. In modo par-Nel 2013 è stata applicato un nuovo metodo relativo alla ticolare su Siena, dove è consolidata una forte collaborazione con il CUS, vengono svolte diverse attività, che a partire dai 1.242 tesserati, arrivano a coinvolgere oltre 8.000 partecipanti tra corsi, spazi per allenamenti, accessi liberi a piscine e palestre, tornei.



3.2 RISORSE UMANE

La politica aziendale del personale nel corso del 2013 ha tenuto a riferimento i vincoli nazionali e regionali, nella fattispecie con limiti a nuove assunzioni a tempo indeterminato introdotti dalla finanziaria per il 2013. Nel corso dell'anno è stata completata la riorganizzazione tendente al superamento del modello strutturato sulla distribuzione territoriale dei centri decisionali a vantaggio di un'organizzazione per funzioni, anche mediante l'adozione del Regolamento Organizzativo, la ridefinizione delle responsabilità dirigenziali e l'approvazione della nuova pianta organica. Tra gli indirizzi programmatici sulle risorse umane si segnala la tendenza a limitare al massimo il ricorso a forme flessibili o atipiche di assunzione, a sostenere percorsi di sviluppo delle professionalità e delle competenze all'accesso con funzioni di responsabilità attraverso avvisi e valutazioni delle candidature, ad ampliare le forme di partecipazione e confronto ai cambiamenti. Nel corso del 2013 sono stati nuovamente definiti i sistemi di valutazione del-

le posizioni e dei risultati, sia dei dirigenti sia delle posizioni organizzative, acquisendo anche contributi scientifici nelle analisi e nello sviluppo della metodologia. Nel triennio è progressivamente aumentata l'incidenza della valutazione del contributo collettivo e individuale ai prodotti e ai servizi, anche all'interno del riconoscimento della retribuzione variabile ai dipendenti. È stato costituito il Comitato Unico

PERSONALE PER CATEGORIA NEL TRIENNIO

PERSONALE AZIENDALE	2011	2012	2013
DIRIGENTI DI RUOLO	5	4	4
DIRIGENTI NON DI RUOLO	1	1	1
CATEGORIA D	85	83	79
CATEGORIA C	92	92	92
CATEGORIA B	243	239	234
TOTALE	426	419	410

PERSONALE PER TITOLO DI STUDIO E SESSO

	D	JOLA ELL' BLIGO	LICENZA MEDIA SUPERIORE			IREA EVE	LAU	REA	SPECIALIZZAZIO- NE POST LAUREA / DOTTO- RATO DI RICERCA		TOTALE	
PERSONALE AZIENDALE	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	25	9	18	22	1	2	3	9	2	1	49	43
CATEGORIA B	39	107	25	46	2	6	2	6		1	68	166
TOTALE	67	117	51	98	5	15	13	34	5	5	141	269

di Garanzia, adottato il Codice Etico e il Codice di Comportamento, effettuata l'analisi di clima e del benessere organizzativo. L'Azienda ha attivato nel corso dell'anno 16 contratti per Lavoratori Socialmente Utili mentre 4 sono stati i tirocini extra curriculari. I progetti di utilità sociale attivati, tra le misure di accompagnamento della programmazione triennale del Personale, hanno consentito di ampliare i servizi agli studenti oltre che esprimere attenzione verso lavoratori temporaneamente espulsi dal sistema produttivo, a seguito di crisi aziendali.

ETÀ MEDIA PER CATEGORIA

INQUADRAMENTO	ETÀ MEDIA
DIRIGENTI	54
D3	52
D1	46
С	46
B3	47
B1	50
ETÀ MEDIA COMPLESSIVA	47

PERSONALE PER ETÀ

RELAZIONE SOCIALE

	FINO	A 29 ANI	NI .	DA 30 A 39 ANNI		DA 40	A 49 ANNI	ANNI 50 ANNI E OLTRE			TOTALE		
PERSONALE AZIENDALE	M	F		M	F	M	F	М	F	M	F		
DIRIGENTI DI RUOLO						1			3	1	3		
DIRIGENTI NON DI RUOLO						1				1			
CATEGORIA D				7	10	7	25	8	22	22	57		
CATEGORIA C		2		17	5	15	18	16	18	48	43		
CATEGORIA B	6	3		15	24	26	64	22	75	69	166		
TOTALE	6	5		39	39	50	107	46	118	141	269		

I confronti avviati all'interno dell'Azienda non hanno finora consentito di definire e promuovere politiche che nel medio termine consentano di abbassare l'età media dei lavoratori. Le esigenze di produzione, innovazione ed adattamento alla domanda degli studenti, in una logica di continuità aziendale, suggeriscono l'importanza di anticipare e programmare il turn over, nel rispetto degli obiettivi di contenimento della spesa e di limitazioni delle assunzioni.



PERSONALE PER SERVIZIO

	DISTRIBUZIONE PERSONALE DI RUOLO E DIRIGENTI									
		AL 31/12/2012		AL 31/12/2013						
STRUTTURA	COMPARTO	DIRIGENZA	TOTALE	COMPARTO	DIRIGENZA	TOTALE				
STAFF	85	5	90	70	1	71				
RESIDENZE	79		79	81	1	82				
RISTORAZIONE	212		212	202	1	203				
SERVIZI AGLI STUDENTI	34		34	45	2	47				
IN COMANDO O ASPETTATIVA	4		4	7		7				
TOTALE	414	5	419	405	5	410				

SPESA PER CATEGORIA DI PERSONALE

CATEGORIA DI INQUADRAMENTO	PERCENTUALE AL 31/12/2011	PERCENTUALE AL 31/12/2012	
CATEGORIA A	0,0%	0,0%	0,0%
CATEGORIA B	49,79%	49,79%	49,74%
CATEGORIA C	22,18%	22,58%	22,99%
CATEGORIA D	22,78%	23,19%	22,70%
DIRIGENZA	5,25%	4,44%	4,57%
TOTALE	100%	100%	100%

ANDAMENTO DI SPESA PER PERSONALE¹⁸

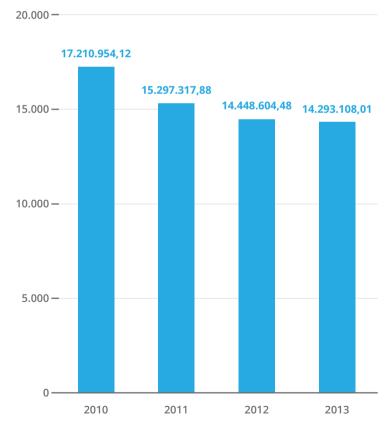
SPESA PERSONALE	ANNO
17.210.954,12	2010
15.297.317,88	2011
14.448.604,48	2012
14.293.108,01	2013

¹⁸ Comprende salari e stipendi, oneri sociali, TFR, IRAP, accantonamento produttività e altri costi, ai sensi della Legge Regionale n. 77/2012.

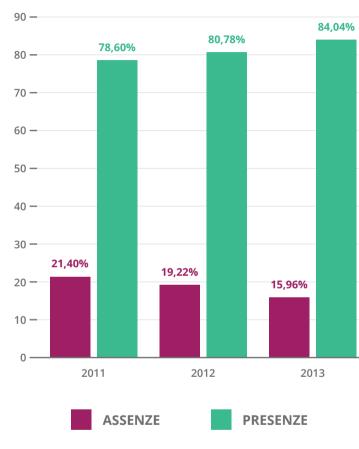
Le modifiche organizzative, accompagnate dall'ascolto, dalla partecipazione, dal coinvolgimento, dalla valutazione, dalle innovazioni dei processi industriali hanno consentito un aumento della produttività complessiva.

ANDAMENTO SPESA DI PERSONALE

RELAZIONE SOCIALE



TASSI DI ASSENZA DEL PERSONALE



La riduzione nel triennio del tasso di assenza conferma l'importanza delle azioni di ascolto, partecipazione, motivazione e valorizzazione del Personale; la percentuale sui tassi di assenza comprende tutte le casistiche per cui il personale non è in servizio (ferie, malattie ecc.).

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.

Nell'anno 2013 sono state 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.

Dei 26 corsi programmati in aula ne sono stati realizzati 21 pari al 81% complessivo. In riferimento invece ai corsi FAD, ne sono stati espletati solo 21 rispetto agli 81 attivati in base alla formazione programmata (30%). Nel complesso, sulla base delle 1.656 partecipazioni programmate alle attività formative, ne sono state realizzate nel complesso 420, per un totale di 2.842 ore di formazione erogata, pari a 396 partecipanti effettivi al totale dei corsi in aula e 25 a quelli FAD. Sono stati avviati alcuni progetti per il reinserimento professionale di colleghi a rischio di marginalità sociale, a causa delle loro condizioni di salute; tali iniziative hanno visto l'informazione sindacale, il coinvolgimento del Medico competente, la disponibilità dei colleghi interessati e altri colleghi che in qualità di tutor seguono il percorso di reinserimento.

Sono stati inoltre promossi scambi internazionali con la Germania e la Francia, che hanno coinvolto nello specifico gli operatori della ristorazione al fine di promuovere e valorizzare la conoscenza delle esperienze positive nell'ambito della ristorazione collettiva rivolta agli studenti universitari in ambito europeo.

POLITICHE PER LA SICUREZZA DEL PERSONALE

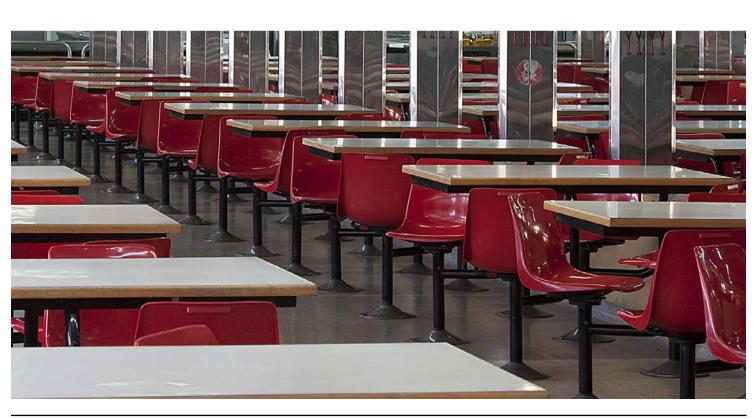
Il DSU Toscana promuove le politiche per la prevenzione degli infortuni e per la sicurezza del personale, individuando ed evidenziando i rischi cui sono soggetti i propri lavoratori e predisponendo le misure di protezione conseguenti. In particolar modo attraverso il Documento di Valutazione dei Rischi, è costantemente aggiornata la valutazione sull'organizzazione aziendale e sulle sue eventuali modifiche che possono impattare sulla salute dei lavoratori. Nel corso del 2013 è stato approvato il primo Documento Unico per l'intera Azienda, all'interno del quale sono riportati i dati relativi ai percorsi formativi richiesti dalla normativa, che hanno interessato a vari livelli la generalità del Personale e l'analisi degli infortuni con l'indicazione delle misure di prevenzione volte a contenerne il numero e la gravità. A tale documento si affiancano i Documenti relati-



vi alle singole strutture dove vengono esercitate le attività lavorative. Nel corso del 2013 è stata condotta l'indagine per la rilevazione dello stress lavoro correlato e del benessere organizzativo, mediante la somministrazione di questionari anonimi a cui hanno risposto 174 dipendenti su 415 totali. Le risposte, che hanno riguardato vari settori della sfera lavorativa, hanno evidenziato criticità sulle relazioni interpersonali e sui cambiamenti aziendali, mentre positivi sono gli esiti riguardanti il controllo sulla propria attività lavorativa, il sostegno dei colleghi, la chiarezza dei ruoli; in ogni modo l'indagine si conclude con la proposta di un Piano di Miglioramento sulle aree che lo necessitano e con le azioni da intraprendere. Il percorso condotto nel

RELAZIONE SOCIALE

triennio, sia nel 2013, è stato orientato a rispondere alla 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. In tale prospettiva, ai ruoli formali previsti dalla legge è stata affiancata una specifica responsabilità organizzativa, chiamata a presidiare e sviluppare la sensibilità e i comportamenti diretti alla tutela della salute e della sicurezza professionale. Le periodiche iniziative di informazione e di esercitazioni dirette a conoscere e fronteggiare i rischi sono state rivolte anche alla popolazione studentesca.



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 sua Guida all'Università per il 2012/2013, 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 sostanziano la loro collaborazione in due tipologie distinte di atti convenzionali relativi sia ai servizi che alle attività amministrative:

- a) 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;
- b) 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 Pisa 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 tutte le Università;
- l'accordo con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese per l'ospitalità di studenti provenienti da paesi stranieri;

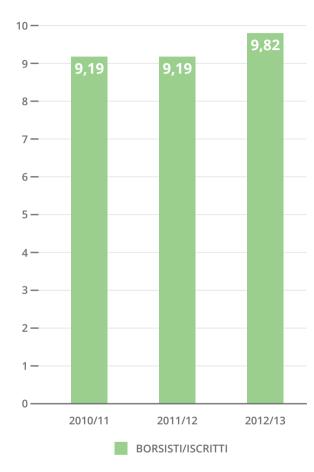
- l'accordo con l'Università per Stranieri di Siena per la concessione di alcuni posti alloggio a studenti e di altri servizi aziendali nell'ambito del progetto governativo "Marco Polo/Tourandot" Italia Cina;
- la convenzione con la Fondazione Spazio Reale per l'utilizzo del Centro Polifunzionale di San Donnino come struttura ricettiva per studenti universitari;
- l'accordo con l'Università di Firenze per la concessione in uso degli edifici Padiglione 38 e Villa Val di Rose a Sesto Fiorentino destinati a residenze per studenti universitari, nonché l'atto integrativo all'acquisto dell'edificio di Via del Mezzetta.



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, seppure in

% DEI BORSISTI SU ISCRITTI UNIVERSITÀ



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.

3.4 COMUNITÀ TERRITORIALI

Tra le iniziative che descrivono il complesso dei rapporti tra l'Azienda DSU e le comunità di riferimento per il 2013 si segnalano:

- l'acquisto della Mensa Bandini dal Comune di Siena, che sarà oggetto di ristrutturazione al fine di aumentarne la capienza e riqualificazione degli spazi;
- la stipula dell'accordo tra il DSU e l'INAIL per l'utilizzo in locazione dell'immobile di Via Paradisa a Pisa da destinare a residenza Universitaria
- l'accordo con Tiemme e il Comune di Monteriggioni per il potenziamento del trasporto pubblico attraverso corse aggiuntive a servizio della nuova residenza universitaria di Uopini 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 messa a disposizione della Residenza "Nettuno" per il temporaneo utilizzo ad aule studio e consultazione durante la chiusura della Biblioteca Universitaria di Pisa a seguito dell'evento sismico del 2012;
- 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;
- la stipula di convenzioni con vari Comuni titolari di banche dati accessibili telematicamente, al fine di effettuare controlli sulle dichiarazioni ISEE;
- convenzione con la Regione Toscana per l'attivazione di tirocini non curriculari finalizzati alla formazione e all'inserimento di persone svantaggiate.

In linea generale, 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, o il vestiario; 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 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;
- <u>importi sotto soglia:</u> 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):

RELAZIONE SOCIALE

• 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 2013, l'Azienda ha stipulato rapporti economici con i propri fornitori per un importo di circa 30 milioni di euro, al netto delle utenze e dei rapporti con gli enti pubblici, coinvolgendo circa 2.500 lavoratori di tali imprese. Sotto si riporta la suddivisone geografica di tali rapporti economici:

In riferimento ai portatori di interessi come i fornitori e le imprese, il dato che esprime maggiore significatività è indubbiamente il tempo medio di pagamento delle prestazioni, che notoriamente è uno dei punti deboli delle Pubbliche Amministrazioni nel loro complesso.

In controtendenza l'Azienda assicura pagamenti del 62% delle fatture entro i 30 giorni, garantendo un tempo medio annuo pari a 28 giorni.

TEMPI MEDI DI PAGAMENTO¹⁹

	MEDIA GIORNI	ENTRO 30 GG	OLTRE 30 GG
GENNAIO	35	49,6%	50,4%
FEBBRAIO	27	57,3%	42,7%
MARZO	28	56,3%	43,7%
APRILE	26	71,4%	28,6%
MAGGIO	25	72,4%	27,6%
GIUGNO	28	68,6%	31,4%
LUGLIO	37	37,0%	63,0%
AGOSTO	28	61,0%	39,0%
SETTEMBRE	26	72,5%	27,5%
OTTOBRE	27	62,6%	37,4%
NOVEMBRE	22	85,3%	14,7%
DICEMBRE	28	56,7%	43,3%
TOTALE	28	62,5%	37,5%

¹⁹ Il tempo è rilevato tra la data di registrazione della fattura e la distinta di pagamento

3.6 SOSTENIBILITÀ AMBIENTAI F

La tutela della salute e della sicurezza dell'ambiente rappresenta per l'Azienda una delle responsabilità verso i dipendenti, gli studenti, i cittadini.

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

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, quindi, 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, inoltre, le prove di evacuazione che coinvolgeranno tutta l'utenza del DSU Toscana.

volgimento 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. Il costo dell'intervento, sottoforma di contributo all'azienda di trasporto, per il 2013 è stato di 4.950 euro. 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 fronte di un contributo da parte del DSU per 12.349.37 euro.

A Firenze, presso il complesso Calamandrei - dove si trovano mensa, aule studio e residenza - sono a state acquistate nel 2013 n. 45 biciclette da utilizzare liberamente senza costi di noleggio, con il solo obbligo di riconsegnarle alla fine dell'uso, per un importo complessivo di 6.710 euro.

RISPARMIO ENERGETICO

L'Azienda ha promosso una progettazione "verde" delle nuove residenze universitarie con componenti a maggiore risparmio energetico e a basso consumo. L'adeguamento energetico ha riguardato anche vecchi edifici in occasione Nel corso del 2013 sono proseguite le azioni atte al coin- di interventi di ristrutturazione che hanno visto la predisposizione di impianti che sfruttano l'energia solare per il riscaldamento dell'acqua e per la produzione di energia elettrica presso residenze e mense e dispositivi di controllo dei consumi nelle singole abitazioni.

> In particolare sono già attivi gli impianti solari termici nelle seguenti strutture:

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 di energia elettrica autoprodotta per il funzionamento delle strutture, contribuendo così a diminuire l'impatto ambientale dovuto all'immissione di CO2 nell'ambiente.

Strutture con impianto fotovoltaico:

IMPIANTI FOTOVOLTAICI EDIEICIO

CITIA	EDIFICIO	POTENZA
SIENA	RESIDENZA DE NICOLA	19,78 KW/H
SIENA	RESIDENZA PEPPINO IMPASTATO	33 KW/H (2 IMPIANTI)

DOTENIZA

Il costo di installazione per la Residenza De Nicola è stato pari a 144.729 euro, mentre quello per la Residenza Peppino Impastato è stato acquistato unitamente alla residenza. I due impianti hanno prodotto rispettivamente circa 14.500 kw e 24.500 kw annui.

Tale forma di produzione di energia ha consentito di ridurre le emissioni in atmosfera per un totale di 19.420 kg di CO2, che equivalgono alle emissioni prodotte da una auto che abbia percorso oltre 120 mila km. Solo relativamente a De Nicola, che ha il regime di "scambio sul posto", l'incentivo economico è pari a 4.000 euro che l'Azienda riceve dal conto energia.

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.

È plausibile stimare che l'installazione di distributori all'interno di alcune mense abbia consentito di risparmiare oltre 1 milione e 500 mila bottiglie di plastica. Calcolando in via presuntiva solo la quantità di CO2 necessaria per la produzione della bottiglia (circa 70 g di CO2 per pezzo) e non quella per il suo trasporto, otteniamo un risparmio di oltre 105 mila Kg di emissioni in atmosfera, equivalenti a oltre 670mila Km percorsi da un auto a benzina. Il costo complessivo dei distributori per il 2013 è stato pari a 183.221 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, attraverso il quale i cibi non consumati durante il regolare servizio di ristorazione sono forniti 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 OUALITÀ E DELLA SICUREZZA PER GLI STUDENTI

CERTIFICAZIONE ISO 9001

Il Sistema di Gestione dell'Azienda è certificato ISO 9001 con riferimento ai servizi di erogazione di borse di studio e contributi, ristorazione, residenze, informazione e orientamento al lavoro, e attività culturali.

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

A seguito dell'unificazione delle tre Aziende Regionali, la Direzione ha confermato la volontà di mantenere ed estendere il Sistema di Gestione Certificato all'intera Azienda DSU Toscana, già adottato all'interno di alcune precedenti Aziende territoriali.

A partire dal febbraio 2011 è stata conseguita un'unica Certificazione ed il Sistema di Gestione dell'Azienda è stato revisionato allo scopo di recepire i cambiamenti organizzativi conseguenti, in particolare, all'adozione del nuovo Regolamento Organizzativo.

L'Ente Certificatore ha effettuato il previsto Audit di mantenimento nel 2012 mentre nel 2013 l'Azienda ha ottenuto il rilascio della nuova Certificazione.

Il Sistema di Gestione dell'Azienda si è progressivamente esteso all'ambito della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, allo scopo di dare evidenza del modello organizzativo adottato per garantire il rispetto della normativa in materia e promuovere migliori condizioni professionali.

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 emer-

genze, 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 pianificate dodici. 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

RELAZIONE SOCIALE

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.

LTEST 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. Analoghe iniziative verranno riproposte anche nel corso del 2014.

CONCLUSIONI

Bilancio Sociale 2013

Il Bilancio Sociale ha descritto in maniera puntuale e in forma semplificata le principali dinamiche gestionali e dei servizi che hanno riguardato l'anno 2013.

L'Azienda ha ormai intrapreso un percorso di integrazione culturale, produttiva ed economica con il territorio. Nei prossimi anni andranno ulteriormente rafforzate le dinamiche aziendali complessive tese a rafforzarne l'identità e al miglioramento dei processi organizzativi basati sulle funzioni, portando maggiormente in evidenza l'influenza delle azioni DSU Toscana sullo sviluppo del tessuto socioeconomico regionale.

La gestione delle attività ha garantito la riduzione dei costi operativi ed uno sviluppo dei servizi offerti, in quantità, qualità e composizione. Il contenimento dei costi degli stessi e l'incremento dell'efficienza produttiva dovranno essere i pilastri attorno a cui far ruotare le prossime scelte del DSU Toscana.

Il sostegno della Regione e la partecipazione degli Studenti, dei Dipendenti, delle Istituzioni universitarie, delle Comunità territoriali di riferimento hanno consentito all'Azienda di rispondere all'incremento e alla diversificazione della domanda di prestazioni sociali a favore dei capaci e meritevoli privi di mezzi, nonché a coloro che hanno scelto di formarsi e di vivere per un periodo determinato della loro vita in Toscana.

I cambiamenti sono stati assicurati anche da una nuova cultura organizzativa che ha individuato la Persona – Studente come principale elemento motivante e gratificante dell'agire. Tale individuazione ha contribuito ad unificare attività amministrative, industriali e finanziarie a lungo contrapposte.

I risultati esposti per il 2013 confermano un andamento complessivamente soddisfacente nella capacità dell'Azienda di rispondere ai bisogni degli studenti e delle altre comunità di riferimento sui territori. Questi risultati ci obbligano ancora di più ad un impegno per assicurare nei prossimi anni le risposte necessarie a garantire il diritto allo studio e l'accesso alla formazione universitaria nella nostra Regione, pur in presenza di risorse tendenzialmente in diminuzione.

Cercheremo di proseguire nelle politiche di incremento del patrimonio residenziale come delineato nei nostri strumenti di programmazione, cercando di innalzare le percentuali di risposta ai vincitori di posto alloggio; lavoreremo per incrementare la qualità della ristorazione e recuperare una maggiore attrattività delle mense, specialmente da parte dei non borsisti.

Sul fronte delle borse di studio l'Azienda punterà, in accordo con la Regione Toscana, a confermare l'obiettivo di soddisfare il 100% degli aventi diritto, proseguendo nella rigorosa attività di accertamento sui requisiti di merito ed economici dei beneficiari al fine di perseguire il massimo di equità.

Rendere conto del proprio operato in maniera trasparente è ormai un obiettivo imprescindibile per qualsiasi amministrazione pubblica che aspiri a stare al passo con i tempi e a rinsaldare un rapporto di fiducia con utenti e cittadini. Anche per guesta ragione, proveremo a ripetere guesta esperienza di rendicontazione sociale del nostro lavoro, affinché anche in una prospettiva pluriennale possa essere valutato l'impatto della nostra azione e rafforzata la condivisione con i nostri principali portatori di interessi.

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

SEDE LEGALE – VIALE GRAMSCI 36 50132 FIRENZE www.dsu.toscana.it

Prima edizione anno 2013

Redazione a cura del dott. **Mirko Carli** e del dott. **Jacopo Armini** del Servizio Responsabilità Sociale e Trasparenza

Gruppo di lavoro: Sara Alessi

Elena Beisso

Giuseppe Cioffi

Sabrina Gazzetti

Carlo Giatti

Irene Lullia

Claudio Papini

Francesco Stori

Luciana Tenaglia

Sergio Tocchini

Si ringrazia tutto il personale del DSU Toscana per la preziosa e fattiva collaborazione.

Foto: **Mauro Agnesoni** Adattamento grafico: **RTI Inera-Imageware**

Finito di stampare nel Febbraio 2015

Coloro che volessero richiedere chiarimenti, formulare osservazioni o suggerimenti possono mandare una email a:

trasparenza@dsu.toscana.it



DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA

www.dsu.toscana.it