

BILANCIO SOCIALE

Indice degli argomenti

Prima edizione anno 2010

Seconda edizione anno 2011

Publicazione ARSSU-LIGURIA distribuzione gratuita.

Realizzazione a cura della dott.ssa Angela Greco, Responsabile del Servizio Affari Istituzionali e Segreteria Direttore Generale e del dott. Massimo Aramini, Dirigente del Settore Amministrazione e Finanza e con la collaborazione dei Servizi ARSSU

Stampa Effemme S.R.L.

Per la stampa è stata utilizzata carta riciclata.

PREMESSA

Direttore Generale	p. 7
Nota metodologica	p. 9

IDENTITÀ

Missione e funzioni istituzionali	p. 13
Struttura organizzativa	p. 17
Valori e principi	p. 21
Tipologia delle parti interessate	p. 22
La Carta dei Servizi	p. 24

RISORSE ECONOMICHE

Risorse economiche	p. 29
--------------------	-------

RELAZIONE SOCIALE ANNO 2010

Studenti universitari	p. 45
Studenti della scuola primaria, secondaria di I e di II grado ai sensi della l.r. 15/2006 artt. 12 e 13	p. 63
Giovani	p. 67
Istituzioni	p. 71
Risorse umane	p. 72
Fornitori	p. 78
Ambiente e Territorio	p. 79
Attività rilevanti del 2011 e progetti per il futuro	p. 81

Attestato di verifica	p. 84
-----------------------	-------



Un anno di luci e ombre



Roberto Dasso
DIRETTORE GENERALE

Studiare è un diritto.

Un valore sancito dalla carta costituzionale ma che è bene affermare con forza anche nei periodi di crisi economica per meglio sottolineare come l'agire dell'azienda è finalizzato in ogni atto alla sua esplicitazione.

Il bilancio sociale di un'azienda come la nostra serve per spiegare ai nostri interlocutori principali come sono stati investite le risorse, durante un anno di lavoro.

Questo strumento di comunicazione rappresenta per noi, anche un momento di sintesi dell'impegno che abbiamo affrontato per conseguire gli obiettivi aziendali del 2010.

In altre parole è il mezzo che serve all'azienda per valutare ulteriormente il proprio operato e a identificare i punti di forza e di debolezza del nostro essere.

Per analizzare al meglio il nostro lavoro, abbiamo analizzato le nostre scelte sempre basandoci come già fatto precedentemente, verso:

- *Il valore della trasparenza e della democrazia che non si limita alle disposizioni di legge, ma si traduce nella creazione di processi partecipati e nell'individuazione di priorità e azioni esplicitate e condivise;*
- *Il valore dell'accoglienza, che supera le logiche del mero intervento affiancando alle azioni di legge un'iniziativa che permetta l'incontro tra le persone di diversa provenienza regionale, nazionale e internazionale;*
- *Il valore della solidarietà e del sostegno, non solo economico, ma sociale ed umano, mettendo al centro degli interessi sempre lo studente, rendendo reale ed esplicita la volontà di aiutare il meno fortunato e favorire la crescita dell'individuo nella sua formazione personale e professionale.*

Il documento che state leggendo descrive le attività sviluppate durante un anno particolare, un anno temporale che è cominciato "a colori" ed è finito "in bianco e nero". Su tutto c'è la crisi economica che a gennaio del 2010 era ancora negata dal sistema centrale e che, invece, a metà anno si è rilevata con tutta la sua gravità.

Questo ha portato direttamente una difficoltà oggettiva nell'affluenza delle risorse sia regionali, sia nazionali, compromettendo in primis il diritto allo studio universitario che è stato colpito dai tagli che, a caduta, hanno intaccato il nostro bilancio finanziario.

Dopo anni che coprivamo il 100% delle richieste di borsa di studio universitaria, nel 2010 a fronte dei tagli al fondo nazionale per il diritto allo studio universitario abbiamo dovuto abbandonare questo risultato di cui ci sentivamo orgogliosi e ci siamo così attestati alla copertura del 66% degli aventi diritto. Inoltre abbiamo dovuto ritoccare i prezzi del servizio ristorazione fermi da dieci anni.

Anche i benefici per il diritto allo studio scolastico hanno avuto una flessione numerica nell'erogazione di borse di studio e di contributo per il merito scolastico. Il bilancio della Regione Liguria, colpito dal mancato trasferimento di fondi, ha dovuto limitare le risorse per questa materia. Anche in questo settore, dopo anni di completo soddisfacimento delle richieste, non abbiamo potuto soddisfare la totalità delle richieste di borsa e abbiamo erogato alle province fondi minori che non hanno permesso di finanziare tutte le richieste di contributo per il merito scolastico. La mancanza di fondi ha portato anche a una revisione delle spese interne non senza problemi di organizzazione.

A fronte di questo lato buio del 2010, si deve evidenziare come ARSSU si sia evoluta dandosi una nuova organizzazione interna per rispondere al meglio alle esigenze del mondo della scuola e dell'università. Il rapporto con gli studenti nostri utenti si è consolidato, il dialogo tra la direzione e i rappresentanti degli alloggiati è progredito sulla base di appuntamenti ormai a scadenza fissa.

È stato distribuito un questionario per la conoscenza del lavoro della nostra Azienda a oltre 600 persone rappresentative dei nostri stakeholders. Abbiamo dato attuazione al protocollo d'intesa firmato con l'Agenzia delle Entrate potenziando i controlli sulle dichiarazioni dei redditi ISEEU che vengono fatte agli studenti universitari per ottenere i benefici economici.

Il nostro sforzo continua con la costruzione delle due nuove case dello studente che apriranno a breve a Genova, aumentando di fatto i posti letto complessivi a disposizione degli studenti universitari.

I nuovi piani per il diritto allo studio scolastico e quello universitario approvati dalla Regione Liguria hanno indicato l'ambito di lavoro entro il quale ARSSU opererà nei prossimi anni.

È sempre attuale il desiderio di aumentare le occasioni di crescita dell'individuo nella sua formazione personale attraverso la partecipazione diretta di ARSSU a progetti non solo regionali ma anche nazionali e internazionali. Abbiamo portato avanti come capofila un progetto europeo nell'ambito del programma "Gioventù in azione" che ci ha permesso di espandere l'esperienza di Radio Jeans ad altri paesi europei e, contestualmente, è stata occasione di crescita personale e culturale per coloro che vi hanno preso parte.

Nell'ottica del miglioramento continuo, i bilanci sociali dei prossimi anni valuteranno come la nostra Azienda avrà risposto alle nuove esigenze a fronte delle condizioni economiche che condizioneranno l'operato di tutti.

Roberto Dasso, DIRETTORE GENERALE

Nota metodologica

Il Bilancio Sociale nasce nell'ambito delle imprese private quale strumento di rendicontazione dell'impiego e delle ricadute della ricchezza prodotta. Negli ultimi anni la sua predisposizione si è diffusa, in forma volontaria, anche nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

L'uso del Bilancio Sociale evoca una riflessione sulla funzione e sul ruolo delle Amministrazioni Pubbliche nella società. Le Amministrazioni Pubbliche sembrano dover ritrovare la propria identità non tanto e non solo in quanto attori economici, gestori e allocatori di risorse pubbliche, ma riaffermando prima di tutto la propria natura di attori sociali e di istituzioni finalizzate alla salvaguardia e tutela di interessi comuni. In altri termini, fare il Bilancio Sociale significa dare conto del proprio operato e rendersi responsabili ed efficaci agli occhi della società.

Ecco perché il Bilancio Sociale sta diventando sempre più uno strumento importante in termini di rapporti con il cittadino, infatti è stato oggetto della Direttiva Ministeriale della Funzione Pubblica del 17.02.2006, che lo ha definito come *"il documento, da realizzare con cadenza periodica, nel quale l'amministratore riferisce, a beneficio di tutti i suoi interlocutori privati e pubblici, le scelte operate, le attività svolte e i servizi resi, dando conto delle risorse a tal fine utilizzate, descrivendo i suoi processi decisionali ed operativi"*, al fine di *"promuovere, diffondere e sviluppare nelle Amministrazioni Pubbliche un orientamento teso a rendere accessibile, trasparente e valutabile il loro operato da parte dei cittadini"*. Nella direttiva

sono inoltre contenute le linee guida per la predisposizione del documento.

La redazione del secondo Bilancio Sociale di A.R.S.S.U., che risulta in linea con le disposizioni della direttiva citata, persegue l'obiettivo di **rendicontare l'attività svolta** con chiarezza e semplicità, accessibile quindi a tutti e non solo agli addetti ai lavori, in quanto l'informazione è importante, affinché la collettività interessata possa essere in grado di partecipare attivamente al confronto da cui dovranno derivare le scelte sulla gestione delle risorse. Altro obiettivo è individuare e condividere, attraverso il confronto con le parti interessate, gli **indirizzi strategici futuri** e con questa impostazione si vuole delineare un modello di rendicontazione attraverso il quale si possano misurare periodicamente le strategie espresse.

Per la stesura del Bilancio Sociale ci si è ispirati al modello GBS, alle linee guida Formez e agli Standard della Serie AA1000, che si basa sui seguenti Principi di AccountAbility:

- 1. INCLUSIVITÀ**, che significa essere trasparente verso gli stakeholder e coinvolgere gli stessi nella definizione delle strategie e obiettivi aziendali;
- 2. MATERIALITÀ**, che significa determinare la rilevanza e la significatività di un tema per l'azienda e suoi stakeholder;
- 3. RISPONDEZZA**, che è la capacità di risposta dell'azienda ai temi sollevati dagli stakeholder.

Per la sua elaborazione è stato costituito un gruppo di lavoro guidato dal Dirigente del Settore Amministrazione e Finanze e dal Responsabile del Servizio Affari Istituzionali e Segreteria Direttore Generale.

Preliminarmente all'avvio del processo di rendicontazione, per il primo anno, è stato erogato un percorso formativo che ha coinvolto tutti i responsabili di staff e di line che hanno contribuito alla raccolta dei dati.

Per la rilevazione delle tematiche rilevanti, l'anno scorso che era il primo anno, è stato formato un focus group rappresentato dagli studenti alloggiati presso le strutture abitative dell'Azienda.

Il presente Bilancio Sociale rendiconta l'esercizio 2010, riporta confronti con i due esercizi precedenti ed espone i fatti e le attività più rilevanti dell'anno in corso.

Guida alla lettura

Il documento è suddiviso in tre parti:

- la prima descrive e illustra l'organizzazione interna dell'Azienda e la sua missione istituzionale;
- la seconda riguarda la rendicontazione delle risorse economiche, i cui dati contabili riportati sono tratti dai bilanci ufficiali di ARSSU che derivano dal sistema di contabilità economico-patrimoniale e di contabilità analitica;
- la terza rappresenta il cuore del Bilancio Sociale, rendiconta l'attività svolta dall'Azienda nel corso degli ultimi anni illustrando i valori, gli obiettivi e i risultati raggiunti. La rendicontazione è stata articolata per stakeholder al fine di rendere più evidenti e intellegibili le azioni dell'azienda nei confronti dei portatori d'interesse.

A completamento del percorso di rendicontazione dell'attività svolta si delineano i fatti rilevanti intervenuti nell'esercizio 2011 e i progetti per il futuro.

IDENTITÀ



Missione e funzioni istituzionali

Il Diritto allo Studio Universitario in Italia è previsto dall'art. 34 della Costituzione con le seguenti parole: *"i capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi"* e *"la Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso"*.

Per diversi decenni le università hanno svolto funzioni di sostegno agli studenti attraverso le Opere Universitarie, già istituite con regio decreto del 31 agosto 1933 n. 1592, art. 198 e successive modifiche, che erano organismi strumentali delle università stesse, preposti allo svolgimento di attività di sostegno agli studenti bisognosi, in applicazione del quale sono nate le Case dello Studente (a Genova, la Casa dello Studente di c.so Gastaldi). Solo nel 1977 con il D.P.R. n. 616, all'art. 44, le Opere Universitarie sono state trasferite alle Regioni con le relative funzioni amministrative esercitate dallo Stato in materia di assistenza scolastica a favore degli studenti universitari.

Successivamente con L.R. n. 43 del 1983 l'Opera Universitaria diventa Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (E.R.S.U.) e nel 1991 con la legge n. 390 recante le "Norme sul diritto allo Studio Universitario" all'art. 3, vengono ripartiti gli interventi secondo il seguente schema:

- **ALLO STATO** spetta l'indirizzo, il coordinamento e la programmazione degli interventi in materia di Diritto allo Studio Universitario;

- **ALLE REGIONI** spetta l'attivazione degli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per la concreta realizzazione del diritto agli studi universitari;
- **ALLE UNIVERSITÀ** spetta l'organizzazione dei propri servizi, compresi quelli di orientamento e di tutorato, in modo da rendere effettivo e proficuo lo studio universitario.

La L.R. n. 6 del 1994, che apportava alcune modifiche alla legge regionale precedente, viene sostituita dalla L.R. n. 15 del 2006, che trasforma l'Ente Regionale per il diritto allo Studio Universitario - E.R.S.U. in Azienda Regionale per i Servizi Scolastici ed Universitari - A.R.S.S.U., prevedendo per l'Azienda un nuovo impegnativo ruolo, non limitato al Diritto allo Studio Universitario, ma esteso anche al Diritto allo Studio del Sistema Scolastico e Formativo, oltre alla gestione e all'organizzazione di servizi collaterali al diritto allo studio, svolgendo anche un ruolo di supporto per Province, Comuni, ISA, studenti e famiglie.

In particolare l'attività di A.R.S.S.U. consiste nella produzione e nell'erogazione di servizi essenziali per garantire le pari opportunità nell'accesso agli studi e quindi una maggiore equità sociale.

Il suo ambito di applicazione è finalizzato, ai sensi all'art. 22 della L.R. n. 15/2006, a realizzare interventi rivolti a tutti coloro che sono regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale, agli Istituti Superiori di grado universitario riconosciuti, aventi sede legale in Liguria e che rilasciano titoli aventi valore legale a dottorati

di ricerca e a corsi di specializzazione rientranti nelle condizioni prescritte nei bandi di concorso. Hanno diritto, inoltre, gli studenti dell'Unione Europea, ai sensi e per gli effetti dell'art. 20 della L. n. 390/1991 ed, in virtù del Decreto Legislativo n. 286/1998 e del relativo regolamento di attuazione, emanato con decreto del Presidente della Repubblica n. 394/1999, gli studenti provenienti da nazioni non appartenenti all'Unione Europea.

Il Diritto allo Studio Universitario si realizza concretamente con servizi rivolti alla generalità degli studenti (anche per coloro che frequentano corsi di specializzazione e dottorati di ricerca) e azioni specifiche per gli studenti capaci e meritevoli in condizioni economiche disagiate e per gli studenti disabili.

La Legge Regionale 15/2006 è stata strutturata mediante tre assi d'intervento della Regione:

1. Attraverso gli Enti Locali (Comuni e Province)
2. Attraverso le Istituzioni Scolastiche Autonome – I.S.A.
3. Attraverso interventi diretti realizzati anche tramite l'Azienda Regionale per i Servizi Scolastici ed Universitari – A.R.S.S.U.

Lo Stato interviene dal punto di vista economico nel sistema di diritto allo studio, prevedendo l'istituzione di un fondo nazionale per il finanziamento delle borse di studio universitarie e i prestiti d'onore, con finalità integrative rispetto all'impegno delle Regioni. Il cosiddetto Fondo Integrativo Nazionale è stato istituito nel 1997. Le Regioni con i loro fondi implementano le risorse statali disponibili. Dal 1996 le Regioni utilizzano risorse proprie e quelle derivanti dalla tassa regionale per il diritto allo studio, per finanziare il sistema regionale del D.S.U. al fine di tutelare gli studenti meritevoli ma economicamente svantaggiati, aumentando così le risorse dedicate al diritto allo studio universitario.

Fonti di finanziamento per il sistema DSU in Liguria

ANNI ACCADEMICI	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
TASSA REGIONALE DSU	3.793.616	27,39%	3.825.656,99	23,68%	3.800.000,00*	31,58%
CONTRIBUTO REGIONALE	6.800.000	49,09%	6.750.000,00	41,78%	6.000.000,00	49,87%
FONDO INTEGRATIVO NAZ.	3.257.802	23,52%	5.579.045,13	34,54%	2.231.427,05	18,55%
TOTALE	13.851.418	100%	16.154.702,12	100%	12.031.427,05	100%

(*) previsione

In particolare le funzioni istituzionali di A.R.S.S.U. consistono nei seguenti interventi:

- **SOSTEGNO FINANZIARIO** agli studenti universitari attraverso l'erogazione di borse di studio e prestiti d'onore;
- **SERVIZI** agli studenti universitari: ristorazione, alloggi e promozione di attività sportive e culturali;
- **INTERVENTI** inerenti o collaterali al Diritto allo Studio del Sistema Scolastico e Formativo:
 1. contributi alle Province e ai Comuni per l'integrazione scolastica e formativa per disabili;
 2. contributi agli Enti Locali per orientamenti professionali;
 3. contributi a favore delle istituzioni scolastiche e formative statali e non, sia in conto capitale sia in conto esercizio;
 4. Borse Scolastiche;
 5. progetti regionali.

ARSSU in questi ultimi anni ha incrementato la sua attività, impegnandosi ad erogare servizi pubblici con criteri di efficienza gestionale, utilizzando oltre le già citate risorse statali e regionali anche quelle di istituzioni private. Per esempio ha incrementato il numero delle borse di studio assicurando il sostegno economico a tutti gli studenti in possesso dei requisiti economici e di merito; ha investito nel miglioramento della qualità e della capacità produttiva dei servizi di ristorazione attraverso la diversificazione dell'offerta e la diffusione territoriale del servizio; ha aumentato il

numero dei posti letto con nuove residenze, grazie ai piani pluriennali d'investimento cofinanziati dalla Regione e dallo Stato. L'impegno dell'Azienda per impiegare le risorse con efficienza e trasparenza, trova in questo documento la sintesi dei risultati conseguiti nell'esercizio 2010. Un documento che viene pubblicato allo scopo di rendere comprensibile la lettura dei fatti economici scritti sui bilanci di esercizio, dando conto delle risorse utilizzate per la gestione e di quelle restituite all'utenza sotto forma di interventi monetari e di servizi. Altro aspetto importante è che questo documento di rendicontazione sociale si pone come strumento per instaurare, proseguendo anche negli anni successivi, un confronto permanente con tutte le parti interessate consentendo di migliorare sempre più la propria attività istituzionale.

La crisi economica in cui si trova il nostro paese ha colpito anche le attività dell'Azienda, ma nonostante i tagli subiti sono state investite risorse economiche ed umane per cercare di offrire al meglio i propri servizi.

Anche per l'anno accademico 2010-2011 sono stati garantiti i servizi a prezzi contenuti a tutti gli studenti universitari anche non vincitori di borsa di studio sia per la ristorazione, sia per gli alloggi. Inoltre, a sostegno della missione dell'Azienda di venire incontro a chi ha più bisogno, è stata ampliata l'offerta abitativa anche a studenti universitari meritevoli, ma non rientranti nelle fasce di reddito previsti nei bandi di concorso, permettendoci così di accogliere le molte richieste da parte del mondo universitario.

Struttura organizzativa

ARSSU ha sede in Via San Vincenzo, 4 – 16121, Genova, sito internet <http://www.arssu.liguria.it>.

Gli organi dell'Azienda sono:

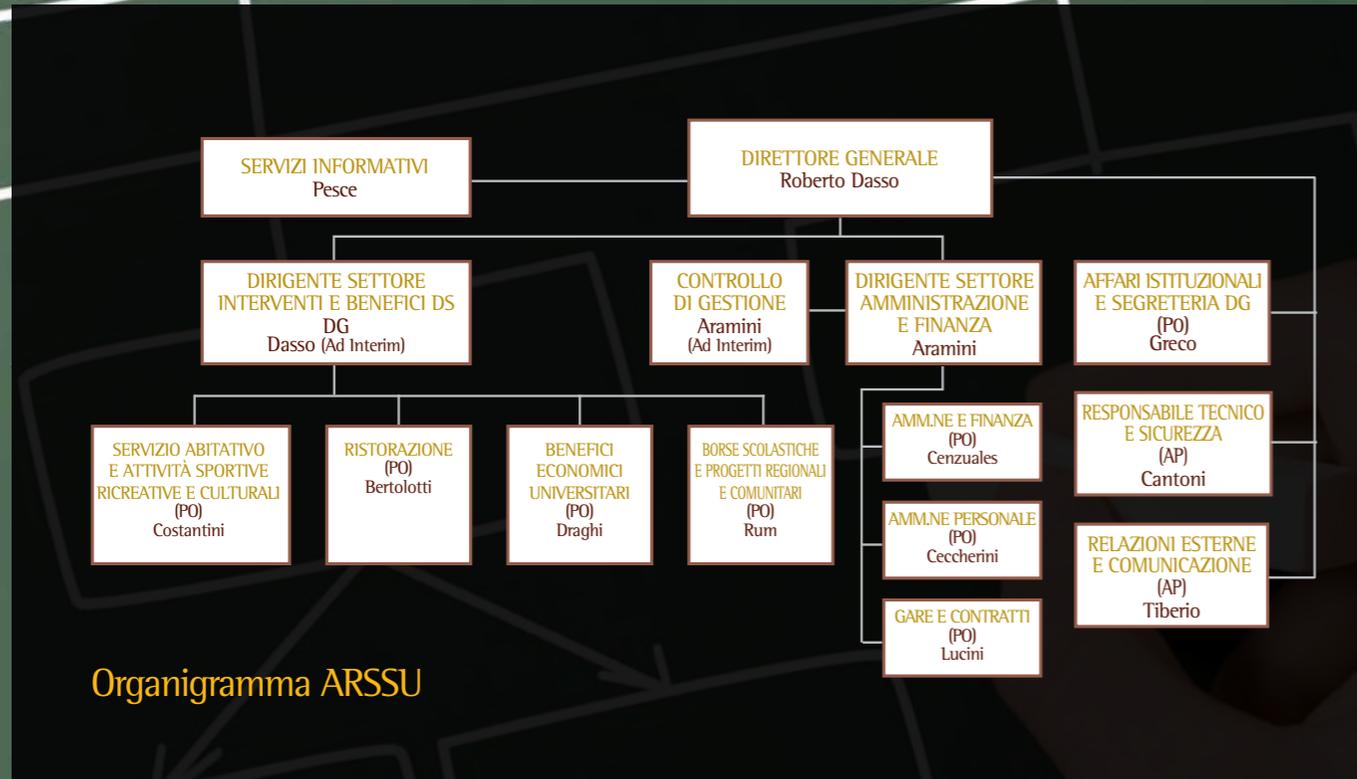
- Il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**, è composto dal Presidente, nominato dal Presidente della Giunta Regionale, d'intesa con il Rettore dell'Università, da due rappresentanti designati dalla Regione, da un rappresentante dei docenti e dei ricercatori dell'Università scelto dal Senato Accademico e da un rappresentante degli studenti universitari scelto dai rappresentanti dei corsi di laurea. Il C.d.A. ha poteri di indirizzo e di controllo.
- Il **DIRETTORE GENERALE**, è nominato dalla Giunta regionale, partecipa, di norma, alle sedute del Consiglio di Amministrazione ed ha la rappresentanza legale dell'Azienda adottando ogni atto deliberato dal Consiglio stesso e dalla Giunta Regionale. Il Direttore Generale ha poteri di gestione amministrativa.
- Il **REVISORE DEI CONTI**, è nominato dalla Giunta Regionale ed esercita il controllo sulla gestione contabile e finanziaria dell'Azienda.

Gli Uffici Amministrativi dell'Azienda sono suddivisi in:

- **UFFICI DI LINE**, che gestiscono i vari servizi rivolti al pubblico
- **UFFICI DI STAFF**, a supporto del buon funzionamento dell'Amministrazione.

Nel corso dell'anno 2010 è stata svolta un'azione di riorganizzazione e rinnovamento della struttura amministrativa di ARSSU entrata in vigore dal 6 settembre 2010. La procedura si è sviluppata in due fasi:

- nella fase di pianificazione è stata rivista l'organizzazione degli uffici e dei servizi con l'individuazione di funzioni più omogenee e razionali e con le declaratorie delle attribuzioni connesse ad ogni funzione. I servizi dell'Azienda sono stati suddivisi in tre aree: servizi dipendenti direttamente dalla Direzione Generale, servizi di linea il cui coordinamento è stato assunto ad interim dal Direttore Generale sino al 1° aprile 2011, dopodiché è passato al dirigente del Settore Interventi e Benefici per il Diritto allo Studio, i servizi di staff coordinati dal dirigente del Settore Amministrazione e Finanza.
- Nella fase di attuazione sono stati assegnati gli incarichi di PO (Posizioni Organizzative) e di AP (Alta Professionalità) previo esame dello stato di servizio e dei curricula vitae degli aspiranti aventi titolo e previo colloquio con gli stessi



■ BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI

A CHI È RIVOLTO

Studenti Iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale, agli Istituti Superiori di grado universitario

ATTIVITÀ

- ✓ Gestione concorsi borse di studio per studenti iscritti all'Università e alle Istituzioni di Alta Formazione Artistica e Musicale
- ✓ Gestione concorsi posti alloggio
- ✓ Gestione concorsi ristorazione
- ✓ Interventi a favore degli studenti disabili
- ✓ Mobilità internazionale relativa al progetto LLP/Erasmus
- ✓ Interventi a favore di studenti che conseguono il titolo di laurea in corso
- ✓ Contributi finalizzati per studenti in particolari situazioni di disagio economico e/o familiare

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
 e-mail: borsestudio@arssu.liguria.it
 tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491208
 fax.: +39 010 2491246

ORARIO SPORTELLO

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00
 martedì e mercoledì anche dalle ore 14,30 alle ore 16,30

Call center attivo nel periodo di presentazione della domanda di borsa di studio

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott.ssa Cinzia Draghi

■ BORSE SCOLASTICHE E PROGETTI REGIONALI E COMUNITARI

A CHI È RIVOLTO

Alunni e studenti della Scuola Primaria, della Scuola Secondaria di Primo Grado e della Scuola Secondaria di Secondo Grado, giovani

ATTIVITÀ

- ✓ Borse scolastiche per rimborsi spese di iscrizione e di frequenza
- ✓ Contributi straordinari per adulti meritevoli
- ✓ Liquidazioni contributi regionali diversi in favore di Enti locali, Istituzioni Scolastiche, Associazioni
- ✓ Convenzioni con Enti od Associazioni per erogazione contributi regionali

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
 e-mail: borsescolastiche@arssu.liguria.it
 tel.: +39 010 24911
 +39 010 2491264 | +39 010 2491210
 fax.: +39 010 2491246

ORARIO SPORTELLO

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 14,00

Call center attivo nel periodo di presentazione della domanda di borsa di studio

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Giuseppina Rum

■ SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

A CHI È RIVOLTO

Studenti Iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale e agli Istituti Superiori di grado universitario

ATTIVITÀ

- ✓ Gestione residenze studentesche
- ✓ Gestione spazi comuni
- ✓ Facilitazioni per la partecipazione a spettacoli teatrali, cinematografici e per svolgere attività sportive

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
 e-mail: alloggi@arssu.liguria.it
 tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491255
 fax.: +39 010 2491246

ORARIO SPORTELLO

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00
 martedì e mercoledì anche dalle ore 14,30 alle ore 16,30

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Marina Costantini

■ RISTORAZIONE

A CHI È RIVOLTO

Studenti Iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale, agli Istituti Superiori di grado universitario

ATTIVITÀ

- ✓ Servizio mensa a gestione diretta
- ✓ Servizio mensa a gestione indiretta

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
 e-mail: ristorazione@arssu.liguria.it
 tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491225 / 278
 fax.: +39 010 2491246

ORARIO SPORTELLO

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00
 martedì e mercoledì anche dalle ore 14,30 alle ore 16,30

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott. Renzo Bertolotti

■ AFFARI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO DI STAFF

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: direzione@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491250
fax.: +39 010 2491246

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott.ssa Angela Greco

■ GARE E CONTRATTI

SERVIZIO DI STAFF

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: gare@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491219
fax.: +39 010 2491246

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Linda Lucini

■ GESTIONE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

SERVIZIO DI STAFF

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: risorsefinanziarie@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491243
fax.: +39 010 2491246

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Carmen Cenzuales

■ UFFICIO TECNICO

SERVIZIO DI STAFF

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: ufficiotecnico@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491236
fax.: +39 010 2491246

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Arch. Fabrizio Cantoni

■ AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

SERVIZIO DI STAFF

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: personale@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491270
fax.: +39 010 2491246

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Paola Ceccherini

■ UFFICIO RELAZIONI ESTERNE COMUNICAZIONE

SERVIZIO DI STAFF

INDIRIZZI E RECAPITI

Via San Vincenzo, 4 - 16121 Genova
e-mail: relazioniesterne@arssu.liguria.it
tel.: +39 010 24911 | +39 010 2491253
fax.: +39 010 2491246

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott. Stefano Tiberio

Valori e principi

I valori e i principi ai quali si ispira l'attività di ARSSU sono contenuti nella Carta dei Servizi e nei due principali documenti programmatici dell'Azienda:

- il **Piano Triennale** per il diritto allo studio universitario e quello per il diritto allo studio scolastico approvato dal Consiglio Regionale della Regione Liguria nel 2008;
- il **Piano Annuale** delle attività 2010 dell'Azienda e Piano delle Performance 2011.

In sintonia con i principi di inclusività, rispondenza e materialità dello standard di AccountAbility AA1000, l'Azienda si propone il rispetto dei seguenti principi fondamentali espressi nella **Carta dei Servizi**:

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

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

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

PARTECIPAZIONE. L'Azienda, per migliorare la qualità dei suoi servizi, garantisce la partecipazione degli utenti in forma individuale ed associata in quanto valuta possibili forme di coinvolgimento degli *stakeholder* sulla definizione delle linee di indirizzo e di programmazione dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA. L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti.

TUTELA. L'Azienda s'impegna a tutelare gli utenti da eventuali sue inadempienze.

Di conseguenza ARSSU fa propri i seguenti valori:

TRASPARENZA E DEMOCRAZIA. L'Azienda non si limita al rispetto delle disposizioni di legge in materia di trasparenza e democrazia, ma si impegna a creare processi partecipati e ad individuare priorità e azioni esplicitate e condivise dalle parti interessate.

ACCOGLIENZA. Supera le logiche del mero intervento, affiancando alle azioni di legge, iniziative che permettano l'incontro e l'integrazione tra persone di diversa provenienza culturale, sociale e geografica.

SOLIDARIETÀ. Si intende non solo economica, ma anche sociale e umana, mettendo al centro degli interessi sempre lo studente, rendendo reale ed esplicita la volontà di aiutare il meno fortunato e favorire la crescita dell'individuo nella sua formazione personale e professionale.

Il portatore di interesse (o parte interessata) è il termine che in gergo viene tradotto in lingua inglese **stakeholder** da *to hold a stake*, che significa appunto portare un interesse e sta ad indicare che questo interesse venga inteso come diritto. Quindi lo *stakeholder* è identificato come il soggetto che detiene un titolo, ossia un diritto nei confronti di un'organizzazione. Dal 1963 lo Stanford Research Institute ha formulato il concetto *stakeholder* per indicare tutti coloro che hanno un interesse nell'attività di un'azienda e senza il cui appoggio un'organizzazione non è in grado di sopravvivere. Recentemente il concetto di *stakeholder* è stato esteso anche a tutti quei soggetti portatori di interessi potenziali per un'azienda, cioè persone o gruppi che hanno pretese, diritti o interessi relativi all'azienda ed alle sue attività.

Il gruppo di lavoro nel corso della definizione del metodo di rendicontazione sociale ha scelto di implementare il Bilancio Sociale, non partendo dalle attività svolte, ma bensì dai destinatari di tali attività, individuando i seguenti portatori di interessi e per ciascuno le seguenti aree tematiche di azione che ARSSU intende perseguire.

Per **studenti universitari**, s'intendono:

1. Gli iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale, agli Istituti superiori di grado universitario riconosciuti, aventi sede legale in Liguria e che rilasciano titoli aventi valore legale, a dottorati di ricerca e a corsi di specializzazione.

2. Studenti universitari nell'ambito della mobilità internazionale.
3. Laureati presso l'Università degli Studi di Genova.
4. Associazioni culturali di studenti universitari.
5. Delegazione degli studenti alloggiati.

Per **studenti ai sensi l.r. 15/2006 artt. 12 e 13**:

1. Studenti della scuola primaria, della scuola secondaria di primo grado e della scuola secondaria di secondo grado;
2. Adulti meritevoli.

Per **Istituzioni**:

1. L'Università degli Studi di Genova
2. Istituti Scolastici
3. Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale
4. Le Province liguri, Comuni, Enti locali, che rappresentano il contesto all'interno del quale l'Azienda opera e nei confronti dei quali manifesta la propria presenza e attività.
5. Il MIUR e la Regione che sono i finanziatori istituzionali.
6. L'Associazione Nazionale delle aziende per il Diritto allo Studio Universitario (A.N.D.I.S.U.), che ha lo scopo di promuovere e mantenere contatti per confronti con gli organismi del Diritto allo Studio Universitario, di collaborare con le Regioni, le Università e il Ministero dell'Istruzione Universitaria e Ricerca, al fine di realizzare un efficace coordinamento di attività di programmazione e di indirizzo a livello nazionale.

Per **Risorse Umane** s'intende il personale a tempo indeterminato e determinato, stagisti, studenti 150 ore, interinali e collaboratori a progetto.

A.R.S.S.U. all'interno del processo di rendicontazione sociale ha circoscritto l'attività di coinvolgimento ad alcuni interlocutori interni all'Azienda, quali il Consiglio di Amministrazione in qualità di organo di rappresentanza dei principali *stakeholder* (studenti, Università e Regione) e la delegazione dei rappresentanti degli studenti alloggiati. Con loro è stato condiviso il contenuto di massima del Bilancio Sociale e l'insieme delle informazioni da includere, ossia cosa vorrebbero leggere sul documento e il grado di dettaglio da raggiungere.

Inoltre sono stati coinvolti anche i dipendenti per la raccolta delle informazioni necessarie ed interessanti ai fini della redazione del documento.

Per **Fornitori** s'intendono coloro che producono beni e servizi di cui ha bisogno l'Azienda per svolgere la sua attività.

Per **Ambiente e Territorio** s'intende l'impegno di ARSSU ad orientare i suoi interventi nell'ambito della sostenibilità ambientale.

STAKEHOLDER	AREE DI AZIONE		
STUDENTI UNIVERSITARI	Accoglienza e integrazione Solidarietà e sostegno Qualità del servizio	Mobilità internazionale Rappresentatività Accessibilità	Aggregazione Sviluppo culturale Partecipazione
STUDENTI AI SENSI DELLA L.R. 15/2006 ARTT. 12 E 13	Sostegno	Orientamento	
GIOVANI	Integrazione	Partecipazione	Sensibilizzazione Sociale Sostegno
ISTITUZIONI	Collaborazione	Comunicazione	
RISORSE UMANE	Formazione	Motivazione	Collaborazione
FORNITORI	Correttezza	Collaborazione	
AMBIENTE E TERRITORIO	Sostenibilità ambientale	Riqualificazione sociale	

La Carta dei Servizi

I criteri, le modalità e i tempi per l'accesso ai servizi dell'Azienda sono descritti nella Carta dei Servizi, pubblicata in edizione cartacea e distribuita gratuitamente presso tutte le strutture aziendali e sul sito internet www.arssu.liguria.it.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione, sintetica, ma completa, per orientare gli utenti nelle numerose attività e nei servizi offerti. Riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono: la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e i principi della Costituzione della Repubblica italiana e della normativa vigente.

Nella sua attività ARSSU è impegnata da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla diversa utenza.

Oltre ad essere un mezzo informativo, la Carta è principalmente un moderno modello di gestione dei servizi incentrato sulla soddisfazione dello studente-utente, a conferma di un continuo impegno nella ricerca della qualità.

La Carta fissa standard qualitativi e quantitativi da rispettare ed assicura la possibilità all'utente di reclamare e stabilisce un rapporto di garanzia e di trasparenza che viene attuato con la partecipazione degli utenti e sotto il loro controllo. Un rapporto fondato, da una parte, sulla consapevolezza degli utenti che tutte le energie e le capacità professionali dell'Azienda sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità e, dall'altra, sull'impegno degli operatori a tutti i livelli ad essere disponibili all'ascolto di eventuali suggerimenti, richieste ed osservazioni che possono contribuire a quel miglioramento. Questo sistema si fonda, dunque, sul ruolo attivo dell'utente e vuole rispondere al desiderio di questa Azienda di consolidare un reciproco rapporto di fiducia e di collaborazione.

Tabella Standard Carta dei Servizi

Si riporta qui di seguito il prospetto riepilogativo degli impegni presi nella Carta dei Servizi e relativo rispetto degli stessi durante l'esercizio 2010.

BENEFICI ECONOMICI UNIVERSITARI

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Pubblicazione delle graduatorie provvisorie	Entro la data indicata sul bando
Tempestività	Esame formale dei ricorsi	Entro la data della pubblicazione della graduatoria definitiva
Tempestività	Erogazione (*) della quota monetaria della borsa di studio per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo di tutti i corsi	Entro la data stabilita dal bando di concorso
Tempestività	Erogazione (*) della quota monetaria della borsa di studio per gli studenti iscritti al primo anno di tutti i corsi	Entro il mese successivo alla consegna della documentazione attestante il raggiungimento del requisito di merito (tale standard non è garantito per le certificazioni consegnate tra il 20 luglio ed il 31 agosto)

RISTORAZIONE

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Contenimento	Tempi di attesa dall'ingresso in mensa all'accesso alla linea	Massimo 20 minuti
Continuità e rispetto	Servizio e orari	Calendario annuale sul sito internet
Rispetto	Necessità dietetiche di utenti aventi comprovate esigenze	Disponibilità nel menu di alternative e su richiesta menu per celiachia
Mantenimento	Assortimento previsto dal menu	Sino a ¾ dell'orario di apertura
Disponibilità	Ingredienti dei piatti	Informazioni
Visibilità	Menu giornalieri	Sito internet c/o mense

BORSE SCOLASTICHE E PROGETTI REGIONALI/COMUNITARI

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Emanazione della graduatoria delle borse per il rimborso delle spese di iscrizione e frequenza	Entro 60 gg. lavorativi dal termine della presentazione della domanda
Tempestività	Elaborazione della graduatoria per i contributi straordinari a favore di adulti meritevoli	Entro 30 gg. lavorativi dal termine della presentaz. della domanda
Tempestività	Erogazione delle borse e dei contributi (subordinata al trasferimento dei finanziamenti regionali)	Entro 40 gg. lavorativi dall'approvazione delle graduatorie

SERVIZIO ABITATIVO E ATTIVITÀ SPORTIVE RICREATIVE E CULTURALI

INDICATORI	ASPETTI QUALITATIVI	STANDARD
Tempestività	Assegnazione di un posto alloggio	Massimo 15 gg. lavorativi dalla data di public. degli elenchi degli aventi diritto (tale standard non è garantito in caso di assegnazione a studenti che dovessero essere nominati vincitori a seguito di scorrimento nelle graduatorie)
Tempestività	Assegnazione posti alloggio resi liberi per laurea, rinuncia o revoca	Massimo 10 gg. lavorativi dall'accertamento delle disponibilità
Rispetto	Igienizzazione periodica degli ambienti comuni delle residenze	Calendario sul sito internet
Regolarità e continuità	Pulizia, portierato, sorveglianza, custodia	Calendario sul sito internet
Regolarità	Lavaggio, stiratura, sostituzione delle lenzuola	Settimanalmente
Regolarità	Lavaggio, stiratura, coperte, coprimaterasso e copripiletto	Annuale
Tempestività	Restituzione del deposito cauzionale	Entro 10 gg. lavorativi dalla riconsegna del posto alloggio, in contanti c/o il cassiere di AR.S.S.U. oppure con emissione del bonifico bancario
Accessibilità	Aule studio riservate agli ospiti delle residenze	24 ore su 24
Regolarità	Incontri con i rappresentanti degli studenti	Trimestrale
Tempestività	Assegnazione dei contributi monetari in favore delle associazioni studentesche	Entro la data indicata sul bando
Tempestività	Pagamento dell'acconto dei contributi monetari alle associazioni studentesche	Entro 30 gg. lavorativi successivi all'atto ufficiale di attribuzione
Tempestività	Pagamento del saldo dei contributi monetari alle assoc. cult. student.	Entro 30 gg. lavorativi successivi alla present. rendicontaz. delle iniziative delle assoc. cult.stud.

(*) per erogazione si intende la data di emissione dell'ordinativo di pagamento della Tesoreria.

Nell'esercizio 2010 gli standard indicati sulla Carta dei Servizi sono stati raggiunti con le seguenti eccezioni:

1. massimo 20 minuti di attesa dall'ingresso in mensa all'accesso alla linea di distribuzione: standard non misurato, ma per il quale non sono stati segnalati disservizi;
2. calendario su sito internet dell'igienizzazione periodica degli ambienti comuni delle residenze: standard non raggiunto;
3. calendario su sito internet degli orari di pulizia, portierato, sorveglianza e custodia: standard non raggiunto;
4. informazione sugli ingredienti dei piatti presso le mense: standard non raggiunto.

Statistica dei reclami e rispetto della procedura dei reclami

ARSSU considera i reclami uno strumento fondamentale per identificare eventuali criticità ed attuare conseguentemente le opportune azioni correttive e preventive. I reclami sono altresì utili come spunti per il miglioramento continuo nelle prestazioni dei servizi erogati. La nostra procedura per la gestione dei reclami si ispira alla norma UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici".

Gli utenti possono presentare reclami e per alcuni standard, elencati in apposita tabella esposta sulla Carta dei Servizi, una richiesta di rimborso tramite un apposito modulo, pubblicato sulla Carta stessa, disponibile sul sito dell'Azienda, www.arssu.liguria.it e presso gli uffici ed i servizi.

L'Azienda, ad ogni reclamo scritto, si impegna :

- a dare una risposta scritta e motivata al reclamante entro 7 giorni lavorativi dalla data di protocollo, se il reclamo risulta non di pertinenza dell'Azienda (ossia riguardanti servizi non erogati da ARSSU);
- a dare una risposta scritta al reclamante entro 30 giorni lavorativi dalla data di protocollo, se il reclamo risulta di pertinenza, illustrando la risoluzione del reclamo. Ove non si sia potuto addvenire ad essa, l'utente viene informato circa i termini previsti per la risoluzione del reclamo, l'identificazione del Servizio o della persona incaricata di seguire la pratica, le indicazioni per avere ulteriori informazioni, il riassunto semplificato dell'iter che il reclamo/rimborso deve normalmente percorrere e le possibilità di appello offerte.

Nel 2010 sono pervenuti 4 reclami che riguardavano il Servizio di Benefici Economici Universitari, il Servizio Abitativo ed il Servizio Ristorazione.

RISORSE ECONOMICHE



Risorse economiche

Per l'analisi delle risorse economiche si è fatto riferimento alle linee guida per la rendicontazione sociale degli Enti Locali dell'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli Enti Locali del Ministero dell'Interno.

Sistema di finanziamento

L'Azienda programma la propria **attività corrente** in riferimento alle seguenti risorse:

- contributo regionale di funzionamento;
- fondo integrativo statale per Borse di Studio (art. 4 della L. 390/91);
- tassa regionale per il DSU;
- tassa per abilitazione professionale;
- trasferimenti regionali per le Borse Scolastiche;
- trasferimenti regionali per interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione;
- trasferimenti regionali per interventi e per il coordinamento dell'integrazione scolastica e formativa delle persone con disabilità;
- trasferimenti regionali per attività di servizio civile;
- trasferimenti regionali per progetti finalizzati alle politiche giovanili di carattere formativo e sociale;
- quota borsa di studio per servizi di ristorazione e alloggio;
- ricavi del servizio di ristorazione e del servizio abitativo;
- recupero rimborsi da studenti (revoche, rimborso utenze, pulizia finale, quota cauzioni, ecc.);
- ricavi da servizi diversi (Convenzioni con la Regione).

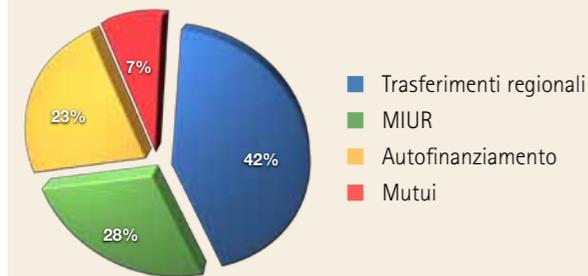
Le risorse che finanziano l'**attività di investimento** dell'Azienda sono le seguenti:

- trasferimenti regionali in conto capitale per interventi in materia di DSU;
- trasferimenti statali MIUR per interventi di edilizia residenziale universitaria ai sensi della L. 338/2000;
- autofinanziamento (accantonamenti e utili di esercizio);
- ricorso al credito.

Investimenti dal 2006 al 2010

Le risorse disponibili per il periodo 2006-2010 sono state le seguenti:

Trasferimenti regionali	€ 16.826.708,00	42%
MIUR	€ 11.508.522,64	28%
Autofinanziamento	€ 9.300.639,23	23%
Mutui	€ 3.000.000,00	7%
Totale	€ 40.635.869,87	100%



I principali investimenti conclusi nel periodo 2006-2010 sono stati:

RESIDENZA	TIPOLOGIA INTERVENTO	POSTI LETTO
Fieschine	Ristrutturazione	177
Corso Gastaldi	Ristrutturazione	160
Monachette	Acquisto	33
Milano Terminus	Acquisto e ristrutturazione	65
Marinelle	Acquisto e ristrutturazione	70
Ex Caserma Garibaldi	Ristrutturazione	176
Ex Convento S. Nicola	Ristrutturazione	120

Andamento dello stato patrimoniale dal 2008 al 2010

Di seguito è esposto l'andamento della situazione patrimoniale dell'Azienda nell'ultimo triennio.

Si evidenzia un sensibile incremento del valore delle immobilizzazioni per gli investimenti effettuati nel settore immobiliare (acquisizione e ristrutturazione di residenze universitarie) e un contestuale aumento del patrimonio netto a seguito delle risorse pervenute o accantonate dall'Azienda stessa a finanziamento degli interventi residenziali.

ATTIVO	2008	2009	2010
Immobilizzazioni	22.525.741,45	25.021.909,16	27.627.042,29
Attivo circolante	21.452.665,04	25.450.750,19	34.829.439,13
Ratei/risconti	125.177,85	230.207,33	239.481,83
Totale attivo	44.103.584,34	50.702.866,68	62.695.963,25

PASSIVO	2008	2009	2010
Patrimonio netto	28.137.301,39	34.510.205,33	35.158.550,85
Altri fondi	1.619.893,07	856.790,16	1.321.690,39
Debiti	12.494.344,43	9.732.794,08	6.830.874,03
Ratei/risconti	1.852.045,45	5.603.077,11	19.384.847,98
Totale passivo	44.103.584,34	50.702.866,68	62.695.963,25

Andamento del conto economico dal 2008 al 2010

ANNO	2008	2009	2010
VALORE DELLA PRODUZIONE			
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.914.751,79	4.222.637,75	4.340.360,36
Altri ricavi e proventi	25.366.701,66	30.091.931,53	28.211.607,65
<i>Contributi in conto esercizio</i>	24.453.087,28	29.140.988,46	27.197.219,08
<i>Ricavi e proventi diversi</i>	147.758,20	96.273,28	85.625,42
<i>Utilizzo contributi c/capitale</i>	765.856,18	854.669,79	928.763,15
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	29.299.453,45	34.314.569,28	32.551.968,01
COSTI DELLA PRODUZIONE			
Costi materie prime di consumo (incluse rimanenze)	730.928,53	778.074,47	735.014,77
Costi per servizi	20.151.983,31	26.576.740,19	23.880.982,62
Costi per godimento di beni di terzi	680.329,82	643.536,90	657.280,76
Costi per il personale	3.670.410,34	3.759.049,68	3.918.369,35
Ammortamenti e svalutazioni	1.229.490,68	1.365.258,91	1.309.103,36
Accantonamenti per rischi	4.500,00	7.000,00	
Altri accantonamenti	2.249.923,09	682.457,40	1.326.138,01
Oneri diversi di gestione	173.962,51	221.708,79	257.157,73
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	28.891.528,28	34.033.826,34	32.084.046,60

ANNO	2008	2009	2010
RISULTATO GESTIONE CARATTERISTICA	407.925,17	280.742,94	467.921,41
Proventi e oneri finanziari	-50.810,10	-43.798,06	-105.739,07
Partite straordinarie	85.086,14	89.052,70	116.416,44
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	442.201,21	325.997,58	478.598,78
Imposte sul reddito d'esercizio	125.044,55	121.600,34	129.429,72
UTILE DELL'ESERCIZIO	317.156,66	204.397,24	349.169,06

L'Azienda ha conseguito nel corso del triennio sempre risultati di esercizio positivi, che in presenza di un ampliamento dei servizi erogati e delle competenze assegnate rileva una gestione delle risorse incentrata sui principi di economicità ed efficienza.

Gli utili di esercizio sono stati destinati ad attività di investimento rivolte a migliorare il patrimonio immobiliare dell'Azienda.

Composizione Valore della Produzione 2010



Composizione Costo della Produzione 2010



Margine operativo lordo

	2008	2009	2010	%
VALORE DELLA PRODUZIONE	29.299.453,45	34.314.569,28	32.551.968,01	-5,14
Utilizzo fondi e contributi	-765.856,18	-854.669,79	-928.763,15	8,67
Costo materie prime	-723.978,23	-777.590,48	-735.014,77	-5,48
Costo servizi	-20.130.283,53	-26.576.740,19	-23.880.982,62	-10,14
Costo godimento beni di terzi	-680.329,82	-643.536,90	-657.280,76	2,14
Costo personale	-3.670.410,34	-3.759.049,68	-3.918.369,35	4,24
TFS	37.060,78	60.545,81	32.941,91	-45,59
Variazione rimanenze	-6.950,30	-483,99	1.398,49	-388,95
Oneri diversi di gestione	-173.962,51	-221.708,79	-257.157,73	15,99
MOL	3.184.743,32	1.541.335,27	2.208.740,03	43,30

Il **marginale operativo lordo (MOL)** è un indicatore di redditività che evidenzia il reddito di un'azienda basato solo sulla sua gestione caratteristica al lordo, quindi, di interessi (gestione finanziaria), tasse (gestione fiscale), deprezzamento di beni e ammortamenti.

Nell'esercizio 2010 il MOL risulta pari ad € **2.208.740,03** con un aumento del 43,30% rispetto all'esercizio precedente dovuto all'aumento dei ricavi della gestione operativa caratteristica dell'Azienda al netto dei trasferimenti strettamente collegati alla L.R. 15/2006. Se si escludono i contributi regionali in conto esercizio relativi alle competenze di istruzione, diritto allo studio scolastico e formazione attribuite all'ARSSU dalla L.R. 15/2006, che risultano neutri rispetto al risultato della gestione e allo stesso MOL, in quanto sono iscritti per pari importo tra i costi per servizi, il valore della produzione ha presentato un aumento dell'**8,76%** dovuto al sensibile incremento del fondo integrativo ministeriale per le borse di studio universitarie assegnato alla Regione Liguria, che è passato da € **3.257.802,80** a € **5.579.045,13 (+62,50%)**. I finanziamenti ministeriali hanno un doppio effetto sul valore della produzione in quanto compaiono negli **Altri Ricavi e Proventi** come contributi in c/esercizio e in parte anche nei **Ricavi delle Vendite e delle Prestazioni** sotto la forma di quota della borsa di studio erogata in servizi e quindi trattenuta agli studenti per la fruizione dei servizi gratuiti.

Valore della produzione al netto dei trasferimenti ex l.r. 15/2006

ANNO	2008	2009	2010	DELTA	%
Valore della produzione	29.299.453,45	34.314.569,28	32.551.968,01	-1.762.596,27	-5,14
Borse scolastiche	1.500.000,00	1.700.000,00	1.600.000,00	-100.000,00	-5,88
Altri trasferimenti	7.446.465,03	12.652.095,33	9.241.160,51	-3.410.934,82	-26,96
Totale l.r. 15/2006	8.946.465,03	14.352.095,33	10.841.160,51	-3.510.934,82	-24,47
VALORE DELLA PRODUZIONE NETTO	20.352.988,42	19.962.473,95	21.710.807,50	1.748.338,55	8,76

Costo della produzione al netto degli accantonamenti e dei trasferimenti ex l.r. 15/2006

ANNO	2008	2009	2010	DELTA	%
Costo della produzione	28.891.528,28	34.033.826,34	32.084.046,60	-1.949.779,74	-5,72
Borse scolastiche	1.500.000,00	1.700.000,00	1.600.000,00	-100.000,00	-5,88
Altri trasferimenti	7.446.465,03	12.652.095,33	9.241.160,51	-3.410.934,82	-26,96
Totale l.r. 15/2006	8.946.465,03	14.352.095,33	10.841.160,51	-3.510.984,82	-24,46
Accantonamenti	2.254.423,09	689.457,40	1.327.536,50	638.079,10	92,54
COSTO DELLA PRODUZIONE NETTO	17.690.640,16	18.992.273,61	19.915.349,59	923.076,93	-4,86

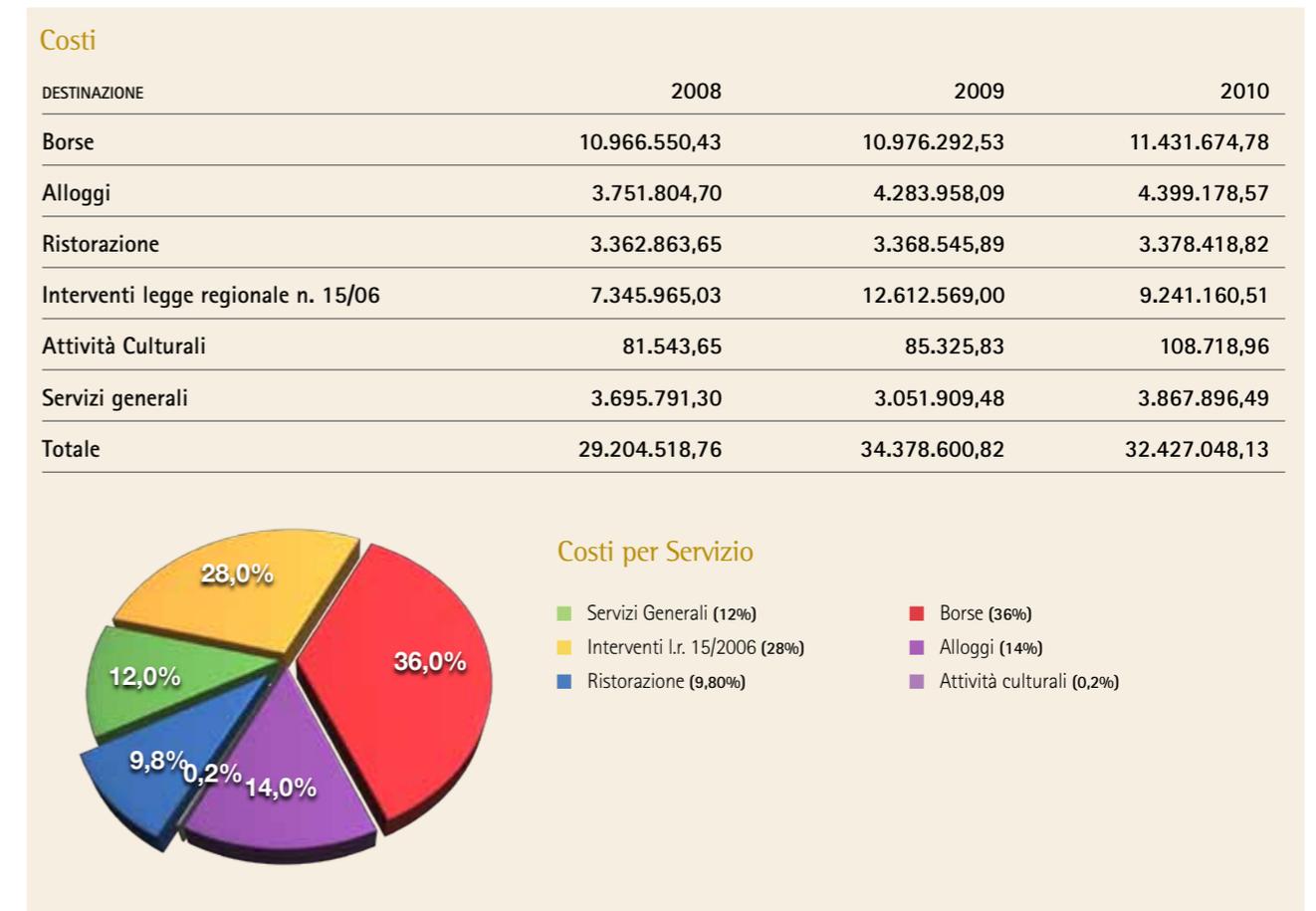
I costi della produzione al netto degli accantonamenti e dei contributi ex l.r. 15/2006 sono aumentati del **4,86%**, che diventa meno del **4%** al netto anche dei costi relativi a progetti finanziati da Regione e Università.

Il Margine Operativo Lordo ha permesso di coprire sia il costo degli ammortamenti non sterilizzati, che di effettuare accantonamenti non obbligatori pari ad € 1.327.536,50 per finanziare investimenti in conto capitale (€ 727.536,50) e le borse di studio dell'anno accademico 2010-2011 (€ 600.000,00).

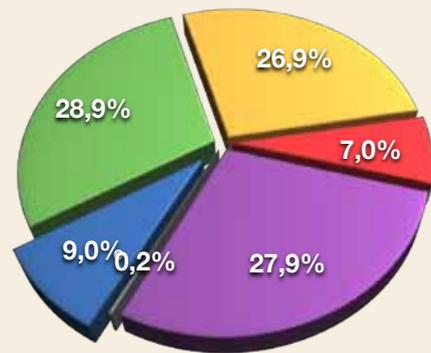
Nonostante gli accantonamenti effettuati e l'aumento dei costi di gestione, la differenza tra il valore e i costi della produzione rimane positivo per € 467.921,41 e dopo i risultati della gestione finanziaria e straordinaria l'utile lordo è pari ad € 478.598,78. Al netto delle imposte è possibile anche quest'anno aumentare il patrimonio netto di € 349.169,06.

Costi e ricavi per servizio dal 2008 al 2010

Per Servizi Generali si intendono tutti gli uffici amministrativi e di staff alla Direzione, nonché gli organi istituzionali (Direttore Generale, Cda e Revisore dei Conti). Il contributo regionale di funzionamento è stato inserito nei ricavi dei Servizi Generali.



Ricavi	2008	2009	2010
DESTINAZIONE			
Borse	10.407.699,79	9.688.261,29	8.912.380,82
Alloggi	2.369.019,27	2.739.077,31	3.030.535,69
Ristorazione	2.227.523,26	2.242.809,57	2.224.639,25
Interventi legge regionale n. 15/06	7.345.965,03	12.612.569,00	9.241.160,51
Attività Culturali	961,00	681,95	5.351,34
Servizi generali	7.170.429,93	7.299.598,94	9.362.149,58
Totale	29.521.598,28	34.582.998,06	32.776.217,19



Ricavi per Servizio



Determinazione e distribuzione del valore aggiunto

Il parametro del valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio, con riferimento agli interlocutori (stakeholder) che partecipano alla sua distribuzione.

La metodologia adottata per la determinazione del valore aggiunto è quella proposta dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS). Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e successiva distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder di riferimento.

Il valore aggiunto globale netto risulta in sensibile crescita nell'ultimo triennio in relazione all'ampliamento delle competenze di Arssu ex l.r. 15/2006.

La distribuzione del valore aggiunto è stata effettuata facendo riferimento ai destinatari diretti della ricchezza prodotta, tra questi il 41,08% è rappresentato da studenti. Tale percentuale si eleva al 76,19% tenendo conto anche del valore aggiunto distribuito direttamente a Comuni, Province e Istituzioni Scolastiche e Formative, ma indirettamente agli studenti e alle loro famiglie, quali portatori di interesse finali. Ad esempio Arssu eroga contributi ai comuni per il sostegno delle scuole dell'infanzia, ma i beneficiari finali di tali contributi sono gli alunni e le loro famiglie.

Nell'ambito dello *stakeholder* fornitori, sono stati evidenziati come destinatari del valore aggiunto prodotto, solo i fornitori a cui sono stati dati in gestione completa parte dei servizi di ristorazione e di alloggio e che risultano degli interlocutori e dei portatori di interesse privilegiati dell'Azienda rispetto a tutti gli altri fornitori di beni e servizi, che invece sono ricompresi tra i costi intermedi della produzione nel prospetto di determinazione del valore aggiunto.

Prospetto di determinazione del valore aggiunto

ANNO	2008	2009	2010
VALORE DELLA PRODUZIONE			
Ricavi delle vendite e delle prestazioni – rettifiche di ricavo	3.914.751,79	4.222.637,75	4.340.360,36
<i>Di cui ricavi servizio ristorazione</i>	603.050,63	465.068,46	351.960,26
<i>Di cui ricavi servizio abitativo</i>	272.499,71	356.734,38	279.852,33
<i>Di ricavi da quota in servizi e recuperi da borsa</i>	2.929.177,45	3.305.465,91	3.578.630,77
<i>Di cui ricavi per altri servizi</i>	110.024,00	95.369,00	129.917,00
Contributi in conto esercizio	24.453.087,28	29.140.988,46	27.197.219,08
Altri ricavi e proventi	165.758,20	96.273,28	85.625,42
RICAVI DELLA PRODUZIONE	28.533.597,27	33.459.899,49	31.623.204,86
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE			
Costi materie prime di consumo (incluse rimanenze)	730.928,53	778.074,47	733.616,28
Costi per servizi	1.733.933,66	1.982.463,83	2.097.870,89
Costi per godimento di beni di terzi	680.329,82	643.536,90	657.280,76
Accantonamenti per rischi	4.500,00	7.000,00	
Altri accantonamenti	2.249.923,09	682.457,40	1.327.536,50
Oneri diversi di gestione	173.962,51	221.708,79	257.157,73
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	22.960.019,66	29.144.658,10	26.549.742,70
+/- Saldo gestione accessoria	65.204,15	81.150,88	9.346,00
<i>Ricavi accessori</i>	65.204,15	81.150,88	9.346,00
<i>- Costi accessori</i>			
+/- Saldo gestione straordinaria	85.086,14	89.052,70	116.416,44
<i>Ricavi straordinari</i>	156.940,68	187.277,90	214.903,18
<i>- Costi straordinari</i>	71.854,54	98.225,20	98.486,74
Valore aggiunto globale lordo	23.110.309,95	29.314.861,68	26.675.505,14
Ammortamenti della gestione	463.634,50	510.589,12	380.340,21
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	22.646.675,45	28.804.272,56	26.295.164,93

Distribuzione dei valore aggiunto

ANNO	2008	2009	2010	%
AGLI STUDENTI	9.494.927,00	10.364.333,98	10.801.702,59	41,08
Borse di studio universitarie	7.925.717,52	8.564.574,31	9.115.137,80	34,66
Borse scolastiche	1.500.000,00	1.700.000,00	1.600.000,00	6,08
Altri benefici monetari	69.209,48	99.759,67	86.564,79	0,33
AI GIOVANI	500.000,00	1.801.062,00	7.500,00	0,03
Progetti Regionali	100.000,00	1.051.062,00	7.500,00	0,03
Servizio Civile Regionale	400.000,00	750.000,00		0,00
A PROVINCE, COMUNI E ISTITUZIONI SCOLASTICHE E FORMATIVE	6.945.965,03	10.811.507,00	9.233.660,51	35,12
Trasferimenti inerenti l'integrazione scolastica e formativa delle persone disabili	2.240.950,00	5.900.000,00	5.900.000,00	22,44
Trasferimenti in materia di diritto all'istruzione e alla formazione	4.705.015,03	4.911.507,00	3.333.660,51	12,68
ALLE RISORSE UMANE	3.880.737,80	4.003.188,79	4.152.173,45	15,79
Remunerazioni dirette	2.752.920,89	2.913.234,62	3.048.868,91	11,59
Remunerazioni indirette	767.323,36	777.623,86	828.922,58	3,15
Personale a contratto	150.166,09	68.191,20	31.046,81	0,12
Compensi organi istituzionali	210.327,46	244.139,11	233.804,10	0,89
AI SOGGETTI FINANZIATORI	116.014,25	124.948,94	115.085,07	0,44
Oneri finanziari di capitale a medio/lungo termine	116.014,25	124.948,94	115.085,07	0,44
AI FORNITORI	1.266.830,16	1.373.234,27	1.506.444,53	5,73
Servizi esternalizzati	1.266.830,16	1.373.234,27	1.506.444,53	5,73
ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	125.044,55	121.600,34	129.429,72	0,49
Imposte e tasse	125.044,55	121.600,34	129.429,72	0,49
ALL'AZIENDA	317.156,66	204.397,24	349.169,06	1,33
Utile	317.156,66	204.397,24	349.169,06	1,33
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	22.646.675,45	28.804.272,56	26.295.164,93	100,00

Indicatori economici di efficienza

ANNO	2008	2009	2010
Costo medio annuo posto letto	5.699,15	4.998,78	5.133,23
Costo medio mensile posto letto	474,93	416,58	427,77
Costo medio pasto	6,37	6,23	6,09
Copertura dei costi del servizio abitativo da parte delle tariffe pagate dagli studenti	63,14%	63,93%	66,72%
Copertura dei costi del servizio ristorazione da parte delle tariffe pagate dagli studenti	66,23%	66,58%	65,82%

Il costo medio per posto letto risulta aumentato del 2,68 nel 2010 rispetto all'esercizio precedente, mentre continua anche nel 2010 un trend di costante diminuzione del costo medio del pasto.

La copertura dei costi da parte dei ricavi è stata calcolata tenendo conto anche delle somme trattenute agli studenti sulla borsa universitaria per la fruizione del servizio abitativo e di ristorazione.

Nell'esercizio 2010 l'Azienda ha dovuto far fronte alla copertura del 33,67 per cento dei costi del servizio abitativo e di ristorazione pari a **€ 2.618.581,27**.

RELAZIONE SOCIALE ANNO 2010



Studenti universitari

Aree di azione	Accoglienza e integrazione Rappresentatività	Solidarietà e sostegno Accessibilità	Qualità del servizio Aggregazione	Mobilità internazionale Sviluppo culturale Partecipazione
-----------------------	---	---	--------------------------------------	---

Gli studenti universitari sono i principali stakeholder dell'Azienda, poiché rappresentano i fruitori degli interventi e dei servizi.

ARSSU prevede interventi di sostegno non destinati alla generalità degli studenti per consentire ai capaci e meritevoli, ma privi di mezzi, di raggiungere i più alti gradi degli studi:

1. borse di studio
2. servizio abitativo per studenti fuori sede e contributi affitto
3. contributi per la mobilità internazionale
4. contributi a favore di studenti disabili
5. contributi e interventi per la promozione di attività culturali, ricreative e sportive.

Inoltre provvede ai seguenti servizi destinati alla generalità degli studenti:

1. servizio di ristorazione
2. aule di studio e sale informatiche
3. altri interventi previsti dagli atti di programmazione regionale.

Borse di studio

La borsa di studio costituisce l'intervento diretto fondamentale del Diritto allo Studio Universitario e viene attribuita mediante concorso pubblico in base alla valutazione dei requisiti economici e di merito (D.P.C.M. 9 aprile 2001).

A partire dall'anno accademico 2006-2007 e fino all'anno accademico 2009-2010 è stato raggiunto l'obiettivo dell'erogazione delle borse di studio a tutti gli aventi diritto.

La borsa di studio prevede i seguenti benefici economici:

- l'esonero dalle tasse universitarie e dalla tassa regionale per il diritto allo studio universitario
- l'erogazione di un importo monetario variabile in funzione della fascia economica individuata tramite l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), e della tipologia dello studente (in sede, pendolare e fuori sede)
- la fruizione dei servizi di ristorazione e alloggio secondo le modalità previste dall'annuale bando di concorso.

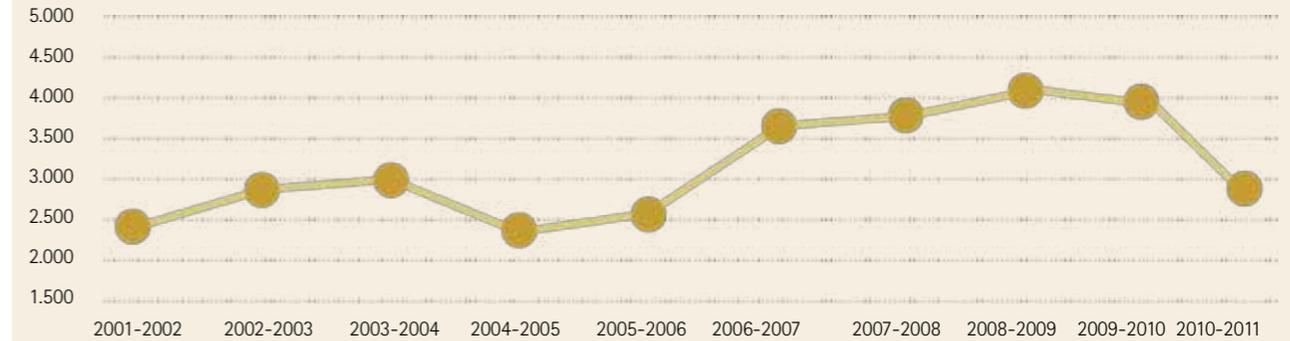
Integrazioni/maggiorazioni della borsa di studio sono previste per i seguenti studenti:

- borsisti disabili con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66%
- borsisti la cui situazione economica sia peggiorata rispetto alla dichiarazione presentata al momento della consegna della domanda di borsa di studio
- borsisti che conseguono il titolo di laurea entro la durata prevista dagli ordinamenti didattici
- borsisti partecipanti al programma di mobilità internazionale – progetto Lifelong Learning Programme/Erasmus.

L'Azienda, oltre alle Borse di Studio ed ai servizi connessi (ristorazione e alloggio), interviene a favore degli studenti in possesso dei requisiti stabiliti dal **relativo bando** con l'erogazione di **contributi finalizzati** destinati a porre rimedio a situazioni di particolare disagio economico e/o familiare, tali da ostacolare o compromettere la prosecuzione degli studi. Tale contributo è concesso agli studenti che non siano beneficiari di altre provvidenze monetarie.

Il Fondo 2011 per il finanziamento delle borse di studio per l'anno accademico 2010/2011 è stato rideterminato in € 7.661.427,05, a fronte della previsione di € 11.467.526,49, a causa della drastica diminuzione della quota relativa al Fondo integrativo attribuito alla Regione Liguria e delle minori risorse proprie attribuite al Fondo.

Numero di borse di studio



ANNO ACCADEMICO	NUM. BORSE	NUM. DOMANDE	% SODDISFAZIONE
2001/2002	2.426	4.974	48,77
2002/2003	2.840	4.326	65,65
2003/2004	3.000	3.453	86,88
2004/2005	2.400	3.296	72,82
2005/2006	2.600	3.473	74,86
2006/2007	3.678	3.678	100,00
2007/2008	3.809	3.809	100,00
2008/2009	4.107	4.107	100,00
2009/2010	3.990	3.990	100,00
2010/2011	2.873	4.370	65,74

Tipologia di beneficiari di borsa di studio

	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011
In Sede	1.370	1.392	1.265	861
Pendolari	1.501	1.667	1.460	923
Fuori Sede	938	1.048	1.265	1.089
Totale	3.809	4.107	3.990	2.873

Valore della borsa di studio a.a. 2010-2011

Fascia di appartenenza (in base a I.S.E.E. / I.S.E.E.U.)	Fascia 1A da € 0 a € 10.163,00	Fascia 1B da € 10.163,00 a € 12.703,00	Fascia 1C da € 12.703,00 a € 15.243,00
Per studenti "in sede"	€ 1.772,00 + 1 pasto gratuito giornaliero	€ 1.328,00 + 1 pasto gratuito giornaliero	€ 885,00 + 1 pasto gratuito giornaliero
Per studenti "pendolari"	€ 2.592,00 (di cui 744,00 per il servizio ristorazione trattenuti direttamente dall'importo della borsa di studio)	€ 2.148,00 (di cui 744,00 per il servizio ristorazione trattenuti direttamente dall'importo della borsa di studio)	€ 1.704,00 (di cui 744,00 per il servizio ristorazione trattenuti direttamente dall'importo della borsa di studio)
	Importo monetario € 1.848,00	Importo monetario € 1.404,00	Importo monetario € 960,00
"fuori sede" (*) richiedenti posto alloggio A.R.S.S.U.	€ 4.701,00 (di cui 744,00 per il servizio ristorazione ed € 1.848,00 per il posto alloggio, importi trattenuti direttamente dall'importo della borsa di studio)	€ 4.217,00 (di cui 744,00 per il servizio ristorazione ed € 1.848,00 per il posto alloggio, importi trattenuti direttamente dall'importo della borsa di studio)	€ 3.715,00 (di cui 744,00 per il servizio ristorazione ed € 1.848,00 per il posto alloggio, importi trattenuti direttamente dall'importo della borsa di studio)
	Importo monetario € 2.109,00	Importo monetario € 1.625,00	Importo monetario € 1.123,00

Tipologie benefici

TIPOLOGIA BENEFICI	A.A. 2009-2010	A.A. 2010-2011
N. Borse di studio attribuite	3990	2873
N. Borse integrazione mobilita' internazionale	46	28
N. Borse integrazione per laureati	134	13(*)
N. Borse integrazione studenti disabili	30	34
N. Contributi finalizzati	29	70
N. Richieste servizio ristorazione a tariffa agevolata	5106	5410
N. Studenti sottoposti ad accertamento	2261	2498

(*) il dato è aggiornato al 30.09.2011

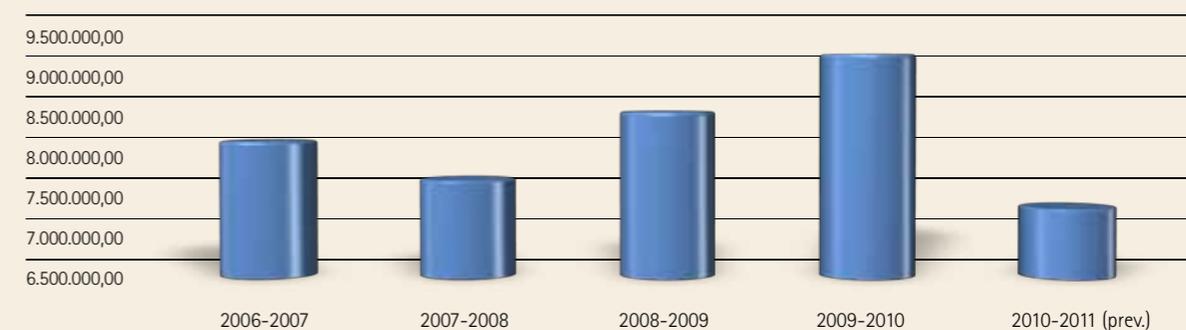
Le diminuite risorse non hanno consentito, per la prima volta dall'anno accademico 2006/2007, di erogare le borse a tutti gli aventi diritto, bloccando l'attribuzione della quota monetaria al 65,74% degli aventi diritto.

Gli idonei alla borsa, non vincitori per esaurimento fondi, hanno usufruito di un pasto giornaliero alla tariffa di € 1,00 e, se vincitori del posto letto, dell'alloggio gratuito.

Fondo borse di studio universitarie

	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011 (PREV)
Fondo MIUR	3.224.063,86	4.072.253,51	3.257.802,80	5.579.045,13	3.231.427,05
Tassa Regionale	3.699.984,69	3.793.616,34	3.713.642,25	3.825.656,99	3.800.000,00
Recupero borse	272.805,00	132.673,80	78.137,80	29.676,00	30.000,00
Residuo borse anni precedenti	1.812.491,27	722.654,86	795.980,99		319.240,32
Contributo Tesoriere	500,00	500,00	500,00	0,00	0,00
Risorse Arssu/Regione			718.510,47	0,00	280.759,68
Totale Fondo Borse	9.009.844,82	8.721.698,51	8.564.574,31	9.434.378,12	7.661.427,05
Spesa Borse Erogate	8.287.189,96	7.925.717,52	8.564.574,31	9.115.137,80	7.661.427,05
Residuo borse per anni successivi	722.654,86	795.980,99	0,00	319.240,32	0,00
Idonei	3678	3809	4107	3990	4370
Borse erogate	3678	3809	4107	3990	2873
% di soddisfazione	100	100	100	100	65,74

Spesa per borse di studio universitarie



Altri benefici economici

L'Opera Pia Conservatorio Fieschi ha finanziato con un contributo di € 40.000,00 l'attribuzione di benefici in favore di studentesse madri e disabili iscritti all'Università degli Studi di Genova.

Per quanto riguarda le studentesse madri sono state assegnate 11 borse di studio di € 1.818,00 cad., un pasto gratuito giornaliero presso i Centri di Ristorazione ARSSU e un alloggio a tre studentesse "Fuori Sede" che ne hanno fatto richiesta.

A n° 5 studenti disabili sono stati erogati contributi per l'accompagnamento di €14.595,16.

ANNO ACCADEMICO	2008/2009	2009/2010	2010/2011
Studenti disabili	24	30	34
Contributi finalizzati	21	29	70
Contr. Studentesse madri	18	11	*
Contr. Studenti orfani	20	-	*

* in corso di attribuzione, perché riferiti all'anno precedente a quello in cui vengono banditi

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

■ Migliorare la comunicazione e l'accessibilità del servizio

Le attività svolte nel corso del 2010 sono state le seguenti:

1. Attivazione di un aggiornamento giornaliero della procedura informatica tra l'archivio dei dati dell'Università e il database L'Azienda (web e best) al fine di garantire agli studenti, che inoltrano domanda di benefici ARSSU, una visualizzazione dei dati anagrafici e di iscrizione sempre aggiornati.
2. Traduzione di informazioni inerenti il servizio ristorazione per "gli studenti Erasmus" in lingua inglese, tedesca e spagnola.
3. Traduzione in lingua cinese di informazioni relative alle procedure concorsuali per gli studenti iscritti ad anni successivi dell'Università degli Studi di Genova.
4. Inserimento della modulistica per le richieste da parte degli studenti sul sito aziendale.

■ Effettuare l'accertamento sul requisito di reddito e di merito dichiarato dagli studenti in fase di acquisizione delle domande di borsa di studio

Le attività al riguardo svolte nel corso del 2010 sono le seguenti:

1. Controllo di tutte le dichiarazioni ISEE relative ai redditi 2008, autocertificate dagli studenti in sede di inoltro della domanda on line di benefici, a seguito della attivazione della procedura informatica (febbraio 2010) per accedere alla banca dati dell'INPS.
2. Controllo inerente il requisito di merito per tutti gli studenti risultati vincitori di borsa di studio.

L'Azienda ha effettuato 2.498 accertamenti sul requisito economico (di reddito ISEE e di patrimonio ISPE) e di merito. In particolare si è controllato il numero dei componenti il nucleo familiare presso l'anagrafe del comune di Genova per tutti gli studenti ivi residenti (n° 504 matricole e n° 235 iscritti ad anni successivi) ed il requisito di merito al 100% degli studenti risultati idonei al concorso borse di studio e posto alloggio attraverso l'accesso agli archivi informatici dell'Università degli Studi di Genova.

Nel corso del 2010 è iniziata la collaborazione con l'Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale della Liguria, alla quale sono state trasmesse autocertificazioni ISEE per verificare eventuali discordanze con quanto presente negli archivi dell'Anagrafe Tributaria

■ Tempestività dell'erogazione delle borse

È stata garantita la liquidazione della borsa di studio entro il mese successivo alla consegna del certificato di attestazione del raggiungimento del merito da parte dello studente universitario iscritto al primo anno di corso.

Inserimento manuale delle richieste di fruizione del servizio ristorazione da parte degli "studenti Erasmus" entro il giorno stesso della richiesta in modo da garantire la fruizione del servizio dal giorno della domanda.

Il rilascio delle certificazioni richieste dagli studenti viene effettuato entro il giorno stesso, o al massimo entro il giorno successivo, se la richiesta è inoltrata nel pomeriggio.

Servizi abitativi

L'Azienda eroga il servizio abitativo agli studenti europei ed extraeuropei in possesso dei requisiti richiesti dal bando di concorso, ai sensi della Legge 390/91 "Norme sul diritto degli studi universitari" e del D.C.P.M. attuativo del 2 aprile 2001 nonché del Programma Regionale degli Interventi per il Diritto allo Studio Universitario.

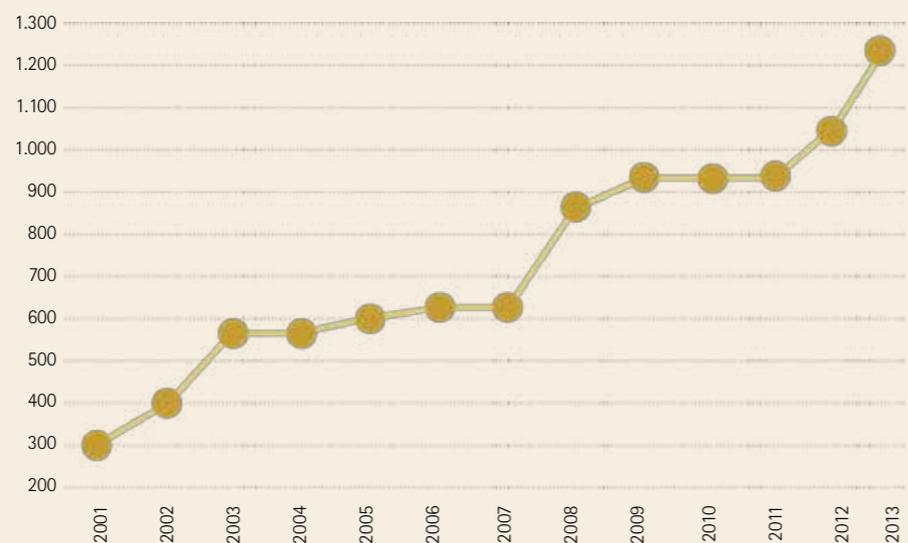
Il servizio abitativo erogato dall'Azienda, nell'esercizio del diritto all'istruzione universitaria, mira ad attenuare il disagio socio-economico determinato dalla distanza tra il Comune di residenza dello studente e la Sede Universitaria, mediante l'assegnazione di un posto alloggio.

L'Azienda attualmente mette a disposizione **927 posti letto**, di cui 902 a Genova e 25 a Savona. A questi si aggiungeranno, nel 2012, altri 296 posti presso l'ex caserma Garibaldi (176 posti) e presso l'ex convento San Nicola (120 posti).

Il posto alloggio viene assegnato agli studenti fuori sede in possesso dei requisiti economici e di merito, previsti dal bando di concorso pubblicato ogni anno al massimo **entro il mese di giugno** e disponibile presso le sedi dell'Azienda o sul sito www.arssu.liguria.it. L'assegnazione avviene secondo la priorità assegnata dalle singole graduatorie ed in ordine di graduatoria, tenendo conto della vicinanza tra la Facoltà frequentata ed i posti alloggio disponibili nelle singole residenze. Mantengono, invece, il diritto a permanere nel posto già occupato gli studenti confermati vincitori del posto alloggio.

Numero di posti alloggio

ANNO ACCADEMICO	NUM. POSTI
2001	300
2002	382
2003	562
2004	562
2005	603
2006	624
2007	624
2008	856
2009	930
2010	927
2011	940
2012*	1060
2013*	1236



(*) previsti in seguito ai lavori di ristrutturazione attualmente in corso.

RESIDENZA	CAMERA SINGOLA	CAMERA DOPPIA	CAMERA TRIPLA	APP.TO SINGOLO	APP.TO 2 SINGOLE	APP.TO 3 SINGOLE	APP.TO 4 SINGOLE	DOPPIA IN APP.TO	TRIPLA IN APP.TO	NUMERO POSTI
Casa Stud. Asiago	112									112
Casa Stud. Gastaldi	116	22								160
Casa Stud. Fieschi	27	63	8							177
Milano Terminus	19	23								62
Montagnola						8		9	5	41
Stella				15	6			12		45
Acquaverde				8				6		20
Mele								8		16
Balbi				1				9		19
Firenze/Zurigo	24	7								38
Santa Brigida				1	12					13
Durazzo				6						6
Monachette						11		11		33
Benedettine	7	4								15
Ill Chiostro					2	1	2	16		37
S.Fede								5		10
Casa Paganini				3				7	1	20
App. S.Maria Cast.								2		4
App. Ferradini								2		4
Bligny (Sv)		11	1							25
Marinelle	32	19								70
TOTALE	340	146	9	34	20	20	2	87	6	927

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

■ Aumento dei posti letto per soddisfare la crescente domanda

Nel 2010 si è proceduto all'apertura e alla conseguente gestione della nuova Residenza Marinelle dotata di 70 posti letto, dispone di 32 camere singole e 19 doppie con cucine comuni, aule studio, aule informatiche, sale soggiorno, servizio lavanderia e servizio fotocopie

Nel 2011 vengono dismesse tre residenze in locazione (Santa Brigida, Durazzo e Benedettine) per un totale di n. 34 posti letto, per contro vengono acquisite, sempre in locazione a parità di costo, due residenze (di via Gramsci e di Vico largo) per un totale di 47 posti letto

Proseguono i lavori di ristrutturazione dei 2 immobili da adibire a residenze universitarie, che saranno pronte nel 2012 l'ex Convento San Nicola e nel 2013 l'ex Caserma Garibaldi, per un totale di 296 nuovi posti letto. Tali interventi sono finanziati in parte dalla Regione e in parte dallo Stato nell'ambito della legge 14 novembre 2000, n. 338.

■ Garantire l'accessibilità ai disabili

ARSSU è impegnata a garantire l'accesso dei disabili alle proprie strutture attraverso l'abbattimento delle barriere architettoniche ai sensi della legge 13/89 e successivo D.M. 236/89.

Alcune delle strutture abitative presenti nel centro storico non sono accessibili ai disabili a causa dei vincoli architettonici e urbanistici.

■ Implementazione procedure informatiche per interventi di manutenzione.

Si è proceduto ad avviare l'informatizzazione delle richieste di interventi di manutenzione alle strutture abitative. All'effettiva realizzazione del relativo progetto si giungerà a compimento nell'anno 2011

■ Azioni volte a promuovere la civile convivenza e una corretta comunicazione tra i residenti

Nell'attuare le regole di civile convivenza nelle residenze studentesche nel rispetto dei diritti e doveri di ciascuno, per migliorare così la comunicazione e la relazione con gli studenti, si è predisposta l'attuazione della revisione dell'esistente regolamento delle residenze.

Tale revisione prevede anche l'inserimento delle norme relative alla sicurezza e al rispetto della normativa sulla privacy. Per l'anno 2011 sono previste, a tal fine, al momento delle assegnazioni di posto alloggio, corsi informativi sulla sicurezza nelle strutture.

■ Avviare la raccolta differenziata presso le Case dello Studente e Sal. Montagnola

Tramite contatti con AMIU per stabilire le modalità della raccolta, si è proceduto ad installare presso le Case dello Studente e la Residenza di Sal.Montagnola i contenitori di carta, plastica e pile esaurite. Si è proceduto a sensibilizzare gli studenti e a coinvolgere il personale addetto alle Residenze nella gestione della raccolta differenziata.

La tabella qui di seguito illustra, presso ogni residenza, gli interventi presenti, in fase di realizzazione e mancanti.

RESIDENZA	VIDEOSORVEGLIANZA	CONTROLLO ACCESSI RESIDENZA	COLLEGAMENTO INTERNET	LABORATORIO INFORMATICO	ACCESSIBILITÀ AI DISABILI
Casa Stud. Asiago	●	●	●	●	●
Casa Stud. Gastaldi	●	●	●	●	●
Casa Stud. Fieschine	●	●	●	●	●
Milano Terminus	●	●	●	●	●
Montagnola	●	●	●	●	●
Stella	●	●	●	●	●
Acquaverde	●	●	●	●	●
Mele	●	●	●	●	●
Balbi	●	●	●	●	●
Firenze/Zurigo	●	●	●	●	●
Santa Brigida	●	●	●	●	●
Durazzo	●	●	●	●	●
Monachette	●	●	●	●	●
Benedettine	●	●	●	●	●
III Chiostro	●	●	●	●	●
S.Fede	●	●	●	●	●
Casa Paganini	●	●	●	●	●
App. S. Maria Castello	●	●	●	●	●
App. Ferradini	●	●	●	●	●
Bligny (Sv)	●	●	●	●	●
Marinelle	●	●	●	●	●

- Presente
- In fase di realizzazione
- Mancante

Attività sportive ricreative e culturali

Attraverso convenzioni viene offerta l'opportunità agli studenti di assistere a spettacoli teatrali e cinematografici a condizioni tariffarie vantaggiose.

Per gli spettacoli cinematografici i prezzi ridotti vengono praticati agli studenti direttamente alle casse delle sale cinematografiche al momento dell'acquisto dei biglietti, senza alcun onere a carico di ARSSU.

Per gli spettacoli teatrali i biglietti e gli abbonamenti sono venduti a prezzi ridotti presso gli uffici di ARSSU. Fruitore dell'iniziativa sono i borsisti ARSSU, che contribuiranno alla copertura dei costi di acquisto di biglietti e abbonamenti per una quota pari al 50%. La possibilità di accedere alle stesse agevolazioni è estesa alla generalità degli studenti universitari, purché organizzati in "gruppi".

Sono state stipulate convenzioni per la stagione teatrale 2009/2010 con il Teatro Della Tosse, il Teatro Stabile di Genova e il Teatro Carlo Felice.

Nell'anno 2010 sono stati erogati i seguenti contributi ad Associazioni Culturali Studentesche per iniziative proprie:

€ 464,00 al SISM (corso teorico pratico sulla rianimazione cardiopolmonare – BLS)

€ 600,00 all'Associazione Pensiero Dominante (tavola rotonda sul ruolo del medico "Il rapporto medico-paziente sotto tutti i punti di vista")

€ 3.365,00 al Laboratorio Probabile Bellamy (Workshop "Lo sguardo obliquo" nell'ambito della seconda edizione di Spaziocinema).

Tornei

È stato organizzato il torneo di calcio a cinque nel periodo giugno-luglio 2010 tra gli studenti alloggiati nelle residenze A.R.S.S.U. denominato appunto "Cinque". Al torneo hanno partecipato 8 squadre: Bayern Fieschine – Atletico Marinelle – Eagles United – The Lions – Virtus Internazionale – Gastaldi Sphrice – Komkana Fc – Real 3° Chiostro.

Il torneo ha visto la partecipazione di 78 studenti, dei quali 15 ragazze. Gli studenti stranieri sono stati in maggioranza (53), soprattutto ragazzi del Camerun, del Togo, dell'Albania, ma molti altri sono gli Stati rappresentati.

Il torneo è stato articolato in due gironi da quattro squadre: le squadre di ogni girone si sono incontrate tra di loro in tre partite di sola andata. Sulla base dei punti ottenuti, la prima del girone A ha incontrato la seconda del girone B; la prima del girone B ha incontrato la seconda del girone A. Le vincenti delle semifinali si sono incontrate per il 1° e il 2° posto, le perdenti per il 3° e 4° posto.

Le partite sono state arbitrate da arbitri del CSI Centro Sportivo Italiano Sezione di Genova.

Nella giornata conclusiva si è svolta la premiazione alla presenza dell'Assessore Regionale Rossetti e del nostro Direttore Generale e per finire una cena presso il centro di ristorazione di Via Asiago e dell'ottima musica.

Il quadro economico dell'evento è il seguente:

COSTI		RICAVI	
Prodotti non alimentari	€ 2.389,31	Ricavi da servizi diversi	€ 3.520,00
Prodotti alimentari	€ 700,00		
Assicurazioni	€ 546,01		
Contributi diversi	€ 1.260,00		
Oneri Diversi	€1.505,70		
		Totale ricavi	€ 3.520,00
		A carico dell'Azienda	€ 2.881,02
Totale costi	€ 6.401,02	Totale € 6.401,02	

Bando attività culturali

Per l'anno 2010/11 è stato emanato, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 31.5.2010, un bando per la concessione di contributi ad associazioni culturali studentesche, che introduce una significativa innovazione. Infatti, a fianco delle iniziative annuali tradizionalmente finanziate, sono stati proposti alcuni temi da parte di ARSSU; per queste ultime iniziative, è stato previsto uno sviluppo nell'arco di due anni (2010 e 2011).

Lo stanziamento a bando per l'anno 2010 è stato di complessivi € 30.000,00 (15.000,00 per le iniziative tradizionali, 15.000,00 per i progetti su tema A.R.S.S.U.), con una previsione di ulteriori € 15.000,00 per la prosecuzione nell'anno successivo dei progetti su tema proposto dall'A.R.S.S.U.

Per quanto attiene le cosiddette "iniziative proprie" per l'anno 2010, sono pervenute richieste da n. 9 associazioni culturali studentesche. Sono stati assegnati fondi a n. 3 associazioni per complessivi € 4.429,00. I restanti fondi possono essere destinati ai progetti su temi proposti da ARSSU.

Relativamente ai progetti a tema, gli stessi, a termini di bando, riguardano:

- a) mostra storica permanente nei "sotterranei della tortura" della Casa dello Studente di Corso Gastaldi;
- b) progetto di accoglienza e incontro con culture diverse;
- c) progetto per l'accoglienza e l'integrazione delle matricole straniere che accedono all'Università degli Studi di Genova per la prima volta;
- d) 150 anni dell'Unità d'Italia.

Per queste iniziative, data la complessità dell'istruttoria, è stato disposto, con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 17.12.2010, il differimento agli anni 2011 e 2012 dell'attuazione dei progetti di cui trattasi, per non porre alle associazioni assegnatarie ristretti limiti di tempo, che potrebbero compromettere la buona riuscita delle iniziative. Le associazioni che hanno chiesto di partecipare alla selezione per i progetti su tema proposto da ARSSU. sono n. 2 per il progetto alla lett. a), n. 2 per il progetto alla lett. b), n. 3 per il progetto alla lett. c), n. 1 per il progetto alla lett. d).

L'istruttoria è tutt'ora in corso e non si è ancora addivenuti all'individuazione delle associazioni assegnatarie.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione si rivolge alla generalità degli studenti dell'Università di Genova, agli iscritti alle Accademie di Alta Formazione Artistica e Musicale e a chi frequenta corsi di specializzazione e dottorati di ricerca.

Possono usufruire del servizio anche gli studenti universitari di passaggio a vario titolo presso l'Ateneo e gli studenti che partecipano a programmi di mobilità internazionale, sempre più numerosi in questi ultimi anni.

Nel corso dell'anno 2009 sono stati forniti complessivamente **n. 554.246 pasti** con un **incremento del 2,6%** rispetto allo scorso anno (+13.858 pasti circa).

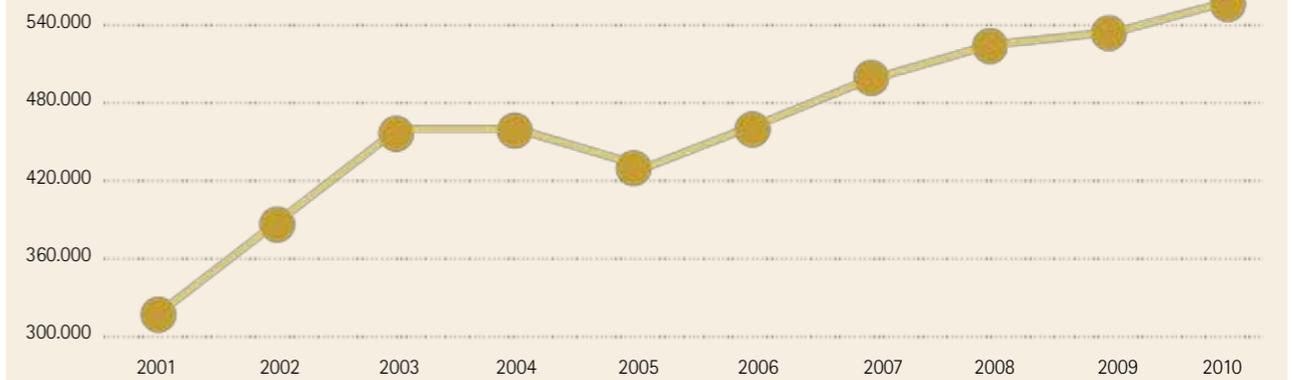
Su circa 37.000 studenti iscritti all'Università di Genova si calcola che 12.600 studenti, pari ad 1/3, hanno usufruito del nostro servizio di ristorazione. Nell'a.a. 2009/2010 gli studenti che hanno chiesto l'inserimento nelle fasce di reddito di A.R.S.S.U. sono stati 5.105, i vincitori di borsa che hanno usufruito del pasto gratuito sono stati 3.990.

Sul totale dei pasti gli **studenti assistiti sono il 72%**, mentre il **28% sono studenti fuori fascia** o utenti convenzionati. Nel 2008 erano stati rispettivamente il 68% e il 32%.

ANNO ACCADEMICO	N. PASTI EROGATI	VARIAZIONE IN %	N. PASTI GRATUITI	% SUI PASTI EROGATI
2005	433.023	-	92.563	21%
2006	462.032	6,7%	97.133	21%
2007	503.179	8,9%	145.457	29%
2008	527.588	4,8%	186.414	35%
2009	540.388	2,4%	234.902	44%
2010	554.246	2,7	262.107	47%

Il servizio viene fornito presso diverse sedi, alcune sono gestite direttamente dall'Azienda (Gastaldi e Asiago), altre sono in appalto o in convenzione. In tutta la Regione sono 18 i punti dove si può usufruire del nostro servizio.

Totale pasti erogati



	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
GESTIONE diretta	255.434	249.498	235.784	214.470	203.379	214.512	250.432	244.907	235.095
GESTIONE indiretta	131.840	209.946	224.344	218.553	258.653	288.667	277.156	295.481	319.151
TOTALE PASTI EROGATI	387.274	459.444	460.128	433.023	462.032	503.179	527.588	540.388	554.246
Variazione %	21,14	18,64	0,15	-5,89	6,70	8,91	4,85	2,43	2,56
Pasti gratuiti diretta	80.426	64.264	51.745	49.487	29.744	35.567	58.951	90.195	107.049
Pasti gratuiti indiretta	22.462	48.239	57.391	52.789	67.389	109.890	127.463	144.707	155.058
TOTALE GRATUITI	102.888	112.503	109.136	102.276	97.133	145.457	186.414	234.902	262.107
Variazione %		9,35	-2,99	-6,29	-5,03	49,75	28,16	26,01	11,58

Nel 2010 il 42% dei pasti, cioè 235.095, sono stati forniti dalla gestione diretta, con una diminuzione del 4% rispetto all'anno precedente. La gestione indiretta ha fornito 319.151 pasti pari al 58% del totale dei pasti, con un incremento dell'8%.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

■ **Promuovere l'igiene e la qualità del servizio**

Il Dipartimento di Scienze della Salute dell'Università effettua controlli periodici presso le sedi di Genova; laboratori convenzionati, accreditati presso la Regione, effettuano gli stessi controlli nelle sedi decentrate di Savona ed Imperia. Il livello igienico è attestato da analisi su campioni di alimenti e su tamponi prelevati dalle superfici e dagli utensili di lavoro, con risultati soddisfacenti.

Nel 2010 è stato intensificato il programma degli accertamenti sanitari summenzionati, che vengono effettuati a cadenza quadrimestrale anziché semestrale in modo da avere un controllo più monitorato.

■ **Migliorare la copertura del servizio ristorazione sul territorio regionale**

Per l'ampliamento logistico dei punti di offerta del servizio ristorazione, necessario per la facoltà di Architettura a Genova e per le facoltà di La Spezia, erano state individuate delle soluzioni che al momento però non hanno avuto seguito per mancanza di risorse economiche.

■ **Ampliare ed incrementare la raccolta differenziata in collaborazione con AMIU – Azienda Multiservizi e Igiene Urbana**

Le mense di Gastaldi e di Asiago ovvero i nostri centri di ristorazione a gestione diretta, effettuano la raccolta differenziata distinguendo i vari rifiuti in appositi contenitori.

Alla raccolta della carta, della plastica, della latta e del vetro si è aggiunta dal 2010 quella dell'umido delle cucine e nel corso dell'anno questo tipo di raccolta è stato esteso anche alla zona sgombero e lavaggio dove arrivano i vassoi con gli avanzi/scarti del pasto degli utenti. Per diminuire il volume dei rifiuti, inoltre, sono stati introdotti nell'ultimo periodo dell'anno i piatti di ceramica e le posate di acciaio al posto di quelli di plastica.

■ **Sviluppare competenza del personale**

Nel 2010 il personale del Servizio Ristorazione ha partecipato al seguente corso di formazione articolato in 40 ore.

- Reg. CEE 178/2002 B Reg. CEE 852/2008
- Elementi di merceologia
- Come si legge un'etichetta
- Applicazione principi dell'autocontrollo presso la Nostra struttura
- Conoscere la celiachia
- Principi di corretta alimentazione per studenti Universitari
- Menù etnici
- Lavorazione semi preparati e prodotti IV gamma

PUNTO DI RISTORAZIONE	TIPOLOGIA DI GESTIONE	2008	2009	2010
Gastaldi	Diretta	129.976	155.791	163.110
Asiago	Diretta	95.670	87.357	71.985
Puggia in Viale Garbaro presso il Polo Scientifico	Contratto	54.688 (Diretta)	44.336	26.942
Darsena presso la Facoltà di Economia	Contratto	65.768 (Diretta)	60.767	59.777
Trendy presso il Polo Universitario di Via Balbi	Convenzione	97.330	98.358	139.427
Brignole University Café c/o Istituto Brignole Sede delle facoltà Giuridiche	Contratto	3.796	3.538	2.543
Gaslini Mensa interna presso l'Istituto G. Gaslini	Convenzione	non rilevato	non rilevato	non rilevato
Galliera Mensa interna presso l'Osped. Galliera	Convenzione	4.293	5.798	5.271
Imperia presso la Sede decentrata dell'Università in Via Nizza	Convenzione	39.786	45.748	44.255
Savona presso la Sede decentrata dell'Università ex Caserma Bligny	Convenzione	35.348	36.182	35.116
Savona presso l'Ospedale San Paolo ASL 2 Savona per studenti frequentanti le lezioni	Convenzione	non rilevato	non rilevato	non rilevato
Asl3 "Genovese" Polo didattico in Via Maggio	Convenzione	non rilevato	837	2.306
Chiavari presso l'Istituto Gianelli Sede del Polo didattico ASL4 "Chiavarese"	Convenzione	592	471	760
Az. Ospedaliera s. Corona (Pietra ligure)	Convenzione	341	861	1.239
ASL 5 Spezzino	Convenzione	non rilevato	384	1.515

Studenti della scuola primaria, secondaria di I e di II grado ai sensi della L.R. 15/2006 artt. 12 e 13

Aree di azione Sostegno Orientamento

A seguito della legge 15/2006 la *mission* di ARSSU è stata ampliata anche ad interventi per il diritto allo studio del sistema scolastico e formativo.

Nell'ambito scolastico e formativo ARSSU effettua i seguenti interventi:

1. borse scolastiche per rimborso delle spese di iscrizione e frequenza per iscritti alla scuola primaria, secondaria di primo grado e secondaria di secondo grado (art. 12, 1° comma lett. a della L.R. 15/2006);
2. contributi straordinari a adulti meritevoli che abbiano ottenuto il diploma di scuola superiore di primo grado o di scuola superiore di secondo grado (art. 13 della L.R. 15/2006);

Borse di studio scolastiche

Il principale intervento nell'ambito del diritto allo studio scolastico è l'assegnazione di borse di studio per l'iscrizione e la frequenza prevista dall'art. 12, comma 1, della L.R. 15/2006.

Le borse di studio vengono erogate, per l'anno scolastico antecedente rispetto a quello in cui sono presentate le domande, agli alunni residenti nella Regione Liguria e frequentanti le scuole statali e paritarie primarie, secondarie di primo grado e secondarie di secondo grado. L'entità delle borse di studio è rapportata alle spese sostenute e certificate dalle famiglie.

Si riportano di seguito i principali dati statistici delle borse scolastiche per l'iscrizione e la frequenza riferiti all'anno scolastico 2009/2010, rilevando che sono state soddisfatte tutte le domande degli aventi diritto:

ANNO SCOLASTICO 2009/2010				DATI STATISTICI	
Domande presentate	2.962			Scuola primaria	1.782
Esclusi	18			Scuola secondaria I grado	631
Idonei	743			Scuola secondaria II grado	549
Assegnatari	2.201			Totale	2.962
Spesa	€ 1.599.878,00			Genova	2.181
				Imperia	269
				La Spezia	214
				Savona	297
				Altre	1
				Totale	2.962
Tabella di raffronto con gli anni scolastici precedenti					
ANNO SCOLASTICO	2007/2008	2006/2007	VARIAZ. %	Scuole statali	0
Domande presentate	2.873	2.660	+8,01%	Scuole paritarie	2.962
Esclusi	22	29	-24,14%	Totale	2.962
Idonei	2.851	2.631	+8,37%	Femmine	1.533
Assegnatari	2.851	2.631	+8,37%	Maschi	1.429
Spesa	2.120.895,00	€ 1.943.469,00	+9,13%	Totale	2.962

Contributi straordinari

In attuazione dell'art. 13 la L.R. 15/2006 prevede un contributo straordinario agli adulti residenti in Liguria che nell'anno scolastico 2008/2009 abbiano conseguito il titolo di studio di scuola secondaria di primo grado o di scuola secondaria di secondo grado. L'entità di tale contributo è di Euro 500,00 per gli adulti che hanno conseguito il titolo di studio di scuola secondaria di primo grado e di Euro 1.000,00 per gli adulti che hanno conseguito il titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.

Si riportano di seguito i principali dati relativi al contributo straordinario agli adulti residenti in Liguria che nell'anno scolastico 2009/2010 abbiano conseguito il titolo di studio di scuola secondaria di primo grado o di scuola secondaria di secondo grado.

ANNO SCOLASTICO 2009/2010				DATI STATISTICI	
Domande presentate	76			Scuola secondaria I grado	67
Esclusi	10			Scuola secondaria II grado	9
Idonei	66			Totale	76
Assegnatari	66			Genova	46
Spesa	€ 36.500,00			Imperia	6
				La Spezia	6
				Savona	16
				Altri	2
				Totale	76
Tabella di raffronto con gli anni scolastici precedenti				Scuole statali	76
ANNO SCOLASTICO	2009/2010	2008/2009	VARIAZ. %	Scuole paritarie	0
Domande presentate	76	72	+5,55%	Totale	76
Esclusi	10	8	+25%	Femmine	55
Idonei	66	64	+3,12%	Maschi	21
Assegnatari	66	64	+3,12%	Totale	76
Spesa	€ 36.500,00	€ 35.000,00	+4,29%		

Liquidazione contributi regionali diversi

Ai fini di una maggiore economicità ed efficacia dell'azione amministrativa il Piano Triennale 2008-2010 per il diritto allo Studio individua ARSSU come qualificato supporto nell'erogazione dei seguenti contributi:

1. Trasferimenti per il coordinamento dell'integrazione scolastica e formativa delle persone con disabilità: si tratta di finanziamenti regionali a Province e Comuni per interventi diretti o indiretti a sostegno del diritto allo studio degli alunni disabili nella scuola primaria e secondaria di primo grado, nella scuola secondaria superiore e nei corsi di formazione professionale.
2. Trasferimenti per interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione: si tratta di finanziamenti regionali a sostegno delle attività delle Istituzioni Scolastiche Formative e delle scuole dell'infanzia.

Aree di azione Integrazione, partecipazione, sensibilizzazione sociale Sostegno

In applicazione della L.R. 15/2006, nel corso dell'anno 2010 l'Azienda ha realizzato e gestito alcuni progetti promossi dalla Regione Liguria.

Servizio Civile Regionale

ARSSU affianca la Regione Liguria nello svolgimento delle attività del Servizio Civile Regionale: si tratta di progetti indirizzati a molteplici fasce di giovani: studenti delle scuole medie superiori, giovani coinvolti in procedimenti penali e giovani italiani o stranieri immigrati che, per le loro condizioni personali e sociali, si presentano in condizioni di svantaggio. I progetti si prefiggono di avvicinare e sensibilizzare i partecipanti ai valori della pace e della solidarietà, attraverso l'acquisizione di una più elevata coscienza civica che valorizzi la persona e il suo coinvolgimento attivo nella vita della società. Il carattere innovativo del Servizio Civile Regionale e la connotazione sociale che lo caratterizza, conferisce ad ARSSU un ruolo importante nell'attività di sostegno alle problematiche giovanili.

La Regione Liguria ha affidato la gestione amministrativo-contabile del Servizio Civile Regionale ad ARSSU che finanzia a tale scopo i seguenti progetti:

- Progetti di integrazione sociale indirizzati a giovani coinvolti in procedimenti penali e giovani italiani o stranieri immigrati che, per le loro condizioni personali e sociali, si presentano in condizioni di svantaggio;
- Progetti di sensibilizzazione sui temi della solidarietà e coscienza sociale indirizzati agli studenti degli istituti dell'istruzione secondaria e ai giovani in generale.

Le attività di Servizio Civile Regionale svolte nell'anno 2010 hanno riguardato la partecipazione di Enti, Istituti scolastici, alunni e volontari delle quattro province liguri, che hanno aderito ai Bandi promossi dalla Regione Liguria. ARSSU, in base alla convenzione triennale approvata con d.g.r. n° 1654 del 16.12.2008, che si occupa di fornire un opportuno supporto gestionale alla Regione Liguria, che consiste nell'erogazione di finanziamenti ai vari soggetti coinvolti.

A questo proposito nel 2010 sono stati fatti i seguenti bandi:

- Bando di finanziamento di progetti di servizio civile regionale rivolto agli Enti di servizio civile iscritti all'Albo Regionale ed Istituti scolastici superiori anni 2009-2010. La conclusione delle attività avvenute nel 2010 hanno coinvolto 10 Enti che hanno presentato i progetti, 13 Istituti scolastici che hanno ospitato le attività e 304 alunni partecipanti.
- Bando di finanziamento di progetti di servizio civile regionale rivolto agli Enti di servizio civile iscritti all'Albo Regionale ed Istituti scolastici superiori anni 2010-2011. Approvato nel 2010 e, ad oggi, ancora in svolgimento, vede la partecipazione di 15 Enti che hanno presentato progetti svolti in 24 Istituti scolastici con il coinvolgimento di 723 alunni.
- Bando a tema "Cittadini a 360°", rivolto agli Enti di Servizio civile regionale per il finanziamento di progetti rivolti ai giovani dai 18 ai 29 anni a rischio di esclusione sociale. Approvato nel 2009 e conclusosi a luglio 2011 ha coinvolto 9 Enti e 66 volontari. ARSSU si è occupato di corrispondere il finanziamento in denaro agli Enti e in benefit ai volontari.

- Bando a tema "Dall'Inclusione all'Integrazione", rivolto agli Enti di Servizio civile regionale per il finanziamento di progetti rivolti ai giovani dai 18 ai 29 anni a rischio di esclusione sociale. Approvato nel 2009 e conclusosi alla fine del 2010 ha coinvolto 8 Enti e 43 volontari. ARSSU si è occupato di corrispondere il finanziamento in denaro agli Enti e in benefit ai volontari.
- Bando denominato "InclusiOne" contenenti progetti di servizio civile regionale da attuarsi nell'ambito dell'inclusione sociale per giovani dai 16 ai 29 anni sottoposti a procedimenti penali. Approvato nel 2008 e conclusosi alla fine del 2010 ha coinvolto 4 Enti capofila delle 4 province liguri e 22 volontari. ARSSU si è occupato di corrispondere il finanziamento in denaro agli Enti, ai volontari maggiorenni e in benefit ai volontari minorenni.

Progetto "Amicus"

Il Progetto europeo AMICUS è un progetto di servizio civile che rientra nel programma comunitario di Gioventù in Azione atto a incentivare la partecipazione dei giovani alla vita civile della propria comunità, promuovendone il carattere transnazionale in attività di servizio civico e volontario.

La Regione Liguria nell'anno 2009 ha presentato alla Comunità europea un progetto di servizio civile nell'ambito del suddetto programma che è stato approvato e finanziato e che prevede la partecipazione di n. 30 giovani volontari, selezionati con apposito bando, che presteranno servizio civile per la durata di sei mesi presso 9 organizzazioni situate in 8 paesi europei e, durante l'esperienza di volontariato, contribuiranno, con l'ausilio di strumenti telematici, alla realizzazione di una ricerca sulla costruzione di un sistema europeo per il volontariato e il servizio civico dei giovani.

La Regione ha chiesto la collaborazione di ARSSU per lo svolgimento di tutte le attività di supporto al coordinamento del Progetto comunitario Amicus e per la relativa gestione amministrativa e contabile e - a ottobre

2009 - ha affidato ad ARSSU, mediante convenzione il relativo incarico. L'organizzazione ed attuazione del Progetto prevede molteplici ed eterogenee attività che sono iniziate con l'organizzazione del primo Meeting con i soggetti Partners, avvenuto nell'ottobre 2009 (acquisto voli aerei da e per i Paesi europei di provenienza, transfers e trasporti in città, reperimento vitto e alloggio per i Partners durante il periodo del Meeting, organizzazione del seminario mediante fornitura di depliant, materiale informativo diverso, ecc.) e proseguite con la collaborazione alla stesura del bando di partecipazione al Progetto, la selezione dei volontari partecipanti, l'affidamento degli incarichi di formazione e coordinamento dei giovani selezionati, l'organizzazione delle fasi successive alla selezione (copertura assicurativa dei giovani volontari durante il periodo di permanenza all'estero, organizzazione dei trasferimenti presso i Partners europei ospiti previsti in periodi diversi dei 24 volontari selezionati).

Il Progetto è proseguito con la fase di costante contatto con i volontari durante la permanenza all'estero da parte dei formatori e coordinatori e con la preparazione dell'incontro finale, che si è tenuto a dicembre 2010, con i Partners e con i giovani volontari.

Durante il Meeting conclusivo del Progetto, tenutosi in Regione l'1 e il 2 dicembre 2010, è stata presentata ufficialmente la ricerca realizzata sul campo dai giovani volontari durante la loro permanenza all'estero, la relativa valutazione del lavoro svolto e diffusione dei risultati emersi da questa esperienza di volontariato in un contesto europeo.

La conclusione amministrativa del Progetto è avvenuta alla fine della primavera 2011 con la rendicontazione alla Comunità Europea e alla Regione Liguria di tutte le spese sostenute per la realizzazione del Progetto.

Il risultato conseguito al termine del Progetto è quello particolarmente rilevante ed innovativo di aver offerto la possibilità ai giovani parteci-

panti di costruire un vero e proprio diario della loro esperienza attraverso l'utilizzo di strumenti telematici, che hanno permesso di condividerla anche con i giovani liguri ed europei desiderosi di seguire il loro percorso, nell'ottica di uno scambio di conoscenze sulle diverse applicazioni dell'idea di servizio civico e volontariato giovanile in Europa.

Progetto "Giovani Protagonisti nella Comunicazione"

La Regione Liguria ha affidato ad ARSSU l'intervento di realizzare la gestione di laboratori radiofonici nei centri di aggregazione giovanile e in almeno 40% delle scuole secondarie di secondo grado della Liguria. Entro il 2011 devono essere realizzati 90 laboratori radiofonici. Nel corso del 2010 ARSSU ha curato la gestione amministrativa relativa all'installazione dei radio kit per la realizzazione dei laboratori radiofonici mediante stesura dei verbali di consegna delle attrezzature e relativa rendicontazione alla Regione Liguria.

Alla data del 31 dicembre del 2010 risultano installati e collaudati n. 54 radio kit presso CAG e istituti scolastici della Regione Liguria.

Progetto "Building Radio Jeans Network"

Per allargare i confini dell'esperienza di radiojeans, ARSSU ha partecipato, a un bando europeo nell'ambito del programma "Gioventù in Azione". Lo scopo è di realizzare una radio web europea che avrà il suo sviluppo tra il 2010 e il 2011.

In partnership con l'organizzazione Youth Press e la cooperativa di giornalisti Mandragola, ARSSU ha presentato il progetto Building Radio Jeans network che è stato selezionato dalla Commissione Europea e si è sviluppato nel 2010 con la selezione di oltre 60 giovani provenienti da Italia, Francia, Spagna, Turchia, Ungheria, Romania, Repubblica Ceca e Belgio interessati a costruire insieme l'espansione della rete di RadioJeans a livello europeo.

Il lancio dell'iniziativa si è tenuta a maggio 2010 a Martigues, in Francia, nell'occasione dell'evento "Le Printemps du lycéens et apprentis" organizzato

dalla Regione PACA e che vede coinvolti migliaia di studenti delle scuole superiori del territorio. Nel mese di Agosto 2010 presso la casa dello studente di Corso Gastaldi, tutti i 60 ragazzi e ragazze hanno partecipato a una settimana di incontri formativi organizzati da ARSSU in collaborazione con Youth Press e Mandragola sulle diverse tematiche legati al giornalismo radiofonico, all'uso dei radio kit e dei programmi specifici per la gestione delle trasmissioni radio e altro ancora. Nel mese di Novembre 2010 si è tenuto a Genova durante la manifestazione Orientamenti il seminario di metà progetto con i tutor dei diversi paesi. La conclusione del progetto è prevista per giugno 2012.

Progetto "2YOU"

La Regione Liguria, in attuazione della delibera G.R. 259/2009 con cui si è disposto di ampliare la sperimentazione, già in atto nella città di Genova, delle attività volte a favorire forme di aggregazione e partecipazione giovanile finalizzate a contrastare l'abbandono scolastico, ha conferito un incarico ad ARSSU di predisporre un bando per la realizzazione di tre centri di aggregazione giovanile negli ambiti territoriali del Comune di Genova della zona Centro, Valbisagno e Ponente.

Le edicole virtuali

Grazie ad un finanziamento della Regione Liguria, ARSSU ha installato negli istituti superiori e ai centri di aggregazione giovanile che ne hanno fatto richiesta l'edicola virtuale, dei dispenser di riviste con un monitor di 20" collegati ad una cabina di regia che giornalmente espone le prime pagine dei quotidiani locali, nazionali e internazionali. Un modo per dare la possibilità ai ragazzi di vedere come le notizie vengono esposte diversamente a seconda dell'editore di riferimento. L'edicola è uno strumento con il quale ARSSU comunica anche le proprie iniziative direttamente ai giovani scolastici, ha conferito un incarico ad ARSSU di predisporre un bando per la realizzazione di tre centri di aggregazione giovanile negli ambiti territoriali del Comune di Genova della zona Centro, Valbisagno e Ponente.

Orientamento

ORIONS (Orientamento e Riorientamento nelle Scuole)

Negli anni 2010/2011 ARSSU ha partecipato al progetto ORIONS che sostituisce il vecchio ARIOS Quarta anni. Questo progetto offre agli studenti delle classi quarte degli Istituti Secondari di Secondo grado la possibilità di partecipare a seminari di orientamento finalizzati alla scelta post-diploma fornendo loro una serie di strumenti, informazioni e competenze utili a progettare il proprio futuro.

Al progetto ORIONS, edizione 2010/11, hanno aderito 30 istituti scolastici genovesi ed è prevista la partecipazione di oltre 2.000 studenti. ARSSU, con proprio personale incaricato, si è inserita in questa iniziativa con l'obiettivo di far conoscere agli studenti delle scuole genovesi la propria missione istituzionale.

Il progetto, gestito dalla Provincia di Genova, è finanziato dal Fondo Sociale Europeo sino al 2013.

Salone Orientamenti

Il Salone Orientamenti Senior è l'appuntamento annuale di presentazione dell'offerta formativa ligure, che si propone di favorire scelte consapevoli dei giovani in vista del loro futuro formativo e professionale. ARSSU ogni anno è presente all'evento, nel 2010 si è presentata con le seguenti modalità:

- Stand istituzionale, è lo stand che la Regione Liguria allestisce per collocare i suoi enti strumentali direttamente coinvolti nell'area dell'istruzione, formazione e lavoro. Quindi lo stand è stato condiviso tra ARSSU e Agenzia Liguria Lavoro;
- Stand Orientamento dell'Università di Genova, è lo stand che ogni anno l'Università di Genova allestisce per i giovani che vogliono avere le informazioni utili per la scelta della facoltà a cui vorranno iscriversi. Nel 2010 ARSSU ha deciso di essere presente anche all'interno di questo spazio con del suo personale per poter dare direttamente allo studente interessato tutte le informazioni sulle borse di studio e sui servizi che eroga;
- Stand Radio Jeans, è lo stand relativo al progetto regionale e a quello europeo sulla costituzione di una web radio regionale che collega le teen web radio delle scuole superiori e dei centri di aggregazione giovanili. Questo stand collocato vicino a quello istituzionale, è composto da un'aula di 30 posti all'interno della quale c'erano i work shop con le redazioni giornalistiche sulle tecniche del giornalismo radiofonico e regia radiofonica ed una stazione funzionante da dove radio jeans trasmetteva programmi su orientamenti.

Province, Comuni e scuole

Ai fini di una maggiore economicità ed efficacia dell'azione amministrativa il Piano Triennale 2008-2010 per il Diritto allo Studio individua ARSSU come qualificato supporto nell'erogazione dei seguenti contributi:

1. Trasferimenti per il coordinamento dell'integrazione scolastica e formativa delle persone con disabilità: si tratta di finanziamenti regionali a Province e Comuni per interventi diretti o indiretti a sostegno del diritto allo studio degli alunni disabili nella scuola primaria e secondaria di primo grado, nella scuola secondaria superiore e nei corsi di formazione professionale.
2. Trasferimenti per interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione: si tratta di finanziamenti regionali a sostegno delle attività delle Istituzioni Scolastiche Formative e delle scuole dell'infanzia.

Università

ARSSU ha consolidato i rapporti di collaborazione e di sinergia con l'Università per l'attività di orientamento agli studi, per la gestione amministrativa degli studenti e per l'accoglienza degli studenti fuori sede. In particolare l'Azienda

- partecipa all'attività di front office per l'orientamento e le immatricolazioni presso le sedi universitarie di Genova, La Spezia, Imperia e Savona;
- collabora con l'Università per la gestione della tassa regionale per il diritto allo studio;
- condivide con l'Università gli archivi relativi ai dati personali degli studenti in sede di domanda dei benefici economici e in sede di verifica dei requisiti di merito;
- in data 9 dicembre 2009 ha siglato un protocollo di intesa con il Comune di Genova e l'Università per la realizzazione di un servizio gratuito di consulenza qualificata agli studenti per la ricerca di un posto alloggio nell'ambito cittadino.

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

Ampliare i controlli

Convenzione con il Comune di Genova di accesso anagrafe per estrazione dati, in quanto ARSSU, che è demandata ad un'attività di accertamento delle autodichiarazioni presentate ai fini dell'ottenimento delle borse di studio scolastiche e degli altri interventi regionali a favore delle famiglie (L.R. 15/2006), nonché ad un'attività di accertamento (L. 390/1991) nell'ambito del diritto allo studio per l'attribuzione di benefici agli studenti universitari, possa acquisire informazioni dagli archivi dell'Anagrafe della popolazione residente nel Comune interessato tempestivamente e con semplicità in modo da confrontarli con quelli autocertificati dagli stessi studenti richiedenti. Nell'anno 2010 è stato stipulato un protocollo d'intesa tra ARSSU e l'Agenzia delle Entrate per poter eseguire controlli sulla veridicità delle autocertificazioni rese dagli studenti circa la loro condizione economica familiare al fine di partecipare ai bandi di concorso per l'assegnazione di borse di studio ed altri servizi.

Ampliare il servizio

Convenzione con il DISCLIC per alloggiare presso strutture di ARSSU i partecipanti a convegno organizzati dal Dipartimento.

A seguito di apposita convenzione nel periodo 20-28 luglio 2010 sono stati alloggiati presso la residenza Fieschine n. 143 partecipanti a due convegni organizzati dal DISCLIC - Dipartimento di Scienze della Comunicazione Linguistica e Culturale dell'Università degli Studi di Genova. L'evento ha comportato per ARSSU l'organizzazione e gestione di un servizio alberghiero a favore dei partecipanti e la messa a disposizione dei convegnisti per tutta la durata dei convegni di nostre risorse umane addette al servizio reception. A fronte del servizio reso da ARSSU il DISCLIC riconosce l'importo complessivo di € 22.848,00.

Apertura serale e domenicale aule di studio

A seguito di un accordo con l'Università degli Studi di Genova, che ha cofinanziato l'iniziativa, è stata sperimentata un'apertura serale (fino alle 23,40) e domenicale (dalle 9 alle 23,40) delle aule di studio delle Residenze Gastaldi, Asiago e Fieschine dal 21/03/2010 al 19/12/2010 con una buona affluenza di studenti soprattutto durante l'apertura domenicale.

Aree di azione Formazione Motivazione Collaborazione

Nel corso dell'anno 2010 è stata svolta un'azione di riorganizzazione e rinnovamento della struttura amministrativa di A.R.S.S.U. entrata in vigore dal 6 Settembre 2010. La relativa procedura si è sviluppata in due fasi:

1. nella fase di pianificazione è stata rivista l'organizzazione degli uffici e dei servizi, con l'individuazione di accorpamenti di funzioni più omogenei e razionali e con le declaratorie delle attribuzioni connesse ad ogni funzione; i servizi dell'Azienda sono stati suddivisi in tre aree: servizi dipendenti direttamente dalla Direzione Generale, servizi di line il cui coordinamento è stato assunto ad interim dal Direttore Generale, servizi di staff coordinati dal dirigente in organico;
2. nella fase di attuazione sono stati assegnati gli incarichi di P.O. e di Alta Professionalità previo esame dello stato di servizio e dei *curricula vitae* degli aspiranti aventi titolo e previo colloquio con gli stessi, al fine di valutarne la disponibilità ad assumere gli oneri connessi agli incarichi da assumere e poterne altresì conoscere le idee personali sull'organizzazione dei servizi eventualmente affidati e sulle modalità con cui rapportarsi con i collaboratori e i superiori.

Nella nuova struttura sono state previste anche due Alte Professionalità, per la cui individuazione e nomina sono state adottate procedure identiche a quelle attuate per l'attribuzione degli incarichi di P.O.

La nuova definizione della Macrostruttura dell'Azienda è pubblicata nel presente Bilancio a pagina 18.

Alla data del 31.12.2010 il numero del personale in servizio risultava pari a 96 unità suddivisi in n. 43 dipendenti inquadrati in Cat. B, n.

31 dipendenti inquadrati in Cat. C, n. 21 in cat. D e n. 1 Dirigente. In particolare rispetto al personale in servizio nell'anno 2009, si sono registrati i seguenti movimenti:

- n. 2 cessazioni dal servizio nella Cat. D negli uffici amministrativi;
- n. 5 cessazioni dal servizio nella Cat. C di cui 4 negli uffici amministrativi e 1 tra il personale dei centri di ristorazione;
- n. 1 cessazione dal servizio nella Cat. B tra il personale dei centri di ristorazione gestiti direttamente dall'Azienda.

A parziale reintegro delle numerose cessazioni dal servizio verificatesi negli anni dal 2007 al 2009 (17 cessazioni) e di quelle previste nell'anno 2010 (8 cessazioni), sono state effettuate n. 16 assunzioni a tempo indeterminato di cui:

- n. 1 in Cat. D con profilo professionale di Specialista Amministrativo cui sono stati affidati compiti di relazioni esterne e comunicazione mediante concorso pubblico per titoli ed esami bandito nell'anno 2009;
- n. 8 in Cat. C di cui 3 con profilo professionale di Assistente contabile, n. 5 con profilo professionale di Assistente Amministrativo mediante concorsi pubblici per titoli ed esami banditi nell'anno 2009
- n. 7 in Cat. B di cui 1 con profilo professionale di Addetto alla Ristorazione con rapporto di lavoro parziale al 56% e appartenente alle categorie protette ai sensi dell'art. 18 della L. n. 68/99, 5 con profilo professionale di Addetto alla Ristorazione Part-time al 50%, 2 con profilo professionale di Addetto alle Residenze Studentesche con mansioni di custode, mediante le procedure previste dall'art. 16 della L. 56/87.

A seguito di un accordo con l'Università degli Studi, finalizzato all'estensione dell'apertura delle aule studio nelle ore serali e nelle giornate festive nelle Case dello Studente di C.so Gastaldi, Via Asiago e Fieschine, sono stati assunti, con onere a carico dell'Università, n. 3 lavoratori in Cat. B1, con contratto a tempo determinato e part-time al 56% per il periodo marzo – dicembre.

Collaborazioni 150 ore

L'Azienda si è avvalsa della collaborazione di 22 studenti 150 ore nei servizi di line presso il Servizio Abitativo e Attività Sportive Ricreative e Culturali e presso il Servizio Benefici Universitari.

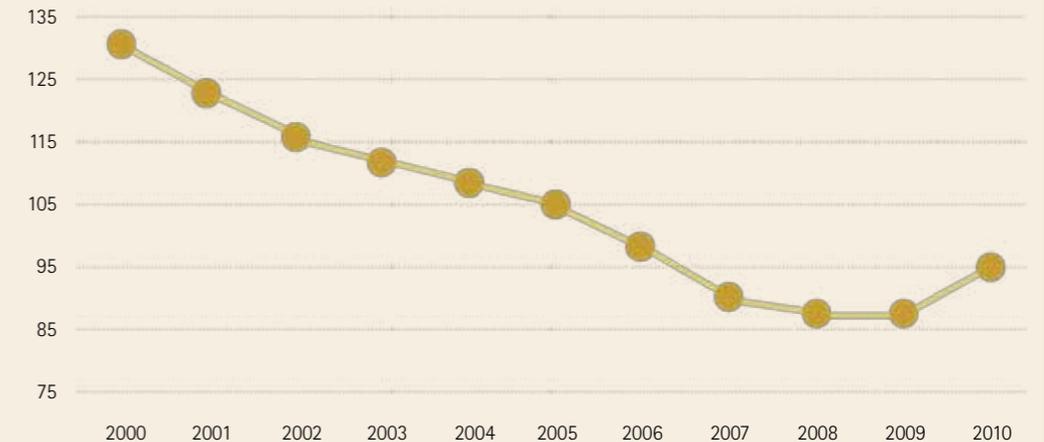
Stage

L'Azienda ha ospitato presso i propri uffici 4 studenti dell'AS.FOR. - Associazione Formazione Ravasco, Ente di formazione professionale, che eroga formazione prevalentemente nei settori amministrativo-contabile, per un totale di 5 stage. In collaborazione con il docente tutor e con il tutor aziendale, i servizi ospitanti hanno formulato i progetti formativi. Durante tutto il periodo il tutor aziendale ha monitorato l'attività degli studenti e ha redatto le relazioni conclusive sulla loro prestazione.

I servizi ospitanti gli stagisti sono stati: Personale, Ristorazione, Gestione Risorse Economiche e Finanziarie, Gare e contratti.

Numero dipendenti

DIPENDENTI	
2000	131
2001	123
2002	116
2003	112
2004	109
2005	105
2006	98,5
2007	90,5
2008	88
2009	88
2010	96



Personale in servizio al 31/12/2010

CATEGORIA	PROFILO PROFESSIONALE	PERSONALE IN SERVIZIO AL 31/12/2009		PERSONALE IN SERVIZIO AL 31/12/2010		DIFFERENZE	
		TOTALE PERSONALE		TOTALE PERSONALE			
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE		
	Direttore Generale	1		1		1	0
	Dirigente	1		1		1	0
D	Responsabile di Servizio			2		2	2
D	Responsabile di Servizio	2	9	11	1	7	-3
D	Specialista Contabile		1	1		0	-1
D	Specialista Amministrativo	1	7	8	2	8	2
D	Specialista Tecnico	1		1		0	-1
D	Analista Programmatore	1		1	1	1	0
C	Programmatore	1		1		1	0
C	Assistente Contabile	1		1	4	5	4
C	Assistente Tecnico	0		1		1	0
C	Assistente Amministrativo	7	14	21	7	14	0
C	Assistente di Ristorazione	4		4	3	3	-1
B	Coadiutore Amm.vo/Cont.	1	1	2	1	1	0
B	Coadiutore di Ristorazione	7		7		7	0
B	Addetto ai Servizi Amm.vi		1	1	1	1	0
B	Addetto ai Servizi Generali	1		1		1	0
B	Addetto alla Ristorazione	6	6	12	8	8	4
B	Addetto alle Resid. Studentesche	7	7	14	9	7	2
	Totale	43	46	89	48	49	8
	PERSONALE INTERINALE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE		
B	Coadiutore Amministrativo	0	1	1	0	1	0
C	Assistente Contabile	0	1	1	0	1	-1
	Totale	0	2	2	0	2	-1
	PERSONALE A TEMPO DET. PART-TIME AL 56%	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE		
B	Addetto alle Resid. Studentesche	0	0	0	1	2	3

Personale part time e full time al 31/12/2010

QUALIFICA	A TEMPO PIENO		PART-TIME FINO AL 50%		PART-TIME OLTRE IL 50%		TOTALE	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Direttore Generale	1						1	0
Qualif. Dirig. a tempo ind.	1						1	0
Categoria D Posizione org.	2	9					2	9
Categoria D	3	7				1	3	8
Categoria C	14	12				2	14	14
Categoria B	20	13			2	2	22	15
Totale	42	43	0	0	1	3	43	46

Personale dipendente suddivisione per titolo di studio posseduto al 31/12/2010

QUALIFICA	FINO ALLA SCUOLA DELL'OBBLIGO		LICENZA MEDIA SUPERIORE		LAUREA		TOTALE	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Direttore Generale					1		1	
Qualif. Dirig. a tempo ind.					1		1	
Categoria D Alta Professionalità					2		2	
Categoria D Posizione org.				5	1	2	1	7
Categoria D		1		6	3	1	3	8
Categoria C	4		8	14	2	3	14	17
Categoria B	23	15	2	2	1		26	17
Totale	27	16	10	27	11	6	48	49

Personale dipendente suddivisione per classi di età al 31/12/2010

QUALIFICA	20 / 24 ANNI	25 / 29 ANNI	30 / 34 ANNI	35 / 39 ANNI	40 / 44 ANNI	45 / 49 ANNI	50 / 54 ANNI	55 / 59 ANNI	60 / 64 ANNI	65 / OLTRE	TOTALE						
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D							
Direttore Generale							1				1	0					
Qualif. Dirig. a tempo ind.					1						1	0					
Categoria D Alta Prof.					2						2	0					
Categoria D Posizione org.						1	1	2	4		1	7					
Categoria D					1	1	2	1	3	1	2	3	8				
Categoria C	1	2	4	2	2	3	3	3	1	5	4	1	14	17			
Categoria B			1	1	1	3	3	11	2	9	10	2	22	15			
Totale	1	0	0	2	1	4	3	0	6	7	4	6	17	8	15	48	49

Personale dipendente suddivisione per anzianità di servizio al 31/12/2010

QUALIFICA	0 / 5 ANNI		6 / 10 ANNI		11 / 15 ANNI		16 / 20 ANNI		21 / 25 ANNI		26 / 30 ANNI		31 / 35 ANNI		36 / 40 ANNI		41 / OLTRE		TOTALE				
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D			
Direttore Generale	1																				1	0	
Qualif. Dirig. a tempo ind.	1																					1	0
Categoria D Alta Prof.	2																					2	0
Categoria D Posizione org.											1	3	1		3							1	7
Categoria D							1	1	1	1	1	3	2		1							3	8
Categoria C	2	8	1	1	1		1	2	1	1	2	3	3	2	2							14	17
Categoria B	5	5	1		3	3	1				6	3	9	5	1	1						26	17
Totale	11	13	2	1	4	3	3	3	2	2	10	12	12	10	3	5	1	0				48	49

Tassi di assenza presenza personale in servizio presso l'A.R.S.S.U. nel 2009

ANNI	MEDIA POND.DIP. IN SERVIZIO	GIORNI DOVUTI	GIORNI FERIE	GIORNI ASSENZA	TOTALE (FERIE + ASSENZE)	PERCENTUALE ASSENZA CON FERIE	PERCENTUALE PRESENZA CON FERIE	PERCENTUALE ASSENZA ESCLUSE FERIE	PERCENTUALE PRESENZA ESCLUSE FERIE
2010	92,02	24657	2264,00	1.540,00	3.804,00	15,43	84,57	6,25	93,75
2009	85,43	22261	3006,50	1.359,00	4.365,50	19,61	80,39	6,10	93,90
2008	77,43	21350	2064	1.682,00	3.746,00	17,55	82,45	7,88	92,12
2007	91,81	23850	2.614,00	2.636,00	5.250,00	22,01	77,99	11,05	88,95

Ore di sciopero e di permessi sindacali

ANNI	ORE DI SCIOPERO	ORE DI PERMESSI SINDACALI
2010	122,40	118,45
2009	108	128,50
2008	403,20	205
2007	266,40	590,40

Obiettivi di sviluppo e di miglioramento del servizio

- Sviluppare competenza del personale

Rendicontazione attività 2010 - Statistica formazione erogata nell'anno 2010

N. dipendenti coinvolti in attività formative	54
N. partecipazioni a corsi	74
N. corsi effettuati	11
N. ore complessive di formazione erogate	276
Spesa sostenuta	52.186,01

DESCRIZIONE CORSI EFFETTUATI	DESTINATARI	PARTECIPANTI	ORE DI FORMAZIONE
Corso Gestione Management pubblico	Direttore Dirigente e Posizioni Organizzative	12	40
Corso aggiornamento,approfondimento programmi Office, navigazione Web e comunic.	Posizioni Organizzative e Personale vari servizi	24	27
Corso Ristorazione Collettiva Campo Univ.	Dipendenti Servizio Ristorazione	17	40
Corso utilizzo sistemi informatici controllo accessi residenze studentesche	Dipendenti Servizio Alloggi	9	46
Corso antincendio prev. e prot. incendi	Dipendenti Servizio Alloggi	2	7
Corso implementazione sistema di gestione sicurezza e qualità	Posizioni Organizzative	2	36
Altri corsi di approfondimento normativo per singoli servizi	Posizioni Organizzative, Funzionari, Dirigenza	8	80

- Chiara definizione dei ruoli e responsabilità

Nel corso dell'esercizio 2010 è stata rivisitata la struttura organizzativa dell'Azienda ridefinendo ruoli, competenze e responsabilità.

- Miglioramento dell'efficacia del servizio

È stata iniziata nel 2010 e si concluderà nel 2011 l'informatizzazione dei fascicoli relativi agli sviluppi di carriera del personale dipendente.

Fornitori

Aree di azione Correttezza Collaborazione

I fornitori sono importanti interlocutori in quanto da essi l'Azienda acquisisce i fattori produttivi (beni e servizi) necessari allo svolgimento delle sue attività. L'Azienda ha esternalizzato in parte il servizio di ristorazione con contratti e convenzioni e il servizio abitativo nel polo didattico di Savona.

I fornitori vengono selezionati nel rispetto dei principi espressi nel Regolamento Contrattuale dell'Azienda e nel Codice dei Contratti Pubblici. Nell'ottica di un miglioramento dei servizi offerti tramite lo snellimento delle procedure e la riduzione dei tempi nonché per migliorare l'efficacia e la trasparenza degli acquisti dell'Azienda, è in corso di realizzazione l'Albo Fornitori di beni, servizi e prestazioni di lavori e l'Albo dei Professionisti dell'Azienda.

Sia l'Albo dei Fornitori, sia quello dei Professionisti sono soggetti a revisione periodica; il personale incaricato ha partecipato ad un Gruppo di lavoro con la Provincia di Genova per l'utilizzo della piattaforma web in uso presso la Provincia per l'accredimento on-line dei fornitori che consente l'eliminazione del cartaceo (modulistica per la richiesta di iscrizione dell'Albo Fornitori e Professionisti dell'Azienda e autocertificazioni delle condizioni necessarie per l'iscrizione) a favore di una procedura più snella (anche nell'ottica di una maggiore semplificazione dei processi amministrativi e di perseguimento del miglioramento costante dei servizi erogati) che facilita i rapporti tra la Pubblica Amministrazione e il mondo delle imprese per l'accesso al mercato dei contratti pubblici.

Tale piattaforma web traduce infatti la modulistica e le autocertificazioni prodotte normalmente in formato cartaceo (e rese altresì ogni volta dall'impresa al momento in cui partecipa ad una gara) in un formulario on-line analitico nel quale l'operatore economico, attraverso una procedura guidata on-line può registrare i propri dati e autocertificare il possesso dei requisiti richiesti dalla normativa di settore per stipulare contratti con la Pubblica Amministrazione.

Il sistema di accreditamento dei fornitori e professionisti prevede il rilascio di una password che i soggetti interessati dovranno conservare e utilizzare per i successivi contatti con l'Azienda.

Sempre on-line viene resa disponibile la modulistica da compilare, l'elenco delle categorie merceologiche e le Linee Guida per la costituzione e gestione di entrambi gli Albi.

Le dichiarazioni rilasciate on-line dai soggetti accreditati hanno una validità temporale che, alla scadenza, può essere confermata con un semplice click nell'apposita sezione.

L'accredimento on-line sostituisce le dichiarazioni normalmente previste per l'ammissione alle gare mediante cottimo fiduciario.

Entro la fine dell'anno 2011 si prevede la completa attuazione delle procedure per l'utilizzo della piattaforma web, in uso presso la Provincia di Genova, ai fini dell'accredimento on-line anche dei fornitori di ARSSU.

Ambiente e Territorio

Aree di azione Sostenibilità ambientale Riqualficazione sociale

Nell'ambito della **sostenibilità ambientale** ARSSU ha orientato i suoi interventi in due direzioni:

- risparmio energetico;
- raccolta differenziata dei RSU.

In tutti i recenti interventi di ristrutturazione delle residenze universitarie sono stati previsti interventi volti a migliorare il rendimento energetico e il risparmio energetico.

Interventi in corso presso la Residenze Ex Caserma Garibaldi

- cappotto termico e serramenti a taglio termico;
- impianto fotovoltaico di circa 36 mq (27 moduli da 165 W);
- impianti elettrici speciali: illuminazione delle aree comuni con tubi ad alta emissione; reattore elettronico dimmerabile con sistema automatico di riduzione del flusso luminoso in base all'illuminazione esterna; utilizzo in tutto il complesso di lampade a basso consumo (classe A);
- impianto solare termico: circa 120 mq di pannelli solari sottovuoto ad alta efficienza per preriscaldamento acqua sanitaria e disponibilità di un accumulo termico di 14 mc. La copertura annua stimata sull'energia necessaria alla produzione di acqua calda sanitaria si aggira intorno al 62%;
- recupero idrico: sistema di raccolta delle acque meteoriche ad uso igienico sanitario (solo alimentazione cassette risciacquo WC) con completa copertura dell'intero fabbisogno annuo. L'edificio è dotato di una cisterna di accumulo di 230 mc - disponibilità valutata intorno ai 1320 MC/anno - necessità all'utenza di circa 985 MC/anno.

Interventi in corso previsti da progetto presso la Residenza Ex Convento S.Nicola

- serramenti a taglio termico;
- impianto fotovoltaico per la generazione di energia elettrica;
- impianti elettrici speciali: corpi illuminanti con sorgenti ad alto rendimento e con alimentatori elettronici ad alta efficienza;
- sistema di supervisione al fine di riuscire a minimizzare il consumo dell'impianto termico della struttura; controlla le temperature di set point di ogni camera ed abilita una variazione prefissata rispetto a tale punto di riferimento; inoltre inibisce il funzionamento del riscaldamento se sono aperte le finestre.
- impianto solare termico: la produzione di acqua calda sanitaria è prevista in modo duplice, sia con bollitore a serpentina alimentato direttamente da un circuito caldaia, sia da un sistema di pannelli solari, posizionati in copertura, atto a coprire quasi interamente il fabbisogno previsto di acqua calda nella stagione estiva.

ARSSU dimostrando di essere sempre attiva nell'accrescere l'insediamento di residenze universitarie che favoriscono la rigenerazione del tessuto produttivo, commerciale e sociale nelle zone del Centro Storico, caratterizzato da gravi condizioni di degrado edilizio e sociale, prevede nel 2011, di acquisire in locazione due nuove Residenze, in via Gramsci e Vico Largo per un totale di 47 posti letto, solo edilizi del Centro Storico Genovese.

Residenze Universitarie nel Centro Storico

Residence Montagnola Salita Montagnola della Marina 2-4 GE	POSTI 41
Residence via Balbi 34/A GE	POSTI 19
Residence Acquaverde Piazza Acquaverde 2 GE	POSTI 20
Residence ex Hotel Firenze Zurigo via Gramsci 199 e via Prè 66 GE	POSTI 38
Residence Stella Via A. Doria 2 GE	POSTI 45
Appartamento via S. Maria del Castello 22/7	POSTI 4
Appartamento Passo Ferradini 19/3 GE	POSTI 4
Residence Milano Terminus via Balbi 34 GE	POSTI 65
Residence Monachette via Prè 49 GE	POSTI 33
Residence Marinelle Vico delle Marinelle 9,13,5,7,1 e piazza Pozzetto 3 GE	POSTI 70
Casa Paganini	POSTI 20
Terzo Chiostro S Maria Castello	POSTI 37

Residence Benedettine	POSTI 15
Residence Vico Mele	POSTI 16
Residence S. Fede	POSTI 10
Residence Santa Brigida e Durazzo	POSTI 19
Totale	POSTI 456

ARSSU inoltre per dare un contributo positivo all'ambiente ha implementato ed avviato un sistema di protocollo informatico della posta in arrivo e in partenza da completare con il sistema di archiviazione digitale. Questo sistema ci permette di protocollare in formato

digitale tutti i documenti, sia in ingresso, sia in uscita elettronici e cartacei, con gli obiettivi di razionalizzare il flusso documentale e di diminuire in maniera consistente il consumo di carta.

Attività rilevanti del 2011 e progetti per il futuro

www.studiareagenova.it

Diventerà operativo all'inizio dell'anno 2012 il sito web sviluppato da ARSSU per dare una risposta concreta alla piaga del fenomeno degli affitti in nero pagati da molti studenti universitarie che frequentano l'ateneo genovese.

Nell'ambito delle iniziative sottoscritte tra Università di Genova, Comune di Genova e ARSSU relativamente a "Genova città Universitaria", l'Azienda regionale ha portato avanti nel 2011 un progetto di cerco/offro alloggio destinato sia agli studenti universitari in cerca di alloggio sia ai piccoli proprietari di immobili presenti nella città. Nel protocollo firmato tra ARSSU e UPPI (Unione Piccoli Proprietari Immobiliari), APPC (Associazione Piccoli Proprietari case) e ANACI (associazione nazionale amministratori condominiali e immobiliari), è stato deciso di attivare un servizio congiunto di qualità e legalità verso agli studenti universitari che cercano un alloggi dove risiedere durante il periodo di studi.

Chi inserisce un'offerta di alloggio (appartamento o stanza che sia) sottoscrive un regolamento che lo obbliga a fare un regolare contratto d'affitto secondo la normativa prevista per gli studenti universitari, si impegna a non chiedere caparre e assicura che l'alloggio rispetti determinati requisiti abitativi previsti dallo stesso. Il regolamento deve essere altresì rispettato anche dallo studente per quanto gli compete. Il proprietario è assicurato contro eventuali danni e mancati pagamenti degli affitti mediante un'assicurazione che l'alloggiato sottoscriverà al momento della firma del contratto e di cui è garante ARSSU stessa.

Per aiutare i proprietari e gli studenti, ARSSU, oltre al sito, ha previsto uno sportello aperto al pubblico per rispondere ai quesiti degli interessati e agevolare la contrattazione.

Inserire annunci è totalmente gratuito così come cercare un alloggio.

Incontri tematici

ARSSU Liguria organizzerà incontri obbligatori al momento delle entrate degli studenti presso le nostre residenze sulle norme di sicurezza per la salvaguardia dell'incolumità degli alloggiati, quali sono le procedure per l'evacuazioni dalle strutture in caso di pericolo e tutto quello che si ritiene importante che gli alloggiati conoscano in materia di sicurezza.

Comunicare

Il 2011 è l'anno dell'analisi della conoscenza di ARSSU verso i stakeholders di riferimento. Dopo lo studio preliminare dei dati acquisiti dai questionari diffusi nel periodo novembre 2010/marzo 2011, sono stati coinvolti studenti che hanno collaborato nell'individuazione di strumenti per comunicare meglio determinate notizie relative ai servizi di ARSSU.

Sono stati così elaborati pieghevoli informativi relativi ai bandi di concorso universitari (I "succhi del bando"), sono state realizzate pagine del sito web in inglese, sono state aggiornate e arricchite di informazioni le pagine del sito aziendale relative ai diversi interventi che l'Azienda eroga.

ARSSU attiverà nel 2012 strumenti di comunicazione per raggiungere direttamente e più velocemente gli utenti interessati: mailing, sms,

facebook, twitter e google+ e altri canali che si affiancheranno agli strumenti classici di comunicazione diretta.

Formazione del Personale anno 2011

ARSSU Liguria organizzerà incontri aperti a tutti e obbligatori per i nuovi entrati sui seguenti temi:

- Corso sulla Tracciabilità dei pagamenti delle amministrazioni pubbliche.
- Corso sugli ultimi adempimenti legislativi in materia di riduzione della spesa di personale.
- Partecipazione a congressi organizzati da Forum Pa. Ripetizione corso aggiornamento primo soccorso.
- Inizio corso di formazione sul sistema di gestione della sicurezza sul lavoro e sulla qualità dei servizi. Il programma di formazione prevede una prima fase di analisi organizzativa cui seguirà la proposta di riorganizzazione con individuazione di ruoli, attività, responsabilità e la formulazione di manuali, procedure e modulistica di controllo dell'intero sistema di gestione integrato Qualità/Sicurezza.

Vivo in Italia e imparo l'italiano

Corsi di lingua italiana per cittadini immigrati

ARSSU ha aderito all'avviso pubblico di chiamata, indetto dalla Regione Liguria, avente ad oggetto "progetti per la realizzazione di interventi di formazione linguistica finalizzati alla diffusione della conoscenza della lingua italiana destinati a cittadini immigrati (minori e adulti) regolarmente presenti in Liguria" aderendo al progetto "Vivo in Italia e imparo l'italiano" ARSSU ha come obiettivo quello di agevolare gli studenti universitari stranieri nella svolgimento degli studi e in particolare di incentivare il processo di integrazione per quelli residenti nelle nostre strutture abitative. L'obiettivo è strategico poiché gli

studenti stranieri beneficiari di borse di studio sono il 34% del totale dei richiedenti e il loro numero raggiunge il 56% negli alloggi.

Le bussole di Radio Jeans

Una nuova azione di orientamento è rivolta ai giovani in uscita dalle medie inferiori che devono scegliere come continuare gli studi e ai giovani che prenderanno la maturità e che dovranno decidere a quale facoltà dell'ateneo genovese iscriversi.

Una serie di programmi radio di presentazione delle diverse opportunità che saranno a disposizione degli utenti, scaricabili da un sito web direttamente collegato a www.arssu.liguria.it.

Iniziata nel 2011, sarà a disposizione entro la prima metà del 2012.

Progetto "La conoscenza in rete - Cooperazione tra scuole e più sostegno dall'Europa"

ARSSU per sostenere lo sviluppo della conoscenza costruttiva ha previsto la creazione di uno sportello come supporto alle reti scolastiche presenti sul territorio e per favorire la nascita di nuove reti capaci di diffondere le buone pratiche esistenti e sostenere le agenzie formative nella ricerca di contributi nazionali ed europei per progetti innovativi in ambito formativo e orientativo.

ARSSU attiverà questo punto informativo con delle professionalità che si metteranno a servizio del mondo dell'istruzione e della formazione. In programma per il 2012.

Progetto "Buona la Prima"

Tra le fine del 2011 e per tutto il 2012 ARSSU metterà a disposizione delle scuole, che ne faranno richiesta, un software ideato specificatamente per consentire ai docenti di utilizzare uno strumento didattico altamente flessibile e nello stesso tempo in grado di stimolare

lo spirito critico degli studenti attraverso la rilettura dell'attualità. Questo percorso consente a tutti gli studenti accreditati di collegarsi quotidianamente con la piattaforma informatica delle edicole virtuali già presenti in molte scuole della Liguria.

Grazie al percorso didattico gli studenti potranno partecipare ad un vero e proprio "laboratorio di attualità multimediale" direttamente proposto alla classe dal proprio insegnante analizzando le notizie delle prime pagine dei quotidiani regionali, nazionali e internazionali.

Orientamento in televisione

Prossimamente ARSSU produrrà un format televisivo sul tema dello sviluppo e incentivazione della conoscenza e promozione dell'istruzione, dell'orientamento scolastico, della formazione e del lavoro.

Le scuole secondarie superiori della Liguria, che ne faranno richiesta, avranno l'opportunità di presentare il loro Istituto, le materie che i ragazzi studiano e le opportunità formative e lavorative che avranno alla fine della scuola.

Ambiente

L'Azienda, sempre per dare un sostanziale contributo all'ambiente, punta ai sistemi che permettano di ridurre sempre più il consumo di materiale cartaceo nell'ambito del lavoro amministrativo, per cui dopo l'informatizzazione del protocollo realizzato nel corso del 2010, nel 2011 viene implementato ed attivato un procedimento informatico per la produzione delle ordinanze che sono gli atti più importanti dell'Azienda regionale e allo stesso modo saranno informatizzati, nel 2012, anche i Decreti dei Dirigenti. Negli anni 2012-2013 l'Azienda si pone altri due importanti obiettivi, l'archivio informatico del protocollo e la dematerializzazione dei documenti.

Ai sensi della 14/11/2000 n. 338 che disciplina, in materia di alloggi e residenze per studenti universitari, la presentazione al MIUR (Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca) di progetti relativi ad interventi per alloggi e residenze destinati a studenti universitari, ARSSU ha presentato nel 2011 i seguenti tre progetti:

- opere di manutenzione straordinaria della Casa dello Studente di Asiago;
- opere di manutenzione straordinaria delle Residenze Monachette e Firenze/Zurigo;
- realizzazione di nuove residenze studentesche in ambito del progetto che riguarda il Parco Scientifico di Genova ad Erzelli curato da Genova High Tech S.p.A. in visione dello spostamento della Facoltà di Ingegneria e dell'alto numero di studenti iscritti a tale Facoltà assistiti da ARSSU.

Attestato di verifica

Bureau Veritas

30 Ottobre 2010



Indirizzato agli stakeholder di A.R.S.S.U.

1. INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto da A.R.S.S.U. (Azienda Regionale per i Servizi Scolastici ed Universitari della regione Liguria) l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del suo Bilancio Sociale 2009, con l'obiettivo di:

- attestare l'affidabilità, accuratezza e correttezza delle informazioni e dei dati riportati, ad un livello Moderato;
- valutare il grado di adesione ai tre Principi AA1000 (Inclusività, Materialità, Rispondenza);
- valutare il grado di applicazione dei principi di riferimento indicati da ARSSU nella propria Nota Metodologica.

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio Sociale è stata esclusivamente di A.R.S.S.U. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica condotta è stata una "Assurance di Seconda Tipologia" in applicazione di AA1000 Assurance Standard edizione 2008 (valutazione sull'applicazione dei Principi AA1000 e sull'affidabilità delle informazioni rendicontate). Nel valutare la coerenza del Bilancio Sociale con quanto dichiarato nella Nota Metodologica, inoltre, si è fatto particolare riferimento alle linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali emanate dall'Osservatorio per la finanza e la contabilità negli enti locali il 7 Giugno 2007.

La verifica è stata condotta con l'obiettivo di fornire un "livello Moderato di Assurance" attraverso una raccolta a campione di evidenze provenienti da fonti interne e l'applicazione di tecniche di audit, tra cui:

- interviste a personale dell'ente, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri dirigenti e referenti di servizio;
- raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto, tra cui documenti programmatici, schede di raccolta dati, estrazioni da database, procedure operative ecc;

- osservazione diretta in aree operative;
- riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2009.

Le attività di verifica sono state condotte presso la sede centrale di A.R.S.S.U, oltre che a campione presso una mensa in gestione diretta ed una residenza studenti.

Oggetto della verifica è stato l'intero Bilancio Sociale senza esclusione di sezioni o capitoli. Per gli indicatori di tipo economico e finanziario, per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009) e per le affermazioni programmatiche e strategiche, tuttavia, ci siamo limitati a controllare la coerenza di quanto dichiarato rispetto ad altri documenti interni dell'ente (per esempio il Bilancio d'Esercizio 2009, il Bilancio di Previsione 2010, il Piano Annuale di Attività 2009).

3. CONCLUSIONI

Affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati

Sulla base delle attività di verifica condotte e sopra descritte, nulla è giunto alla nostra attenzione ad indicare che il Bilancio Sociale 2009 di A.R.S.S.U non rappresenti in maniera corretta ed accurata le principali attività condotte nel periodo di riferimento ed i risultati raggiunti. Le informazioni, inoltre, sono presentate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata.

Si raccomanda comunque di continuare a rafforzare i sistemi interni di raccolta e analisi delle informazioni ed a registrare puntualmente le varie iniziative svolte.

Inclusività, Materialità e Rispondenza

A.R.S.S.U ha identificato gli stakeholder più rilevanti e ha iniziato a coinvolgerne alcuni in maniera più strutturata, in aggiunta alle attività ordinarie o istituzionali di dialogo. In particolare, oltre al confronto con i rappresentanti degli studenti universitari in seno al Consiglio di Amministrazione, l'azienda interloquisce anche con una specifica Commissione di studenti sul tema degli alloggi. In futuro, l'azienda dovrà dimostrare di utilizzare il coinvolgimento anche e soprattutto allo scopo dichiarato "di individuare e condividere gli indirizzi strategici futuri" e di estenderlo anche ad altri stakeholder (per esempio alle associazioni studentesche).

Gli ambiti di rendicontazione individuati nel Bilancio Sociale risultano coerenti con gli indirizzi strategici dell'ente e con gli obiettivi della Carta dei Servizi e dei singoli uffici; manca, nello stesso tempo, un riscontro diretto con

gli stakeholder sulla rilevanza da essi attribuita, che potrà essere ricercato in futuro anche grazie a questa prima edizione del Bilancio Sociale.

Avendo avviato solo di recente e in maniera ancora limitata il confronto formale con gli stakeholder, il Bilancio Sociale descrive attività, risultati ed obiettivi più sulla base di una riflessione interna che non per rispondere a specifiche richieste dei propri stakeholder. Ciononostante, la comunicazione di ARSSU nel Bilancio Sociale appare ampia ed equilibrata, che affronta molti temi di interesse per gli stakeholder. In futuro, si raccomanda ad ARSSU di approfondire la propria rendicontazione sociale almeno sulle seguenti tematiche di diffuso e attuale interesse:

- performance ambientale dell'organizzazione, inclusa la separazione di rifiuti
- condizioni di sicurezza presso i cantieri edili di competenza dell'azienda
- integrazione e inclusione degli studenti in ambienti multi-culturali
- orientamento "etico" delle politiche di acquisto e fornitura ("green procurement")
- "attestazione" del valore nutrizionale dei menu serviti

Coerenza con la Nota Metodologica

A.R.S.S.U ha redatto il Bilancio Sociale 2009 in maniera coerente con i principi di riferimento indicati nella propria Nota Metodologica, con particolare riferimento ai principi AA1000 e GBS e alle linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali dell'Osservatorio per la finanza e la contabilità negli enti locali.

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia e un fatturato globale annuo di oltre 2,6 miliardi di euro nel 2009. Bureau Veritas ha implementato al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussistesse alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica ed ARSSU al momento della verifica.

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 30 Ottobre 2010

