

# **BILANCIO SOCIALE**

## **2012**

## **INDICE**

Presentazione del Commissario Straordinario

Glossario

### **Introduzione e nota metodologica**

#### **L'ERDISU di Trieste**

##### **1 Il ruolo istituzionale: la missione**

- 1.1 L'accordo di programma con la Regione FVG
- 1.2 Il protocollo d'intesa con l'ERDISU di Udine
- 1.3 Servizi informativi di base
- 1.4 La Convenzione quadro tra l'ERDISU e l'Università degli Studi di Trieste
- 1.5 Il protocollo d'intesa con la Guardia di Finanza
- 1.6 Il protocollo d'intesa con gli Enti Scientifici
- 1.7 I protocolli e le convenzioni relativi al servizio abitativo
- 1.8 Il protocollo d'intesa per l'assistenza psicologica
- 1.9 I protocolli d'intesa per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro
- 1.10 L'ANDISU

##### **2 L'organizzazione interna**

- 2.1 Gli organi
- 2.2 La dotazione organica
- 2.3 La formazione del personale ERDISU
- 2.4 Le esternalizzazioni

##### **3 Le risorse strumentali**

- 3.1 Le strutture
- 3.2 Le ristrutturazioni e le manutenzioni straordinarie degli edifici

##### **4 Le risorse finanziarie e i principali servizi erogati**

- 4.1 Fonti di finanziamento
- 4.2 Spese di gestione
  - 4.2.1 Il servizio di ristorazione
  - 4.2.2 Il servizio abitativo
  - 4.2.3 Prestazioni finanziarie individuali

##### **5 Altri servizi agli studenti**

- 5.1 Servizi per attività culturali, ricreative e sportive
- 5.2 La biblioteca-emeroteca
- 5.3 Infolavoro: lo sportello del lavoro
- 5.4 Un'aula studio all'aperto: l'area verde per gli studenti
- 5.5 Uno spazio dedicato allo sport
- 5.6 Sale studio nei locali dell'ex Centro MOVE e nella sala convegni
- 5.7 Il Welcome Office
- 5.8 Il servizio di consulenza psicologica
- 5.9 Sportello casa: locazione trasparente
- 5.10 La rete wireless degli ambienti dell'ERDISU – Web radio di ateneo
- 5.11 Sala TV

## **6 Comunicazione, informazione ed immagine**

- 6.1 Il sito internet
- 6.2 La Carta dei servizi
- 6.3 Il reclamo

*Il Bilancio Sociale degli anni 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012 è disponibile sul sito [www.erdisu.trieste.it](http://www.erdisu.trieste.it) nella sezione "chi siamo"*

Il 2012 ha rappresentato per l'Erdisu di Trieste un anno di svolta in quanto dopo un lungo e discusso iter legislativo mirato anche al contenimento della spesa pubblica, nell'agosto 2012, è stata approvata la legge regionale n. 16 concernente gli "Interventi di razionalizzazione e riordino di enti, aziende e agenzie della Regione" che al Titolo V – "interventi in materia di istruzione, università e ricerca" prevede che a decorrere dal 01 gennaio 2014 i due Enti per il diritto e le opportunità allo studio universitario di Trieste ed Udine vengano soppressi e sostituiti dall'Agenzia regionale per il diritto agli studi superiori (ARDISS), ente funzionale della Regione, avente personalità giuridica di diritto pubblico, dotato di autonomia gestionale, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria e sottoposto alla vigilanza e al controllo della Regione.

Attualmente i compiti precedentemente svolti dal Consiglio di amministrazione dei due Erdisu come ad esempio l'approvazione dei bandi di concorso, dei bilanci, nonché l'assegnazione di contributi alle associazioni studentesche, sono stati attribuiti rispettivamente ai Direttori degli Enti ai quali sono stati conferiti gli incarichi di Commissari straordinari e liquidatori (dal 01.04.2013 al 15.10.2013).

Grazie all'impegno del personale questo cambiamento, che avrebbe potuto generare momenti di criticità ed allarmismi, è stato affrontato con serenità ed impegno propositivo, soprattutto al fine di non incidere sulla qualità dei servizi offerti agli studenti.

La pubblicazione di questa sesta edizione del Bilancio Sociale, quindi, vuole essere un modo per fornire a chi lavora all'Erdisu, alle istituzioni pubbliche e private, ai destinatari dei servizi erogati ed, in una parola, all'intera comunità, alcuni elementi per valutare l'operato dell'Ente ma vuole essere anche un modo per garantire la massima trasparenza e fornire strumenti utili al processo di unificazione dei due Enti e trasformazione in Agenzia.

*Il Commissario Straordinario  
dott. Giuseppe Sassonia*

## **Glossario**

a.a. = Anno Accademico

ANCI = Associazione Nazionale dei Comuni Italiani

ANDISU = Associazione nazionale per il diritto allo studio universitario

AOR = Azienda ospedaliera regionale

ASS = Azienda per i servizi sanitari

ATER = Azienda territoriale per l'edilizia di Trieste

CCL = Contratto Collettivo di Lavoro

CdA = Consiglio di amministrazione

CdS = Casa dello Studente

CDDPP = Cassa depositi e prestiti spa

DCLFUR = Direzione Centrale Lavoro, Formazione, Università e Ricerca

DGR = Delibera della Giunta regionale

DPR = Decreto del Presidente della Regione

DSU = Diritto allo studio universitario

FIMAA = Federazione italiana mediatori e agenti di affari

FVG = Friuli Venezia Giulia

LLPP= Lavori pubblici

LR = Legge regionale

MIUR = Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

PO = Posizione Organizzativa

SDSU = Servizio per il diritto allo studio universitario

SIR = Servizio Informativo Regionale

SISSA = Scuola internazionale di studi superiori avanzati

STAKEHOLDERS = portatore di interessi

TT = Trieste Trasporti spa

## **Introduzione e nota metodologica**

L'esperienza del Bilancio sociale dell' Ente Regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario di Trieste (in seguito ERDISU) giunge alla sesta edizione.

Nella Direttiva della Presidenza del Dipartimento per la Funzione Pubblica del Consiglio dei Ministri 17 febbraio 2006 "Rendicontazione sociale nelle Amministrazioni pubbliche", sono state definite le linee guida per la redazione del bilancio sociale pubblico finalizzato a dar conto del complesso delle attività dell'amministrazione e a rappresentare in un quadro unitario il rapporto tra visione politica, obiettivi, risorse e risultati. Tuttavia ad oggi non esiste una normativa che stabilisca in modo formale i principi per la stesura di tale documento.

Il Piano regionale degli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario per il triennio 2011/2013 prevede che gli Enti Regionali per il diritto e opportunità allo studio universitario del Friuli Venezia Giulia predispongano un rapporto, su modello condiviso, riguardante l'andamento dei costi di gestione del triennio precedente, sulla base dei dati di consuntivo, recante osservazioni e valutazioni sui dati rilevati, con particolare riguardo ai più significativi scostamenti rispetto ai valori medi di riferimento regionale e alle più significative variazioni intervenute in ciascun anno rispetto al precedente, anche in previsione dell'adozione del bilancio sociale il quale, oltre ad essere uno strumento volto a delineare un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente della complessa interdipendenza tra fattori economici e socio politici connaturati e conseguenti alle scelte fatte, si configura come un mezzo per migliorare l'organizzazione, la gestione e la comunicazione interna. Gli Enti si impegnano a definire uniformi criteri di predisposizione del bilancio sociale e ad evidenziare nei suoi contenuti le forme di collaborazione e di coordinamento attivate.

Il Bilancio Sociale è, pertanto, uno strumento di rendicontazione volontaria che consente all'ERDISU di colmare le carenze comunicative tipiche dei documenti economico-finanziari obbligatori, illustrando le scelte operate nella gestione delle risorse e consentendo una facile lettura dei dati anche ai non addetti ai lavori. Costituisce, pertanto, un valore aggiunto, dando visibilità alle domande ed alle necessità di informazione e trasparenza del proprio pubblico di riferimento. E' dunque il documento con cui l'Ente comunica le attività svolte e i servizi resi a fronte delle risorse utilizzate, esponendo le scelte decisionali ed operative, mettendo in evidenza le scelte future, in modo da consentire ai diversi interlocutori pubblici e privati di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato.

Inoltre, l'esame dell'attività amministrativa attraverso il Bilancio Sociale permette un'auto-analisi delle scelte compiute, in quanto è uno strumento efficace per migliorare l'organizzazione, la gestione e la comunicazione interna, consentendo di attuare una revisione dei processi di pianificazione, programmazione e controllo e di ripensare all'assetto organizzativo dell'Ente, al fine di ottimizzare il modello di governance e valorizzare le competenze e le professionalità interne.

Lo scopo, quindi, è quello di consentire una valutazione sugli sviluppi delle attività qualitative/quantitative in termini di servizi per il diritto allo studio universitario erogati dall'ERDISU, permettendo di verificarne l'economicità gestionale in termini di efficienza e l'efficacia dell'utilizzo delle risorse per l'erogazione dei servizi.

## **L'ERDISU di Trieste**

Il diritto allo studio universitario (DSU), nato con il decreto regio n. 1592 del 1933 e poi trasferito dalla competenza dello Stato a quella delle Regioni con il DPR n. 616 del 1977, fonda le sue basi sull'art. 34 della Costituzione, commi 3 e 4 che afferma il diritto degli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi attraverso l'erogazione di borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, da attribuire tramite concorso.

In FVG, il DSU è disciplinato dalla legge regionale 23 maggio 2005, n. 12 "Norme in materia di diritto ed opportunità allo studio universitario" e la sua gestione è demandata agli Enti per il diritto e le opportunità allo studio universitario, uno per ciascuna università all'interno della Regione, in applicazione della legge n. 390 del 1991 (legge quadro sul diritto agli studi universitari) e delle successive disposizioni di cui al DPCM 9 aprile 2001 recante "Uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, ai sensi dell'art. 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390".

L'ERDISU di Trieste è un ente strumentale alla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia che, tramite il Piano Regionale degli Interventi per il Diritto e le Opportunità allo Studio Universitario, ne determina gli obiettivi principali.

Gli utenti-clienti a cui si rivolge l'Ente sono principalmente studenti iscritti all'Università di Trieste come pure quelli del Conservatorio Tartini e della SISSA, nonché ricercatori e studenti in mobilità internazionale ERASMUS e ISEP.

Nel corso del 2012 è stato adottato il D. Lgs. n. 68/2012 recante la revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti. Con tale decreto è stata operata una revisione dell'intera materia che, tuttavia, rimane ancora incompiuta in quanto il citato decreto rinvia a dei decreti di attuazione che alla data di pubblicazione del presente Bilancio Sociale non sono stati ancora approvati.

## 1. Il ruolo istituzionale: la missione

L'attività dell'ERDISU ha come principale referente lo studente e la sua missione istituzionale è quella di organizzare e gestire un sistema integrato di servizi ed interventi affinché tutti gli studenti possano superare le difficoltà materiali e raggiungere i livelli più alti degli studi, anche attraverso la facilitazione delle modalità d'accesso e delle procedure di partecipazione.

L'ERDISU deve svolgere la sua attività in conformità alla programmazione regionale contenuta nel Piano triennale degli interventi che definisce gli indirizzi per l'attuazione del DSU nel territorio regionale, come previsto dalla LR n. 12 del 23 maggio 2005. Tale piano viene ridefinito attraverso la Conferenza DSU, che è presieduta dall'Assessore regionale competente in materia di diritto allo studio universitario ed è composta dai Presidenti e Vicepresidenti degli ERDISU di Trieste e di Udine, dai Rettori delle Università di Trieste e di Udine, da 4 rappresentanti degli studenti, dai Presidenti dei Consorzi universitari di Gorizia e Pordenone, dai Sindaci dei Comuni di Trieste e di Udine, da 4 rappresentanti della Regione, dai Direttori del Conservatorio di musica "G. Tartini" di Trieste e del Conservatorio di musica "Jacopo Tomadini" di Udine. Partecipano, senza diritto di voto i direttori degli ERDISU. Per il 2012 è in vigore il "Piano Regionale degli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario - triennio 2011/2013" anni accademici 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014 approvato con la DGR 1304 dell'8 luglio 2011.

Il Piano Regionale degli Interventi sopraccitato evidenzia che la vigente normativa nazionale in materia di diritto agli studi universitari è stata ampiamente superata a seguito della modifica del Titolo V della Costituzione che configura il diritto allo studio universitario non come un mero principio generale ma come un insieme di specifici e ben definiti diritti di singoli cittadini che devono essere soddisfatti. Pertanto i dispositivi attualmente in vigore non sono più sostenibili in quanto prevedono un'assegnazione dei benefici, con particolare riferimento alla borsa di studio, ad una sola parte degli studenti idonei, con possibilità di esclusione di un'altra cospicua parte degli aventi diritto.

Si rileva in tal modo che nel diritto allo studio universitario, oltre all'attuazione del diritto dei capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i livelli più alti degli studi, nel rispetto degli articoli 3 e 34 della Costituzione, diventa fondamentale anche il diritto di cittadinanza studentesca, da esercitare sull'intero territorio nazionale, aperto anche alla prospettiva di internazionalizzazione del sistema universitario italiano.

Nell'individuare un quadro di diritti rivolti a una pluralità di destinatari è necessario operare una distinzione tra prestazioni fondamentali, di cui lo Stato deve definire i livelli essenziali, che configurano diritti esigibili da tutti gli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, in qualsiasi regione essi si trovino a frequentare l'Università (ed Istituzioni assimilate) ed interventi che sono destinati alla generalità degli studenti e che, nel loro insieme e congiuntamente alle prestazioni fondamentali, caratterizzano il sistema del Diritto allo Studio Universitario.

Pertanto, i principi fondamentali che permeano l'attività dell'Ente, enunciati nell'art. 2 della legge n. 12/2005 ed in linea con gli indirizzi espressi nel Piano regionale triennale degli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario, sono:

- eliminare gli effetti delle disuguaglianze economiche e sociali che limitano l'accesso all'istruzione superiore, intervenendo, in particolare, in favore degli studenti capaci e meritevoli privi di mezzi;
- contribuire a ridurre l'abbandono degli studi universitari, promuovendo interventi atti a favorire il migliore inserimento degli studenti nell'attività universitaria e nella comunità ospitante;
- concorrere alla diffusione degli studi universitari ed al miglioramento della qualità dell'offerta formativa anche mediante servizi rivolti alla generalità degli studenti.

L'attività dell'Ente deve quindi perseguire i seguenti fini:

- l'accesso ai servizi ed ai benefici economici deve rivolgersi a tutti gli studenti, osservando parità di trattamento;



- l'accesso ai servizi deve comportare la partecipazione al costo dei servizi stessi, mentre la gratuità o particolari agevolazioni nella fruizione dei servizi sono attribuibili ai soli studenti capaci e meritevoli privi di mezzi da individuarsi per concorso;
- deve essere agevolato l'accesso ai servizi ed ai benefici da parte degli studenti disabili ed è prevista la possibilità di maggiorazione dei benefici in relazione a condizioni di particolare disagio socio – economico o fisico;
- i servizi devono essere erogati in collaborazione con le Università nonché con gli enti e le istituzioni aventi comunque competenza nelle materie connesse all'attuazione del diritto allo studio universitario, mediante la regia della Conferenza regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario, diretta a limitare le duplicazioni di servizi e a ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili.

Gli obiettivi richiamati nel Piano regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario spingono verso la *“creazione delle migliori condizioni affinché possano essere assicurati il diritto e le opportunità allo studio universitario, nel rispetto delle esigenze del territorio e della centralità della popolazione studentesca, favorendo l'innalzamento della capacità attrattiva del sistema universitario regionale”*, come previsto dalla DGR n. 2983 del 30 dicembre 2008 (Indirizzi per il Piano Strategico Regionale 2008-2013). Pertanto, già a partire dal 2008, nell'ottica di migliorare l'efficienza e l'efficacia della propria attività, l'ERDISU di Trieste, assieme a quello di Udine, si è impegnato a condividere l'analisi ai fini di una revisione dell'attuale modello di governance attraverso la realizzazione di forme di coordinamento sia tra i due Enti che con le Università, gli Enti territoriali di riferimento, gli Istituti di Alta Formazione ed i Conservatori di musica. Proprio al fine di ottimizzare le risorse disponibili è emersa l'opportunità a partire dall'a.a. 2010/2011, per entrambi gli Enti, di erogare agli studenti beneficiari di borsa di studio una quota in denaro ed una quota in servizi.

### **1.1 L'accordo di programma con la Regione FVG**

E' in vigore l'Accordo di programma per l'individuazione delle opere e degli interventi edilizi finalizzati al potenziamento del sistema universitario e dell'alta formazione nel FVG, approvato con DPR n. 100/Pres. dd. 11/04/2008 stipulato con la Regione FVG, in data 08/04/2008, dagli ERDISU di Trieste e di Udine, dalle Università di Trieste e di Udine, dalla SISSA, dai Conservatori di musica G. Tartini e J. Tomadini e dai Consorzi universitari di Gorizia e Pordenone. Tale accordo prevede, ai sensi della LR n. 7 del 20 marzo 2000, l'impegno dell'Amministrazione regionale a concedere contributi pluriennali costanti, per il periodo di 20 anni (dal 2008 al 2027) ai soggetti firmatari, per la realizzazione di interventi ed opere edilizie specifici. Nel corso del 2009 è intervenuta una modifica all'accordo tenuto conto dell'opportunità di rivedere le priorità degli interventi già inseriti nel programma triennale, assegnando la massima priorità agli interventi immediatamente cantierabili. Una successiva modifica, approvata con il decreto del Presidente della regione 15 febbraio 2010, n. 026/Pres, ha definito nuove condizioni ai fini della concessione dei contributi.

### **1.2 Il protocollo d'intesa con l'ERDISU di Udine**

Nel 2008 è stata avviata un'azione mirata ad ottenere un uso efficiente delle risorse destinate ai servizi per il diritto allo studio universitario attraverso il coordinamento delle attività degli ERDISU di Trieste e di Udine, come previsto dal Piano Regionale degli Interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario, che ha portato alla sottoscrizione, in data 03/03/2009, del Protocollo d'intesa per la collaborazione istituzionale relativa ad attività di comune interesse dei due Enti.

Nel corso dell'anno 2012 i contratti di servizi e forniture già stipulati a seguito delle procedure comuni di affidamento fra gli ERDISU di Trieste e di Udine sono i seguenti:

- il contratto per il servizio di tesoreria;

- il contratto per il servizio di brokeraggio per l'assistenza e consulenza in materia assicurativa per il periodo dal 01/07/2010 al 31/12/2013 per gli ERDISU di Trieste e di Udine;
- il contratto stipulato con un tecnologo alimentare per lo svolgimento dell'attività di supporto specialistico al servizio di ristorazione universitaria
- la convenzione per il servizio di ristorazione presso la mensa universitaria di via Mantegna a Pordenone stipulata con il Consorzio per la Formazione Superiore, gli Studi Universitari e la Ricerca di Pordenone;
- la convenzione stipulata con la ditta Pizza Connection per il servizio di ristorazione per gli studenti delle Università di Trieste ed Udine che frequentano le rispettive sedi di Gorizia
- la convenzione con il Comune di Gorizia per la fornitura del servizio di ristorazione presso il Centro "O. Lenassi". Si è concretizzato l'impegno a predisporre i bandi di concorso per l'a.a. 2012/2013 in modo che le norme e le scadenze degli stessi risultino uniformi per i due ERDISU, fatte salve le esigenze organizzative derivanti dal diverso numero di utenti e dalla diversa tipologia di studenti.

### **1.3 Servizi informativi di base**

A seguito dell'entrata in vigore della L.R. n. 9/11 i servizi informativi di base forniti da Insiel sono rientrati nel Piano triennale regionale 2011-2013 del Servizio sistemi informativi ed e-government unitamente al servizio di manutenzione della rete LAN per la fonia e al servizio di manutenzione e di monitoraggio della rete wireless dell'Ente.

A seguito della cessione del ramo d'azienda inerente il Diritto allo Studio, a far data dal mese di dicembre 2012, la società In4matic S.r.l. è subentrata alla società Inforel S.r.l. nella gestione del servizio dei software applicativi per le casse mensa e per le borse di studio.

### **1.4 La convenzione quadro tra l'ERDISU e l'Università degli Studi di Trieste**

Con la convenzione in questione, sottoscritta in data 10/12/2007, le parti si sono impegnate a:

- mantenere costanti rapporti di collaborazione fra i rispettivi organi di governo e gestione al fine di migliorare e innovare la rete dei servizi agli studenti, prioritariamente riferita all'attuazione del diritto allo studio universitario;
- incontrarsi, almeno semestralmente, alternativamente nella sede dell'ERDISU e dell'Università, in date calendarizzate;
- collaborare nei settori di comune interesse;
- elaborare e presentare progetti comuni di sviluppo;
- costituire un "Comitato d'indirizzo", composto dal Presidente dell'ERDISU, dal Rettore dell'Università, dal vice presidente e coordinatori delle commissioni dell'ERDISU, dal pro rettore e/o delegati rettorali per le materie di competenza e dai direttori amministrativi dei due enti.

In data 23 aprile 2012 è stato sottoscritto l' "Accordo per la collaborazione nell'attuazione delle norme sul diritto allo studio universitario per la parte dei servizi informatici" nel quale sono state trattate prevalentemente questioni comuni nei settori dell'edilizia, dell'informatica e dei servizi agli studenti. In particolare, nel corso del 2012 è continuata la collaborazione per l'attivazione e la manutenzione del servizio wireless attivato per le Case dello Studente E3 ed E4, per gli appartamenti di Urban e per la Casa dello Studente di Gorizia, nonché la condivisione dei dati gestionali relativi ai software applicativi in uso presso l'Ente per la corresponsione dei benefici agli studenti e la somministrazione del servizio di ristorazione.

### **1.5 Il protocollo d'intesa con la Guardia di Finanza**

È in vigore un Protocollo d'intesa con il Comando provinciale della Guardia di Finanza di Trieste ai fini del coordinamento dei controlli sostanziali della posizione reddituale e patrimoniale dei nuclei familiari degli studenti relativamente alle dichiarazioni rilasciate all'Ente per l'erogazione dei benefici.

### **1.6 Il protocollo d'intesa con gli Enti Scientifici**

Nel giugno 2008, al fine di favorire un maggiore interscambio tra la città e gli enti scientifici, l'ERDISU ha siglato il Protocollo d'Intesa con il Comune di Trieste, l'Università degli Studi di Trieste, la SISSA (Scuola Superiore di Studi Avanzati), l'ICTP (Centro Internazionale di Fisica Teorica Abdus Salam), l'AREA di Ricerca, il Sincrotrone, il CBM (Centro di Biologia Molecolare), la Provincia di Trieste, la Camera di Commercio di Trieste, l'ERDISU, l'ICGEB (Centro Internazionale di ingegneria Genetica e Biotecnologie), il MIB School of Management e l'OGS (Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica Sperimentale).

Il protocollo prevede, attraverso l'utilizzo metodologico dei "tavoli tecnici", la gestione coordinata di alcune problematiche. In particolare l'ERDISU ha partecipato al tavolo tecnico "ACCOGLIENZA RICERCATORI E STUDENTI STRANIERI", coordinato dall'AREA di Ricerca, che ha portato, a maggio del 2009, alla realizzazione del progetto "WELCOME OFFICE", la cui piena operatività è continuata anche nel 2012.

### **1.7 I protocolli e le convenzioni relativi al servizio abitativo**

In considerazione dell'alto numero di studenti provenienti da fuori regione, in virtù di un protocollo d'intesa sottoscritto nel 2009 dall'ERDISU di Trieste, dall'Università di Trieste e dalla Federazione italiana mediatori e agenti di affari (FIMAA), è stato attivato dal luglio 2010 uno sportello casa che punta a convogliare la domanda di locazioni immobiliari di studenti, ricercatori e borsisti verso una "selezionata" offerta di alloggi disponibile on-line attraverso il link "locazione trasparente" disponibile sul sito dell'Ente, che risulta essere quotidianamente visitato.

### **1.8 Il protocollo d'intesa per l'assistenza psicologica**

E' in vigore il Protocollo d'intesa stipulato nel 2008 dall'ERDISU di Trieste con l'Ordine regionale degli Psicologi, le Università di Trieste e di Udine, e l'ERDISU di Udine al fine di favorire azioni integrate volte a promuovere e attivare servizi di consulenza psicologica per gli studenti universitari.

Il servizio ha lo scopo di offrire uno spazio personale di ascolto e di aiuto, di favorire l'elaborazione di scelte consapevoli, promuovendo e rafforzando le autonome capacità di adattamento, di fornire un supporto emotivo e cognitivo agli studenti che stanno vivendo una situazione di disagio psicologico o un momento di difficoltà nell'ambito del proprio percorso di studi e di vita, di ottimizzare e valorizzare capacità, abilità e risorse personali nello studio e nella vita socio-affettiva, nonché di facilitare i percorsi di cambiamento e miglioramento individuale, centrati su capacità, abilità, risorse e desideri personali.

Tale protocollo ha condotto all'attivazione del servizio di consulenza psicologica a partire dal 1° giugno 2009 e fino al mese di ottobre 2010. Con atto del dicembre 2010 si è provveduto ad assicurare il servizio anche per il periodo 2011/2013.

### **1.9 I protocolli d'intesa per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro**

Nell'aprile 2012 è stato rinnovato per un anno il protocollo d'intesa biennale con la Provincia di Trieste per la prosecuzione dell'attività del punto informativo "Infolavoro" al fine di favorire la diffusione di informazioni sul funzionamento dello Sportello del Lavoro della Provincia di Trieste. L'esperienza aveva già portato, nel 2010, alla firma di ulteriori protocolli d'intesa successivamente rinnovati con la Confcommercio di Trieste (ultimo accordo di data 23.11.2011 per la durata di 1 anno) e con la Camera di Commercio Industria Agricoltura ed Artigianato di Trieste (ultimo accordo di data 18.10.2012 per la durata di un anno) per favorire la diffusione di informazioni sulla possibilità di lavoro occasionale sul territorio provinciale, facilitare l'incontro di domanda e offerta di lavoro, nonché per garantire il corretto utilizzo dello strumento del lavoro accessorio.

In particolare si evidenzia che nel corso del 2012 lo sportello attivo una mattina alla settimana ha erogato consulenze nella redazione dei curricula ed informazioni concernenti il mercato del lavoro ad 80 studenti. Di cui 58 afferenti a lauree triennali, 17 a lauree magistrali e 6 iscritti a corsi di studio post laurea.

### **1.10 L'ANDISU**

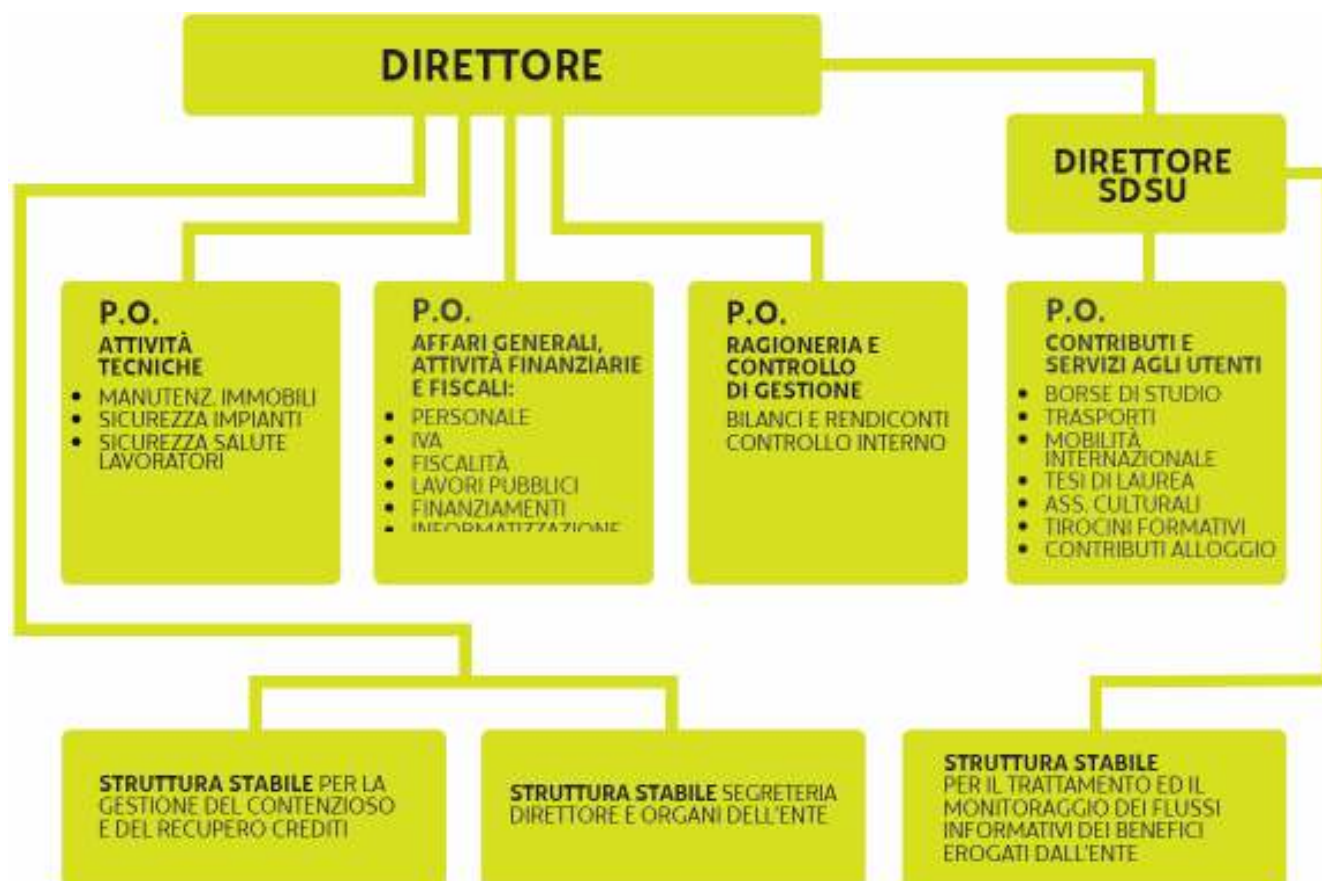
L'Ente è associato all'ANDISU (Associazione Nazionale degli Organismi per il diritto allo studio universitario) che raccoglie la maggioranza degli enti e/o Aziende per il DSU presenti nelle regioni italiane. Gli scopi di questa Associazione sono:

- promuovere e sviluppare contatti e scambi di informazioni tra gli organismi per il diritto allo studio, le Università, le istituzioni, le rappresentanze nazionali degli studenti e gli enti italiani e stranieri che operano nel campo del DSU e più ampiamente della formazione universitaria;
- elaborare indirizzi e linee strategiche di sviluppo per favorire la realizzazione degli interventi volti ad assicurare il diritto agli studi universitari;
- collaborare con le Regioni e le Istituzioni competenti per le politiche del DSU al fine di realizzare un maggior coordinamento nelle attività di programmazione e di indirizzo, nell'uso più efficace delle risorse disponibili e nella definizione dei criteri per l'erogazione dei servizi e dei benefici.

Nell'ambito delle attività promosse dall'ANDISU nell'anno 2012, il Direttore dell'ERDISU ha partecipato ai due Consigli Nazionali dell'ANDISU che si sono tenuti a Roma in data 19 aprile 2012 e 19 ottobre 2012, in occasione di quest'ultimo Consiglio nazionale, il Direttore dell'Ente ha partecipato al workshop sulla revisione del Diritto allo Studio.

## 2 L'organizzazione interna

L'organigramma dell'ERDISU, al 31/12/2012, è strutturato secondo lo schema che segue:



A partire dal 01/01/2010 le strutture organizzative dell'Ente sono state modificate in ordine alla ripartizione delle rispettive competenze come di seguito specificato, mantenendole nel corso del 2012

1) alla Direzione dell'Ente spettano:

- l'assistenza agli organi istituzionali dell'Ente, assicurando l'attuazione degli indirizzi e degli obiettivi da essi stabiliti;
- la programmazione e gestione delle risorse finanziarie e i relativi adempimenti;
- la predisposizione delle proposte dei Piani di attività dell'Ente;
- la trattazione degli affari giuridici, amministrativi, contabili e generali;
- la trattazione dell'attività concernente i contratti, la gestione del patrimonio immobiliare, dei beni mobili, la programmazione dei mezzi materiali e strumentali per il funzionamento dell'Ente, provvedendo al relativo approvvigionamento;

- f) il coordinamento e la verifica dell'attività connessa alla sicurezza, prevenzione e protezione dai rischi professionali, procedendo agli adempimenti previsti dalla normativa vigente con l'assunzione degli obblighi e oneri previsti in capo al datore di lavoro dalla normativa medesima;
  - g) le attività e gli adempimenti previsti in materia di uso razionale dell'energia e di risparmio energetico (Energy manager) per l'Ente;
  - h) l'attività concernente la comunicazione istituzionale dell'Ente;
  - i) lo svolgimento di tutti gli altri compiti non attribuiti al Servizio interventi diritto e opportunità allo studio universitario;
- 2) al Servizio interventi diritto e opportunità allo studio universitario spetta:
- a) attuare le iniziative in materia di diritto e opportunità allo studio universitario ed in particolare erogare i benefici di natura economica quali borse di studio, prestiti, premi per tesi di laurea, facilitazioni per il trasporto e sussidi straordinari per il superamento di gravi difficoltà, contributi per le locazioni e contributi per attività culturali, ricreative, turistiche e sportive;
  - b) erogare i servizi abitativi e di ristorazione;
  - c) curare le attività relative alla mobilità internazionale;
  - d) curare le attività relative all'erogazione in campo editoriale, librario e audiovisivo da destinare agli studenti.

## 2.1 Gli organi

Gli **organi** dell'Ente sono:

- **il Presidente:** nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale, previa deliberazione della Giunta regionale, su proposta dell'Assessore competente in materia di DSU, acquisito il parere del Rettore dell'Università. È il legale rappresentante dell'Ente, convoca e presiede il Consiglio di amministrazione.
- **il Consiglio di amministrazione:** nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale su conforme deliberazione della Giunta stessa, a seguito di proposta dell'Assessore competente in materia di DSU. Esercita le funzioni di indirizzo e verifica dell'attività amministrativa e di gestione ed è così composto:
  - il Presidente
  - il Rettore dell'Università degli Studi di Trieste
  - tre Rappresentanti degli studenti
  - quattro Rappresentanti della Regione

Al proprio interno il CdA elegge il vicepresidente.

Partecipano, inoltre, senza diritto di voto, alle riunioni:

  - Il Direttore dell'Ente in qualità di Segretario
  - Il Collegio dei Revisori contabili.
- **il Collegio dei Revisori contabili:** esercita una funzione di controllo sulla contabilità dell'Ente, esprime un parere sul bilancio di previsione, sulle variazioni e sul rendiconto ed accerta, almeno ogni trimestre, la consistenza di cassa.
- **le Commissioni consiliari:** costituite all'interno del CdA e dotate di parere consultivo. Attualmente sono 5:
  - Commissione bilancio, programmazione e affari finanziari;
  - Commissione attività culturali;
  - Commissione affari generali e istituzionali;

- Commissione edilizia;
- Commissione di controllo dei servizi di ristorazione.

Nel 2012 il CdA si è riunito 10 volte, adottando complessivamente 40 delibere.

Le Commissioni consiliari sono state convocate complessivamente 21 volte (2 sedute della Commissione attività culturali, 4 sedute della Commissione bilancio, programmazione e affari finanziari, 5 sedute della Commissione affari generali e istituzionali, 7 sedute della Commissione edilizia, 3 seduta della Commissione di controllo dei servizi di ristorazione).

Il Presidente ha adottato 4 decreti.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre adottati e registrati 1799 decreti a firma del Direttore dell'Ente, delle Posizioni Organizzative da lui dipendenti, del Direttore di Servizio e delle Posizioni Organizzative da lui dipendenti. Gli ordini di servizio sono stati 9.

## 2.2 La dotazione organica

Al 31/12/2012 l'organico dell'Ente si compone di 52 unità, di cui due acquisite attraverso un contratto di somministrazione temporanea di lavoro, part time ed è così composto:

n. unità	PROFILO PROFESSIONALE	CATEGORIA CONTRATTUALE
1	DIRETTORE DELL'ENTE	DIRIGENZIALE
1	DIRETTORE DI SERVIZIO	DIRIGENZIALE
4	POSIZIONE ORGANIZZATIVA (3 SPECIALISTA AMMINISTRATIVO ECONOMICO + 1 SPECIALISTA TECNICO)	D
9	SPECIALISTA AMMINISTRATIVO ECONOMICO	D
5	SPECIALISTA TECNICO	D
14	ASSISTENTE AMMINISTRATIVO ECONOMICO	C
7	ASSISTENTE TECNICO	C
7	COLLABORATORE TECNICO	B
2	OPERATORE	A
2	SPECIALISTA AMMINISTRATIVO ECONOMICO – SOMMINISTRATO	D

Il personale dell'Ente, tranne le due unità di personale con contratto di lavoro part-time somministrato, appartiene al ruolo unico della Regione Friuli Venezia Giulia e pertanto, la gestione economica, trattamento spese fisse ed accessorie del personale fa capo alla Direzione Centrale funzione pubblica, autonomie locali e coordinamento delle riforme.

Il Contratto Collettivo di Lavoro (CCL) applicato è quello del Comparto unico della Regione FVG che disciplina inquadramento, concorsi, formazione, retribuzione, procedimenti disciplinari, etc.

Da un'analisi delle risorse umane emergono elementi che trovano la loro ragion d'essere nelle vicende che in passato hanno interessato la struttura organizzativa dell'Ente, creando un rapporto ERDISU – Regione FVG caratterizzato da una scarsa mobilità del personale, tipica invece dell'Amministrazione Regionale, incentrata soprattutto sul passaggio di personale ERDISU alla Regione e non viceversa. Ciò ha determinato:

1. un'età mediamente elevata; GRAFICO

FASCE D'ETA' (anni)	25-30	31-40	41-50	51-60	oltre 60
n. unità	1	5	13	31	2

2. un'anzianità di servizio elevata (nel totale non vengono conteggiati i due dirigenti);

ANZIANITA' DI SERVIZIO (anni)	0-5	6-15	16-25	26-30	oltre 30
n. unità	8	7	13	6	16

3. una prevalenza di categorie C e D che determina da un lato un affidamento di mansioni non sempre congruenti con la rispettiva previsione di inquadramento contrattuale e dall'altro un non corrispondente possesso dei titoli di studio attualmente necessari per l'accesso concorsuale alle rispettive categorie:

TIPO	LAUREA	DIPLOMA	ALTRO
n. unità	9	17	26

Nella tabella sottostante si mette in evidenza la variazione della dotazione organica al 31/12/2012 rispetto all'anno precedente. Si evidenzia l' aumento di una unità di personale somministrato con rapporto di lavoro part-time, dovuto alla necessità di fronteggiare la diminuzione di unità del numero di personale di ruolo assegnato dalla Regione FVG all'Ente, in relazione a pensionamenti esoneri e trasferimenti di personale nell'ambito dell'Amministrazione regionale. Tale numero è destinato ad aumentare nel corso del 2013 a seguito di ulteriori cessazioni dal servizio che non saranno supportate da nuove assegnazioni di personale di ruolo da parte della Regione FVG, generando in tal modo delle criticità nell'organizzazione del personale in rapporto all'obiettivo dell'Ente di offrire servizi sempre innovativi.

Categoria	Profilo professionale	Personale in servizio al 31/12/2011	Personale in servizio al 31/12/2012	Differenza
D	specialista amm. Economico	12	12	-
	specialista tecnico	6	6	-
	specialista turistico culturale	-	-	-
<b>Totale</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>
C	assistente amministrativo economico	16	14	-2
	assistente tecnico	8	7	-1
<b>Totale</b>		<b>24</b>	<b>21</b>	<b>-3</b>
B	collaboratore amministrativo	-	-	-
	collaboratore tecnico	8	7	-1
<b>Totale</b>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>-1</b>
A	operatore	2	2	-
<b>Totale</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
INTERINALI	collaboratore tecnico somministrato	-		
	assistente amm. economico somministrato	1	-	-1
	specialista amm. economico	-	2	+2
<b>Totale</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>+1</b>
DIRIGENZA	DIRETTORE DI SERVIZIO	1	1	-



	DIRETTORE CENTRALE	1	1	-
Totale		2	2	-
	<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>- 3</b>

Il fatto che il personale appartenga al ruolo unico regionale determina l'attribuzione dei relativi costi all'Ente Regione e crea una dimensione contabile extra-bilancio della quale si deve tener conto nella definizione dei costi-servizi resi dall'Ente.

COSTI DEL PERSONALE ANNO 2011		COSTI DEL PERSONALE ANNO 2012	
Stipendi lordi	Costi accessori lordi	Stipendi lordi	Costi accessori lordi
2.640.679,79	185.677,13	2.693.982,26	194.101,53
<b>Totale</b>	<b>2.826.356,92</b>	<b>Totale</b>	<b>2.888.083,79</b>

### 2.3 La formazione del personale ERDISU

Tenuto conto che l'efficacia e l'efficienza dell'attività dell'Ente sono il frutto della qualità del servizio prestato dalle risorse umane, l'Ente, sostenendo il percorso di formazione avviato dalla Direzione centrale funzione pubblica, autonomie locali e coordinamento delle riforme, ha cercato di incentivare la partecipazione ai corsi di aggiornamento professionale da parte del personale. Le stesse norme del CCL, per le progressioni di categoria, richiedono ai dipendenti della Regione FVG di partecipare con profitto ad un minimo di 64 ore di corso calcolate nell'arco di due annualità come elemento utile al fine di ottenere una progressione di carriera.

Il singolo dipendente ha la possibilità di creare autonomamente il piano formativo scegliendo i corsi da frequentare all'interno di un'ampia piattaforma, pur necessitando sempre della preventiva autorizzazione del rispettivo responsabile.

In totale nel 2012 sono stati autorizzati 134 corsi che si sono conclusi positivamente

Richieste di partecipazione	Numero dipendenti* 2009	Numero dipendenti* 2010	Numero dipendenti* 2011	Numero dipendenti* 2012
<b>nessuna richiesta</b>	15	26	36	10
<b>a 1 corso</b>	6	1	4	9
<b>a 2 corsi</b>	15	8	7	4
<b>a 3 corsi</b>	15	12	5	4
<b>a 4 o più corsi</b>	5	10	3	21

\* dal totale sono esclusi il personale somministrato per il quale non è prevista la partecipazione ai corsi di formazione organizzati dalla Regione FVG e i due direttori per i quali la Regione prevede un percorso formativo *ad hoc*.

I corsi di formazione sono stati ripartiti nelle seguenti aree di interesse:

Area di interesse	Numero corsi
Informatica	38
giuridico-amministrativa-economica	59
trasversale (comportamenti organizzativi, sviluppo capacità individuali e comunicazione)	24
sicurezza e primo soccorso	13

Si evidenzia un'importante inversione di tendenza rispetto al 2010/2011 in quanto un cospicuo numero di dipendenti ha scelto di partecipare ai corsi di formazione

## 2.4 Le esternalizzazioni

Il Piano regionale degli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario - triennio 2011/2013" - anni accademici 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014 stabilisce che per quanto riguarda gli aspetti legati all'organizzazione, gli ERDISU devono operare un'attenta valutazione sulla tipologia delle attività poste in essere, da un lato orientando eventuali scelte di esternalizzazione di servizi in relazione all'esigenza di assicurare il migliore rapporto tra i costi degli stessi e la qualità dei servizi, tenendo anche conto dell'esigenza di tutelare gli interessi dei lavoratori e dall'altro valutando concretamente le modalità di convenzione con altri soggetti pubblici locali con l'obiettivo di valorizzare le competenze professionali dei soggetti esterni, ferma restando comunque la diretta ed esclusiva responsabilità degli ERDISU in ordine alla migliore gestione del patrimonio ed in particolare delle residenze universitarie.

In considerazione della diminuzione della dotazione organica dell'Ente, l'assenza di determinate professionalità interne e la tendenza generale della pubblica amministrazione all'esternalizzazione di alcuni servizi, l'ERDISU di Trieste ha optato per l'affidamento ad imprese esterne di numerosi prestazioni.

Con il contratto di Global service, stipulato con la ditta Manutencoop Facility Management S.p.A. in ATI con Cofely Italia S.p.A. e Servizi Ospedalieri S.p.A, attivato in data 31/10/2008 per la durata di tre anni e ripetuto per ulteriori 3 anni dal 1.11.2011 al 31.10.2014, è stato possibile ottenere una gestione integrata e coordinata per le sedi di Trieste e Gorizia non solo dei servizi di pulizia, portierato, lavanderia, ma anche delle manutenzioni degli impianti idrici, elettrici, termici e di condizionamento, delle attrezzature antincendio, degli impianti di rivelazione incendi e degli impianti antintrusione, degli impianti di elevazione e delle aree verdi.

L'erogazione del servizio di ristorazione e prima colazione agli studenti dell'Università degli studi di Trieste, presso la Mensa centrale e la Mensa di Palazzo Vivante, è affidata alla società Sodexo Italia S.p.A. a seguito dell'espletamento di una gara d'appalto, a carattere temporaneo, nell'attesa che trovi definizione il contenzioso che grava sulla procedura di aggiudicazione del nuovo servizio di fornitura dei pasti.

Altre Convenzioni sono state stipulate con diversi enti o aziende di ristorazione per offrire il servizio mensa agli studenti dell'Università di Trieste che frequentano le lezioni in luoghi distanti dalla Mensa centrale o dalla Mensa di Palazzo Vivante.

In particolare nel corso del 2012 sono attive le seguenti collaborazioni:

- la ditta Elixor per le mense dei comprensori dell'Area Science Park di Padriciano e di Basovizza;
- la ditta Serenissima Ristorazione per la gestione della mensa dell'ospedale di Cattinara per gli studenti iscritti alla facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Trieste;
- la ditta Camst per il servizio di ristorazione presso l'Istituto di Trieste agli studenti iscritti al corso di laurea in Fisioterapia della facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università ed alla Scuola di specializzazione in Medicina del Lavoro;
- la ditta DESCÒ per il servizio di ristorazione erogato agli studenti dell'Università di Trieste che frequentano i corsi del Polo didattico di piazzale Valmaura n. 9 a Trieste;
- la ditta F&DE Group Srl per la gestione del servizio di ristorazione per gli studenti della SISSA;
- l'International Center for Theoretical Physics (ICTP) Abdu Salam per il servizio di ristorazione a favore degli studenti dello stesso ICTP;
- la ditta Dielleffe Group per il servizio di ristorazione erogato agli studenti iscritti ai corsi di laurea di Psicologia, Architettura, Scuola per Interpreti e Traduttori dell'Università di Trieste e del Conservatorio di musica "G. Tartini" di Trieste;
- la ditta Julia Import-Export, la ditta Pizza Connection, il Convitto San Luigi, il centro "O. Lenassi" e per il servizio di ristorazione nelle sedi di Gorizia;
- la Casa dello Studente A. Zanussi e il Consorzio universitario di Pordenone per il servizio mensa per gli studenti dell'Università di Trieste che frequentano i corsi a Pordenone;

– il Portogruaro Campus per il servizio di ristorazione a favore degli studenti dell'Università di Trieste che frequentano i corsi a Portogruaro.

Il servizio del medico competente, così come previsto dalla normativa vigente (articolo 18, comma 1, lettera A), è stato affidato all'esterno all'A.S.S. n. 1/Triestina. Tale incarico ha valenza fino al 31/12/2012. Dal 10 gennaio 2011 l'Ente si avvale di uno psicologo per la gestione del servizio di consulenza psicologica istituito presso il comprensorio Urban dell'ERDISU di Trieste in conformità con il protocollo d'intesa sottoscritto dagli ERDISU regionali e dalle Università di Udine e di Trieste con l'Ordine degli Psicologi, a favore degli studenti dell'Università di Trieste, della Sissa e del Conservatorio G. Tartini di Trieste.

Gli aspetti di carattere assicurativo sono curati dal broker B & S Italia S.p.A individuato tramite specifica procedura di affidamento.

### **3 Le risorse strumentali**

L'Ente dispone di propri mezzi strumentali sia mobili che immobili, di cui parte in proprietà e parte in comodato d'uso o in affitto.

#### **3.1 Le strutture**

Le strutture a disposizione dell'ERDISU per svolgere la propria attività, escluse le mense in convenzione, attualmente sono:

##### Casa dello Studente Edificio E4

- di proprietà dell'ERDISU
- anno di costruzione 1979, parzialmente ristrutturata
- uffici dell'Ente
- alloggi per gli studenti: 128 posti letto
- tipologia alloggi: stanze singole con servizi e doccia, su 7 piani serviti da 2 ascensori
- accesso per disabili
- sale multifunzionali ai piani (sala tv; sale studio; biblioteca – emeroteca, etc.)
- servizio di portierato gestito prevalentemente da personale dell'ERDISU

##### Casa dello Studente Edificio E3

- in uso perpetuo e gratuito dell'ERDISU
- anno di costruzione 1973, completamente ristrutturata
- alloggi per studenti: 252 posti letto di cui 6 stanze attrezzate riservate a studenti con disabilità non inferiore al 66%
- tipologia alloggi: stanze singole con servizi e docce comuni ogni due stanze, su 9 piani serviti da 3 ascensori;
- accesso per disabili
- sale multifunzionali ai piani (sale tv con funzioni variabili nel corso dell'anno)
- salone multifunzionale al piano seminterrato (sala cinema, teatro, conferenze, corsi di ballo, etc.)
- servizio di portierato gestito prevalentemente da personale dall' ERDISU

##### Casa dello studente E1, E2

- in uso perpetuo e gratuito dell'Ente
- anno di costruzione 1962, costituita da due palazzine comunicanti
- in corso di ristrutturazione
- al termine della ristrutturazione gli edifici costituiranno la nuova sede degli uffici dell'Ente, oltre ad ospitare 62 nuovi posti letto e spazi comuni tra cui cucine di piano, sale attrezzate per la palestra, aule studio e un'aula convegni da 90 posti

##### Palazzo di via Gaspare Gozzi n. 5

- di proprietà dell'Ente
- in corso di ristrutturazione
- al termine della ristrutturazione saranno disponibili 99 posti letto ed inoltre aule studio, sale TV, internet point e palestre

##### Edificio di via Gaspare Gozzi n. 7 (Gozzino)

- di proprietà dell'Ente
- da ristrutturare

- al termine della ristrutturazione sarà destinato a sale musica e sale multifunzionali per attività ricreative degli studenti.

#### Comprensorio residenziale Urban

- in concessione d'uso dal Comune di Trieste
- 9 palazzine recentemente ristrutturate
- tipologia degli alloggi: 60 mini appartamenti strutturati come monocalci per una o due persone, oppure bilocali con stanze singole o doppie; termoautonomi, completamente arredati
- capienza: 90 posti letto, di cui 9 posti riservati a studenti con disabilità non inferiore al 66%, 4 sono riservati ai ricercatori della SISSA e 2 ai docenti universitari.

#### Palazzo de Bassa di Gorizia

- concesso in comodato gratuito dalla locale CCIAA all'ERDISU di Trieste che ne cura la gestione
- palazzo recentemente ristrutturato
- tipologia degli alloggi: 91 posti letto camere singole o doppie, completamente ristrutturate di cui 45 riservati agli studenti dell'ERDISU di Trieste e 46 riservati agli studenti assistiti dall'ERDISU di Udine che contribuisce alle spese
- 2 posti riservati a studenti disabili, con stanze adeguatamente attrezzate
- angoli cottura presenti ad ogni piano

#### Mensa centrale in gestione ad una ditta appaltatrice

- di proprietà dell'ERDISU
- ristrutturata nel 2004, con sale divise ad aree griglia, pizzeria, pasta, self service tradizionale
- capacità di erogazione: 4.000 pasti al giorno su 7 punti di distribuzione
- capienza: 540 posti a sedere su 148 tavoli

#### Mensa di Palazzo Vivante in gestione alla medesima ditta appaltatrice della Mensa centrale

- di proprietà dell'Opera Figli del Popolo ed in locazione all'ERDISU di Trieste,
- con struttura monosala e saletta aggiunta
- dotazioni: una linea di distribuzione self service
- capacità di erogazione: max 1000 pasti completi al giorno
- capienza di 114 posti a sedere

### **3.2 Le ristrutturazioni e le manutenzioni straordinarie degli edifici**

Per quanto riguarda la programmazione fatta dall'Ente per il biennio 2011/2012, anche in relazione all'Accordo di programma con la Regione FVG, gli interventi di ristrutturazione e manutenzione straordinaria degli edifici, finanziati in parte dallo Stato, in parte dalla Regione e in minima parte con capitale proprio, sono i seguenti:

INTERVENTI	IMPORTO €	STATO DEI LAVORI AL 31/12/2012
Ristrutturazione delle Case dello studente E1-E2	6.074.601,71	Lavori in corso di esecuzione
Ristrutturazione del complesso immobiliare di via G. Gozzi	6.384.096,57	Lavori in corso di esecuzione
Lavori di adeguamento alla normativa per l'abbattimento delle barriere architettoniche dei servizi igienici ad uso uffici/collettività presso la C.d.S. "E4"	85.000,00	Lavori in corso di esecuzione
Realizzazione di un nuovo impianto antincendio e di rivelazione incendi presso la C.d.S."E3" e lavori complementari.	300.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2012-2014.
Fornitura degli arredi per gli edifici E1, E2	250.000,00	Concesso da parte della Regione Aut. FVG il contributo, in attesa mutuo della Cassa depositi e prestiti.
Nuove serrature elettroniche per le porte di ingresso agli alloggi presso l'edificio E3	100.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2012-2014
Fornitura degli arredi per l'edificio di via G. Gozzi n. 5	300.000,00	Concesso da parte della Regione Aut. FVG il contributo, in attesa mutuo della Cassa depositi e prestiti
Potenziamento della cabina elettrica in costruzione per gli edifici E1/E2	350.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2012-2014
Manutenzione straordinaria e riqualificazione energetica dell'edificio E3	1.300.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2012-2014
Manutenzione straordinaria di alcuni locali presso l'edificio E4	65.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2012-2014
Attrezzature per l'allestimento di una caffetteria presso la mensa universitaria	20.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2012-2014
Realizzazione di locali per attività sportive ricreative e culturali degli studenti nello stabile di via Gozzi n. 7	550.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2012-2014

#### 4 Le risorse finanziarie e i principali servizi erogati

Nella seguente tabella sono indicate le risorse finanziarie destinate allo svolgimento di tutte le attività proprie dell'Ente, ovvero le spese di gestione, degli ultimi 6 anni.

Va evidenziato il fatto che, essendo il personale inserito nel ruolo unico della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia tale spesa non risulta inserita nei costi dell'Ente.

2007	2008	2009	2010	2011	2012
11.580.566,75	10.271.423,77	11.508.851,27	11.063.111,77	12.780.888,65	10.480.965,86

Nell'anno 2012 queste risorse sono state ripartite tra le seguenti tipologie di spesa:

Servizio di ristorazione	1.886.760,36
Servizio abitativo	1.796.074,64
Prestazioni finanziarie	6.293.198,26
Altri servizi complementari	213.115,13
Funzioni generali di amministrazione, gestione e controllo	291.817,47
<b>TOTALE SPESA CORRENTE</b>	<b>Euro 10.480.965,86</b>

#### 4.1 Fonti di finanziamento

Per poter svolgere la propria attività l'Ente utilizza sia entrate proprie che fondi trasferiti da altri enti e pertanto, il sistema di finanziamento è così articolato:

- Regione Friuli Venezia Giulia (fondo di finanziamento ordinario, fondo integrativo regionale per il pagamento delle borse di studio, contributo per la casa dello studente di Gorizia, contributi per le locazioni ed altri finanziamenti vincolati a specifiche attività o all'accensione di prestiti);
- Università, SISSA e Tartini (tassa regionale per il diritto allo studio di cui all' art. 26 della L.R. 12/2005, tassa per l'abilitazione professionale, eventuali altri contributi);
- Ministero dell'Università e della Ricerca (fondo integrativo nazionale per le borse di studio ed i prestiti d'onore);
- Entrate proprie;
- Altre entrate.

In particolare, nell'ultimo quadriennio il flusso totale delle entrate può essere così dettagliato:

Fonte	2009	2010	2011	2012
Regione Friuli Venezia Giulia	4.673.452,28	4.508.503,10	7.607.848,69	5.356.021,75
Università, SISSA e Tartini	2.074.514,87	2.188.819,46	2.497.590,00	2.260.346,48
Ministero dell'Università e della Ricerca	7.028.216,14	4.563.109,75	2.075.000,00	3.643.342,67
Entrate proprie	982.434,81	907.782,88	1.564.070,23	1.544.432,21
Altre entrate	8.758.772,08	83.000,00	252.476,94	747.813,82
<b>TOTALE</b>	<b>23.517.390,18</b>	<b>12.251.215,19</b>	<b>13.996.985,86</b>	<b>13.551.956,93</b>

Le entrate previste potrebbero subire delle modifiche in quanto non tutte le singole voci che le compongono sono state incassate nella loro interezza.

#### 4.2 Spese di gestione

Il Bilancio dell'Ente, in base alla normativa vigente, è suddiviso in **Unità Previsionali di Base**, quali unità fondamentali del Bilancio, di conseguenza, i dati così ricavati sono omogenei e più facilmente confrontabili con quelli degli altri Enti per il Diritto allo Studio.

La contabilizzazione degli interventi per il DSU prevede una classificazione delle spese per centri di costo. I centri di costo prevedono che, per alcuni servizi, oltre alla contabilizzazione delle uscite e delle entrate, siano riportati anche i volumi di attività (numero di borse di studio, numero di pasti, numero di posti letto, ecc.). In questo modo è possibile calcolare, per ciascun servizio o attività, anche il costo unitario (ad es. costo per ciascun pasto erogato, costo per ciascun posto letto, ecc.); tali dati vengono trasmessi ogni tre anni alla Direzione Centrale competente della Amministrazione regionale.

Tale schema era stato concordato con la DCLFUR e l'ERDISU di Udine per avere una rappresentazione omogenea dei dati degli Enti. In realtà, i due ERDISU hanno in essere una contabilità di tipo finanziario, che dunque non prevede esplicitamente la determinazione di un "risultato d'esercizio".

Sono stati rilevati i costi relativi alle seguenti 5 attività:

- 1) Servizio di ristorazione
- 2) Servizio abitativo
- 3) Prestazioni finanziarie individuali
- 4) Altri servizi complementari
- 5) Spese generali non attribuibili alle singole voci

Per l'anno 2012 le spese sostenute per le sopra elencate attività sono ripartite come di seguito esplicitato.

##### 4.2.1 Il servizio di ristorazione

Il servizio mensa è rivolto alla generalità degli studenti. L'Ente garantisce il servizio agli studenti mediante contratti o convenzioni con le ditte appaltatrici e fornitrici. Presso le mense universitarie a gestione indiretta lo studente può scegliere se consumare un piatto unico, un pasto completo o ridotto.

**a) SPESE PER LA GESTIONE INDIRETTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE** (riferito alla Mensa Centrale e alla Mensa di Palazzo Vivante) – costi sostenuti.

DESCRIZIONE	IMPORTO
Spese di assicurazione	690,24
Spese varie e casuali	14.159,42
Spese per l'appalto del servizio- Trieste – Mensa Centrale	1.085.349,85
Spese per l'appalto del servizio –Trieste – Mensa Palazzo Vivante	53.093,49
Affitto locali	30.172,80
<b>TOTALE</b>	<b>1.183.465,80</b>

**Quote a carico dell'utenza per gli anni 2008, 2009, 2010 e dal 26.09.2011:**

FAS	COSTO PASTO COMPLETO €	REQUISITI ISEE E ISPE DA POSSEDERSI CONGIUNTAMENTE
-----	---------------------------	--



	2008	2009 e 2010	2011 e 2012	2008/09	2009/10	2010/11	2011/2012	2012/2013
1	1,55	1,90	2,00	ISEE< 18.248,85 ISPE< 30.794,94	ISEE< 19.152,97 ISPE< 32.320,64	ISEE< 19.287,04 ISPE< 32.546,88	ISEE< 19.595,63 ISPE< 33.067,63	ISEE< 20.124,71 ISPE< 33.960,46
2	3,10	3,30	3,50	18.248,85 <ISEE< 30.000,00 30.794,94 <ISPE< 48.600,00	19.152,97 <ISEE< 30.000,00 32.320,64 <ISPE< 48.600,00	19.287,04 <ISEE< 30.000,00 32.546,88 <ISPE< 48.600,00	19.595,63<ISEE < 30.000,00 33.067,63<ISP E< 48.600,00	20.124,71<ISEE< 30.000,00 33.960,46<ISPE< 48.600,00
3	4,00	4,30	4,50	30.000,00 <ISEE 48.600,00 <ISPE	30.000,00 <ISEE 48.600,00 <ISPE	30.000,00 <ISEE 48.600,00 <ISPE	30.000,00 <ISEE 48.600,00 <ISPE	30.000,00 <ISEE 48.600,00 <ISPE

A partire dal 1/09/2011, come stabilito dalla DGR n. 1304 dd. 08.07.2011, sono entrate in vigore le nuove tariffe del servizio mensa. Le variazioni sono state dettate dall'esigenza di adeguare le tariffe al tasso d'inflazione a cui sono stati legati, negli anni, gli aumenti dei costi fatturati dai fornitori.

Gli aumenti tariffari sono comunque inferiori rispetto agli aumenti percentuali degli importi delle borse di studio avvenuti costantemente e con cadenza annuale negli ultimi anni, come risulta da una recente analisi dei costi. La prima fascia è stata adeguata al tasso di inflazione del periodo compreso tra il 1999 ed il 2008, mentre la seconda e la terza fascia sono state adeguate al periodo 2005-2008. La terza fascia, infatti, è stata introdotta nel 2005, andando in parte ad assorbire gli utenti appartenenti alla seconda fascia, e pertanto è stato adottato per le due fasce lo stesso indice.

Il costo pieno del pasto da corrispondere alla ditta aggiudicataria del servizio è stato per il pasto intero di € 6,03 fino al 26 settembre 2012, aumentato ad € 6,22 dopo tale data, quello del pasto unico o ridotto è aumentato da € 4,10 ad € 4,22.

Per lo svolgimento del servizio di ristorazione indiretto, sono coinvolte 8 unità di personale dell'Ente (di cui n. 3 assistente amministrativo-economico, n. 2 assistente tecnico e 3 specialista tecnico) che prestano attività a tempo parziale occupandosi dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della rilevazione dei dati informatici per l'accesso alle mense e dell'igiene e il cui costo, come già evidenziato, è a carico del bilancio della Regione.

#### **Numero dei pasti erogati:**

<b>Mensa centrale</b>	338.529
<b>Palazzo Vivante</b>	15.997
<b>Totale:</b>	<b>354.526</b>

Presso la mensa è attivo inoltre un servizio di prima colazione, rivolto in particolare agli ospiti delle case dello studente, ma aperto a tutti gli studenti. Il numero complessivo delle colazioni erogate nel 2012 è stato 32.893.

#### **b) SPESE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE IN CONVENZIONE**

Rileva il costo a carico dell'Ente. Corrisponde a quanto fatturato dalle ditte erogatrici del servizio, vale a dire la differenza tra il costo del pasto previsto dalla convenzione (corrispondente al prezzo del pasto) e la quota a carico dello studente.

SPESE costi sostenuti

DESCRIZIONE	IMPORTO
Spese per le mense in convenzione	627.836,07

ENTRATE: si riferiscono alla vendita, agli studenti aventi diritto, dei buoni pasto per la mensa attiva presso il centro "O. Lenassi" gestita dal Comune di Gorizia, mentre per le altre mense viene fatturata direttamente la differenza tra il prezzo del pasto in convenzione e la quota a carico dello studente incassata dalle ditte che erogano il servizio.

DESCRIZIONE	IMPORTO
Buoni pasto a pagamento convenzionamento mense esterne	630,00

Per il servizio di ristorazione in convenzione svolgono attività a tempo parziale 7 unità di personale (di cui n. 3 assistente amministrativo-economico, n. 2 assistente tecnico, e 2 specialista tecnico) che si occupano dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della rilevazione dei dati informatici per l'accesso alle mense in convenzione, il cui costo, come già evidenziato, è a carico del bilancio della Regione.

MENSE IN CONVENZIONE	INDIRIZZO	NUMERO PASTI
Mensa presso l'ospedale di Cattinara	Strada di Fiume, 447 Trieste	21.947
Mensa presso l'ICTP	Via Grignano, 9 Trieste	9.541
Mensa presso l'ITIS	Via Pascoli, 31 Trieste	11.474
DIELLEEFFE GROUP S.r.l. di Trieste	Via Filzi n. 12 Trieste	33.727
DESCO' S.r.l.(società gruppo Camst )	Self-service "VOILA" via Morpurgo ,9 Trieste	5.695
Mensa presso la SISSA	Via Bonomea, 265 Trieste	35.312
Mense Area di Ricerca e Sincrotrone	Basovizza S.S. 14 km. 169,5 Trieste Loc. Padriciano, 99 Trieste	6.953
"Pizza Connection" di Gorizia	Viale 24 Maggio n.14/a, 34170 Gorizia	9.022
Bar presso Università di Gorizia	Via Alviano, 18 Gorizia	7.513
Convitto S. Luigi Gorizia	Via Don Bosco, 48 Gorizia	3.364
Mensa Portogruaro Campus	Via del Seminario, 34/A Portogruaro	1.752
Mensa Casa dello studente Zanussi di Pordenone	Via Concordia ,7 Pordenone	168
Consorzio Universitario di Pordenone	Via Mantegna Pordenone	1.027
Mensa Comune di Gorizia Centro Lenassi	Via Vittorio Veneto, 7 Gorizia	1.133
Mensa presso l'E.S.U. di Padova	Via san Francesco, 122	95
<b>Totale:</b>		<b>148.723</b>

#### 4.2.2 Il servizio abitativo

Il servizio abitativo è destinato agli studenti residenti fuori sede universitaria in possesso, come per le borse di studio, dei requisiti di merito e di reddito fissati dal relativo bando di concorso che consiste nell'assegnazione di un posto alloggio all'interno delle residenze universitarie per un massimo di undici mesi a tariffe agevolate.

##### a) GESTIONE DEL SERVIZIO PRESSO LE CASE DELLO STUDENTE DI TRIESTE (Edifici E3 ed E4)

SPESE - costi sostenuti

DESCRIZIONE	IMPORTO
<b>Spese di funzionamento</b>	
Servizio di portierato	260.103,97
Acqua luce e gas	227.424,58
Spese di pulizia e lavanderia	154.257,45
<b>Totale spese di funzionamento</b>	<b>641.786,00</b>
<b>Manutenzioni</b>	
Manutenzione ordinaria per le C.d.S.	132.495,25
Manutenzione ordinaria aree esterne comuni	43.062,02
Canoni di manutenzione ordinaria	236.081,63
<b>Totale manutenzioni</b>	<b>411.638,90</b>
<b>Spese generali</b>	
Spese di assicurazione per le C.d.S.	8.489,10
Acquisto materiale inventariabile di facile logorio	5.408,99
Spese di trasporto, sgombero facchinaggio	1.597,20
Spese varie e casuali per le C.d.S.	2.379,06
Acquisto quotidiani, riviste, periodici ed audiovisivi	5.632,90
<b>Totale spese generali</b>	<b>23.507,25</b>
<b>TOTALE SPESE DI GESTIONE CASE DELLO STUDENTE</b>	<b>1.076.932,15</b>

## ENTRATE:

DESCRIZIONE	IMPORTO
Rette alloggio studenti assegnatari alle case dello studente	468.209,21
Pernottamenti diversi	123.208,76
<b>TOTALE</b>	<b>591.417,97</b>

I dipendenti che svolgono attività a tempo pieno per le Case dello Studente E3 ed E 4, suddivisi in personale impiegatizio, di portierato, e di guardaroba, sono 8 (di cui n. 5 collaboratore tecnico, n. 1 assistente tecnico, 2 assistente amministrativo-economico). Inoltre svolgono attività a tempo parziale ulteriori 12 unità di personale (di cui n. 3 collaboratore tecnico, n. 3 assistente tecnico, n. 3 assistente amministrativo-economico, n. 2 specialista tecnico e n. 1 specialista amministrativo-economico), che si occupano dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della manutenzione e della sicurezza. Il costo del personale è a carico del bilancio della Regione.

Posti letto assegnati presso le Case dello Studente E3 e E4 nell'anno accademico 2011/2012: n. 380

Costo medio del posto letto annuale:

Costo del servizio: € 1.076.932,15 : 380 = 2.834,03 : 11 mesi = € 257,64

Entrate: € 591.417,97 : 380 = 1.556,36 : 11 mesi = € 141,49

**Quota a carico dell'Ente per ciascun posto letto: € 1.277,67 annuale, € 116,15 mensile** (al netto del costo del personale regionale).

Tariffe mensili anno 2012 (da settembre 2011 anno accademico 2011/2012):

reddito	stanza singola
fascia unica	€ 140,00

## b) GESTIONE DEL COMPLESSO IMMOBILIARE "URBAN"

L'Ente gestisce la residenza universitaria sita nel complesso "Urban", concessa in affitto dal Comune di Trieste e costituita da mini appartamenti e locali comuni per gli studenti iscritti prevalentemente alle facoltà umanistiche. Il complesso si compone di 60 appartamenti per un totale di 90 posti letto, dei quali 4 sono riservati ai ricercatori della SISSA e 2 ai docenti universitari.

SPESE - costi sostenuti

DESCRIZIONE	IMPORTO
Affitto locali del complesso "Urban" e spese connesse	59.478,83
Consumi energetici per il complesso "Urban"	49.283,51
Spese di pulizia e lavanderia per il complesso "Urban"	20.328,66
Spese generali e varie per il complesso "Urban"	19.300,70
Manutenzioni per il complesso "Urban"	44.760,97
<b>TOTALE</b>	<b>193.152,67</b>

ENTRATE:

DESCRIZIONE	IMPORTO
Rette alloggio comprensorio "Urban" Trieste	118.444,56
Pernottamenti diversi presso il comprensorio "Urban" Trieste	12.151,00
<b>TOTALE</b>	<b>130.595,56</b>

Svolgono attività a tempo parziale 10 unità di personale (di cui n. 3 collaboratore tecnico, n. 2 assistente tecnico, n. 3 assistente amministrativo-economico, e n. 2 specialista tecnico) che si occupano dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della manutenzione, della sicurezza e dell'igiene.

Posti letto assegnati presso il complesso immobiliare "Urban" nell'anno accademico 2011/2012: 86.

Costo del servizio: € 193.152,67 : 86 = 2.245,96 : 11 mesi = € 204,18

Entrate: € 130.595,56 : 86 = 1.518,55 : 11 mesi = € 138,05

**Quota a carico dell'Ente per ciascun posto letto: € 727,41 annuale € 66,13 mensile** (al netto del costo del personale regionale).

Tariffe mensili anno 2012 (da settembre 2011 anno accademico 2011/2012):

reddito	monocale	bilocale	stanza doppia
Fascia unica	€ 170,00	€ 140,00	€ 130,00

### c) GESTIONE DEL SERVIZIO PRESSO LA CASA DELLO STUDENTE DI GORIZIA "PALAZZO DE BASSA"

Con la Camera di Commercio di Gorizia è stata stipulata apposita convenzione di comodato d'uso per la struttura denominata "Palazzo De Bassa" quale casa dello studente per gli studenti iscritti alle facoltà universitarie di Trieste ed di Udine con sede in Gorizia per la durata di anni nove a partire da luglio 2003, rinnovato a luglio 2012 per ulteriori 9 anni. L'Ente fa fronte alle spese derivanti dalla gestione della Casa dello Studente utilizzando il finanziamento regionale, che per il 2012 è stato pari a 200.000,00 Euro, nonché le entrate derivanti dal pagamento delle rette ed ogni ulteriore somma corrisposta per coprire tali oneri. E' stata stipulata un'apposita convenzione con l'ERDISU di Udine che prevede, qualora le spese di gestione risultino superiori all'importo delle entrate, che la spesa in eccedenza venga sostenuta in parti uguali tra i due ERDISU indipendentemente dal numero delle camere effettivamente assegnate a ciascun Ente.

La gestione di tale struttura è stata affidata tramite "Global Service" a ditta esterna.

I posti letto totali sono 99 di cui 8 destinati a uso foresteria, e dei rimanenti 91, 45 sono destinati a studenti iscritti all'Università di Trieste e 46 agli studenti iscritti all'Università di Udine.

SPESE costi sostenuti:

DESCRIZIONE	IMPORTO
Spese generali del servizio in Gorizia	417.804,36

ENTRATE:

DESCRIZIONE	IMPORTO
Rette alloggio presso Palazzo de Bassa Gorizia	66.647,58
Pernottamenti diversi presso Palazzo de Bassa Gorizia	9.520,16
<b>TOTALE</b>	<b>76.167,74</b>

Svolgono attività a tempo parziale 7 unità di personale che si occupano dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della manutenzione, della sicurezza e dell'igiene (di cui n. 4 assistente amministrativo-economico, n. 2 specialista tecnico e n. 1 specialista amministrativo-economico).

Posti letto assegnati agli studenti presso Palazzo De Bassa nell'anno accademico 2011/2012: n. 99

L'ERDISU di Udine ha accertato nell' esercizio 2012 € 60.430,00 per rette e pernottamenti.

Costo del servizio: € 417.804,36 : 99 = 4.220,25 : 11 mesi = € 383,66

Entrate: € 136.597,74 : 99 = 1.379,78 : 11 mesi = € 125,43

**Quota a carico dell'Ente per ciascun posto letto: Euro € 2.840,47 annuale € 258,23 mensile** (al netto del costo del personale regionale).

Tariffe mensili anno 2012 (da settembre 2011 anno accademico 2011/2012):

reddito	stanza singola	stanza doppia
fascia unica	€ 140,00	€ 120,00

## CONFRONTO COSTI/RICAVI ANNUI PER POSTO LETTO NELLE DIVERSE RESIDENZE.

COSTI	2008	2009	2010	2011	2012
CDS Trieste	1730	1848	2172	2.744	2.834
URBAN	1777	2126	2069	2.446	2.245
GORIZIA	3953	3863	3830	4.362	4.220

RICAVI	2008	2009	2010	2011	2012
CDS Trieste	1011	1006	1051	1.316	1.556
URBAN	972	989	1038	1.368	1.518
GORIZIA	979	946	759	1.215	1.379

Casa dello Studente di TRIESTE	A.A. 2012/2013	A.A. 2011/12	A.A. 2010/11	A.A. 2009/10	A.A. 2008/09
Domande presentate	743	888	877**	1832	1.770
Domande accolte*	647	744	749	1275	1.227

Casa dello Studente di GORIZIA	A.A. 2012/2013	A.A.2011/12	A.A. 2010/2011	A.A. 2009/10	A.A. 2008/09
Domande presentate	62	73	75**	120	102
Domande accolte*	53	68	68	88	64

\* Si precisa che con il termine accolte si intendono tutte le pratiche per le quali sono stati accertati i necessari requisiti di reddito e merito.

\*\*Fino all'a.a. 2009/2010 gli studenti interessati al contributo alloggio potevano optare fra assegnazione di posto alloggio e contributo alloggio, mentre a partire dall'a.a. 2010/2011 il contributo alloggio viene eventualmente erogato solo a seguito di mancata assegnazione del posto alloggio.

#### 4.2.3 Prestazioni finanziarie individuali

Le prestazioni finanziarie individuali comprendono:

- a) borse di studio
- b) contributi agli studenti
- c) sussidi straordinari
- d) contributi per le locazioni
- e) facilitazioni per il trasporto
- f) restituzioni agli studenti

Al riguardo si segnala che il numero degli iscritti per l'anno accademico 2011/2012 presso l'Università degli Studi di Trieste, il Conservatorio Tartini e la SISSA è pari a 21.124 studenti.

##### a) BORSE DI STUDIO

Sono destinate agli studenti in possesso dei requisiti di merito e reddito stabiliti dal bando di concorso. Nel seguente grafico viene indicata la spesa per borse di studio e la percentuale di soddisfacimento dal 2000 in poi.

A.A.	SPESA	IDONEI	BENEFICIARI	%
2000/2001	5.572.864,59	2433	2433	100
2001/2002	6.602.023,00	2878	2549	88,57
2002/2003	6.434.227,97	2565	2468	96,22
2003/2004	5.212.381,78	1935	1935	100
2004/2005	5.453.850,67	1914	1914	100
2005/2006	5.269.400,25	1742	1742	100
2006/2007	6.412.883,30	2035	2035	100
2007/2008	6.410.395,88	2194	2194	100
2008/2009	6.560.456,00	2078	2078	100
2009/2010	7.031.757,50	2164	2164	100
2010/2011	6.971.660,16	2208	2208	100
2011/2012	6.636.153,26	2110	2110	100
2012/2013	6.916.085,70	2169	2169	100

\* la copertura del 100% è stata garantita da ulteriori fondi stanziati nel 2013 in quanto solo dopo tale data è stato comunicato l'importo definitivo del Fondo integrativo statale 2012.

Nell'a.a. 2012/2013 **gli studenti idonei per le borse di studio sono stati 2169**. Nell'esercizio 2012, per la copertura della graduatoria delle borse di studio per l'a.a. 2012/2013, sono stati stanziati i seguenti fondi:

Descrizione	Importo
Fondi ERDISU	309.977,41
Borse di studio vincolate su tassa regionale	2.200.791,92
Borse di studio vincolate al Fondo Intervento Integrativo	2.021.422,77
Borse di studio vincolate al Fondo Integrativo Regionale	1.561.023,02
<b>TOTALE</b>	<b>6.093.215,12</b>

Rimborso tassa regionale vincolata su trasferimento dall'Università e dal Conservatorio Tartini	100.100,00
---	------------

## CONTRIBUTI AGLI STUDENTI

I contributi agli studenti si riferiscono a contributi per la partecipazione ai programmi di mobilità relativi all'a.a. 2012/2013.

DESCRIZIONE	IMPORTO
Contributi agli studenti	40.000,00

Per tale anno sono stati assegnati **23 contributi per partecipare ai programmi di mobilità internazionale**. L'importo del contributo integrativo per programmi di mobilità è stato fissato dal bando di concorso in €. 500,00 mensili per la durata del periodo di permanenza all'estero sino ad un massimo di 10 mesi. Da tale importo viene dedotto l'ammontare della borsa concessa a valere sui fondi dell'Unione Europea (€. 230,00) e di quella concessa dall'Università. Viene inoltre concesso il rimborso di €. 100,00 per le spese di viaggio per i paesi europei e di €. 500,00 per i paesi extraeuropei.

Mobilità internazionale	a.a. 2007/2008	a.a. 2008/2009	a.a. 2009/10	a.a. 2010/11	a.a. 2011/2012	a.a. 2012/2013
Studenti richiedenti	107	74	122	122	153	162
Studenti idonei	34	33	54	57	63	77

Il totale complessivo erogato non è rilevabile in quanto è ancora in fase di definizione da parte dell'Università l'ammontare dell'integrazione alla borsa ERASMUS da erogare per l'a.a. 2012/2013.

## SUSSIDI STRAORDINARI

Vengono concessi una sola volta nel corso degli studi di ogni singolo beneficiario agli studenti che si trovino in condizioni di sopravvenuto disagio economico e che non abbiano potuto usufruire di altri benefici.

DESCRIZIONE	IMPORTO
-------------	---------



Sussidi straordinari	13.000,00
----------------------	-----------

Nell'anno 2012 sono stati concessi ed erogati n. 8 sussidi straordinari a studenti iscritti all'università degli studi di Trieste per il superamento di gravi difficoltà economiche.

## CONTRIBUTI PER LE LOCAZIONI

L'ERDISU eroga dei contributi alloggio da € 1.000,00 ed agli studenti fuori sede che, non potendo accedere all'assegnazione di un posto alloggio presso le case dello studente dell'ERDISU, devono necessariamente ricorrere all'affitto di un'abitazione. Un elemento necessario, oltre ai requisiti di merito e di reddito, è che lo studente stipuli un regolare contratto d'affitto di almeno 10 mesi e che non rinunci al posto alloggio eventualmente offertogli.

Per l'a.a. 2012/2013 a fronte di una domanda presentata da 828 studenti sono risultati idonei 26 studenti.

Nel seguente grafico sono riportati gli importi dei contributi per le locazioni erogati negli ultimi 3 anni e la percentuale di soddisfacimento.

FARE GRAFICO

A.A.	IDONEI 1.000,00	BENEFICIARI 1.000,00	%	IDONEI 500,00	BENEFICIARI 500,00	%
2010/2011	160	160	100	304	300	99
2011/2012	70	70	100	-	-	100
2012/2013	26	26	100	-	-	100

Sono inoltre stati assegnati per l'a.a. 2011/2012 contributi a favore delle attività convittuali per un importo complessivo pari ad euro 27.600,00 che è riferito a n. 23 studenti ospitati dalle strutture ed in possesso dei requisiti previsti.

### Contributi a favore delle attività convittuali:

	A.A. 2008/09	A.A. 2009/10	A.A. 2010/11	A.A. 2011/2012
Studenti idonei	24	27	21	23
Importo totale erogato o da erogare	28.800,00	32.400,00	25.780,65	27.600,00

## FACILITAZIONI PER IL TRASPORTO

Questi contributi sono concessi agli studenti, meritevoli ma privi di mezzi, assegnatari degli alloggi presso le Case dello Studente dell'Ente, che seguono corsi di laurea al di fuori del comprensorio universitario, cui viene rimborsato il 50% del costo dell'abbonamento mensile al trasporto pubblico.

Per l'anno 2012 sono stati distribuiti euro 6.900,20 quali contributi per abbattere il costo degli abbonamenti di trasporto pubblico urbano su gomma per assegnatari corrispondenti a 408 abbonamenti.

DESCRIZIONE	IMPORTO
Facilitazioni per il trasporto	6.900,20

Nel 2012 sono stati impegnati per la concessione di contributi sui costi del trasporto urbano ed extraurbano su gomma a.a. 2012/2013 euro 40.000,00 a favore della generalità degli studenti ed euro 70.000,00 a favore degli studenti in possesso di precisi requisiti anagrafici e di merito. Per

quanto concerne invece la concessione di contributi sui costi del trasporto ferroviario a.a. 2012/2013, sono stati stanziati euro 10.000,00 a favore della generalità degli studenti ed euro 10.000,00 a favore degli studenti non beneficiari di borsa di studio.

DESCRIZIONE	IMPORTO
Contributi su trasporto pubblico rivolti alla generalità degli studenti vincolati su finanziamento regionale	50.000
Trasporti su gomma e su rotaia	80.000

## 5. Altri servizi agli studenti

### 5.1 Servizi per attività culturali, ricreative e sportive

<b>Contributi per attività culturali, ricreative, turistiche e sportive</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Fondi impegnati	32.493,48	24.656,86	29.036,47	20.782,16	24.616,03
Iniziative ammesse a contributo	34	22	30	15	18
Associazioni e Gruppi ammessi a contributo	17	16	22	12	13

Sono, inoltre, stati destinati euro 12.000,00 al CUS Trieste per attività sportive, euro 5.000,00 per la web radio di Ateneo ed euro 143,50 all'abbattimento del 50% del costo relativo all'acquisto di abbonamenti teatrali (opportunità offerta alla generalità degli studenti). Infine è stato destinato un importo per l'acquisto di giochi da tavolo individuati dagli studenti rappresentanti delle Case dello Studente.

### 5.2 La biblioteca – emeroteca

La biblioteca dell'ERDISU di Trieste è situata al 5° piano dell'edificio E4 ed è a disposizione degli studenti alloggiati presso le strutture dell'Ente.

L'attività della Biblioteca – Emeroteca consiste nel fornire un servizio di consultazione e prestito di libri e materiali affini, nonché di lettura di vari quotidiani e periodici, nazionali e locali.

La Biblioteca è dotata di circa 5.000 volumi che spaziano dalla letteratura, alle scienze, alla storia, alla filosofia, alla geografia ed altro, inoltre vi si trovano quasi 1.000 fra VHS, CD audio e CD-ROM.

La dotazione della Biblioteca proviene da acquisti effettuati periodicamente, ma anche da donazioni di varia provenienza.

Per quanto riguarda l'acquisizione nuovi volumi, è stata posta particolare attenzione alla conoscenza ed all'informazione sulla dimensione culturale, sociale ed economica dell'Euroregione. A tale scopo, oltre ad un contributo della Regione FVG, il "Progetto Biblioteca ERDISU per l'Euroregione" è stato finanziato anche attraverso i fondi per il progetto "Trieste Città Universitaria senza confini" all'interno del bando Anci. In attuazione del "Progetto Trieste Città Universitaria Senza Confini", nel corso del 2010, si è provveduto all'acquisto di 312 libri, molti dei quali di attualità fra i più letti e richiesti.

A partire dal 2010 si è ritenuto opportuno non acquistare periodici e riviste in quanto generalmente di scarsa richiesta da parte di utenti frequentatori, nonché ai fini del contenimento della spesa corrente, mentre si è continuato a mettere alla lettura degli studenti delle CdS i principali quotidiani di interesse locale e nazionale.

### 5.3 Infolavoro: lo sportello del lavoro

Continua la collaborazione con la Provincia di Trieste, iniziata nel 2008, per il punto informativo "Infolavoro" che, in attuazione del progetto "Trieste Città Universitaria senza confini", è stato potenziato creando uno Sportello, a disposizione di studenti e laureandi dell'Università di Trieste che intendono

usufruire del servizio di incrocio domanda-offerta di lavoro e saperne di più sui tirocini formativi e di orientamento, sulle forme di incentivazione per l'assunzione di personale ad elevata qualificazione e sulle modalità di accesso al lavoro per i disabili con distribuzione di materiale informativo dedicato (depliant, brochure, eccetera) e modulistica, con particolare riferimento agli studenti extracomunitari, alle studentesse madri ed agli studenti diversamente abili.

Infolavoro ha lo scopo di favorire la diffusione di informazioni sul funzionamento dello Sportello del Lavoro della Provincia di Trieste e inoltre costituisce un punto di raccolta di curricula di studenti universitari interessati a svolgere prestazioni occasionali di tipo accessorio.

Lo sportello è aperto una volta alla settimana (giovedì dalle 10.00 alle 12.00) con personale della Provincia, mentre negli altri giorni è garantita comunque l'opportunità di ottenere informazioni generiche sulle opportunità di lavoro e stage.

Sono stati stipulati in data 21 giugno 2010 un protocollo d'intesa biennale con la Confcommercio di Trieste e in data 18 ottobre 2012 una convenzione di durata annuale con la Camera di commercio industria agricoltura ed artigianato al fine della diffusione di informazioni sulla possibilità di lavoro occasionale sul territorio provinciale retribuito tramite i voucher, nonché al fine di incrociare concretamente le richieste e le offerte di lavoro.

#### **5.4 Un'aula studio all'aperto: l'area verde per gli studenti**

L'area verde adiacente la casa dello studente Edificio E4, bonificata e riqualificata con percorsi e spazi ricreativi nel 2008, è a disposizione degli studenti che, in primavera e in estate, possono utilizzarla per studiare all'aperto o semplicemente per una pausa all'ombra di faggi e abeti.

Lo spazio è dotato di due piazzali con impianto di illuminazione, sei tavoli, dodici panche in legno di pino, e cestini raccoglitori. Ben ombreggiata da abeti e faggi, quest'area di verde era stata inclusa nel progetto architettonico originale, inglobando una parte del bosco adiacente. Un piccolo contributo, dunque, per preservare con la dovuta cura l'ambiente naturale, garantendo allo stesso tempo il miglioramento della qualità dell'aria e del clima.

#### **5.5 Uno spazio dedicato allo sport**

All'interno del parcheggio dell'ERDISU di Trieste è stata allestita e messa a disposizione degli studenti un'area per attività ludiche dotata di due canestri. La predetta area ha le dimensioni di un campo da basket regolamentare.

#### **5.6 Sale studio nei locali dell'ex Centro MOVE e nella sala convegni.**

Accanto all'area verde è stata ricavata, nei locali dell'ex Centro MOVE, al secondo piano dell'edificio E4, una sala studio aperta tutti i giorni, sabato e domenica inclusi, dalle 08.00 alle 23.00 a tutti gli studenti.

Lo scopo è quello di aggiungere alle sale studio, presenti in ogni piano e riservate a coloro che alloggiano presso gli edifici E3 ed E4, un'ulteriore sala da 30 posti a disposizione della generalità degli studenti che studiano e frequentano i corsi dell'Università di Trieste o eventualmente anche di altre Università.

L'intera ala dell'ex Centro MOVE è dedicata a chi intende concentrarsi nell'approfondimento delle diverse materie universitarie.

Allo stesso modo è data la possibilità agli studenti di accedere alla sala convegni dell'ERDISU, Edificio E3, con esclusione dei periodi estivi di raccolta delle domande di benefici o di altri impegni istituzionali.

Durante l'anno 2012 si sono svolte varie iniziative, oltre alle usuali attività dedicate agli ospiti delle Case dello Studente, tra le quali: corsi e workshop di teatro, rappresentazioni teatrali, la conferenza-dibattito sulle tematiche: crisi economica, mercato del lavoro, prospettive che può offrire l'Unione Europea a i giovani nell'ambito del 4° percorso formativo "L'Europa: non solo economia" del progetto della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia "La Sfida dei Giovani verso la cittadinanza attiva dei giovani nell'Italia e nell'Europa di oggi e di domani", la giornata di studi "SICUREZZACCESSIBILE – Informazione formazione e addestramento alla sicurezza. Obblighi e strategie tra buone prassi e novità" nell'ambito della "Settimana europea per la sicurezza e la salute sul lavoro", corsi di ballo, assemblee studentesche, corsi

di tennis tavolo, un torneo di videogiochi ed infine la conferenza “Il diritto allo studio in Friuli Venezia Giulia”.

### **5.7 I Welcome Office**

Il Welcome Office FVG, che a Trieste ha il proprio ufficio presso il comprensorio Urban dell'ERDISU, assiste studenti e ricercatori stranieri e in mobilità provenienti da Paesi Membri dell'UE, Paesi dello SEE e da Paesi Terzi, prima e durante il loro soggiorno in Friuli Venezia Giulia.

L'iniziativa, nata dal Protocollo d'intesa con gli enti scientifici, è stata lanciata come progetto pilota nel maggio 2009, appunto con l'inaugurazione dell'Infopoint Welcome Office, gestito da AREA Science Park in collaborazione con l'ERDISU Trieste ed è stata estesa successivamente all'intera regione con la creazione di un ufficio anche a Udine, gestito dall'Università degli Studi di Udine.

Il Welcome Office FVG, guidato dal Coordinamento degli Enti di Ricerca regionali (CER), è sostenuto dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed è in linea con le più recenti iniziative europee in tema di mobilità internazionale.

Il Welcome Office opera attraverso una rete di servizi integrati volti a migliorare la qualità del soggiorno di studenti e ricercatori in mobilità presso le istituzioni scientifiche e accademiche della Regione e a potenziare ulteriormente la capacità di attrazione internazionale nei confronti di risorse umane qualificate con una conseguente ricaduta positiva per l'intero territorio. Si tratta, dunque, di un modello organizzativo *integrato* per la gestione e l'erogazione di servizi di accoglienza, a supporto di quelli attualmente offerti dalle singole istituzioni.

Oltre all'assistenza *on-site* negli Infopoint di Trieste ed Udine, dove viene fornito un aiuto personalizzato, è possibile ottenere informazioni e notizie utili attraverso il sito [www.welcomeoffice.fvg.it](http://www.welcomeoffice.fvg.it) che garantisce l'assistenza *pre-arrival*.

I servizi offerti da Welcome Office Friuli Venezia Giulia hanno lo scopo di dare assistenza a studenti e ricercatori in mobilità, così come alle Istituzioni scientifiche e accademiche regionali in merito alle problematiche relative all'accoglienza, fornendo informazioni aggiornate rispetto alle procedure e agli adempimenti burocratici e garantendo un supporto in caso di problematiche specifiche, come ad esempio a richieste di permesso di soggiorno, ricerca di un alloggio in città, assistenza sanitaria, sistema fiscale e previdenziale italiano, corsi di lingua italiana, aspetti quotidiani, servizi per la famiglia, eventi e manifestazioni.

A livello generale si è assistito ad una progressiva evoluzione del Welcome Office FVG da iniziativa di servizio diretto a studenti/ricercatori a vero e proprio strumento di supporto ai processi di internazionalizzazione delle istituzioni scientifiche ed accademiche. In particolare, il potenziamento dei servizi offerti ha condotto ad una crescente attenzione verso le attività del Welcome Office da parte di istituzioni nazionali, oltre che estere. Il Welcome Office si sta così affermando sempre più quale punto di riferimento, a livello nazionale ed europeo, per tutte le tematiche legate alla gestione della mobilità internazionale.

Nel 2012 il portale Welcome Office Friuli Venezia Giulia ha registrato oltre 47.000 accessi provenienti da 166 Paesi del mondo, soprattutto da Stati Uniti, Inghilterra, Germania, Spagna, India, Francia, Australia, Canada, Russia, Turchia, Brasile, Pakistan, Bangladesh, Paesi Africani e dal Vicino Medio oriente.

Dal lancio del sito web Welcome Office Trieste, l'8 maggio 2009, al 28 novembre 2012 sono stati rilevati in totale 98.933 accessi.

Si ricorda, inoltre, la presentazione del Welcome Office in occasione di una giornata di promozione dell'offerta formativa dell'Università degli Studi di Trieste a favore di alcune classi di studenti provenienti dalle scuole con lingua di insegnamento italiana di Croazia e Slovenia, a cura dell'ERDISU di Trieste il 19 marzo 2012, oltre al seminario estivo AEBR per giovani provenienti da regioni europee di confine tenutosi a Trieste lo scorso 24 luglio 2012.

Per quanto riguarda le collaborazioni esterne, il Welcome Office Trieste prosegue la stretta cooperazione con lo Sportello APRE FVG Trieste per soddisfare le molteplici richieste dei ricercatori su opportunità di finanziamento, e con lo Sportello Locazione Trasparente per il servizio “accommodation”.

### **5.8 Il servizio di consulenza psicologica**

<b>DESCRIZIONE</b>	<b>IMPORTO</b>
Interventi per lo sviluppo di servizi rivolti alla generalità degli studenti universitari	26.400,00
Interventi di cui alla L. R. 12/2006, art. 7, comma 8	15.900,00

Dal 1° giugno 2009 è stato attivato uno sportello di assistenza psicologica, diretto da un responsabile iscritto nella sezione A dell'Albo degli Psicologi. Il servizio a favore in particolare di studentesse madri, studenti diversamente abili, studenti extracomunitari ed altri studenti universitari, della SISSA e del Conservatorio di musica G. Tartini con bisogni eventualmente rilevati, mira a individuare problematiche individuali e relazionali connesse con l'adattamento alla vita universitaria, prevenire i conflitti e i disagi tipici dell'età giovanile e migliorare le capacità degli studenti di comprendere se stessi, gli altri e di comportarsi in maniera consapevole. L'iniziativa iniziata in attuazione del Protocollo di Intesa stipulato tra gli ERDISU e gli Atenei di Udine e Trieste e l'Ordine degli Psicologi del Friuli Venezia Giulia e del progetto "Trieste Città Universitaria senza confini" all'interno del bando Anci è stata prorogata visto l'importante riscontro dell'utenza.

Il Servizio di Consulenza Psicologica Erdisu Trieste ha accolto nel 2012 un numero di utenti così distribuito:

<b>Utenti totali</b>	<b>Utenti corso di formazione</b>
304	90

I dati relativi alla sola consulenza psicologica sono:

<b>Utenti in consulenza</b>	<b>Utenti corso di formazione</b>
173	682

Gli utenti accolti per la maggior parte sono studenti iscritti all'Università di Trieste (sede triestina), per un 5% del polo universitario Goriziano, per un altro 10% circa dottorandi della Sissa. Le ore di consulenza sono state erogate, primariamente, dallo psicologo responsabile del servizio, secondariamente dagli specializzandi in psicoterapia in tirocinio formativo presso il servizio.

I dati sopraccitati (seconda tabella) si riferiscono esclusivamente al numero di consulenze erogate; in una piccola percentuale dei casi si è rimandato direttamente ad altri servizi dopo il primo colloquio.

Durante il 2012 si sono realizzati degli interventi formativi (corso autostima, corso ansia da esame, corso "Gestione del peso", corso tutor disabili, progetto "Studentesse Madri", progetto "Donne & Scienza) che hanno raccolto altri utenti per un totale di:

<b>Utenti in formazione</b>	<b>Utenti ore di formazione erogate</b>
90	78

Poiché le attività e le richieste di consulenza sono state gestite anche dagli specializzandi, la responsabile ha erogato dei servizi di formazione e supervisione dei collaboratori per un monte ore così composto:

<b>Psicologi in specializzazione</b>	<b>Psicologi in tirocinio</b>	<b>Ore di supervisione erogate</b>
--------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

### **5.9 Sportello casa: locazione trasparente**

Locazione Trasparente è un progetto voluto e realizzato dall'Università degli Studi di Trieste, dall'ERDISU e dalla Federazione italiana mediatori e agenti di affari (F.I.M.A.A.) che punta a convogliare la domanda di locazioni immobiliari di studenti, ricercatori e borsisti verso una "selezionata" offerta di alloggi.

Possono beneficiare dei servizi offerti dallo Sportello Casa studenti, ricercatori e borsisti, italiani e anche stranieri se connessi ad una delle istituzioni scientifiche aderenti al Welcome Office.

All'indirizzo [www.locazione trasparente.com](http://www.locazione trasparente.com) (il link è presente anche sul sito dell'ERDISU) si può trovare una bacheca informatica che consente di valutare le migliori offerte, certificate dalle agenzie immobiliari aderenti alla F.I.M.A.A.

La F.I.M.A.A. da un lato assiste i proprietari degli immobili nella pubblicizzazione on-line delle abitazioni, nelle fasi di consegna e nell'espletamento delle pratiche burocratiche e dall'altro, a favore di chi cerca un alloggio, certifica l'idoneità degli immobili locati, in materia di sicurezza di impianti, controlla la qualità e il decoro dei mobili, fornisce assistenza per apertura utenze, aiuta nella stesura, stipula e registrazione contratto e assiste nella copertura assicurativa responsabilità civile, danni e incendi.

Nel corso del 2012, in collaborazione con il Welcome Office FVG, sono state gestite 470 richieste relative ad informazioni concernenti la ricerca di un alloggio. Nel periodo di riferimento il sito di Locazione Trasparente ha registrato 3.908 visite provenienti in via primaria da Italia e, in ordine decrescente, da Croazia, Spagna, USA, Slovenia, Belgio, Francia, Turchia, Germania e Regno Unito. La percentuale di nuove visite è del 78,43%, mentre il restante 21,5% si riferisce ad utenti che hanno già visitato il sito, dato questo che conferma ulteriormente la validità del progetto.

### **5.10 La rete wireless degli ambienti dell'ERDISU – Web radio di ateneo**

Grazie ai fondi ottenuti attraverso il progetto "Trieste Città Universitaria senza confini", all'interno del bando Anci, è stato possibile realizzare il servizio di copertura tramite rete wireless per le case dello studente dell'ERDISU per consentire agli studenti una rapida connessione ad internet. Inizialmente il servizio è stato attivato presso gli edifici E3 ed E4 e successivamente è stato esteso anche alla casa dello studente di Gorizia e agli appartamenti del complesso Urban. Per quanto riguarda la casa dello studente di Gorizia, il servizio di connessione ad Internet che avviene tramite le credenziali dell'Università, da quest'anno riguarda non solo gli studenti iscritti a Trieste, ma anche quelli iscritti all'Università di Udine che alloggiano a Palazzo De Bassa. Nel corso degli ultimi anni sono stati allestiti degli spazi dedicati all'attività dell'associazione Web Radio di ateneo presso i locali della mensa centrale.

### **5.11 Sala TV**

Presso le sale TV situate al decimo piano dell'edificio E4 ed al secondo piano dell'edificio E3, negli ultimi mesi del 2009 l'Ente ha messo a disposizione degli studenti alloggiati presso le case dello Studente l'abbonamento a SKY per permettere agli studenti di rilassarsi nei momenti di pausa dalle lezioni universitarie e dagli studi.

Sono stati attivati i canali di informazione, di sport, di intrattenimento di scienza e di cultura.

## **6 Comunicazione, informazione ed immagine**

Nel 2012 è proseguito l'impegno dell'ERDISU per il miglioramento della funzione comunicativa dell'Ente sia interna che esterna grazie al diretto coinvolgimento del personale ed in particolare del Gruppo di comunicazione costituito nel 2008.

### **6.1 Il sito internet**

Il sito internet on-line nella doppia versione italiana ed inglese e migliorato sia nella grafica che nei contenuti dal 2008, è utilizzato dall'Ente in modo dinamico e pertanto viene costantemente aggiornato dal personale addetto con comunicati e novità relativi ai servizi offerti da ERDISU e dai suoi partner.

## 6.2 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi non dà prestazioni dirette, ma si configura come un vero e proprio patto tra l'ERDISU e gli studenti per offrire loro i servizi legati al diritto allo studio con un standard di qualità garantito.

I principi cardine della Carta sono qualità, partecipazione e miglioramento continuo, nell'ottica di garantire un costante quanto elevato livello di offerta di servizi agli studenti iscritti all'Ateneo giuliano.

La Carta dei Servizi diviene così un riferimento puntuale, sia come canale di informazione istituzionale verso gli utenti e gli enti riferimento (Regione, Comune e Provincia, azienda sanitaria e azienda trasporti), sia come strumento di promozione e marketing. La Carta vuole infatti essere uno strumento utile, agile e diretto agli studenti, per concorrere al miglioramento dei servizi offerti in materia di diritto allo studio, per diffondere all'utenza studentesca le opportunità che la Pubblica Amministrazione offre, e per far conoscere i meccanismi di erogazione dei servizi oggetto della Carta.

La prima edizione è stata diffusa nell'a.a. 2007/2008 e viene periodicamente aggiornata all'inizio di ogni anno accademico.

## 6.3 Il reclamo

La gestione dei reclami consente la comunicazione con gli utenti ed è intesa dall'Ente come occasione di ascolto e partecipazione per meglio conoscere le aspettative degli stakeholders. Il reclamo deve essere indirizzato a ERDISU – Servizio interventi diritto e opportunità allo studio universitario, Salita Monte Valerio n. 3, 34127 Trieste e può essere inserito nelle cassette reclami situate presso le portinerie degli edifici E3 ed E4, spedito per posta o inoltrato all'indirizzo di posta elettronica direttore@erdisu.trieste.it. In particolare, per i reclami relativi al servizio di ristorazione è disponibile una cassetta posizionata presso l'entrata della Mensa Centrale.

### RECLAMO PRESENTATO DA:

cognome e nome \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

tel. abitazione \_\_\_\_\_ tel. cellulare \_\_\_\_\_

iscritto/a:

Università degli Studi di Trieste

Sissa

Conservatorio di musica G.Tartini

(altro) \_\_\_\_\_

facoltà \_\_\_\_\_ matricola \_\_\_\_\_ sede \_\_\_\_\_

recapito \_\_\_\_\_

### MOTIVI DEL RECLAMO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## GRUPPO COMUNICAZIONE

carta dei servizi	Cristiana Cattunar Tullio Grilli Raffaella Mucchiut
bilancio sociale	Cristiana Cattunar Mucchiut Raffaella Linda Riccardi
sito web	Dionisio Cignola Giorgio Sanson Marco Ghersinich
semplificazione	Gabriella Città
newsletter	Tullio Grilli Marco Ghersinich
grafica	Marco Ghersinich