

PIANO DI ATTIVITA'

2025 – 2027

**AZIENDA REGIONALE PER IL
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

Sede egale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



INDICE

PREMESSA

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 ATTIVITA' 2024: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

1.2 VINCOLI E RISORSE

1.2.1 VINCOLI NAZIONALI E REGIONALI DELLA SPESA

1.2.2 IL QUADRO DELLE RISORSE TRASFERITE

1.2.3 RISORSE PER INVESTIMENTI

1.3 LINEE STRATEGICHE PER LA DEFINIZIONE DEL PQPO 2024

2. IL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LA SICUREZZA

3. I SERVIZI AZIENDALI

I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2024 SATISFACTION SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI

3.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI E SERVIZI AGGIUNTIVI

3.1.1 IL CONCORSO A.A. 23/24

3.1.2 IL CONCORSO A.A. 24/25

3.1.3 ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI FINANZIATI CON TRASFERIMENTI REGIONALI PER BORSE DI STUDIO

3.1.4 ALTRI SERVIZI A STUDENTI NON FINANZIATI DA TRASFERIMENTI BORSA DI STUDIO

3.1.5 EFFETTI ECONOMICI PREVISTI INTERVENTI 2025

3.1.6 DSU ORGANISMO INTERMEDIO: LE ATTIVITA'

3.1.7 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2025-2027

3.2 RESIDENZE

3.2.1 IL SERVIZIO PER L'A.A. 24/25

3.2.2 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2025-2027

3.3 RISTORAZIONE

3.3.1 L'ANDAMENTO 2024 E LA PREVISIONE 2024/2025

3.3.2 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2025-2027

4. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E LE RISORSE UMANE

CONCLUSIONI

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



PREMESSA

Nell'anno 2025 il Piano di Indirizzo Regionale sul Bando Borse consente al DSU Toscana di intervenire con un innalzamento del livello di accesso ISEE che passa da 25.000€ a 27.000€ con un conseguente incremento dei vincitori di borsa (comparazione graduatorie definitive) di circa il 8% ed all'adeguamento degli importi minimi delle borse di studio nella misura del 5,4% (DM 317/318 del marzo 2024). I maggiori nuovi costi che ne derivano vanno a sommarsi a quelli previsti in forza del Decreto 1320/2021 e sono stati computati in Bilancio per finanziare le varie misure ivi elencate ed introdotte. Ora, se queste ultime vengono assorbite in prima battuta dallo stanziamento PNRR che accompagna le misure, il *surplus* di spesa generato dall'adeguamento degli importi borsa e dall'innalzamento dell'ISEE nel 2025 per l'A.A. 2024/2025 ammonta a circa 9 milioni che vengono finanziati dagli stanziamenti ministeriali FIS (Decreti 1718 e 1720 MUR) per circa 36 milioni di euro e da ulteriori risorse PNRR (circa 17 milioni di euro) che con l'anno a venire (2026) peraltro si esauriscono. Nella visione triennale di programmazione che la normativa impone all'Ente, si può agevolmente considerare il 2026 come "coperto" dall'economie FIS del 2025 che soccorrono per quell'esercizio all'assenza di fondi PNRR, mentre ad oggi il problema della copertura della spesa per la graduatoria Borse e servizi emerge nella sua sostanza per l'anno 2027; per tale anno, in assenza di specifici stanziamenti FIS, si assiste ad un fabbisogno ad oggi insoddisfatto di circa 17 milioni di euro.

Ciò si evidenzia nonostante l'impegno di Regione Toscana (e DSU) nel mantenere i pregressi livelli di intervento monetario e migliorando "qualitativamente" le proprie risorse assegnate ammontanti a circa 43,72 milioni complessivi (incluse le spese di "Gestione e funzionamento" per i servizi Ristorazione e Residenze) che si consolidano in trasferimenti regionali veri e propri diminuendo la quota di FSE degli anni precedenti.

Nonostante che le misure della Missione 4 Componente 1 del PNRR relative al potenziamento dell'accesso costituiscano un importante sostegno al "Diritto allo Studio", continua la carenza di posti letto che all'interno della stessa Componente 1 il Ministero dell'Università cerca di risolvere con il Decreto 481 del 26 febbraio 2024 recante "Misure per la creazione di 60.000 posti letto entro il 2026". Ad oggi purtroppo le domande presentate dai soggetti legittimati a livello nazionale sono un numero veramente esiguo ed anche in Toscana, eccetto una proposta presentata sul Comune di San Giuliano (PI) da un operatore privato, non vi sono attualmente altre ipotesi di incremento di posti letto finanziato da PNRR sul territorio regionale.

Continua peraltro l'opera dell'Azienda di supporto a enti e privati, in qualità di esperto gestore, ai vari tavoli che le città Toscane istituiscono per quella che oramai sembra cronicizzarsi come l'emergenza più importante per lo studente fuori sede, vale a dire la mancanza di alloggio.

Nell'anno 2024 si avvicina il traguardo della conclusione dell'iter intrapreso per l'ottenimento dei Certificati di Prevenzione Incendi: durante l'anno si è riaperta all'utenza la struttura Calamandrei (434 posti letto) presso la sede di Firenze che si va ad aggiungere alle residenze universitarie La Tognazza e San Marco presso la sede di Siena ed alla nuova residenza universitaria San Cataldo aperte nel secondo semestre dell'anno 2023. Mancano all'appello, in quanto le lavorazioni devono ancora essere ultimate nel 2025, le residenze universitarie Ater e Caponnetto presso la sede di Firenze, le residenze universitarie Fontebrandi, De Nicola e XXIV Maggio presso la sede di Siena e le residenze universitarie Fascetti e Mariscoglio presso la sede di Pisa. Ciò nonostante l'Azienda riesce ad esaurire le

graduatorie di Siena nel mese di gennaio dell'A.A. in corso e di Pisa nel mese di aprile, con Firenze che - mostrando ancora difficoltà - esaurisce le "chiamate" per l'alloggio con circa un anno di ritardo (mese di settembre dell'A.A.).

Nello specifico si riportano i seguenti dati relativi agli alloggi per l'anno accademico 23/24.

Sede di Siena: n. vincitori 1496; n. conferme 626; convocazioni effettuate n. 870; percentuale accettazione alloggio 43%

Sede di Pisa: n. vincitori 2344; n. conferme 847; convocazioni effettuate n. 1497; percentuale accettazione alloggio 45%

Sede di Firenze: n. vincitori 3156; n. conferme 839; convocazioni effettuate n. 2317; percentuale accettazione alloggio 42%.

4

Con Provvedimento del Direttore n.89 del 3 ottobre 2024 è stato pubblicato l'Avviso per manifestazioni d'interesse al progetto elaborato dall'Azienda, dopo mesi di studio, analisi e proposta in collaborazione con una importante società di consulenza specifica su *Project Financing* e Partenariati Pubblico Privati. L'Avviso è diretto a sollecitare gli operatori economici interessati ad avanzare proposte in finanza di progetto, ai sensi dell'art. 193 del D.Lgs. 36/2023 con l'obiettivo di implementare un modello di collaborazione pubblico-privata che, attraverso l'affidamento ad uno o più partner contrattuali della gestione unitaria ed integrata delle residenze universitarie, possa garantire un alto livello qualitativo della gestione, dell'accoglienza e della vivibilità delle residenze universitarie, l'adeguamento degli immobili alle normative, l'efficientamento energetico e la mitigazione e il contenimento dei costi gestionali.

Con tale modalità (che ricordiamo interviene su circa il 30% delle strutture aziendali, individuate attraverso una attenta analisi dell'ubicazione, delle necessità di messa in sicurezza e di miglioramento dell'accoglienza e del comfort) non muta minimamente l'equilibrio tra la gestione interna e quella affidata a terzi dei servizi connessi allo svolgimento dell'attività di *social housing* (gli stessi servizi sono oggi svolti da privati cui R.T. affida la gestione) e anzi si lascia maggiore spazio alla *mission* aziendale di gestione delle graduatorie dei vincitori di posto alloggio e della residenzialità vera e propria dello studente nelle strutture e sui territori sedi di Ateneo, ivi compresa quella cittadinanza studentesca che da questa amministrazione è stata rilanciata con numerose iniziative di carattere culturale e sociale, al fine di aumentare la relazione della comunità studentesca con quella residente.

I vari esperimenti di residenzialità "alternativa" alle strutture gestite direttamente da DSU Toscana (avviati in seguito alla pandemia da Covid 19 e in seguito alla temporanea chiusura di residenze per ottenimento CPI) meritano una considerazione particolare per gli esiti conseguiti ed una specifica segnalazione sul Collegio Santa Maria degli Angeli a Firenze dove si è creata una "comunità" di studentesse universitarie provenienti da paesi i più disparati e soprattutto diverse religioni, che grazie ai valori ispiranti il collegio (ex convento con chiesa appartenente alla Diocesi fiorentina) vivono l'esperienza residenziale come elemento formativo parallelo quello didattico universitario: auspichiamo che questo modello possa essere replicato anche nelle altre residenze fiorentine e delle altre città.

Anche grazie all'azione comunicativa costante e congiunta da parte degli organi aziendali, sia gli Atenei che gli enti territoriali, sembrano aver compreso quale sia la funzione istituzionale e "costituzionale" delle Aziende per il Diritto allo Studio Universitario vale a dire provvedere agli alloggi dei "capaci e meritevoli ma privi di mezzi" e non ai posti letto di tutti i fuori sede degli Atenei (i Toscana più di 60.000).

Come vedremo, nel 2024 si assestano le affluenze della Ristorazione in seguito alla sofferta approvazione delle nuove tariffe, con un fine anno (ottobre – novembre) che fa ben sperare per una ripresa delle stesse soprattutto nelle fasce reddituali dei “paganti” che più avevano sofferto l’aumento del prezzo nei mesi precedenti.

Si conclude il 2024 con la completa definizione degli importanti interventi del DSU Toscana insieme agli altri enti per le convenzioni in tema di T.P.L. e Assistenza sanitaria per gli studenti fuori sede.

Infine nel corso del 2025, l’Azienda adirà la procedura arbitrale disciplinata dal medesimo atto di concessione del Project Financing della residenza “I Praticelli” per definitivamente comporre la contesa sui diversi interessi dei due partner (l’Azienda DSU ed il soggetto attualmente titolare) in ordine alla disciplina economica della gestione. Ad oggi risulta prematuro stimare una previsione effettiva delle possibili entrate o minori spese che la definizione della controversia renderà esigibili da parte dell’Azienda.

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 ATTIVITA' 2024: I principali nuovi obiettivi raggiunti

Di seguito si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2024, alla data di stesura del presente Piano:

Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi

Attivazione Assistenza Sanitaria:

- Dopo l'attivazione della convenzione per l'assistenza sanitaria *aa studenti residenti fuori regione, che mantengono il medico di medicina generale nel proprio luogo di residenza, in collaborazione con l'Università di Siena e l'Azienda USL Toscana Sud Est, sono stati approvati gli addendum agli accordi quadro già in essere per le Università di Firenze e Pisa con le rispettive Aziende USL competenti per territorio. Nel corso del 2025 saranno stipulati gli accordi attuativi conseguenti per un miglioramento del servizio fornito in conseguenza del contributo dell'Azienda-*

Condivisione del Servizio per la ricerca di alloggi per la generalità degli studenti con Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Pisa, Università degli Studi di Siena e Università per Stranieri di Siena ed sviluppo del servizio per la ricerca di alloggio per borsisti.

Nel 2024 il servizio di ricerca alloggi erogato attraverso la piattaforma "Cerco Alloggio" ha consentito di alimentare il database con oltre 2.500 annunci presenti su tutto il territorio regionale. Oltre 7.000 sono invece gli studenti registrati sulla piattaforma.

Sono state effettuate campagne di comunicazione dirette a pubblicizzare il servizio, facendo leva sulla gratuità della piattaforma e sulla verifica degli annunci. A fine anno, previa informativa agli Atenei, si è proceduto con il rinnovo per un ulteriore anno (opzione prevista dal Contratto).

Attivazione azioni di orientamento in entrata in condivisione con Regione Toscana (avviso pubblico Fondo di Sviluppo e Coesione (FSC) 2014-2020);

Il progetto denominato "Orientamento alle scelte consapevoli" (OR.A.COLI) ha natura pluriennale ed è finanziato con fondi FSC POR 2014-2020 per complessivi 700.000,00 euro, è un progetto di orientamento verso l'Università che mira a favorire il conseguimento di titoli di studio terziari nei tempi previsti con migliori esiti formativi da parte di una più ampia platea di giovani, con particolare attenzione a quelli provenienti da territori, istituti scolastici, contesti socio economici dove la prosecuzione degli studi a livello post secondario è minore.

Il progetto - avviato ad agosto 2023 - dovrà concludersi entro giugno 2025 ed è articolato in 4 azioni:

- Azione 1 - Attività di ricerca
- Azione 2 - Orientamento studenti
- Azione 3 - Formazione insegnanti
- Azione 4 - Diffusione e comunicazione

L'azione più rilevante del progetto è quella di Orientamento Studenti rivolto agli studenti delle classi III, IV e V superiori; la medesima è stata avviata nel mese di gennaio 2024 con l'obiettivo di raggiungere 50 scuole, 500 classi, 10.000 studenti.

A dicembre 2024 risultano raggiunti i seguenti risultati

- Scuole coinvolte: 48 (pari a circa il 96% del target del progetto)
- Classi coinvolte 312 (pari a circa il 62% del target del progetto)
- Studenti iscritti 4914 (pari a circa il 50% del target del progetto)

Le azioni di Ricerca e Formazione Insegnanti risultano in fase di avvio mentre l'azione di Diffusione e comunicazione è prevista appena terminate le attività operative.

- **Attivazione "Sportello inclusivo"** dedicato agli studenti assegnatari di posto alloggio presso le residenze universitarie. Le attività dello sportello psicologico di ascolto, gestite sia internamente che tramite piattaforma Sygmund, sono iniziate a maggio 2023 e sono completamente gratuite con accessi illimitati per colloqui singoli (sedute auto-concludentesi) e assegnazione di un pacchetto di sedute tramite la piattaforma Sygmund. L'accordo con la società LOV è stato rinnovato nel giugno 2024. Il Servizio di Consulenza Psicologica ha la finalità di sostenere gli studenti alloggiati nelle strutture del DSU Toscana, aiutarli nei loro percorsi di studio, consentirgli di poter affrontare gli aspetti della vita in comune e della propria vita che creano ansia, tensione e disagio e favorire il loro benessere e sviluppo per una vita sana e soddisfacente. Nel corso dell'anno 2024 al fine di strutturare e potenziare tale strumento di supporto, sono state promosse una serie di attività ed iniziative con l'intento di promuoverne l'utilizzo da parte della comunità studentesca. I dati registrati evidenziano quanto sia utile tale servizio: dal 1 gennaio 2024 al 31 ottobre 2024 sono state registrate oltre 200 sedute. Per il 2025 si prevede di potenziare questo strumento che anche dopo il periodo pandemico ha costituito un discreto supporto ai ragazzi delle nostre residenze, come riscontrato in molteplici attestazioni da loro ricevute.

Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare

- **Apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa.** Nel corso dell'anno 2024 è stata completata la fornitura degli arredi presso tale struttura. Dal 1 ottobre 2024 la residenza in parola accoglie oltre 200 studenti. Essa registra un ottimo gradimento da parte della comunità studentesca e con i suoi 242 posti letto contribuisce in maniera efficace alla gestione delle graduatorie sulla sede pisana. Si prevede per il 2025 di implementare tale residenza nelle attività di "Cittadinanza studentesca".
- **Rinnovo convenzione gestione della residenza universitaria via Romana.** DSU Toscana - al fine di garantire un numero adeguato di posti alloggio all'interno del centro storico della città di Firenze - ha aderito alla proposta avanzata dall'Università degli Studi di Firenze di rinnovare per un anno l'accordo di gestione in parola (1 ottobre 2024 - 30 settembre 2025) pur chiedendo un adeguamento delle tariffe al cui pagamento è tenuto l'ateneo per la disponibilità di alcuni posti letto; si prevede per il 2025 di cessare tale collaborazione almeno che UniFi non esegua i lavori previsti alle strutture.
- **Rinnovo convenzione gestione servizi integrati presso la residenza universitaria Mario Luzi.** In data 1 maggio 2024 DSU Toscana ha affidato alla Soc. Coop. Evergreen Immobiliare la gestione integrata di tutti i servizi strumentali alla conduzione della struttura. Prosegue la collaborazione su questa residenza con Evergreen per gli anni a venire.

- **Rinnovo convenzioni posti letto presso soggetti terzi.** Nel corso dell'anno 2024 DSU Toscana presso la sede fiorentina ha rinnovato alcune convenzioni aventi ad oggetto circa 90 posti letto ubicati presso soggetti terzi. L'esperimento presso il Santa Maria degli Angeli ha dato constatabili proficui esiti: si prevede di proseguire le collaborazioni.
- **Avanzamento Piano di Sicurezza Abitativa:** nel corso del 2024 è proseguita l'attività strategica di adeguamento delle residenze universitarie alla normativa di prevenzione incendi e contemporaneamente sono state portate avanti le indagini di vulnerabilità sismica sulle tre strutture che per dimensioni, tipologia costruttiva, ed epoca costruttiva avevano potenzialmente una maggiore esposizione al rischio sismico (Calamandrei, Don Bosco, XXIV Maggio e Fontebranda). In particolare in merito alla prevenzione incendi su Firenze è stato ottenuto il CPI della RU Calamandrei, la più importante del DSU; sono in fase di completamento gli arredi dell'ATER ed il CPI sarà conseguito nei primi mesi del 2025; sono in corso i lavori nella RU Caponnetto con un leggero ritardo rispetto ai tempi contrattuali, ultimo edificio rimasto nel Capoluogo di Regione. Su Siena si sono conclusi i lavori ed è stata riaperta la RU Fontebranda (prevenzione incendi, parziale sostituzione arredi e manutenzioni straordinarie) e sono in procinto di concludersi i lavori sulla RU San Miniato II, sono altresì in corso i lavori sulla RU San Miniato I. Su Pisa sono in corso contemporaneamente i lavori di adeguamento alle norme di prevenzione incendi ed efficientamento energetico sulla RU Fascetti ed gli interventi previsti sulla RU Mariscoglio.
Contemporaneamente a quanto sopra descritto sono state svolte anche attività tecniche propedeutiche ai lavori quali verifiche di conformità edilizie-urbanistiche con ottenimento della conformità in sanatoria laddove necessaria (Fascetti - XXIV Maggio- San Miniato I).
Si prevede di concludere il percorso intrapreso.
- **Completamento copertura contrattuale Manutenzione:** è stata completata la fase di start-up dell'accordo quadro delle manutenzioni anche sulla sede di Siena. (Firenze e Pisa già erano nella fase SMGC) Dopo alcuni mesi di valutazione e confronto, si è resa necessaria una proroga ai 4 mesi iniziali della fase di *start-up*; il raggruppamento aggiudicatario del lotto 7 di Siena ha poi completato le attività propedeutiche per accedere alla fase a regime che è stata avviata nel mese di dicembre 2024.
Sono stati portati avanti sulle tre sedi numerosi interventi di manutenzione straordinaria necessari per fronteggiare l'obsolescenza delle componenti edilizie e soprattutto della parte impiantistica degli immobili; i principali lavori sono stati: sostituzione caldaie, *relamping* dei refettori, rifacimento lastrici solari, impianti di climatizzazione ed altro.
- Dalla *customer satisfaction* eseguita nell'anno 2024 è emerso che l'indice medio della qualità della manutenzione delle camere è aumentato rispetto all'anno precedente (media customer 2024 6,5 contro il 6,0 del 2023).

Incrementare la qualità dei servizi

L'indice di medio di qualità relativo all'a.a. 2023/2024 ha subito un incremento del 7,64% rispetto al precedente anno accademico, assestandosi al valore record di 7,693/10. Inoltre, tutti i quesiti hanno riportato una valutazione positiva ed in crescita rispetto alla precedente rilevazione.

Di seguito la sintesi della rilevazione che - come si può facilmente apprezzare - evidenzia risultati eccellenti per tutti i servizi erogati.

QUESITO	DESCRIZIONE SINTETICA	MEDIA Customer 2024	MEDIA Customer 2023	MEDIA Customer 2022	MEDIA Customer 2021	# 2024 vs 2023
RES02	Accoglienza all'accesso in residenza	7,693	7,147	7,088	7,002	↑
RES03	Pulizia spazi comuni	6,682	6,316	6,358	6,167	↑
RES04	Manutenzione camere	6,520	6,036	5,606	5,865	↑
RES05	Servizio lavanderia	6,356	5,098	5,007	4,965	↑
RES06	Procedure mobilità	6,113	5,817	5,606	5,720	↑
RES07	Esperienza complessiva	7,444	6,951	6,921	6,905	↑
RIS06.1	Accoglienza dei locali	7,446	7,052	7,125	7,020	↑
RIS06.2	Orari di apertura	7,865	7,484	7,453	7,339	↑
RIS06.3	Qualità alimenti	6,439	5,604	5,484	5,386	↑
RIS06.4	Quantità alimenti	6,855	6,555	6,573	6,603	↑
RIS06.5	Varietà del menù	6,220	5,794	5,728	5,640	↑
RIS06.6	Adeguatezza spazi consumazione pasti	7,638	7,052	7,287	7,041	↑
RIS06.7	Tempi di attesa	6,912	5,378	6,622	6,277	↑
RIS06.8	Particolare attenzione a esigenze alimentari/religiose	6,548	6,229	5,848	6,039	↑
RIS06.9	Comunicazione menù	6,504	6,424	6,227	6,390	↑
RIS06.10	Comunicazione allergeni	6,564	6,089	6,046	6,278	↑
RIS06.11	Disponibilità e cortesia personale	7,984	7,570	7,439	7,321	↑
RIS11	Qualità servizio sportello tessere	6,961	6,255	6,490	6,469	↑

- **Riqualificazione della mensa universitariadi Sesto Fiorentino e nuova aggiudicazione per la mensa S. Apollonia con criteri di sostenibilità pari a quelli della gestione diretta.** Per il 2025 si prevede un ammodernamento delle strutture produttive interne a queste mense.
- **Incremento della sostenibilità dei ristoranti a gestione diretta:**
Prosegue per gli anni a venire l'impegno sull'impatto ambientale della produzione pasti, con misurazione delle emissioni di anidride carbonica (CO2) equivalente per ogni ricetta e alimentazione del database della nuova app per l'accesso a mensa e comunicazione di menu e ingredienti.
- **Consolidamento Sistema Qualità attraverso la misurazione dei target associati alle procedure di qualità:**
Si è proceduto al coordinamento delle attività di monitoraggio dei target associati alle procedure del SGQ, con identificazione di n.15 indicatori chiave finalizzati alla misurazione di fattori maggiormente cruciali per le prestazioni aziendali e concorrenti all'elaborazione dell'indice sintetico della Qualità delle Prestazioni Aziendali.
Si è proceduto all'avanzamento del processo di integrazione della certificazione ISO9001 con la ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" attraverso uno studio di gap-analysis, finalizzato a valutare il grado di preparazione dell'Azienda all'integrazione dei due sistemi; in particolare sono state fatte valutazioni specifiche inerenti gli aspetti legislativi di conformità che devono essere assicurati per tutte le strutture aziendali, sono stati determinati gli aspetti relativi alla sicurezza da garantire per ogni struttura ed infine è stata esaminata la documentazione attualmente presente.
- **Strumenti per facilitare l'accesso ai servizi aziendali:** L'anno 2025 vedrà la razionalizzazione dei sistemi di pagamento attuali per il pagamento alle casse delle mense finalizzati all'eliminazione dei pagamenti in contanti e la progettazione per la dematerializzazione Carta Studente della Toscana; al fine di semplificare l'accesso al servizio ristorazione e migliorare l'esperienza degli utenti per il pagamento e la ricarica del borsellino elettronico, nell'anno 2024 si è ritenuto opportuno procedere:
 - ✓ ad indagine di mercato diretta ad acquisire dispositivi POS per tutti i punti cassa delle mense a gestione diretta (per un totale di 25 unità), per consentire agli studenti di poter pagare con bancomat, carta di credito e con altri sistemi di pagamento contact-less (es: Google Pay). I POS (già consegnati e quindi materialmente disponibili) saranno attivati dalla fine di gennaio 2025, previa formazione degli operatori. L'incremento della percentuale di ricariche digitali (77,42%) comporta la necessità di valutare se procedere nel corso del 2025 con la dismissione dei monetometri, per i quali risulta particolarmente problematica la gestione del contante;
 - ✓ ad affidare alla ditta Ristocloud, la realizzazione di una APP che consentirà la dematerializzazione delle tessere d'accesso, la prenotazione dei pasti, la ricarica del borsellino elettronico, la consultazione delle informazioni nutrizionali. Nel mese di dicembre 2024 è stata resa disponibile in versione di test la prima release.
- **Avanzamento procedure assunzionali Piano dei Fabbisogni 2025-2027:** per i prossimi due anni (2025-2026) si è previsto di dare continuità ai piani assunzionali precedenti e come meglio specificato nell'apposita sezione del PIAO in corso di approvazione: dopo aver comunque dato seguito ad una percentuale di turn-over sufficiente al mantenimento della gestione diretta del servizio ristorazione, in attesa di decisioni diventate quasi obbligate sulle varie strutture aziendali (delle tre città sedi di ateneo) ed aver sostituito

alcune figure uscite a vario titolo dall'azienda per continuare a presidiare efficacemente le funzioni amministrative e di supporto ai servizi, si sono programmate ulteriori assunzioni per i due anni a venire e nelle funzioni operative della ristorazione e nelle funzioni amministrative (quadri) essenziali e non sopprimibili dell'ente. Purtroppo, visto l'ammontare del mancato finanziamento da parte del Governo Centrale - che poi verrà esaminato meglio nella lettura combinata con l'atto contabile vero e proprio, la Relazione al Budget e il presente Piano - l'Azienda si vede costretta a prevedere per il 2027 un blocco completo delle assunzioni (principalmente turn-over). con severo pregiudizio delle funzioni aziendali primarie.

- **Informatizzazione del sistema di monitoraggio degli obiettivi assegnati in smartworking:**

Continua nella stessa misura del post Covid l'organizzazione del lavoro aziendale mediante il ricorso al lavoro a distanza in corrispondenza della chiusura settimanale delle sedi amministrative, con l'utilizzo dello *smartworking* per alcune funzioni il cui svolgimento da remoto non compromette l'efficacia dei servizi agli studenti. A tal proposito comunque si propone di mantenere il sistema di informatizzazione della performance del lavoro agile, inserendo tuttavia un obiettivo in tutte le schede individuali per incentivare il rispetto delle tempistiche di rendicontazione.

Garantire l'equilibrio economico finanziario

- **Valutazione degli impatti economici patrimoniali per la gestione di alcune Residenze e definizione delle procedure per la gestione del Servizio attraverso progetti di Partenariato Pubblico Privato:** con Delibera n. 1/24 e conseguente Provvedimento del Direttore n. 89 del 3 ottobre 2024 è stato approvato l'Avviso per Manifestazione di Interesse alla partecipazione al Partenariato da parte di soggetti privati, di cui più ampiamente si è detto in premessa e alla quale si rimanda.
- **Efficientamento dei controlli di reddito su beneficiari:** per il 2025 si prevede il mantenimento della quota del campione di studenti vincitori di borsa di studio pari al 35% (percentuale ben superiore a quella minima prevista dal vigente Regolamento per gli accertamenti) oltre che l'attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto nel corso del 2024 con il Comando Regionale della Guardia di Finanza.

1.2 VINCOLI E RISORSE

1.2.1 VINCOLI NAZIONALI E REGIONALI DELLA SPESA

Il Documento di economia e finanza regionale 2025- come aggiornato dal Consiglio RT nella sezione "*Indirizzi agli enti dipendenti*" -ribadisce (non pleonasticamente in questo caso) il principio del pareggio di Bilancio. Nella parte iniziale infatti viene indicato che gli enti dipendenti concorrono agli obiettivi del DEFR tramite tre punti:

- a) il contenimento dei costi di funzionamento della struttura finalizzato al contenimento dell'onere a carico del bilancio regionale
- b) il raggiungimento del pareggio di bilancio;

- c) l'assicurazione di un tendenzialemantenimento della stessa tipologia e livello dei servizi.

Esaminando nel dettaglio i tre punti ed in particolare con riferimento al punto c) si indica che *"Nell'ipotesi in cui il piano delle attività preveda una significativa riduzione del livello delle prestazioni o servizi, l'amministratore dell'Ente, nella sua Relazione e in occasione dell'adozione del budget triennale e del pre-consuntivo, ne dovrà illustrare le motivazioni e gli impatti economico-finanziari."*

12

La premessa purtroppo costitutiva del presente Piano triennale è proprio la mancaza di importanti risorse sul Fondo Borse di Studio per il 2027 che - oltre a rendere necessaria la previsione per l'anno accademico 2026/2027 di un numero che ad oggi è stimabile in 4.944 studenti Idonei non Vincitori di Borsa - genera per il noto meccanismo delle trattenute su Borsa e seppure indirettamente un ulteriore "ammanco" sui Capitoli di spesa cd. "di Gestione e Funzionamento" (mai un nome fu cotanto inidoneo a descrivere il vero contenuto della posta di bilancio cui si riferisce) che altro non sono che le finanze necessarie all'erogazione dei servizi Residenze e Ristorazione. Come vedremo, tale ultima indisponibilità di risorse - che ammonta a circa 5.500.000 di euro - sarà coperto, al fine di rispettare il principio di cui al suddetto punto b), da tagli alla spesa sui Servizi Ristorazione Indiretta (chiusura dei punti Ristoro a cena) e Residenze (chiusura di ca. 500 posti letto distribuiti sul territorio toscano).

L'Azienda, in ossequio alla lettera a), rinuncerà da parte sua alle assunzioni previste per l'anno 2027, oltre alla compressione di altre esigue previsioni e l'innalzamento della quota percentuale studenti sottoposti ad accertamento. Questo al fine di non esercitare per l'ennesima volta la potestà tariffaria (Ristorazione e Foresterie Residenze) che è l'unica capacità impositiva dell'Ente sul Bilancio o innalzare la quota delle trattenute sulle Borse di Studio da erogare nel 2026/2027.

1.2.2 IL QUADRO DELLE RISORSE TRASFERITE

I nuovi criteri introdotti dal DM 1320 del 17 dicembre 2021 (*"Incremento del valore delle borse di studio e requisiti di eleggibilità ai benefici per il diritto allo studio di cui al d.lgs. n. 68/2012 in applicazione dell'art. 12 del d.l. 6.11.2021 n. 152"*) riverberano i propri effetti con un notevole fabbisogno aggiuntivo per la copertura degli interventi monetari a partire dall'a.a. 22/23.

Per l'a.a. 24/25 in particolare l'incremento è dovuto sia all'innalzamento della soglia ISEE sia all'adeguamento Istat (+5,4%) degli importi borsa di studio previsti dai Decreti direttoriali MIUR n. 317/318 del marzo 2024; il tutto come previsto dagli *"Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - A.A. 2024/2025"* di cui alla DGRT n. 814/2024 del 8 luglio 2024, recepiti nel Bando di Concorso borse di studio e posti alloggio a.a. 2024-2025.

Tale fabbisogno aggiuntivo trova copertura, come dettagliatamente esposto nel prosieguo del presente capitolo, nelle risorse trasferite regionali e nazionali. In particolare la deliberazione della Giunta Regionale n. 1602 del 23 dicembre 2024 ("Azienda DSU - Quadro delle risorse per il bilancio 2025/27 - Assegnazione risorse per le annualità 2025, 2026 e 2027") ha integrato le risorse già assegnate ad ARDSU con DGR 1441/2023 e DGR 1288/2023, prevedendo per il futuro triennio risorse regionali vincolate a borse di studio e Risorse della programmazione POR/FSE 2021/2027. Il quadro finanziario ARDSU per il triennio 2025/27 approvato con DGR 1602/24 è stato confermato dalla Legge di bilancio regionale 2025/27 (LR n. 60 del 24

dicembre 2024. Come già detto, per il 2025 il quadro complessivo delle Risorse è costituito anche dai trasferimenti del **Fondo Integrativo Statale** 2024 (FIS) approvato con Decreto Direttoriale n. 1718 del 12/11/2024 che saranno erogati dal MUR direttamente all'Azienda DSU € **36.825.315,81**, oltre risorse **PNRR** 2024 pari ad € **17.754.209,95** destinati alla copertura delle borse di studio A.A. 2024/25 (Decreto Direttoriale n. 1720 del 12/11/2024). A tal riguardo valgano le considerazioni fatte nella premessa a proposito dell'incremento FIS e della quota PNRR, presente solo per il 2025.

Le risorse complessive per le borse di studio e servizi aggiuntivi risultano le seguenti:

13

RISORSE GESTIONE BORSE DI STUDIO	a.a 2023/2024	a.a. 2024/2025	Variazione
TRASFERIMENTI DA REG. TOSCANA PER TASSA DSU	16.276.612,73	16.200.000,00	-76.612,73
TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO E CONTRIBUTI AGG.VI	5.500.000,00	11.100.000,00	5.600.000,00
TRASFERIMENTI FSE REGIONE TOSCANA	7.075.000,00	6.895.445,00	-179.555,00
TRASFERIMENTI anno corrente FIS DA MIUR	20.574.024,05	36.825.315,81	16.251.291,76
FIS INTEGRAZIONE PNRR	17.936.673,97	17.754.209,95	-182.464,02
risconto passivo FIS anno precedente	6.101.482,42	5.971.391,17	-130.091,25
FONDO BORSE DI STUDIO	736.785,55	1.570.647,02	833.861,47
TOTALE RISORSE GESTIONE BORSA DI STUDIO	74.200.578,72	96.317.008,95	22.116.430,23

Per il dettaglio degli atti di assegnazioni si rimanda alla Relazione al Budget previsionale 2025-2027.

Il complesso delle risorse vincolate a borse di studio permette di finanziare tutte le graduatorie del bando a.a. 24/25, i servizi aggiuntivi per il trasporto pubblico destinati ai borsisti, l'eventuale attivazione di interventi per la contribuzione per l'assistenza sanitaria, e prevedere risorse FIS eccedenti da destinare all'anno accademico 25/26 per 18.522.786,82 così come previsto dal Decreto di assegnazione risorse FIS.

Di seguito si illustra **il quadro delle risorse per borse di studio annualità 2026 e 2027**; le risorse provenienti dal riparto FIS si ipotizzano costanti sul 2026; tenuto conto degli stanziamenti previsti con l'art. 1, comma 566, il fondo integrativo statale per la concessione di borse di studio, di cui all'articolo 18, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 29 marzo 2012 n. 68, è incrementato di 250 milioni di euro per ciascuno degli anni 2024 e 2025 (a.a. 2024/2025 e a.a. 2025/2026). Mentre per i trasferimenti **PNRR** si evidenzia che gli stessi - pari a 250 milioni l'anno, sono terminati con l'anno accademico 2023/24 (FIS 2024).

RISORSE GESTIONE BORSE DI STUDIO	a.a. 2025/2026	a.a. 2026/2027
TRASFERIMENTI DA REG. TOSCANA PER TASSA DSU	16.200.000,00	16.200.000,00

RISORSE GESTIONE BORSE DI STUDIO	a.a. 2025/2026	a.a. 2026/2027
TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO E CONTRIBUTI AGG.VI	11.500.000,00	12.120.000,00
TRASFERIMENTI FSE REGIONE TOSCANA	2.500.000,00	2.500.000,00
TRASFERIMENTI anno corrente FIS DA MIUR	36.825.315,81	23.630.768,49
FIS INTEGRAZIONE PNRR	0,00	0,00
risconto passivo FIS anno precedente	18.522.786,82	7.015.266,13
<i>FONDO BORSE DI STUDIO</i>	<i>15.161,80</i>	
TOTALE RISORSE GESTIONE BORSA DI STUDIO	85.563.264,43	61.466.034,62

Le risorse assegnate per il 2025, unitamente ai residui FIS ed agli accantonamenti effettuati in sede di chiusura di bilancio 2023, permettono di coprire gli interventi relativi alla annualità a.a. 24/25 e generare un risconto passivo che permette per l'anno 2026 (A.A. 2025/2026) di coprire i fabbisogni Borse e servizi correlati.

Con deliberazione GRT n. 1441/23 sono stati assegnati per l'anno 2025 **trasferimenti relativi alle spese di funzionamento dei servizi** pari ad € 15.300.000,00, inferiore di -115.062,00 rispetto alle assegnazioni per il 2024.

Per quanto riguarda le trattenute da servizio ristorazione si prevede per il 2025 un incremento di circa 3 milioni di euro, sia per l'incremento del numero dei vincitori borse di studio (+8%) e alloggio sia per la previsione di riduzione dei contributi affitto, a seguito dell'incremento dei posti alloggio disponibili.

Per le annualità 2025-2026 i trasferimenti relativi alle spese di funzionamento assegnati sono pari rispettivamente a € 15.300.000,00 (DGR 1441/2023) e 15.400.000,00 (DGR n. 1602/2024).

1.2.3 RISORSE PER INVESTIMENTI

L'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario ha come elemento costitutivo il patrimonio "funzionale" rappresentato dai più di 40 edifici residenziali (circa 4.800 posti letto), dalle strutture di produzione pasti (circa 8/9 strutture detenute a vario titolo) e infine varie sedi amministrative.

Il Piano di Razionalizzazione elaborato e approvato nell'attuale mandato ha rappresentato una situazione complessa e variamente composta: di sicuro, ha mostrato una vetustà degli immobili che di anno in anno accresce la necessità di intervenire (oltre che chiaramente con la manutenzione ordinaria) con manutenzioni straordinarie su strutture ed impianti a volte di entità notevoli.

L'azienda negli ultimi anni ha affrontato il tema della sicurezza con il piano per l'ottenimento dei CPI, che tuttavia non esauriscono gli adempimenti primari ma sono stati propedeutici all'altro grande intervento che dal 2025 dovrà essere affrontato: quello della vulnerabilità sismica, mediante un'analisi del patrimonio, dei rilievi su ogni edificio, delle valutazioni delle azioni e un'analisi strutturale ed infine la progettazione dei vari interventi. A tal proposito sin da questo Bilancio si intende prevedere tale operazione con un finanziamento che andrà verificato in fase di stesura dell'incarico/incarichi per il Piano dell'opera.

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



Nel frattempo, le manutenzioni straordinarie che il patrimonio funzionale (vale a dire attivo, dinamico nella funzione cui è dedicato come quella residenziale/alberghiera o produttiva/industriale di ristorazione) impone, superano di molto in valore ciò che Regione Toscana annualmente destina (e può destinare) a questa finalità aziendale. E' chiaro quindi che l'Azienda debba ricorrere a tutti gli strumenti che la legislazione vigente mette a disposizione per attrarre gli ingenti capitali necessari allo svolgimento delle attività di *core* del DSU Toscana.

Concluse e consegnate nel 2024 le perizie di stima di alcuni immobili come ad esempio Via San Gallo- Firenze, rimangono attualmente da valutare le vendite di alcuni di essi, commercialmente più appetibili ed i cui proventi saranno destinati all'efficientamento del patrimonio senza incidere sui livelli quantitativi degli alloggi disponibili.

Si confida a tal fine nella conclusione della procedura di vendita dell'immobile posto in via Bandini a Siena per il quale si è in attesa dell'autorizzazione della Giunta Regionale, come meglio dopo specificato.

Il Consiglio Regionale, nell'approvare il bilancio d'esercizio 2023 del DSU Toscana con deliberazione n. 85 del 13 novembre 2024, ha destinato l'utile d'esercizio 2023 pari a € 3.298.929,27 per il 20% a Riserva legate e per l'80% (pari a € **2.639.143,42**) ad investimenti, ed in particolare, come richiesto dall'Azienda quale contributo pubblico per l'attivazione del sovra descritto P.P.P.L'assenza negli scorsi esercizi di risorse trasferite per investimento (che comunque nella misura degli esercizi passati sarebbero risultate comunque insufficienti) può essere superata, valutando forme di Partenariato Pubblico Privato *Capital Intensive* per la gestione integrata delle Residenze Universitarie.

In merito alle risorse per investimento per il triennio 2025-2027, la Regione ha stanziato con DGR 1183/2024 euro 2.128.434,00 sull'annualità 2025 e 1.500.000,00 sull'annualità 2026. Con DGR 1602/24 sono stati destinati 1.500.000,00 sull'annualità 2027.

Le risorse sono state destinate per le diverse annualità sul PDI 2025-2027, in approvazione con il Budget 2025-2027, ad interventi di ristrutturazione e manutenzione straordinaria conservativa, ammodernamento degli arredi nelle varie strutture residenziali e acquisto di nuove attrezzature in sostituzione di quelle obsolete e non più funzionanti presso le Mense Universitarie. Sono stati inoltre previsti interventi per il rinnovo dei CPI e adeguamenti conseguenti, e un intervento per la revisione ed unificazione della fonia fissa e dei centralini di tutte le sedi.

La programmazione temporale degli interventi sui tre anni del PDI tiene conto della priorità degli stessi e delle capacità di realizzazione in termini di tempo e risorse umane a disposizione dei settori coinvolti.

Tutti gli interventi programmati sono riportati nel PDI 2025-2027 con la relativa fonte di copertura.

1.3 LINEE STRATEGICHE PER LA DEFINIZIONE DEL PQPO

Di seguito, si enunciano gli ambiti strategici entro i quali saranno definiti gli obiettivi del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa per l'anno 2025 e che dovranno essere pertanto trasformati in risultati attesi in termini di soddisfazione degli *stakeholders* e di qualità percepita.

Per il triennio 2025-2027, in continuità con l'anno precedente, la definizione degli obiettivi è fortemente indirizzata ad incrementare i livelli di soddisfazione degli utenti e i livelli di sicurezza dei servizi erogati. Contemporaneamente, l'Azienda è impegnata a recuperare l'efficienza della gestione ed assicurarne la sostenibilità economica e del sistema "amministrativo-gestionale" nel medio-lungo periodo.

Il raggiungimento di tali indirizzi comporta necessariamente il completamento di una serie di interventi di investimento, nonché lo sviluppo di nuovi modelli organizzativi flessibili al mutare degli scenari esterni.

Sulla base e nel rispetto degli ambiti strategici definiti nel presente documento, il Consiglio di Amministrazione definisce, da un lato, gli obiettivi strategici del Piano della Qualità e della Prestazione Organizzativa (PQPO 2025); e, dall'altro, unitamente e in coerenza col PQPO, anche i Piani di Area, da riferire alle diverse Aree aziendali. Dai Piani di Area, "a cascata", sono definiti e assegnati ai Servizi aziendali gli obiettivi funzionali al raggiungimento della strategia, declinati nei Piani di Servizio.

Nello schema seguente, si riporta una sintesi delle Linee Strategiche 2025-2027:

LINEE STRATEGICHE 2025-2027			
N	PROSPETTIVA	DEFINIZIONE	
1	STUDENTI	GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO E IL VALORE DEGLI INTERVENTI	<i>Rivedere le modalità di partecipazione al bando borse di studio e alloggio al fine di facilitare la corretta ed esaustiva presentazione delle domande</i>
			<i>Diffondere la conoscenza dell'Azienda</i>
			<i>Analizzare la possibile "Assegnazione a studenti anche non borsisti privi di mezzi di posti letto con caratteristiche non funzionali alle normali modalità di gestione dei posti letto per borsisti"</i>
			<i>Sviluppare la residenzialità mediante interventi volti alla maturazione di una "cittadinanza" studentesca: ottimizzare i percorsi di tutoraggio all'interno delle Residenze Universitarie e valorizzare gli spazi comuni mediante una partecipazione attiva da parte degli studenti alloggiati</i>
2	APPRENDIMENTO E CRESCITA	OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	<i>Incrementare l'utilizzo dello "Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze" e analizzarne i risultati</i>
			<i>Avanzare col "Piano Sicurezza Abitativa" - lavori di adeguamento normativa antincendio</i>
			<i>Avanzare col "Piano Sicurezza Abitativa" - accertamenti della conformità, delle verifiche di vulnerabilità sismica</i>

		RILEVARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)
3	PROCESSI ORGANIZZATIVI INTERNI	POTENZIARE GLI STRUMENTI INTERNI	<p>Sviluppare gli strumenti per la gestione del processo autorizzatorio della spesa</p> <p>Avanzare col processo integrazione certificazione ISO 9001 con la ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"</p> <p>Incrementare le competenze digitali del personale aziendale e analizzare le potenzialità degli strumenti di intelligenza artificiale per il loro eventuale impiego</p> <p>Adottare il Piano triennale dei fabbisogni di personale (PTFP) per il triennio 2025-2027</p>
4	ECONOMICA FINANZIARIA	GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO	<p>Aggiornare le razionalizzazioni immobiliari e le conseguenti dismissioni</p> <p>Svolgere le attività conseguenti l'Avviso per il Partenariato Pubblico Privato (PPP - capital intensive) per la gestione delle residenze DSU Toscana e valutare circa l'opportunità di inserire ulteriori strutture oltre a quelle già individuate</p> <p>Efficientare i controlli relativi ai requisiti economici e/o patrimoniali degli studenti</p>
5	PROCESSI INTERNI	POTENZIAMENTO DEGLI STRUMENTI ANTICORRUZION E DELLA TRASPARENZA E AVANZAMENTO DELL'AGENDA DIGITALE	<p>Verificare a campione la corretta attribuzione di borse di studio, con riferimento ai requisiti economico/patrimoniali e di merito degli studenti</p> <p>Svolgere verifiche e ispezioni nelle mense a gestione indiretta</p> <p>Pubblicare informazioni, dati e documenti nelle sezioni di "Amministrazione Trasparente" individuate da ANAC, nonché i contratti di lavori, servizi e forniture stipulati dall'azienda per importi superiori e inferiori ad 1 milione di euro</p> <p>Aggiungere dataset al Portale Open Data e attivare l'interoperabilità tra il programma per la gestione del protocollo aziendale e la piattaforma SEND</p> <p>Applicazione MY DSU funzionante</p> <p>Attivazione dei POS alle casse mensa DSU</p>

2.IL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LA SICUREZZA

Il piano straordinario di adeguamento degli edifici aziendali alle normative di prevenzione incendi sta procedendo; l'andamento è costantemente monitorato dal CdA; nel corso del 2024 sono stati ottenuti i certificati di prevenzione incendi delle RU Calamandrei e Fontebranda. Sono iniziati i lavori per la RU San Miniato 1 su cui è stata fatta anche una sanatoria edilizia, San Miniato 2 i cui lavori si sono conclusi a dicembre 2024, Fascetti (su cui insistono contemporaneamente 2 interventi adeguamento CPI ed efficientamento energetico ed è stata fatta una sanatoria edilizia). Per XXIV Maggio si è completata la gara d'appalto e si è in procinto di consegnare i lavori.

Per il 2025 si prevede di completare i cantieri in corso, Mariscoglio, San Miniato 1, Fascetti, Caponnetto con ottenimento Scia, si prevede di consegnare i lavori per la RU XXIV Maggio, portando a termine i cantieri entro l'anno e di regolarizzare dal punto di vista urbanistico e completare la progettazione della RU Rosellini;

Nel corso del 2025 si prevede il completamento delle attività del GANTT e di entrare nella fase a regime in cui sono necessari solamente i rinnovi quinquennali di tutte le attività soggette a prevenzione incendi.

Nel 2024 l'Azienda ha aderito all'accordo quadro di gestione e manutenzione degli immobili di regione toscana come obbligo di Legge scegliendo di attuare contratti di durata inferiore alla massima consentita al fine di valutare i contraenti e tenere a possibilità nel futuro prossimo di *switchare* verso altre tipologie contrattuali (es. PPP) o verso altri contratti simili (es. Consip). Nell'anno trascorso sono state portate a compimento le fasi di start up per i lotti di Firenze e Pisa aderendo alla fase c.d. a regime per i medesimi lotti. Si è resa necessaria una proroga della fase di start-up per il lotto di Siena che però è passato nella fase a regime nel mese di dicembre 2024. Nel 2024 ha preso operatività il modulo impianti della Piattaforma regionale deputata al controllo e monitoraggio dei contratti attuativi del suddetto accordo quadro implementato da Metis per conto di RT, che consentirà il controllo e la verifica della manutenzione programmata, così come avviene per quella a guasto. Ad oggi permangono ancora delle difficoltà, soprattutto legate al trasferimento dei dati fra le piattaforme di facilitymanagement usate dalle ditte e quella regionale. L'Azienda sta interagendo con i competenti uffici di RT per risolvere la criticità. La manutenzione effettuata, sia a guasto che programmata viene monitorata anche con attività periodiche sulle residenze.

Si prevede nel corso del 2025 anche di integrare la manutenzione ordinaria con degli interventi mirati di straordinaria, in modo da poter rimuovere criticità quali ad esempio quelle dell'eccessiva rumorosità di alcuni componenti di impianto oppure eliminare gravi obsolescenze di altri apparati. Si intendono ammodernare impianti, componenti edili ed arredi delle strutture del patrimonio al fine di migliorare la qualità percepita della vivibilità interna alle RR.UU.

Con il fine di mantenere costante o aumentare la specifica valutazione data dagli studenti alloggiati nella customer satisfaction che annualmente l'azienda effettua rispetto all'indice medio della qualità della manutenzione

E' in scadenza il contratto della manutenzione delle attrezzature delle cucine per il quale sarà valutata una diversa modalità operativa per l'esecuzione del servizio, affinché possa soddisfare meglio le necessità aziendali.

Si sono iniziati i lavori per gli interventi co-finanziati dal V Bando L.338/2000 sulle RU di Fascetti (efficientamento energetico) e si è svolta la gara per la ristrutturazione di Tolomei i cui lavori inizieranno nei primi mesi del 2025

Nel corso del 2024 sono state portate a termine le verifiche di vulnerabilità sismica delle RU Fontebranda, XXIV Maggio, Calamandrei e Don Bosco, Viale Gramsci, si prevede nel corso del triennio 2025-2027 di implementare le medesime analisi sul patrimonio residenziale più esposto al rischio sismico al fine di avere un quadro trasversale sui beni strumentali all'esercizio dell'attività aziendale.

A seguito di indirizzo formulato in coerenza con il contenuto della programmazione 2024-2026 dal Consiglio di Amministrazione con la Deliberazione n. 21/24 del 15/05/2024, è stato intrapreso un percorso di intervento nel settore del servizio abitativo reso dall'Azienda, volto a garantire un alto livello qualitativo della gestione, dell'accoglienza e della vivibilità delle residenze universitarie, l'efficientamento energetico e l'adeguamento degli immobili alle normative e la mitigazione e il contenimento dei costi gestionali.

Con provvedimento del Direttore n. 89/24 del 3/10/2024 è stato quindi disposto l'avvio di una procedura esplorativa di indagine di mercato finalizzata a sollecitare gli operatori economici interessati ad avanzare proposte in finanza di progetto, ai sensi dell'art. 193 del Codice dei contratti, aventi ad oggetto la gestione di alcune residenze universitarie negli ambiti territoriali di riferimento, unitamente alla realizzazione di lavori di efficientamento energetico, adeguamento sismico, ristrutturazione e ammodernamento dei relativi immobili, per un investimento complessivo stimato in oltre 38 milioni di euro.

Nella definizione degli elementi costitutivi essenziali dello schema contrattuale che si intende utilizzare al riguardo sono state adottate fin da questa fase preliminare tutte quelle garanzie idonee a vedere confermato il principio connaturato alla funzione istituzionale assegnata all'Azienda in forza del quale le residenze universitarie sono destinate in prima battuta a soddisfare il fabbisogno espresso dagli studenti beneficiari "per legge" delle prestazioni rese dall'Azienda (i capaci, meritevoli e privi di mezzo) e, in ogni caso, anche per la quota residua che resterà nella disponibilità del concessionario, a rispondere alle richieste in ogni caso espresse da studenti o altri soggetti presenti sul territorio per motivi di studio (es. studenti, professori, ricercatori, etc.).

I primi segnali ricevuti in risposta alla pubblicazione dell'Avviso in parola mostrano un certo interesse da parte del mercato di riferimento che, ove trovasse conferma al momento della scadenza del termine di presentazione delle proposte (fissata al 7 marzo 2025), consentirebbe di passare alla fase di esame e verifica di tali proposte ai fini della successiva dichiarazione di pubblica utilità e agli adempimenti successivi preordinati all'indizione della fase di gara vera e propria che potrà intervenire una volta acquisita la necessaria autorizzazione preventiva da parte della Giunta Regionale, espressamente prevista per legge per operazioni del tipo di quelle in esame; tutte attività che - in ragione della loro complessità - terranno impegnata l'Azienda lungo l'intero corso del 2025, con l'obiettivo di giungere alla contrattualizzazione e con essa all'avvio della fase esecutiva degli investimenti già nel 2026.

L'Azienda dopo essere stata individuata da Regione Toscana come destinataria di un finanziamento di 5.000.000 di FSC finalizzata alla realizzazione del piano di valorizzazione del complesso monumentale di Santa Apollonia, al termine del quale l'Azienda medesima sposterà la propria sede legale presso quella sede, ha seguito i compiti assegnatigli da R.T. procedendo alle modifiche necessarie alle linee guida progettuali per la valorizzazione del Complesso. Poiché le risorse assegnate coprono solo una percentuale del fabbisogno economico dell'intero processo di valorizzazione, si renderà necessario procedere per stralci funzionali. Nel corso del

**AZIENDA REGIONALE PER IL
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



2025 sarà consegnato dall'Arch. Marcon (affidatario dell'incarico) il progetto esecutivo per il primo stralcio progettuale.

Nell'anno 2024 si è inoltre proceduto alla definizione della situazione riguardante l'immobile di Via Bandini, Siena, che si è tradotta nella Deliberazione. N. 45/24 del 17 ottobre 2024 con cui il Consiglio di Amministrazione, sulla scorta delle verifiche istruttorie compiute, nonché dell'acquisizione di apposita perizia giurata di stima, ha deciso di avviare le procedure finalizzate all'alienazione del bene, fissando già in tale atto l'importo di vendita da porre a base d'asta (€ 4.345.000,00).

In attuazione di tale atto si è già provveduto ad inoltrare al Collegio dei Revisori la richiesta del parere obbligatorio previsto dall'articolo 6, co. 4, lett. G) del Regolamento organizzativo aziendale per gli atti di gestione straordinaria del patrimonio, al cui rilascio seguirà l'invio alla Giunta Regionale della richiesta del rilascio della preventiva autorizzazione, contemplata per tali operazioni degli enti strumentali regionali dall'art. 7, co. 2, lett. C) della L.R.T. 22/02/2024, n. 7.

Il 2025 sarà quindi dedicato alla predisposizione e gestione della procedura di alienazione dell'immobile che dovrà necessariamente essere connotata dal tratto dell'evidenza pubblica, con l'obiettivo di completarla entro l'anno con la formalizzazione della cessione, anche al fine di poter utilizzare le risorse conseguite con la vendita per finanziare interventi finalizzati al potenziamento e al miglioramento dei servizi all'utenza presso la sede di Siena, in aggiunta a quelle destinate da tempo alla ristrutturazione e ampliamento dell'edificio in questione e che potranno quindi essere dirottate verso altre attività.

INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2025-27

OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa" – Completamento Gantt lavori di adeguamento normativa antincendio

Inizio Lavori cofinanziati L. 338/00 (Ru Tolomei, Ru Fascetti)

Ottimizzare il monitoraggio della manutenzione integrata

Riduzione costi generali e amministrativi (ottimizzazione dei costi per utilizzo sedi)

3 I SERVIZI AZIENDALI

I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2024 SATISFACTION SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI

Nel corso dell'anno 2024 è stata ripetuta, come di consueto, la "Customer satisfaction studenti alloggiati" al fine di indagare il livello di soddisfazione dei servizi offerti da parte degli studenti alloggiati.

L'indagine è stata svolta dal 16 maggio al 31 maggio 2024 in modalità on line. Sono stati invitati a parteciparvi n. 3250 studenti. All'indagine hanno partecipato n. 1011 studenti, ovvero il 31,11%. Tale tasso di partecipazione risulta essere il più alto rispetto a quelli registrati nei tre anni precedenti: anno 2023/25,31% - anno 2022/27,47% - anno 2021/15,93%.

L'indice Medio di qualità percepita, pari alla media ponderata dei punteggi resi dai partecipanti ai quesiti dell'indagine su una scala da 1 a 10, è **6,930 contro 6,381 del 2023.**

SERVIZIO URP E COMUNICAZIONE

L'indagine riferita all'a.a. 2023/2024 dà evidenza di un generale miglioramento di tutti gli indicatori. In particolare, per quanto riguarda le attività di informazione e comunicazione, si registra una percentuale del 64% di studenti che si ritengono soddisfatti (o molto soddisfatti) della campagna diretta agli studenti alloggiati; ancora più elevato il risultato che si registra in merito alle informazioni inerenti i punti ristoro (72,31%).

Gli studenti intervistati esprimono la necessità di riattivare uno sportello fisico, di rafforzare la comunicazione tramite social network, non escludendo la possibilità che determinate notizie possano essere veicolate più efficacemente tramite la posta elettronica.

A livello di interazioni interne, gli studenti alloggiati propongono di attivare una piattaforma di condivisione comune a tutte le residenze universitarie con lo scopo di migliorare la collaborazione e stimolare la nascita di gruppi di studio; in alternativa, una community Whatsapp, potrebbe quantomeno fungere da aggregatore di studenti per ciascuna struttura.

Maggiore attenzione agli studenti internazionali e revisione dei contenuti del sito istituzionale, sono due degli ulteriori suggerimenti formulati dagli studenti alloggiati.

SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI

Per l'anno 2024 si riscontra un aumento significativo degli studenti che si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatto della procedura per la richiesta di borsa di studio (80,81% dei partecipanti a fronte del 71,34% del 2023). La soddisfazione rispetto alla comprensibilità dei requisiti è meno marcata e si assesta intorno al 65% comunque in ampio miglioramento rispetto al 2023 (52%). La comprensibilità delle graduatorie resta un aspetto con i valori di gradimento più bassi rispetto agli altri indicatori, seppur ampiamente sufficienti e in aumento dell'8% rispetto al 2023. Il 69,44% degli studenti dichiara di non aver usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle Residenze Universitarie: circa i 2/3 di loro ha ricevuto subito l'alloggio, mentre gli altri erano impossibilitati per ragioni legate al contratto di affitto. L'8% degli studenti intervistati ha preferito usufruire della possibilità di frequentare a distanza, come specificato spesso nel dettaglio della casistica. Significativo è il 17,38% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità: rispetto al 2023 si è registrato un ulteriore incremento del 4%. Anche con riferimento a questa area di indagine agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti continuano ad essere la rimodulazione dei periodi di pagamento della borsa di studio al fine di conciliarle in modo più adeguato alle spese universitarie e la monetizzazione dei servizi mensa e alloggio, estendendo la possibilità di optare per il contributo affitto.

SERVIZIO RESIDENZE

La customer svolta nel maggio 2024 evidenzia un miglior risultato rispetto a quello registrato nel 2023. Infatti, si registra un incremento della valutazione che lo studente alloggiato assegna all' "esperienza complessiva" vissuta all'interno di una residenza universitaria. Sull'intero territorio toscano le strutture gestite da ARDSU che registrano un maggiore apprezzamento risultano essere le residenze universitarie Varlungo (Fi) con un indice di gradimento pari ad 8, Rosellini (Pi) con un indice di gradimento pari ad 8,61 e la residenza universitaria Bandini (Si) con un indice di gradimento pari ad 8,22. L'indagine evidenzia anche un forte apprezzamento verso quelle strutture che DSU Toscana ha convenzionato per far fronte alla carenza di posti letto a seguito del rinnovo CPI. Infatti, si registra un ottimo gradimento per le strutture, tuttora convenzionate, Camplus (indice di gradimento 8,4) e Campus X (indice di gradimento 8,75).

A livello di servizi, si segnala un elevato gradimento per quello destinato all'Accoglienza Reception h24 ed una sempre più qualificata attività da parte degli uffici fanno infatti registrare in media un indice di gradimento pari a 7,69 punti. Nessun servizio registra un'insufficienza. Rispetto agli anni precedenti migliora molto il Servizio Lavanderia che passa da un indice di gradimento del 2021 pari a 4,96, a quello registrato a maggio 2024 pari a 6,35. Permane, invece, una insoddisfazione sul servizio internet offerto presenti nelle strutture rispetto al quale circa il 60% degli intervistati si dichiara insoddisfatto o molto insoddisfatto.

3.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI E SERVIZI AGGIUNTIVI

3.1.1 IL CONCORSO A.A. 23/24

Di seguito si riportano gli esiti del concorso borse di studio a.a. 2023/24 con riferimento alla graduatoria definitiva ed ai successivi assestamenti fino al 5dicembre 2024.

totale grad. Provvisoria 23/24 - determinazione 611/23	TOT. VINCITORI (INCLUSI DOC. ESTERI)	MONETARIO (INCLUSI DOC. ESTERI)	MENSA (INCLUSI DOC. ESTERI)	ALLOGGIO (INCLUSI DOC. ESTERI)	TOTALE (INCLUSI DOC. ESTERI)
Firenze	7.004	16.943.679	8.644.355	9.385.697	34.973.730
Pisa	5.837	14.071.031	7.367.756	7.225.746	28.664.533
Siena	3.194	7.170.173	4.160.289	4.529.557	15.860.020
Totale complessivo	16.035	38.184.883	20.172.400	21.141.000	79.498.283
totale grad. DEFINITIVA 23/24 5 dicembre 2023	TOT. VINCITORI	MONETARIO	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	6.460	16.392.596	8.280.025	9.055.500	33.728.121
Pisa	5.482	13.454.659	6.956.650	6.807.000	27.218.309

**AZIENDA REGIONALE PER IL
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



Siena	3.041	7.086.921	4.059.650	4.410.000	15.556.571
Totale complessivo	14.983	36.934.176	19.296.325	20.272.500	76.503.001
% valore graduatoria a.a. 23/24 aggiornata al 5 dicembre 2024 - valore graduatoria definitiva a.a. 23/24	TOT. VINCITORI	MONETARIO	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	-13,43%	-14,19%	-15,25%	-21,19%	-16,33%
Pisa	-10,59%	-11,37%	-15,53%	-9,04%	-11,85%
Siena	-7,87%	-8,48%	-8,28%	-11,07%	-9,16%
Totale complessivo	-11,27%	-12,07%	-13,89%	-14,91%	-13,28%

La graduatoria assestata al 2 novembre 2023 registra un tasso di rinunce e revoche pari 13,28% rispetto alla graduatoria definitiva.

3.1.2IL CONCORSO A.A. 24/25

Caratteristiche principali del Bando

Il bando per l'a.a. 24/25 è stato redatto in conformità con quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 814/2024 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari – A.A. 2024/25", che ha recepito i nuovi DM di adeguamento dei limiti ISEE e ISPE, oltreché gli stimoli dell'Azienda ad una diversa formulazione del bando, con particolare riferimento all'individuazione di criteri di priorità finalizzati a garantire la massima efficacia delle misure ed alla verifica della congruenza delle scadenze previste con l'effettiva disponibilità delle risorse economiche trasferite.

Rispetto al bando del precedente anno si sintetizzano di seguito le principali novità:

1. Adeguamento Istat (+5,4%) degli importi borsa di studio
2. Definizione nuovi limiti ISEE e ISPE
3. Nuova formulazione delle graduatorie di borsa di studio e posto alloggio

Esiti del Concorso A.A. 24/25

Rispetto all'a.a. precedente i vincitori di borsa di studio per l'a.a. 2024/2025 sono aumentati dell'8%, mentre i vincitori di posto alloggio di circa il 7%.

Vincitori di borsa di studio GRADUATORIE DEFINITIVE	A.A. 2021/2022	A.A. 2022/2023	A.A. 2023/2024	A.A. 2024/2025	Variazione 24/25 vs 23/24	
FIRENZE	5320	5834	6460	6922	462	7,15%
PISA	5409	5347	5482	6143	661	12,06%
SIENA	3091	3048	3041	3122	81	2,66%

Totali	13820	14229	14983	16187	1204	8,04%
---------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--------------

Vincitori alloggio GRADUATORIE DEFINITIVE	A.A. 2021/2022	A.A. 2022/2023	A.A. 2023/2024	A.A. 2024/2025	Variazione 24/25 vs 23/24	
FIRENZE	2404	2678	3156	3233	77	2,44%
PISA	2479	2370	2405	2766	361	15,01%
SIENA	1688	1662	1604	1662	58	3,62%
Totali	6571	6710	7165	7661	496	6,92%

L'andamento complessivo conferma la tendenza positiva degli ultimi concorsi di un aumento dei borsisti e degli aventi diritto al posto alloggio. Contrariamente a quanto registrato nell'a.a. precedente, per il 2024/2025 l'incremento dei beneficiari è distribuito su tutte le sedi con un picco per la sede di Pisa, sia per quanto riguarda la borsa di studio che del servizio alloggio. L'aumento riscontrato nel 2024/2025 è sicuramente dovuto all'innalzamento rilevante delle soglie economiche di accesso ai benefici oltre che della campagna di comunicazione effettuata dall'Azienda sui canali social per la promozione degli interventi e della partecipazione ai concorsi, anche in collaborazione con Regione Toscana – Giovanisì.

L'incremento degli importi della borsa di studio, unitamente all'incremento dei beneficiari determina un aumento del fabbisogno di risorse per la copertura del concorso per le borse di studio e i posti alloggio per l'a.a. 24/25 di oltre 10 milioni di Euro.

Contributo Affitto A.A. 24/25

Per l'a.a. 23/24 hanno beneficiato del contributo affitto 839 studenti a fronte di 1054 richieste presentate e sono stati coperti dal contributo complessivamente 5156 mesi di affitto. L'importo complessivo monetizzato è di poco superiore ad € 1.800.000,00, di cui circa € 515.000,00 relativi al contributo straordinario ai sensi del bando borse di studio a.a. 23/24 che prevede *"Il contributo affitto potrà essere integrato, in base alla disponibilità di fondi, con un contributo monetario aggiuntivo straordinario del valore massimo di 100 euro mensili per il numero di mesi di contributo affitto assegnati"*.

Per l'a.a. 2024/2025 la presentazione delle domande si è conclusa il 16 dicembre 2024 per gli studenti iscritti ai corsi di laurea e rimane attiva fino al 31 gennaio 2025 per gli studenti iscritti ai corsi specializzazione e dottorato di ricerca.

Le domande presentate per l'a.a. 2024/25 sono:

A.A. 24/25 Domande contributo affitto corsi di laurea	Sede
FIRENZE	338
PISA	348
SIENA	274

Totali 24/25	960
Totali 23/34	1054
Var.	-8,91%

Come previsto negli anni precedenti la prima rata del contributo sarà erogata nel mese di gennaio 2025 e successivamente con cadenza trimestrale. Rispetto alle domande presentate al 15/12/2023 si registra una diminuzione rispetto all'a.a. 23/24 di poco inferiore al 9%.

Altri interventi monetari

Le stime degli altri interventi monetari, che verranno erogati con riferimento all'a.a. 24/25, sono state effettuate con principale riferimento all'a.a. precedente. In fase di monitoraggio infrannuale tali importi saranno adeguati agli esiti dei concorsi e alle domande pervenute.

	2022/2023	2023/2024	2024/2025
MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.300.000	1.060.000	1.300.000
BORSE DI STUDIO SPECIALIZZANDI E DOTTORANDI	281.210	272.231	350.000
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI DI HANDICAP	30.000	30.000	30.000

Attività di Accertamento

Per l'a.a. 2023/2024 sono stati soggetti a controllo il 35% dei vincitori di borsa di studio iscritti ai corsi di laurea per un totale di 4516 studenti.

Le verifiche sul campione sono stata avviate per il primo gruppo il 19 febbraio 2024 e per il secondo il 2 luglio 2024 e si sono concluse a novembre 2024 con i seguenti esiti rapportati agli anni precedenti:

Iscritti ai corsi di laurea	TOTALI 2022	TOTALI 2023	TOTALI 2024
Pratiche accertate	3204	3932	4516
Regolari	2925	2446	3958
Decadenze	108	151	224
Variazione importo borsa	171	335	334

Si riporta di seguito in dettaglio i valori da reintrodurre a seguito degli esiti delle attività di accertamento:

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



Decadenze	Importo borsa da reintroitare	Contributo affitto da reintroitare	Valore pasti gratuiti fruiti da reintroitare	Valore Alloggio fruito da reintroitare	Monetizzazione e mensa da reintroitare	Mobilità internazionale da reintroitare	Totale da reintroitare
1° gruppo	87.553,00	11.811,00	16.868,00	7.498,00	418,40	1.000,00	125.148,40
2° gruppo	48.628,00	3.933,00	12.279,80	6.034,00	0,00	0,00	70.874,80
3° gruppo	122.276,50	5.300,00	13.240,40	22.555,08	1.196,00	1.000,00	165.567,98
4° gruppo	70.809,00	3.034,00	4.028,20	7.664,40	1.591,60	1.000,00	88.127,20
Totali	329.266,50	24.078,00	46.416,40	43.751,48	3.206,00	3.000,00	449.718,38

Sono stati inoltre sottoposti a verifica il 25% dei beneficiari di Voucher per l'alta formazione, per un totale di 27 studenti. Le verifiche sul campione sono state avviate il 10 giugno 2024 e si sono concluse ad agosto 2024 con i seguenti esiti riportati agli anni precedenti:

Beneficiari Voucher	TOTALI 2023	TOTALI 2024
Pratiche accertate	36	27
Pratiche regolari	36	27
Revoche del beneficio	0	0
Variazione importo borsa	0	0

Per l'a.a. 2024/25 sono stati ripetuti i controlli pre-graduatoria concentrati in particolare sulla categoria degli studenti autonomi dato l'elevato numero di irregolarità riscontrate negli anni precedenti nelle loro DSU, riconfermate anche dai risultati di quest'anno. In particolare:

- Su 593 studenti complessivamente controllati, soltanto 334 - che corrispondono all'incirca all' 56% dei controllati - risultano possedere i requisiti previsti per l'autonomia dello studente; quasi la metà degli studenti che hanno presentato domanda come studenti autonomi non ne hanno i requisiti. Di questi:
 - o 95 - che corrispondono all'incirca al 16% dei controllati - pur risultando vincitori, non hanno diritto alla maggiorazione borsa prevista per gli studenti autonomi,
 - o 115 - che corrispondono all'incirca all' 19% dei controllati - sono stati esclusi per mancanza dei requisiti previsti per gli studenti autonomi,
 - o 15 hanno ripresentato la DSU 2024 con il nucleo familiare e superano parametri ISEE/ISPE previsti,
 - o 31 sono esclusi per ISEE non presente o oltre soglia.

3.1.3 ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI FINANZIATI CON TRASFERIMENTI REGIONALI PER BORSE DI STUDIO

In continuità con l'anno precedente la deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 814/24 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - AA 2024/25" prevede:

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



- il rinnovato coinvolgimento dell'Azienda sul sistema di **accesso a tariffa agevolata al trasporto pubblico locale** ("L'Azienda continuerà in generale ad essere parte attiva nella definizione e nel mantenimento di soluzioni per garantire l'accesso a tariffa agevolata per gli studenti delle università del polo fiorentino, senese e pisano, provvedendo a sostenere i costi spettanti, determinati sulla base degli specifici meccanismi di ripartizione fra gli enti sostenitori previsti dalle opportune convenzioni");
- Nell'ambito della promozione di nuovi servizi agli studenti universitari toscani, l'Azienda DSU potrà contribuire allo sviluppo di progetti, in collaborazione con le Università, la Regione, gli enti locali e le Usl competenti per territorio, per l'**assistenza sanitaria** a studenti fuori sede con una particolare attenzione per i vincitori di borsa di studio.
- "Al fine di supportare gli studenti fuori sede, borsisti e non, nella ricerca e nel reperimento di un alloggio sul mercato privato a costi congrui ed in regola con le norme fiscali, di sicurezza e qualità, l'Azienda cura il funzionamento, nell'ambito delle proprie disponibilità di bilancio, di un apposito servizio a ciò dedicato, mediante l'implementazione di una specifica **piattaforma di interfacciamento fra domanda ed offerta abitativa rivolta agli studenti**. Trattandosi di un servizio utile alla generalità degli studenti fuori sede iscritti agli Atenei toscani, ARDSU insieme a Regione Toscana si impegneranno affinché anche le Università diventino parte attiva in tale progetto, al fine di garantirne continuità e sviluppo nel tempo".

Il servizio trasporto

Il 2024 ha visto il completamento delle attività propedeutiche alla definizione e mantenimento delle soluzioni per garantire l'accesso al servizio di trasporto a tariffa agevolata per gli studenti iscritti alle Università toscane.

Convenzione sede di Firenze

Con delibera n. 38 del 22 luglio 2024 il CdA dell'Azienda ha approvato la "CONVENZIONE TRA REGIONE TOSCANA, UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FIRENZE, DSU TOSCANA, COMUNE DI FIRENZE E AUTOLINEE TOSCANI SPA PER UN SISTEMA DI TARIFFA AGEVOLATA AL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELL'AREA URBANA DI FIRENZE PER GLI STUDENTI UNIVERSITARI NELL'ATENEIO FIORENTINO A.A. 2024/2025".

Convenzione sede di Pisa

In continuità con l'anno precedente, con delibera del CdA n. 37 del 22 luglio 2024 è stata approvata la "CONVENZIONE TRA UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PISA, DSU TOSCANA, COMUNE DI PISA E AUTOLINEE TOSCANI SPA PER LA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO EMESSI DA AUTOLINEE TOSCANI AGLI STUDENTI ISCRITTI ALL'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PISA A.A. 2024/2025".

Convenzione sede di Siena

Con delibera n. 9 del 15 aprile 2024 il CdA dell'Azienda ha approvato la "CONVENZIONE TRA UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SIENA, UNIVERSITA' PER STRANIERI DI SIENA, DSU TOSCANA, COMUNE DI SIENA E AUTOLINEE TOSCANI SPA PER UN SISTEMA DI TARIFFA AGEVOLATA AL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELL'AREA URBANA DI SIENA PER GLI STUDENTI UNIVERSITARI NEGLI ATENEI SENESI A.A. 2023/2024".

A seguito di un lungo confronto iniziato nel 2022 con le Università senesi, il Comune di Siena e Autolinee Toscane, l'Azienda è riuscita nell'intento di arrivare ad un testo condiviso per

l'individuazione del contributo a carico degli studenti e la conseguente integrazione degli enti. Il servizio è stato avviato dal 1 luglio 2024.

Le convenzioni prevedono come costi di esecuzione unicamente le somme da corrispondere al titolare del contratto di esercizio del trasporto pubblico locale a titolo di differenza tra l'importo del titolo di viaggio e il corrispettivo versato dagli studenti. Nessun altro onere è individuato in convenzione.

Assistenza sanitaria a studenti universitari fuori sede e residenti in altre regioni

Il 2024 ha visto il completamento delle attività propedeutiche alla definizione dei progetti, in collaborazione con le Università e le Usl competenti per territorio, per l'assistenza sanitaria a studenti fuori sede che, essendo residenti in altre Regioni, non intendono usufruire qui del servizio del Medico di medicina generale di cui dispongono già nei loro luoghi di residenza, con una particolare attenzione per i vincitori di borsa di studio.

Convenzione sede di Firenze

Con delibera n. 17 del 15 aprile 2024 il CdA dell'Azienda ha approvato l'"**ACCORDO QUADRO DI COLLABORAZIONE TRA UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE, AZIENDA USL TOSCANA CENTRO, CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE, COMUNE DI FIRENZE E AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO SULL'ASSISTENZA SANITARIA A STUDENTI UNIVERSITARI RESIDENTI IN ALTRE REGIONI: APPROVAZIONE**".

L'addendum all'Accordo quadro prevede un impegno annuo massimo di 10.000,00 euro.

Sono in corso confronti con gli enti coinvolti per la definizione dell'accordo attuativo che determinerà nel 2025, grazie al contributo dell'Azienda, i termini dell'implementazione dei maggiori servizi agli studenti.

Convenzione sede di Siena

Con delibera n. 17 del 15 aprile 2024 il CdA dell'Azienda ha approvato l'"**ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SIENA, AZIENDA USL TOSCANA SUD-EST, AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA TOSCANA E ORDINE DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI ODONTOIATRI DI SIENA SULL'ASSISTENZA SANITARIA A STUDENTI UNIVERSITARI RESIDENTI IN ALTRE REGIONI**".

L'Accordo prevede che l'Azienda sostenga i costi delle visite ambulatoriali e domiciliari, secondo i costi dovuti a sensi ACN, per gli studenti residenti nelle Residenze Universitarie.

L'Accordo ha durata un anno dalla sottoscrizione avvenuta in data 6 luglio 2023 e prevede per l'Azienda una spesa massima di esecuzione di 8.000,00 euro.

Con delibera n. 47 del 21 ottobre 2024 il CdA dell'Azienda ha approvato la proroga all'accordo fino al 31 dicembre 2024 in modo da consentire il rinnovo della convenzione con un'estensione del servizio agli studenti universitari che frequentano la sede di Arezzo

Convenzione sede di Pisa

Con delibera n. 51 del 28 novembre 2024 il CdA dell'Azienda ha approvato l'"**ADDENDUM ALLA CONVENZIONE TRA L'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST E L'UNIVERSITÀ DI PISA PER**

L'ASSISTENZA SANITARIA PRIMARIA AGLI STUDENTI UNIVERSITARI E AI DOTTORANDI RESIDENTI FUORI SEDE (2024-2025): APPROVAZIONE".

L'addendum prevede una spesa massima dell'Azienda per la partecipazione ai costi di esecuzione di 4.000,00 fino a scadenza della convenzione prevista per il 31 dicembre 2025.

Sono in corso confronti con gli enti coinvolti per la definizione dell'accordo attuativo che determinerà nel 2025, grazie al contributo dell'Azienda, i termini dell'implementazione dei maggiori servizi agli studenti.

Servizio di supporto agli studenti per il reperimento di un alloggio sul mercato

Con Deliberazione n. 30/23 l'Azienda ha approvato il *protocollo d'intesa tra il Dsu, l'Università degli studi di Firenze, l'Università di Pisa, l'Università di Siena e l'Università per stranieri di Siena per l'erogazione di un servizio di ricerca alloggio destinato agli studenti universitari degli atenei toscani*.

Prendendo le mosse dall'esperienza maturata dal "Cerco Alloggio", una piattaforma informatica web-based per la ricerca di alloggio destinata agli studenti universitari della Toscana avviata a giugno 2019 resa pubblica, con finalità sperimentale e tramite il sito del DSU Toscana, dal mese di agosto del 2019, l'Azienda sulla scorta degli indirizzi regionali, ha promosso la realizzazione di un servizio volto a mettere in contatto in modo bidirezionale studenti universitari e locatori privati di unità abitative, al fine di agevolare la ricerca di un posto alloggio per gli studenti fuori sede. La gestione della procedura di gara per l'individuazione dell'operatore economico affidatario del servizio oggetto del presente accordo è stata curata dall'Azienda e gli oneri sono ripartiti tra gli Enti.

Come programmato, al fine di offrire un supporto specifico ai vincitori alloggio in attesa di assegnazione il Servizio di supporto alla ricerca alloggio prevede una *specificaprelazione per studenti idonei in graduatoria DSU Toscana*. Tali studentiinfatti godono di una prelazione nella visione degli appartamenti/posti letto della base dati e possono delegare il proprietariodell'appartamento in affitto alla riscossione per suo conto dell'eventuale contributo affitto concessogli dall'Azienda per la copertura totale o parziale del canone di locazione.

3.1.4ALTRI SERVIZI A STUDENTI NON FINANZIATI DA TRASFERIMENTI BORSA DI STUDIO –CULTURA E SPORT – TUTORAGGIO- SPORTELLINO INCLUSIVO COMUNICAZIONE STUDENTI

Le attività culturali, ricreative, sportive e di tutoraggio a seguito della riorganizzazione aziendale sono state assegnate al Servizio Residenze con il preciso intento di sviluppare attività volte a potenziare la "cittadinanza studentesca" degli studenti alloggiati.

Nell'anno accademico 2024, al fine di consolidare l'obiettivo "Cittadinanza studentesca attiva" sono state rinnovate le convenzioni per offrire eventi e attività culturali, sportive e ricreative agli studenti, con particolare attenzione agli studenti alloggiati, siglando convenzioni con:

- 1) le Palestre BodyLine di Firenze, EasyPisa e CUS Siena per offrire 150 pacchetti di ingressi per un totale di 3.000 ingressi gratuiti (sono stati offerti già distribuiti 1.500 ingressi a partire dal mese di ottobre);

- 2) tre insegnanti di yoga per 96 lezioni complessive presso le residenze universitarie di Firenze, Pisa e Siena (le lezioni sono state raddoppiate rispetto all'a.a. 2023/2024 e dal mese di ottobre sono state già svolte complessivamente 24 lezioni sulle tre sedi);
- 3) Centro di Teatro Internazionale Aps, BalabiottAps e StraligutAps per lo svolgimento, all'interno delle residenze universitarie di Firenze, Pisa e Siena di 3 laboratori teatrali che si concluderanno nel mese di giugno con tre rappresentazioni teatrali sulle tre sedi (i laboratori hanno un numero superiore di lezioni rispetto all'a.a. 2023/2024 per elevare la qualità delle rappresentazioni finali e da ottobre sono state già svolte 24 lezioni);
- 4) Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze per 3 visite guidate alla mostra Helen Frankenthaler per un totale di 75 ingressi gratuiti;
- 5) Cooperativa Kinzica per 4 visite guidate alla mostra di Hokusai presso Palazzo Blu a Pisa (le visite offerte sono il doppio di quelle offerte nell'A.A.2023/2024 e sono state già svolte due visite per un totale di 40 ingressi gratuiti);
- 6) Con Cooperativa Cristoforo che gestisce presso il Museo degli Innocenti di Firenze la mostra Impressionisti in Normandia (gli ingressi gratuiti previsti sono il 50% in più rispetto all'A.A. 2023/2024 e sono stati già distribuiti 30 ingressi gratuiti);
- 7) Teatro della Pergola, Antico Teatro Pagliano, Teatro Verdi di Pisa e Teatro dei Rinnovati per, complessivamente, 27 spettacoli e 365 ingressi gratuiti (sono stati offerti spettacoli anticipatamente rispetto all'A.A. 2023/2024 offrendo spettacoli gratuiti già dal mese di ottobre, sono stati quindi già offerti 12 spettacoli di livello nazionale, tra cui anche musical e opere liriche di grande successo);
- 8) NexoStudios grazie alla quale da ottobre sono stati offerti 114 ingressi gratuiti al cinema per 19 proiezioni oltre a coupon di sconto, scaricabili dal sito DSU per le sale convenzionate con NexoStudios;

Sono state organizzate attività ricreative e serate musicali, per dare accoglienza alle matricole e per celebrare le festività, come ad esempio quelle natalizie. Quest'anno la realizzazione delle feste di Benvenuto per le matricole nelle tre sedi sono state l'occasione anche per promuovere lo Sportello di ascolto Psicologico attraverso laboratori ad hoc. Per la residenza Calamandrei di Firenze è stata anche l'occasione per festeggiare i 50 anni dalla fondazione della residenza, ed è stata organizzata la partecipazione degli studenti ex- alloggiati ad una giornata di accoglienza e confronto intergenerazionale che si è conclusa con cena e serata musicale. Sono state anche promosse attività di volontariato in collaborazione con l'Ass. Angeli del Bello e la NYU Florence, per la pulizia di Piazza Indipendenza a Firenze;

Infine sono stati ideati e realizzati tre progetti innovativi a beneficio esclusivo degli studenti alloggiati:

- Il progetto "Comunità Attive, Spazi Condivisi";
- Il progetto di tutoraggio nelle residenze universitarie: "Tutor dell'Accoglienza";
- Iniziative per il benessere psico-fisico degli alloggiati attraverso la partecipazione di studenti alloggiati a corsi BLSD e alle sedute e laboratori dello sportello di ascolto psicologico;

Il progetto "Comunità Attive, Spazi Condivisi"

Prendendo ispirazione dal progetto pilota di co-design partecipato dagli studenti alloggiati presso la residenza Margherita Hack per la progettazione condivisa degli spazi comuni in residenza, il DSU Toscana ha deciso, nei mesi di giugno/luglio, di avviare ad un progetto esteso a tutti gli studenti alloggiati e riguardanti gli spazi comuni di molte delle residenze

universitarie gestite dal DSU Toscana. Tale progetto denominato: "Comunità Attive, Spazi Condivisi" ha offerto l'opportunità agli studenti di presentare le proprie idee progettuali per migliorare l'impiego di 23 spazi comuni delle residenze universitarie presenti nelle sedi di Firenze, Pisa e Siena, spazi individuati da un lavoro di ricognizione e mappatura precedentemente svolto da parte del servizio Residenze.

E' stato predisposto un Avviso e le proposte degli studenti sono state raccolte attraverso un form on line.

Tra le 28 proposte pervenute ne sono state selezionate tre, una per ciascuna sede, tenendo presenti i 5 criteri evidenziati dall'avviso:

1. Originalità e Creatività dell'Idea;
2. Fattibilità e Sostenibilità Economica ed Ambientale del Progetto;
3. Contributo del Progetto alla socializzazione tra gli studenti e alla loro Integrazione con il luogo di studio;
4. Sostegno al Benessere psicofisico nell'esperienza di studenti fuori Sede;
5. Promozione della Lotta alla Violenza di Genere e della Cultura della Legalità;

Per la sede di Firenze è stata selezionata la proposta di attrezzare l'area esterna alla residenza Calamandrei con un percorso fitness all'aperto, attrezzato con stazioni di esercizi per favorire il benessere psico-fisico degli studenti e favorire la socializzazione.

Il coinvolgimento attivo degli studenti universitari alloggiati nell'individuare tale intervento fa prevedere una notevole fruizione delle attrezzature che saranno realizzate a partire da gennaio 2025 contribuendo a rendere la residenza universitaria un ambiente più accogliente e inclusivo.

Per la sede di Siena è stata selezionata la proposta per la Residenza Impastato della sala attigua alla portineria.

Lo studente ha proposto di allestire nella sala degli spazi per una condivisione e scambi culturali, linguistici e di integrazione sociale, anche con la possibilità di poter guardare tutti insieme eventi sportivi di un certo rilievo internazionale, come olimpiadi, mondiali o altre manifestazioni.

Per la realizzazione del progetto è stata progettata la creazione di un angolo TV, con una Smart TV e Playstation e divani, altri 2 o 3 spazi con tavoli e sedie, con piccole librerie/scaffali dove gli studenti potranno lasciare dei libri o anche oggetti del loro paese d'origine o semplicemente un invito per un giorno ed un orario, per poter condividere la loro cultura, lingua, usi e costumi od anche leggere o raccontare una storia.

Un'idea di condivisione ed inclusione, visto che nella residenza Impastato alloggiano 230 studenti e sono presenti molti studenti internazionali di diverse nazionalità.

Si sta già provvedendo all'acquisto di TV, Playstation e di divani.

Per la sede di Pisa al fine di aumentare la convivialità e l'inclusione all'interno delle strutture abitative studentesche e ridurre l'isolamento dagli strumenti digitali promuovendone la socializzazione è stata selezionata l'idea progettuale riguardante più residenze universitarie prevedendo l'acquisto biliardini e tavoli da pingpong, prevedendo anche l'organizzazione di tornei all'interno delle singole residenze e poi tra residenze diverse.

Il progetto di tutoraggio nelle residenze universitarie: "Tutor dell'Accoglienza"

Per l'anno accademico 2024/2025 il DSU Toscana ha promosso in via sperimentale un Servizio di Tutoraggio finalizzato alla promozione dell'accoglienza e del benessere degli studenti alloggiati e all'organizzazione e svolgimento di attività ricreative e culturali destinate agli studenti all'interno delle proprie residenze universitarie delle città di Firenze, Pisa e Siena.

I tutor alla pari svolgeranno attività rivolte agli studenti alloggiati coadiuvando il Servizio Residenze per complessive 300 ore di servizio (indicativamente 100h per sede) con un termine previsto a fine luglio 2025, prorogabile. L'Affidatario del Servizio è la cooperativa studentesca, MUST, fin dalla sua costituzione impegnata nel fornire servizi per il benessere degli studenti universitari. MUST per la realizzazione del progetto selezionerà gli studenti iscritti alle università toscane dando priorità agli studenti alloggiati nelle residenze universitarie (RU) gestite dal DSU Toscana ed in possesso di requisiti specifici quali: esperienza nel tutorato alla pari, capacità relazionali e comunicative, conoscenza della vita nelle residenze universitarie e del territorio, buona conoscenza della lingua italiana ed inglese.

I tutor svolgeranno le loro attività prevalentemente all'interno delle RU del DSU Toscana a favore degli studenti alloggiati e coadiuveranno il personale del Servizio Residenze delle tre sedi territoriali nelle seguenti attività: d'accoglienza dei nuovi studenti alloggiati, promozione servizio supporto psicologico, supporto informativo dei servizi e delle opportunità offerte dal DSU Toscana, supporto nell'organizzazione e gestione delle attività culturali e ricreative all'interno delle residenze, promuovere la collaborazione del servizio residenze con rappresentanti degli alloggiati e associazioni studentesche.

Le attività sopra descritte saranno svolte in presenza salvo diverse modalità che saranno definite con il Servizio Residenze ed il referente delle attività di tutoraggio.

Partecipazione di studenti alloggiati a corsi BLS

Sono sempre di più le evidenze che indicano che, rispetto ai decenni passati, è sempre maggiore il numero di giovani adulti che soffre di problemi cardiaci; la colpa sembra essere del peggioramento delle abitudini di vita, in particolare della cattiva alimentazione e della mancanza di esercizio fisico. Per questo motivo, approfittando della concomitante formazione rivolta ai dipendenti del DSU Toscana nelle tre sedi, è stata offerta, anche agli studenti alloggiati interessati, la possibilità di partecipare gratuitamente a 6 corsi di formazione BLS (Basic Life Support and Defibrillation) che si sono svolti presso la residenza Calamandrei di Firenze, la sala Consiliare della Palazzina del DSU di Pisa e infine nella residenza universitaria De Nicola di Siena.

In tal modo non solo gli alloggiati che hanno preso parte al corso sono stati guidati in una esperienza pratica da esperti di tecniche di rianimazione nell'uso del DAE ma hanno anche arricchito il proprio curriculum con un'esperienza di fondamentale importanza, diventando anche un punto di riferimento per la sicurezza della comunità universitaria che vive nelle residenze universitarie gestite dal DSU Toscana.

COMUNICAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

Orientamento e informazione all'utenza

Numerose sono state le iniziative svolte nel corso del 2024.

L'Azienda ha partecipato ai saloni di orientamento promossi dagli Atenei nelle città di Firenze, Pisa, Siena, Grosseto.

Si segnala inoltre la partecipazione al Next Generation Fest (ottobre 2024) nel corso del quale oltre 2.500 studenti hanno visitato il nostro stand, partecipando (alcuni di essi) a giochi interattivi finalizzati a verificare la conoscenza delle politiche del diritto allo studio universitario. Nell'ambito del miglioramento della comunicazione verso i nostri utenti e del potenziamento della presenza online, nel corso del 2024 i servizi Urp e Comunicazione Aziendale + Informazione Istituzionale Ufficio Stampa hanno svolto un'attività di analisi e ricerca per individuare nuovi canali di interazione. Questi canali sono stati scelti per potenziare la nostra capacità di raggiungere un'ampia platea di utenti:

- il pubblico giovane attento all'innovazione ed attivo su piattaforme social emergenti
- i genitori degli studenti
- altri stakeholders interessati alle attività istituzionali dell'Azienda

Il primo passo è stato esaminare le attuali tendenze nel panorama social, concentrandosi su piattaforme emergenti e su quelle che hanno avuto un rapido aumento dell'utenza e del coinvolgimento. Sono stati valutati aspetti come la crescita della base utenti, il profilo demografico degli utenti e l'efficacia dei canali nel favorire la comunicazione con il nostro pubblico di riferimento. L'obiettivo era valutare se i canali attuali rispondessero pienamente alle necessità di accessibilità e se ne emergessero di nuovi da considerare.

È stata svolta una ricerca di mercato, analizzando le piattaforme utilizzate da altre istituzioni che si rivolgono allo stesso tipo di target (Enti per il Diritto allo Studio Universitario, Atenei ed altri istituti universitari, Informagiovani).

In seguito alla raccolta delle informazioni preliminari, si è proceduto a una valutazione approfondita dei canali più promettenti, con l'obiettivo di verificarne l'efficacia nella diffusione dei nostri contenuti. La valutazione ha incluso parametri come:

- Accessibilità per il pubblico di riferimento
- Facilità d'uso della piattaforma
- Capacità di raggiungere un pubblico numeroso e diversificato
- Sostenibilità, in termini di competenze e impegno, da parte delle risorse umane presenti nei Servizi coinvolti.

Le attività svolte hanno portato all'individuazione di due canali per ampliare la nostra presenza e coinvolgere nuovi utenti:

Threads: piattaforma di Meta-informazioni in rapida crescita, che facilita il dialogo e l'interazione con gli utenti. Si è rivelata interessante per il coinvolgimento di un pubblico più adulto (ad esempio ai genitori degli studenti o funzionari di istituzioni/aziende che collaborano con noi e intendono rimanere aggiornati sulle nostre attività).

Eventbrite: piattaforma di organizzazione e promozione di eventi, che consente di raggiungere studenti e giovani interessati a eventi informativi e formativi. Eventbrite offre inoltre funzionalità per monitorare l'interesse e l'adesione agli eventi, facilitando la gestione e la promozione degli stessi.

Siamo certi che l'ampliamento dei canali di comunicazione consentirà di incrementare il numero di utenti raggiunti nonché il gradimento dell'Azienda da parte dell'utenza.

3.1.5 EFFETTI ECONOMICI PREVISTI INTERVENTI 2025

	BUDGET 2025
TRASFERIMENTI DA REG. TOSCANA PER TASSA DSU	16.200.000,00
TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO E CONTRIBUTI AGG.VI	11.100.000,00
TRASFERIMENTI FSE REGIONE TOSCANA	6.895.445,00
TRASFERIMENTI anno corrente FIS DA MIUR	36.825.315,81
FIS INTEGRAZIONE PNRR	17.754.209,95
risconto passivo FIS anno precedente	5.971.391,17
<i>FONDO BORSE DI STUDIO</i>	<i>1.570.647,02</i>
TOTALE RISORSE GESTIONE BORSA DI STUDIO	96.317.008,95
BORSE DI STUDIO compresa integrazione disabili dal 2019 registrata nello stesso conto delle borse di studio	75.377.617,13
MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.300.000,00
BORSE STUDIO PER SPECIALIZ. E DOTTORANDI	350.000,00
70490 - CONTR STRAORDINARI PORTATORI HANDICAP	30.000,00
SERVIZI AGGIUNTIVI da indirizzi regionali così suddivisi:	736.605,00
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo FIRENZE - studenti borsisti (finanziato da FIS)	250.000,00
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo FIRENZE- studenti no tax area (finanziato da risorse regionali) FINANZIATO SPESE CORRENTI DAL 2023	250.000,00
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo PISA (finanziato da risorse regionali)	70.000,00
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo SIENA (finanziato da risorse regionali)	65.000,00
>> piattaforma servizio ricerca alloggio	31.605,00
SERVIZI ASSISTENZA SANITARIA FUORI SEDE (3 SEDI) (finanziato da risorse regionali)	70.000,00
INTERVENTI FINANZIATI CON TRASFERIMENTI PER FUNZIONAMENTO	<i>0,00</i>
TOTALE COSTI GESTIONE BORSA DI STUDIO	77.794.222,13
RISCONTO TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO DA FIS - da utilizzare l'anno successivo (OPPURE PERDITA DA SOSTENERE CON TRASFERIMENTI DI FUNZIONAMENTO)	18.522.786,82
RICAVI DECADENZA DEBITI VS STUDENTI ANNI PRECEDENTI	1.400.000,00
RECUPERO BORSE ANNI PRECEDENTI	1.200.000,00
SANZIONI PER REVOCHE	180.000,00
INTERVENTI A STUDENTI RESIDENTI PER ATTIVITA' CULTURALI, SPORTIVE	156.700,00
ACCANTONAMENTO PERDITE PRESUNTE SU CREDITI (STUDENTI)	150.000,00

3.1.6 DSU ORGANISMO INTERMEDIO: LE ATTIVITA'

Il Provvedimento Attuativo di Dettaglio (PAD) del Programma Regionale FSE+ 2021-2027 assegna all'Organismo Intermedio ARDSU Toscana le seguenti attività ricomprese nell'Asse 2:

- ✓ Tirocini curriculari retribuiti nell'ambito dei percorsi universitari ed altre forme di work experience (attività 2.f.4.);

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



- ✓ Voucher alta formazione per la frequenza di corsi post laurea con prioritario riferimento ad ambiti disciplinari coerenti con i settori e le tecnologie individuati dalla programmazione regionale come strategici (attività 2.f.5);
- ✓ Orientamento verso l'università (attività 2.f.7.);
- ✓ Borse di studio università (attività 2.f.8.);

L'attività "Tirocini" prevede il finanziamento di tirocini curriculari che possono essere richiesti da aziende pubbliche e private che attivano appunto tirocini curriculari retribuiti a studenti "giovani" iscritti agli Atenei Toscani con i quali vengono stipulate apposite convenzioni.

Gli avvisi finanziati a valere sul PR FSE+ 2021/2027 iniziano con quello dell'a.a. 2022/2023 in cui sono stati finanziati 22 tirocini per complessivi 29.100,00 euro.

Sull'avviso 2023/2024 sono state ammesse 27 domande di finanziamento per complessivi 30.000,00 euro, di cui al 31/12/2024 liquidati 12.300,00 euro.

L'avviso 2024/2025 è stato approvato e aperto a dicembre 2024.

L'attività "Voucher" prevede l'erogazione di Voucher per la frequenza di master di I e II livello svolti in Italia a favore di "giovani" laureati residenti in Toscana.

I bandi finanziati a valere sul PR FSE+ 2021/2027 iniziano con quello dell'a.a. 2022/2023 su cui sono state ammesse al finanziamento 145 domande di Voucher per complessivi euro 410.140,00 di cui sono stati liquidati al 31/12/2024 n. 125 Voucher per euro 336.109,18: l'avviso non è stato ancora chiuso e rendicontato in quanto non sono ancora pervenute tutte le richieste di pagamento.

Sul bando a.a. 2023/2024 sono state ammesse al finanziamento 108 domande per complessivi euro 339.322,00 di cui sono stati liquidati al 31/12/2024 n. 18 voucher per euro 40.196,31.

Il bando a.a. 2024/2025 è stato pubblicato a novembre 2024 ed il termine di scadenza di presentazione delle domande è il 31/12/2024 per cui non sono ancora disponibili dati.

L'attività "Orientamento" del PR FSE+ 2021/2027 non è stata ancora avviata dal momento che è in corso il precedente progetto ORACOLI finanziato con risorse FSC 2014/2020 di cui si è già detto nei paragrafi precedenti.

L'attività Borse di studio prevede il finanziamento di parte delle borse di studio erogate da DSU Toscana

Per l'a.a. 2022/2023 sono state finanziate n. 526 borse per complessivi € 2.999.740,00 (finanziamento € 3.000.000,00)

Per l'a.a. 2023/2024 sono state finanziate n. 1254 borse per complessivi € 7.074.943,00 (finanziamento € 7.075.000,00)

Si evidenzia che nel Budget previsionale 2025-27 non sono esposti i valori degli interventi in argomento, in quanto le attività finanziate con risorse PR FSE sono al momento gestite esclusivamente a livello di Stato Patrimoniale. I valori trovano pertanto evidenza, oltre che negli atti di programmazione, gestione e rendicontazione propria, all'interno della Nota Integrativa al Bilancio d'esercizio.

3.1.6 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2025-27

GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DSU E IL VALORE DEGLI INTERVENTI

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



Sviluppo servizi aggiuntivi:Garantire agevolazioni per trasporto pubblico agli studenti borsisti della Toscana e per l'assistenza sanitaria agli studenti borsisti residente fuori regione

Revisione del bando borse di studio e alloggio con particolare riferimento all'individuazione di criteri di priorità finalizzati a garantire la massima efficacia delle misure ed alla verifica della congruenza delle scadenze previste con l'effettiva disponibilità delle risorse economiche trasferite.

Sviluppo residenzialità mediante interventi volti alla maturazione di una "cittadinanza" studentesca e attivazione di percorsi di tutoraggio all'interno delle Residenze Universitarie e cogestione degli spazi.

Ampliare l'utilizzo dello "Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze" e rendicontare il primo anno di attività

Potenziare la comunicazione istituzionale e l'informazione dei benefici e dei servizi del DSU attraverso canali di comunicazione aggiuntivi a quelli attivati (radio, stampa mobile, sito internet)

QUALITA' DEI SERVIZI

Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)

Rilascio versione 1.0 APP MY DSU (versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione)

GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

Efficientamento dei controlli di reddito su beneficiari

3.2 RESIDENZE

3.2.1 IL SERVIZIO PER L'A.A. 24/25

Nell'A.A. 24/25 il numero dei vincitori di posto alloggio è in incremento rispetto all'A.A. precedente. Esso, su base regionale, è pari a n. 7651 così suddiviso: sede di Firenze n. 3224; sede di Pisa n. 2697; sede di Siena n. 1577, sede di Carrara n. 69; sede di Arezzo n. 84.

Soffermando l'attenzione sulle tre principali sedi si evince, infatti, che rispetto all'anno accademico 2023/2024 i vincitori su base regionale sono aumentati di 333 unità. L'incremento più importante si è avuto sulla sede pisana che ha registrato un incremento del 10,82%.

Vincitori alloggio Graduatoria definitiva	Anno 2019/2020 (1° e II° bando)	Anno 2020/2021	Anno 2021/2022	Anno 2022/2023	Anno 2023/2024	Anno 2024/2025	Var. a.a. 2024/25 - a.a. 2023/24	
Firenze	2570	2436	2404	2678	3156	3224	68	2,14%
Pisa	2862	2705	2479	2370	2405	2697	292	10,82%
Siena	2090	1938	1688	1662	1604	1577	-27	-1,71%
TOTALE	7522	7079	6571	6710	7165	7498	333	11,25%

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



Di seguito il numero dei posti letto disponibili nell'anno 2025 (ponderati su base annua con i periodi di apertura). Si riporta inoltre per ogni sede il numero dei posti letto complessivi di proprietà e/o in gestione dall'Azienda e il numero dei posti letto attivati presso soggetti terzi precisando che per l'a.a. 24/25 solo presso la sede di Firenze sono state rinnovate le convenzioni con soggetti terzi, al fine di contenere l'impatto sulla riduzione dei posti alloggi dovuto ai ritardi con cui si stanno ultimando i lavori presso la residenza universitaria Caponnetto (n. 249 posti letto).

	Posti letto "disponibili annui"								
	2019	2020	2021	2022	2023	preconsuntivo vo 2024	C.E. prev. 2025	Posti letto complessivi di proprietà e/o gestione Dsu	Posti letto aggiuntivi in convenzione
Firenze	1692	1692	1636	1542	1197	1403	1881	1785	177
Pisa	1567	1531	1314	1298	1310	1383	1620	1694	0
Siena	1435	1433	1341	1254	889	885	1284	1406	0
TOTALI	4694	4656	4291	4094	3396	3671	4785	4885	177

Per le tre sedi per l'a.a. 24/25 i posti messi a concorso sono N. 4142 ovvero n. 325 in più rispetto al bando a.a. 23/24 e N. 655 in più rispetto a.a. 2022/2023.

Nel corso dell'anno accademico 2024/2025 circa lo scorrimento delle graduatorie, considerato il numero dei vincitori di posto alloggio e la relativa disponibilità dei posti letto su ciascuna sede, è ipotizzabile il seguente scenario:

Sede di Firenze: le aperture della residenze universitarie Ater (n. 70 posti letto) e Caponnetto (n. 249 posti letto) previste per il 1 aprile 2025 consente di ritenere plausibile il completamento delle graduatorie entro il 31 luglio 2025 con due mesi di anticipo rispetto all'anno precedente;

Sede di Pisa: l'apertura completa della residenza universitaria Mariscoglio (n. 114 posti letto) prevista entro il 2025 consente di ritenere plausibile il completamento delle graduatorie entro il 30 aprile 2025 con due mesi di anticipo rispetto all'anno precedente.

Sede di Siena: le aperture complete delle residenze universitarie Fontebranda e De Nicola previste entro il 1 febbraio 2025 dovrebbero garantire una chiusura della graduatoria entro il mese di marzo 2025.

Infrastruttura di rete, fonia e connettività e navigazione studenti varie RR.UU

Nell'ultimo biennio è stata avviata una profonda revisione (sia in termini di infrastruttura fisica generale, di copertura wifi interna che di banda complessiva di uscita su internet) al fine di potenziare il servizio offerto agli alloggiati. E' stato pertanto stilato un progetto di revisione infrastrutturale complessivo; il progetto ha previsto una revisione fisica di tutti gli apparati attivi e passivi (AP, switch, radio, rack, patch panel, cablaggi, ecc.) di ogni struttura residenziale e centrale. L'altra parte del progetto ha previsto la revisione di tutte le linee dati attive presso le varie strutture e conseguente migrazione a tipologie di linee più performanti

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Sede legale
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it
info@dsu.toscana.it
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484



(fibra); sono state prese in considerazione tutte le strutture residenziali ma anche tutte le altre sedi aziendali nei vari poli di Siena, Firenze e Pisa e riviste in una ottica di potenziamento globale dell'intera infrastruttura aziendale. Entrambi i progetti sono stati completati nel corso del 2024. Sono in fase di studio ulteriori progetti di sviluppo.

Nel corso del 2024 è stato implementato ed affidato un progetto di revisione di infrastruttura presente nei locali tecnici delle varie sedi aziendali al fine di rivedere gli impianti di rete ivi presenti, cablaggi, armadi, UPS e climatizzazioni interne per ottimizzarne le funzionalità complessive e garantirne l'operatività e la continuità; i lavori si completeranno nel corso del 2025.

E' stata inoltre progettata una revisione complessiva dell'intero impianto di fonia fissa aziendale sia lato fisico (apparati, cablaggi, ecc) che logico (instradamento, unificazione della numerazione e delle tecnologie, portabilità degli interni, ecc.); l'implementazione è prevista a partire dal 2026.

Saranno in fase di studio nel triennio 2025-2027 ulteriori interventi volti a rafforzare la sicurezza complessiva dell'infrastruttura di rete.

3.2.2 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2025-27

GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO
<i>Gestione integrata delle attività funzionali al servizio abitativo: avviare le procedura ad evidenza pubblica per gestione in PPP dell'aggregato Residenze identificato a seguito dell'analisi condotta nel 2024.</i>

3.3 RISTORAZIONE

3.3.1 ANDAMENTO 2024 E LA PREVISIONE 2025-27

PASTI	2019	2020	2021	2022	2023	prev 2024 al 30 novembre	2025	2026 (hp. +2% effetto memoria)	2027 (hp. +2% effetto memoria)
FI diretta	791.058	370.525	394.834	618.287	615.348	622.597	779.478	795.068	810.969
FI indiretta	574.682	189.957	221.140	369.940	509.687	444.942	482.692	492.346	427.040
PI diretta	1.081.576	353.760	463.366	929.114	975.314	930.323	1.040.981	1.061.801	1.083.037
PI indiretta	405.233	285.506	248.356	308.191	421.583	416.180	442.656	451.509	197.644
SI diretta	274.310	114.387	129.080	170.821	170.732	165.731	199.979	203.979	172.432
SI indiretta	696.742	363.654	363.824	501.970	565.363	488.947	520.953	531.372	506.373
TOTALE	3.823.601	1.677.789	1.820.600	2.898.323	3.258.027	3.068.720	3.466.739	3.536.074	3.197.495
TOTALE DIRETTA	2.146.944	838.672	987.280	1.718.222	1.761.394	1.718.651	2.020.438	2.060.847	2.102.064
TOTALE INDIRETTA	1.676.657	839.117	833.320	1.180.101	1.496.633	1.350.069	1.446.301	1.475.227	1.131.058

39

I dati consuntivi di fine dicembre 2024 mostrano una variazione negativa del numero di pasti erogati su base annua del -5% circa; tale dato però consta di due andamenti differenti legati alla seconda parte dell'anno accademico 23/24, che vede un calo delle affluenze circa del -20% medio nei mesi di attività didattica, e un trend positivo dell'anno accademico 24/25 che da ottobre vede l'incremento generalizzato dei pasti erogati rispetto allo stesso periodo del 2023. Come previsto, con il nuovo anno accademico, l'effetto "tariffe" si è attenuato e le affluenze sono aumentate in alcuni casi ai livelli ante pandemia. Gli utenti univoci (studenti che hanno usufruito del servizio almeno una volta) del 2024 sono più di 60.000, su circa 130.000 iscritti agli atenei toscani. Nel 2024 si conferma la variazione di abitudini alimentari degli studenti con l'incremento dei vassoi ridotti a scapito di quelli completi e l'incremento dei pasti da asporto che si attestano al 23 % dei pasti totali erogati nello stesso anno.

Resta quindi alta l'attenzione al livello qualitativo del servizio, quale determinante chiave per l'attrattività degli studenti.

In tale ambito si ricorda il continuo impegno aziendale in materia di "sostenibilità ambientale" del Servizio Ristorazione, che, oltre ad aver comportato modifiche significative delle procedure gestionali e dei processi produttivi del servizio, grazie alla collaborazione con Andisu, ha promosso ed organizzato un convegno nazionale dal titolo "Ma che cavolo!" il 17 maggio 2024. Durante la giornata sono state presentate e condivise con gli stakeholders le opportunità che scelte sostenibili possono offrire per rinnovare il settore, rendendolo maggiormente ecocompatibile e attento alla salute dei fruitori, prendendo spunto dall'analisi dello scenario esistente per formulare proposte positive e l'istituzione di un gruppo di lavoro tecnico multidisciplinare incaricato di redigere delle linee guida nazionali per la ristorazione universitaria.

Preme evidenziare che anche per il 2024 ci sono stati importanti riconoscimenti per le azioni sulla sostenibilità del servizio e in particolare a maggio 2024 l'Azienda ha ricevuto il premio COMPRAVERDE BUYGREEN - MENSA VERDE; *"per aver basato la sostenibilità del servizio su una serie di criteri e valori indispensabili rendendolo eccellente dal punto di vista sociale, nutrizionale, ambientale ed economico dove l'elemento prezzo ha assunto la forma di costo fisso, corrispondente al costo del pasto del servizio di ristorazione, sulla base del quale gli operatori economici competono solo sui profili qualitativi delle offerte"*.

Con l'abbandono del contante alle casse e l'obbligo di usare il borsellino elettronico, nonché con l'installazione dei POS, le ricariche effettuate tramite moneta elettronica hanno definitivamente superato quelle in contanti esono in costante crescita (al 10/12/2024, rappresentano il 77,42% del totale). Nel 2025 saranno installati i POS presso tutti i punti cassa

delle mense a gestione diretta e gradualmente anche a tutte le mense della gestione indiretta permettendo così il pagamento con tutti i sistemi elettronici sul mercato e continuare sulla strada dell'abolizione delle transazioni in contanti.

L'accesso al servizio è stato agevolato anche per l'anno in corso grazie alla creazione di tessere virtuali per le matricole in attesa della carta definitiva consegnata dagli atenei toscani.

E' attesa per il 2025 il rilascio dell'Applicazione My DSU quale versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione che permetterà anche la consultazione dei menù, degli ingredienti, delle schede tecniche delle materie prime, degli allergeni, oltre che di avere anche tutte le informazioni nutrizionali ed ecologiche di ogni singolo piatto scelto: una rivoluzione dei sistemi informativi del Servizio che permetterà di gestire in piena trasparenza tutta la comunicazione ingredientistica e diventerà un indispensabile strumento di scelta per gli utenti che avranno a disposizione tutte le informazioni bromatologiche dei piatti disponibili e la misura dell'impatto ambientale, in termini di CO2 prodotta, per singolo piatto.

L'introduzione di PagoPA è attualmente in standby (occorre valutare se consentire agli studenti l'acquisto di carnet prepagati di ricariche mensa: in tal caso, l'acquisto verrebbe effettuato tramite il Portale IRIS di Regione Toscana).

3.3.2 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2025-27

QUALITÀ DEI SERVIZI
<i>Rilascio versione 1.0 APP MY DSU (versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione)</i>
GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO
<i>Sperimentazione Sistemi tariffari innovativi e valutazioni di impatto quantitativo e qualitativo</i>

4. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E LE RISORSE UMANE

Come sopra accennato, si procede anche per i prossimi due anni sul solco della programmazione approvata sin dal primo anno di consiliatura aziendale: l'età media dei dipendenti riflette le medesime considerazioni che accomunano la P.A. tutta, ponendo al centro dell'agenda per alcuni settori, quelli incompressibili, almeno la sostituzione delle unità uscite perlopiù per pensionamenti, per altri una continua riorganizzazione agevolata dalla sempre maggiore "de-materializzazione" delle attività.

Va a tal proposito sottolineata la differenza tra l'Azienda DSU e altri Enti di programmazione ed amministrazione che caratterizza soprattutto la parte gestionale di servizi materiali, da svolgere in presenza e ad alto valore aggiunto manifatturiero. In questi settori, ove peraltro si richiede comunque una manodopera specializzata, è importante mantenere saldo anche in futuro il knowhow posseduto e spendibile sia in attività a gestione diretta che appaltate.

Per l'anno 2025 si prevede di andare a regime (con l'assegnazione degli incarichi nei primi giorni di gennaio) con la struttura dirigenziale approvata nel 2024 e dopo severe verifiche condotte con incarichi esterni (Avv. Montini/Dott. Bertagna) sul fondo delle risorse destinate alla retribuzione dei Dirigenti.

Rimane da "correggere" la posizione del Direttore Generale dell'ente che potrà essere riportata alla sua naturale appartenenza alla disciplina dei dirigenti pubblici (come peraltro richiesto dalla Corte dei Conti) solo in seguito ad una apposita legge regionale che è là da venire come più volte sollecitato all'ente medesimo.

in tema di agenda digitale

- L'Azienda è entrata a far parte negli ultimi mesi del 2024 del Portale Open Data di Regione Toscana (federato con il Portale nazionale dati.gov.it). Sono stati pubblicati i primi di dataset grazie ai quali il DSU Toscana si aggiunge alle PP.AA. che hanno deciso di valorizzare il proprio patrimonio informativo. Nel 2025 è previsto un incremento dei dataset resi disponibili (da 10 a 30);
- L'Azienda ha aderito alla Piattaforma Send: (anche nota come Piattaforma Notifiche Digitali) si tratta del primo passo per innovare la comunicazione tra l'Azienda e gli studenti, sfruttando le opportunità del digitale per migliorare le possibilità di ricezione, gestione, controllo e conservazione delle comunicazioni a valore legale ricevute dagli enti. A partire dal 2025, a seguito della personalizzazione del software di gestione dei flussi documentali, sarà possibile avviare le prime notifiche tramite SEND con consistenti risparmi di spesa;
- Nel corso del 2024 l'Azienda ha dato disposizioni al proprio personale affinché tutte le spedizioni dirette a persone fisiche siano precedute dalla verifica dell'esistenza del domicilio digitale su INAD;
- Il transito ad una nuova release della piattaforma Liferay del sito istituzionale ha consentito di migliorare il grado di accessibilità ai contenuti; contestualmente, l'adozione del plugin AccessyWay, consente di ottenere un'esperienza di visualizzazione personalizzata a seconda della disabilità visiva/cognitiva, incrementando ulteriormente l'aderenza alle Linee guida per l'accessibilità degli strumenti informatici;

In tema di organizzazione risorse umane

Nel corso dell'anno sono state avviate le procedure di assunzione programmate per l'anno 2024 relative a n. 7 unità di cui:

- o n. 4 unità per l'area dei "Funzionari ed EQ" profilo professionale "funzionario amministrativo ed economico" tramite scorrimento di graduatoria esistente e

- successivamente attraverso la richiesta di utilizzo di graduatorie concorsuali da altre pubbliche amministrazioni (Regione Toscana);
- o n. 2 unità per l'area degli "Istruttori" profilo professionale "istruttore deiservizi amministrativi ed economici", tramite richiesta di utilizzo di graduatorie concorsuali da altre pubbliche amministrazioni (Regione Toscana);
 - o n. 1 unità per l'area degli "Operatori Esperti" profilo professionale "addetto alla Cucina, alla distribuzione al magazzino", mediante avviamento a selezione per chiamata numerica riservata alle categorie protette di cui all'art.18 comma 2 della Legge 68/99.

Nel corso dell'anno è da registrare la presa servizio di n. 24 nuove unità di personale, provenienti dall'esterno, in conseguenza di assunzioni programmate nell'ultimo triennio. E' stato confermato, per l'anno 2024, il sistema di svolgimento della prestazione lavorativa in "modalità agile", sia nella forma del lavoro da remoto che del lavoro agile. Nel corso dell'anno risultano n. 69 dipendenti che hanno sottoscritto il relativo accordo di lavoro agile, mentre n.7 sono quelli con l'accordo di lavoro da remoto.

In tema di "Trasparenza e Anticorruzione" sono state attivate tutte le misure programmate per il 2024, con particolare attenzione alla formazione interna sulla materia, e sono stati adempiuti gli obblighi di pubblicazione senza riscontro di rilievi e/o criticità da parte dell'Organismo di Controllo;

In tema di "Formazione"

Il 2024 si è caratterizzato principalmente per la somministrazione attraverso il Portale Syllabus di un set formativo più che completo, incentrato su quattro cardini: la transizione digitale; la transizione ecologica; la transizione amministrativa; principi e valori della P.A.

Attraverso il Progetto Valore PA dell'INPS, l'Azienda ha presentato la candidatura di 38 dipendenti, che potranno partecipare a corsi di alta formazione organizzati dagli Atenei.

E' stata regolarmente svolta la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, anticorruzione e trasparenza, tutela dei dati personali.

Attraverso la Scuola Nazionale della Pubblica Amministrazione sono stati somministrati corsi in materia di appalti e tematiche CUG.

Tramite affidamento ad operatori economici, sono stati erogati corsi in materia di partenariato pubblico-privato, social network, comunicazione interna, fondi europei, gestione giuridica ed economica delle risorse umane, intelligenza artificiale, contabilità, pari opportunità, lingua inglese, open data.

Un dipendente con qualifica Dirigenziale ha frequentato il master di primo livello "L'Innovazione al servizio del miglioramento continuo della Pubblica Amministrazione" organizzato dall'Università degli Studi di Firenze in convenzione con Regione Toscana.

Per quanto riguarda il Sistema Qualità per il 2025 si programmano le seguenti attività:

- avanzamento del processo di integrazione della certificazione ISO 9001 con il Sistema di gestione della Sicurezza (ISO 45001) e a tendere dell'Ambiente (ISO 14001) mediante coordinamento di gruppo di lavoro multidisciplinare finalizzato alla predisposizione dell'affidamento della procedura di certificazione, alla redazione del manuale e delle procedure aggiornate e sulla base di quanto evidenziato nello studio di gap-analysis;
- predisposizione attività finalizzate alla promozione dei corretti stili di vita e salute dei lavoratori e prosecuzione dell'attività dello sportello psicologico di ascolto, prevedendo anche incontri formativi con il personale aziendale;

- Aggiornamento della valutazione dei rischi specifici microclima e rumore con riferimento alle mense aziendali e in considerazione dei cambiamenti climatici.

POTENZIARE GLI STRUMENTI INTERNI

Consolidamento Sistema Qualità: rispetto target programmati, integrazione certificazione ISO 9001 con la ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"

CONCLUSIONI

Vista l'approvazione da parte della Giunta del Bilancio Regionale il 23 dicembre e la contemporanea assegnazione delle risorse all'Azienda DSU Toscana per gli importi che abbiamo visto in questo Piano, il 2025 ed il 2026 si annunciano come esercizi in cui l'Azienda può contare, almeno sulla spesa corrente, su finanziamenti che coprono i nuovi consolidati livelli di erogazioni monetarie e sull'alto livello di servizi materiali che Regione Toscana ordinariamente eroga agli studenti universitari frequentanti gli atenei toscani; oltre ai maggiori servizi e cioè la ristorazione (sempre alla generalità degli studenti) e le residenze, ormai stabili sembrano essere anche il Trasporto Pubblico Locale e l'Assistenza Sanitaria *in loco* agli studenti residenti combinata con quella prevista di base per i cittadini italiani. Ad oggi non risultano invece coperti da sufficienti finanziamenti governativi i medesimi interventi per l'anno 2027 (a.a. 2026/2027): per questo si ipotizza un numero importante di idonei non beneficiari, una riduzione dei due servizi principali (Ristorazione e Residenze) e un blocco totale delle assunzioni per *turn over* nelle misure sufficienti a garantire il pareggio di Bilancio.

La sfida della creazione di 60.000 posti letto del Decreto 481 del febbraio 2024 sembra oggi persa. Ad oggi in Italia sono stati presentati pochi progetti da privati (per circa 17.000 posti) ed uno solo da un ente pubblico. Nonostante ciò, la Toscana riesce ad esaurire le graduatorie dei vincitori di alloggio e concedere agli studenti in attesa dell'assegnazione un contributo affitto di 300 euro al mese, sicuramente tra le migliori performance nazionali.

Come sopra detto, l'obiettivo di mantenere sicure ed accoglienti le strutture è fisiologico ma ad oggi ambizioso, vista l'entità di investimenti necessaria a soddisfare ambedue requisiti.

Con notevole sforzo, ed a livelli di primato nazionale, rimane la ristorazione: nonostante la leva tariffaria possa avere influito sulla fruizione del servizio (sulle fasce reddituali più alte al fine di non toccare le due più basse), quest'ultimo rimane capillare e di un livello medio-alto con un'offerta alimentare al passo con i tempi (sostenibilità ambientale e sana alimentazione).

L'efficienza del servizio dovrà però essere testata alla luce dei continui aumenti inflazionistici delle varie voci di costo, anche con riferimento a nuovi modelli gestionali sperimentati in ambito pubblico, così come peraltro già avviato in ambito residenziale con il Partenariato Pubblico Privato, soltanto una delle modalità di mantenimento del cd. *core business* "in mano" all'Ente.