



# DECRETO DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

N. 10 DEL 03.05.2016

**OGGETTO:**

**Approvazione Relazione sulla Performance anno 2015.**

## IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

RICHIAMATO l'art. 10, comma 2 ter, della Legge Regionale 18 marzo 2011, n. 7, (comma aggiunto dal comma 1 dell'art. 1 della Legge Regionale 18 settembre 2015, n. 16) ai sensi del quale la Giunta regionale, per la gestione amministrativa ordinaria degli enti strumentali regionali, provvede alla nomina di commissari straordinari la cui durata in carica è prevista per un periodo di un anno, rinnovabile per la stessa durata, per gravi ragioni e prima della scadenza del termine;

VISTA la Deliberazione della Giunta Regionale n. 2048 del 23 dicembre 2015 con la quale il dott. Massimo Toffanin, nato a Monselice (Pd) il 20 agosto 1976, è stato nominato Commissario straordinario dell'ESU di Verona, con i poteri di gestione amministrativa ordinaria;

VISTA la comunicazione del Direttore del Dipartimento Formazione, Istruzione e Lavoro della Regione del Veneto, avente ad oggetto: "Esu - Azienda regionale per il diritto allo studio universitario di Verona. Comunicazione della nomina del Commissario straordinario. Deliberazione della Giunta Regionale n. 2048 del 23.12.2015.", in data 18 febbraio 2016, protocollo regionale n. 64613/70.06, class. C101, con la quale si dispone che "la nomina è efficace dalla data di accettazione avvenuta il 17.02.2016";

VISTO il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni ed in particolare:

- l'articolo 4, in base al quale le Amministrazioni pubbliche sviluppano in coerenza con i contenuti della programmazione finanziaria e di bilancio il "Ciclo di gestione della performance", articolato sulla definizione ed assegnazione degli obiettivi da raggiungere in collegamento alle risorse, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori, nonché sulla conseguente misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale;
- l'articolo 10 che dispone l'adozione annuale da parte delle Pubbliche Amministrazioni di un documento a consuntivo, denominato Relazione sulla performance, che evidenzia, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse;
- l'articolo 15 in cui è precisato che l'organo d'indirizzo politico-amministrativo promuove la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell'integrità, emana le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici, definisce, in collaborazione con i vertici dell'Amministrazione, il Piano della performance e la Relazione sulla performance e verifica il conseguimento effettivo degli obiettivi strategici;

PREMESSO che:

- con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 27.02.2015 è stato approvato il programma delle attività per l'anno 2015 predisposto ai sensi dell'art. 14, comma 6, della Legge Regionale 7 aprile 1998 n. 8;
- con decreto del Commissario Straordinario n. 8 del 25.03.2016 è stata approvata la Relazione consuntiva sull'attività svolta nell'anno 2015, predisposta ai sensi dell'art. 8 della Legge Regionale 18 dicembre 1993 n. 53 e dell'art. 14, comma 6, della Legge Regionale 7 aprile 1998 n. 8;
- con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 26 del 17.12.2014 sono stati approvati la Relazione al Bilancio di previsione, esercizio 2015, il Bilancio di previsione 2015 ed il Bilancio pluriennale 2015-2017;
- con decreto del Commissario Straordinario dell'ESU di Verona n. 9 del 03.05.2016 è stato approvato il "Rendiconto generale esercizio 2015";
- con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 27.01.2015, con il concorso ed il contributo dell'Organismo Indipendente di Valutazione, l'Azienda ha approvato il Piano della performance 2015-2017 con gli obiettivi strategici, gli obiettivi operativi per l'anno 2015 ed il sistema di misurazione e valutazione della performance;

RICHIAMATE:

- le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 20.03.2013 e n. 30 del 15.09.2015 con le quali si provvedeva ad individuare i componenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione;
- la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 26 del 28.11.2011 con la quale è stato approvato il "Regolamento di disciplina della Misurazione, Valutazione, Integrità e Trasparenza della performance" confermando il testo già adottato con decreto del Commissario Straordinario n. 3 del 18.02.2011, assoggettato al controllo di cui alla Legge Regionale 7 aprile 1998 n.8;

VISTO che , ai sensi dell'art.5 del Regolamento richiamato, la Relazione sulla performance con i dati definitivi della gestione, strumento per la misurazione, la valutazione e la trasparenza dei risultati dell'Ente, che si aggiunge alla Relazione di rendiconto, deve essere validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione, trasmessa all'organo di indirizzo politico e pubblicata sul sito istituzionale;

ESAMINATA la Relazione annuale sulla performance, anno 2015, predisposta dal Direttore in data 06.04.2016;

VISTO che l'Organismo Indipendente di Valutazione, nella seduta del 14.04.2016:

- ha richiamato il lavoro di verifica svolto sull'attendibilità dei dati e delle informazioni contenute nei documenti analizzati, inerenti la programmazione, il monitoraggio e la rendicontazione dell'attività aziendale;
- ha sottolineato il giudizio positivo espresso:
  - sull'assolvimento degli specifici obblighi di pubblicazione stabiliti dalla normativa vigente;
  - sui contenuti del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e sul Piano triennale di prevenzione della corruzione;
  - sull'attività dell'Azienda, sugli interventi attuati e sui risultati conseguiti per la realizzazione degli obiettivi assunti nella programmazione aziendale per il 2015;
  - sul processo di valutazione svolto nel rispetto del principio della correttezza metodologica e dei criteri e parametri adottati;
  - sull'appropriatezza e coerenza dei giudizi espressi dai valutatori;
- in continuità con quanto già affermato, considerato il costruttivo confronto con l'amministrazione e ritenuto che si sia correttamente svolto e concluso il ciclo della performance, **ha validato la Relazione Annuale sulla performance**, strumento mediante il quale l'Amministrazione presenta i risultati conseguiti nel corso dell'anno precedente, con i dati definitivi della gestione, attestando la comprensibilità e la conformità dei dati presentati all'effettiva situazione dell'Ente;

VISTO il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150;

VISTA la Legge Regionale 7 aprile 1998, n. 8;

Tutto ciò premesso e considerato.

## D E C R E T A

1. di approvare la Relazione sulla performance, anno 2015, predisposta dal Direttore in data 06.04.2016 e validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione nella seduta del 14.04.2016, ALLEGATO A e parte integrante del presente provvedimento;
2. di disporre la pubblicazione sul sito dell'ESU di Verona nella specifica sezione prevista in Amministrazione trasparente.

Atto non soggetto a controllo ai sensi della Legge Regionale del 7 aprile 1998, n.8.

IL DIRETTORE  
(dott. Gabriele Verza)

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO  
(dott. Massimo Toffanin)

**UFFICIO  
RAGIONERIA**

Visto ed assunto l'impegno di €. \_\_\_\_\_ sul cap. \_\_\_\_\_

del Conto  R /  C del Bilancio \_\_\_\_\_

al n. \_\_\_\_\_ ai sensi dell'art. 43 L.R. 29.11.2001 n.39

Verona, \_\_\_\_\_

IL RAGIONIERE

\_\_\_\_\_

**SEGRETERIA**

Si attesta che il presente decreto, di cui questa è copia conforme all'originale per uso amministrativo, è stato trasmesso in data odierna all'Amministrazione Regionale.

Verona, \_\_\_\_\_

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

Il presente decreto è divenuto esecutivo a seguito di controllo da parte della Giunta Regionale in data \_\_\_\_\_.

Verona, \_\_\_\_\_

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

Il presente decreto è pubblicato all'albo ufficiale dell'Ente dal giorno \_\_\_\_\_.

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_



## RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE ANNO 2015

### SOMMARIO

1. Presentazione della relazione sulla performance e rendicontazione .....	2
2. Contesto operativo .....	3
3. Organizzazione.....	5
Struttura dell’Azienda:.....	6
DIREZIONE AMMINISTRATIVA.....	7
DIREZIONE BENEFICI E SERVIZI AGLI STUDENTI .....	8
4. Le Risorse Umane .....	9
4.1 Gestione e sviluppo .....	9
4.2 Valutazione dei dirigenti.....	13
4.3 Valutazione del personale.....	13
4.4 Sistema premiante.....	14
5. Le risorse economiche e finanziarie .....	14
5.1 Risultato amministrativo.....	15
5.2 Investimenti .....	15
5.3 Risorse, efficienza ed economicità .....	16
6. Aspetti qualificanti della relazione consuntiva delle attività svolte dall’Azienda .....	18
7. Obiettivi Piano Performance e risultati anno 2015 .....	25
8. Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance .....	30

## **1. Presentazione della relazione sulla performance e rendicontazione**

Ogni anno deve essere adottata, a conclusione del ciclo di gestione della performance, una Relazione finalizzata alla presentazione dei risultati conseguiti agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi, anche in adempimento di quanto previsto dalla legislazione vigente.

La Relazione sulla Performance costituisce lo strumento per la misurazione, la valutazione e la trasparenza dei risultati dell'Ente. Essa si aggiunge alla Relazione al rendiconto della gestione ed è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.

La Relazione sulla Performance, con i dati definitivi della gestione, validata dall'OIV, è trasmessa all'Organo di indirizzo politico. La Relazione viene impostata sui dati di verifica periodica, in funzione della predisposizione ed aggiornamento degli strumenti annuali di programmazione, in particolare del PEG, che stabiliscono le politiche, gli obiettivi strategici e le priorità per i dirigenti e le posizioni organizzative.

La rendicontazione dei risultati dell'andamento della performance, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori si realizza attraverso i seguenti strumenti:

- Le indagini di customer relative al giudizio medio sulla qualità dei servizi più rilevanti per gli utenti;
- Il Referto del Controllo di Gestione che fornisce le conclusioni del controllo di gestione ai fini della verifica dello Stato di attuazione degli obiettivi programmati per valutare l'andamento della gestione dei servizi;
- Il Rendiconto di gestione e i suoi allegati, in particolare la Relazione al Rendiconto, che contiene la rendicontazione delle finalità dell'anno precedente;
- La Relazione sulla Performance con la quale l'Amministrazione rendiconta agli utenti l'attività realizzata e i risultati raggiunti.

La performance organizzativa fa riferimento ai seguenti aspetti:

- a) l'impatto dell'attuazione delle politiche attivate alla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, nel livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive, nonché attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- d) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi e dei procedimenti amministrativi.

La valutazione e misurazione della performance individuale è in funzione della performance organizzativa ed è volta, in primo luogo, a garantire l'apprendimento organizzativo, lo sviluppo professionale ed il miglioramento del servizio pubblico.

## 2. Contesto operativo

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.

Solo nel 1977 con il DPR 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 legge regionale 22 ottobre 1982, n. 50, l'Opera Universitaria diventa ESU Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario 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.

Con il Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n. 68 la Legge 2 dicembre 1991 n. 390, ad eccezione dell'art. 21, viene abrogata e le attribuzioni ed i compiti dello Stato, delle Regioni, delle Università e delle Istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica vengono ridefiniti nell'art. 3 con il quale si afferma che:

- ferma restando la competenza esclusiva dello Stato in materia di determinazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP), al fine di garantirne l'uniformità e l'esigibilità su tutto il territorio nazionale, le regioni esercitano la competenza esclusiva in materia di diritto allo studio, disciplinando e attivando gli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per il concreto esercizio di tale diritto.
- le università e le istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nei limiti delle risorse disponibili nei propri bilanci: a) organizzano i propri servizi, compresi quelli di orientamento e di tutorato, al fine di realizzare il successo formativo degli studi; b) promuovono le attività di servizio di orientamento e di tutorato delle associazioni e cooperative studentesche e dei collegi universitari legalmente riconosciuti, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del decreto-legge 25 settembre 2002, n. 212, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 novembre 2002, n. 268; c) agevolano la frequenza ai corsi, nonché lo studio individuale, anche mediante l'apertura in ore serali e nei giorni festivi di biblioteche, laboratori e sale studio; d) promuovono, sostengono e pubblicizzano attività culturali, sportive e ricreative, mediante l'istituzione di servizi e strutture collettive, anche in collaborazione con le regioni, le province autonome di Trento e di Bolzano, avvalendosi delle associazioni e cooperative studentesche e promuovendo, eventualmente, le attività di servizio svolte da quest'ultime; e) curano l'informazione circa le possibilità offerte per lo studio e la formazione, con particolare attenzione ai programmi dell'Unione Europea e internazionali al fine di favorire la mobilità degli studenti, e pubblicizzano gli interventi in materia di diritto allo

studio; f) promuovono interscambi di studenti con università italiane e straniere, anche nell'ambito di programmi europei e internazionali, in conformità alle vigenti disposizioni in materia di riconoscimento di corsi e titoli; g) sostengono le attività formative autogestite dagli studenti nei settori della cultura e degli scambi culturali, dello sport, del tempo libero, fatte salve quelle disciplinate da apposite disposizioni legislative.

L'esistenza dell'ESU di Verona trova il suo significato nella carta costituzionale, nel Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n. 68 e nella legge regionale 7 aprile 1998, n.8.

L'attuazione del diritto allo studio universitario avviene nel rispetto del pluralismo delle istituzioni e degli indirizzi culturali, in conformità agli obiettivi posti dalla programmazione nazionale e regionale e ai relativi strumenti attuativi. L'Azienda coinvolge nel suo governo la Regione Veneto, L'Università di Verona e gli studenti.

I destinatari degli strumenti e dei servizi del diritto allo studio sono gli studenti iscritti ai corsi di istruzione superiore nella regione o provincia autonoma in cui ha sede legale l'università o l'istituzione di alta formazione artistica, musicale e coreutica.

I destinatari dei LEP sono gli studenti che rispondono ai previsti requisiti di eleggibilità iscritti ai corsi di istruzione superiore e di alta formazione artistica, musicale e coreutica attivati dalle università e dalle istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nonché ai corsi attivati dalle Scuole superiori per mediatori linguistici abilitate a rilasciare titoli equipollenti a tutti gli effetti ai diplomi di laurea conseguiti presso le università.

Nell'erogazione dei LEP agli studenti è garantita la parità di trattamento, indipendentemente dalla regione o provincia autonoma di provenienza.

Gli studenti stranieri, gli apolidi e i rifugiati politici usufruiscono degli strumenti e dei servizi del diritto allo studio, secondo le vigenti disposizioni di legge.

### **STUDENTI ISCRITTI A.A. 2014 - 2015 Dati al 01.01.2015**

<b>Ateneo</b>	<b>Iscritti</b>
Università di Verona	23.317
Accademia di Belle Arti di Verona	420
Conservatorio di Verona	162
<b>TOTALE</b>	<b>23.899</b>

Fonte : Università degli Studi di Verona, Accademia di Belle Arti di Verona, Conservatorio di Musica di Verona.

#### **VALORI STRATEGICI**

La politica effettuata dall'ESU di Verona è quindi basata sulle seguenti leve operative:

- L'intervento è rivolto alla generalità degli studenti  
(*Sostenibilità*)
- Il servizio mira alla creazione di valore aggiunto, gestito sotto condizione di efficacia ed efficienza  
(*Efficacia*)
- Una particolare attenzione va alla tutela degli studenti in condizioni di particolare disagio  
(*Solidarietà*)
- Il sistema è orientato al merito, prima ancora che al reddito

*(Meritocrazia)*

•Il sistema valorizza le esperienze presenti nel territorio

*(Sussidiarietà)*

•Viene favorita la mobilità e lo scambio di esperienze a livello internazionale

*(Internazionalizzazione)*

Con legge regionale 7 aprile 1998, n. 8 gli enti per il diritto allo studio universitario situati nelle città sedi di ateneo, già istituiti ai sensi della legge regionale 22 ottobre 1982, n. 50 , sono stati denominati **ESU - Azienda regionale per il diritto allo studio universitario**. L'ESU di Verona è dotata di personalità giuridica pubblica, ha propria autonomia gestionale e imprenditoriale, un proprio patrimonio e proprio personale dipendente.

Nonostante la denominazione, gli ESU sono un soggetto "misto", in cui i requisiti tipici dell'ente di servizio prevalgono su quelli economico/aziendali. Conseguentemente l'ESU è assoggettato al regime vigente per gli enti pubblici non economici.

### **3. Organizzazione**

Gli organi dell'Azienda sono:

**1. Il Presidente**, nominato dal Consiglio regionale su proposta della Giunta regionale d'intesa con l'Università.

Il Presidente rappresenta l'Azienda, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, ne firma i verbali congiuntamente con il Direttore dell'Azienda.

**2. Il Consiglio di Amministrazione**, nominato con decreto del Presidente della Giunta regionale e composto da:

a) il Presidente;

b) due rappresentanti della Regione designati dal Consiglio regionale, di cui uno espressione della minoranza;

c) due rappresentanti delle Università, di cui uno designato dalla componente studentesca.

Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito degli indirizzi regionali, definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare indicandone le priorità, emana le conseguenti direttive per l'azione amministrativa e verifica i risultati della gestione amministrativa.

**Il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione decadono con la nomina del Commissario Straordinario in attuazione dell'art. 10, comma 2 ter, della Legge Regionale 18 marzo 2011, n. 7, (comma aggiunto dal comma 1 dell'art. 1 della Legge Regionale 18 settembre 2015, n. 16) ai sensi del quale la Giunta regionale, per la gestione amministrativa ordinaria degli enti strumentali regionali, provvede alla nomina di commissari straordinari la cui durata in carica è prevista per un periodo di un anno, rinnovabile per la stessa durata, per gravi ragioni e prima della scadenza del termine.**

**3. Il Collegio dei Revisori dei Conti**, composto da tre membri effettivi e due membri supplenti eletti dal Consiglio regionale. Esamina i bilanci e i rendiconti dell'Azienda e predispone la relazione che li accompagna.

Verifica la regolarità ed efficienza della gestione amministrativa e finanziaria dell'Azienda e relaziona in merito annualmente al Presidente della Giunta regionale.

I revisori partecipano alle riunioni del Consiglio di amministrazione.

**4. Il Direttore dell'Azienda**, nominato dal Consiglio di Amministrazione.

Al Direttore spetta la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione all'esterno che non siano riservati alla

competenza degli altri organi. Firma ed è responsabile della legittimità delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione.

Gli atti che comportano impegni di spesa portano la firma congiunta del Direttore e del responsabile della struttura di contabilità che ne rispondono in solido.

L'organizzazione dell'Azienda, ridefinita con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 17 del 27.06.2013, è articolata in due Direzioni, con le relative Aree di intervento, che fanno capo al Direttore.

### **Struttura dell'Azienda:**

**DIRETTORE DELL'AZIENDA (organo istituzionale L.R. n. 8/98)**

Ufficio Segreteria di Presidenza e Direzione

### **DIREZIONE AMMINISTRATIVA**

#### **AREA Affari Generali, LLPP e Patrimonio**

All'Area fanno capo i seguenti uffici:

Ufficio Affari Generali e Provveditorato

Ufficio Patrimonio, LLPP e Manutenzioni

#### **AREA Risorse Umane**

All'area fanno capo i seguenti uffici:

Ufficio Personale

#### **AREA Risorse Finanziarie**

All'area fanno capo i seguenti uffici:

Ufficio Contabilità e Controllo di Gestione

### **DIREZIONE BENEFICI E SERVIZI AGLI STUDENTI**

Ufficio Gestione Benefici e Servizi agli Studenti

L'organizzazione aziendale è sostenuta dalla **dotazione organica** come di seguito illustrato:

**DIRETTORE DELL'AZIENDA**  
**(organo istituzionale L.R. n. 8/98)**

Ufficio Segreteria di Presidenza e Direzione

D_1 - D_6	Istruttore direttivo amministrativo	n. 1
C.1- C.5	Assistente amministrativo/contabile	n. 1
B._1 - B_7	Collaboratore esecutivo	n. 1

**DIREZIONE AMMINISTRATIVA**

***Responsabile Direzione***

Qualifica unica dirigenziale	n. 1
------------------------------	------

**AREA AFFARI GENERALI, LLPP E PATRIMONIO**

**Responsabile Area**

D_1 - D_6	Istruttore direttivo amministrativo	n. 1
-----------	-------------------------------------	------

Ufficio Affari Generali e Provveditorato

C.1 - C.5	Assistente amministrativo/contabile	n. 2
B_1 – B_7	Collaboratore esecutivo	n. 4

Ufficio Patrimonio, LLPP e Manutenzioni

C.1 - C.5	Assistente tecnico	n. 1
B.3 - B.7	Collaboratore professionale	n. 2

**AREA RISORSE UMANE**

**Responsabile Area**

D_1 - D_6	Istruttore direttivo amministrativo	n. 1
-----------	-------------------------------------	------

Ufficio Personale

C.1 - C.5	Assistente amministrativo/contabile	n. 2
-----------	-------------------------------------	------

## **AREA RISORSE FINANZIARIE**

### **Responsabile Area**

D\_1 - D\_6 Istruttore direttivo amministrativo n. 1

### **Ufficio Contabilità e Controllo di Gestione**

C.1 - C.5 Assistente amministrativo/contabile n. 3

## **DIREZIONE BENEFICI E SERVIZI AGLI STUDENTI**

### ***Responsabile Direzione***

Qualifica unica dirigenziale n. 1

### **Ufficio Gestione Benefici e Servizi agli Studenti**

D\_1 - D\_6 Istruttore direttivo amministrativo n. 1

C.1 - C.5 Assistente amministrativo/contabile n. 6

C.1 - C.5 Assistente servizi multimediali e informatici n. 2

B.3 - B.7 Collaboratore professionale n. 4

B\_1 - B\_7 Collaboratore esecutivo n. 3

**Totale posti organico: 38**

**Totale dipendenti in servizio: 26 + il Direttore, organo istituzionale**

### **Residenze Universitarie**

- 7 persone impegnate nella gestione, manutenzione e sicurezza

### **Amministrazione e servizi**

- 7 persone ai Benefici e Interventi, Orientamento, Ristorazione, Aule studio e Informatica
- 12 persone di supporto nella progettazione, amministrazione, informatizzazione

## **4. Le Risorse Umane**

### **4.1 Gestione e sviluppo**

In attesa della conclusione dell'attività ricognitiva avviata dalla Regione Veneto e della conseguente razionalizzazione e riordino degli enti strumentali, come previsto dalla Legge regionale 18 marzo 2011 n. 7, Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2011, art. 10, nel quadro della dotazione organica vigente e dei profili professionali definiti con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 26.02.2008, dopo aver assunto nel 2013 un provvedimento di rideterminazione della struttura organizzativa dell'ESU di Verona con il quale sono state modificate le direzioni ed è stata ridotta la frammentazione operativa, la precedente separazione in più uffici e servizi di figure con competenze omogenee, accorpando e diminuendo il numero e la articolazione delle unità organizzative per ricondurre le funzioni ad una maggiore organicità, nel 2015 l'Azienda, operando in funzione degli obiettivi assunti e delle disposizioni della Regione Veneto, ha salvaguardato il principio di efficienza e di buona amministrazione, proseguendo nel consolidare i servizi attivati ed ampliati negli anni precedenti e rendendo pienamente operativa la nuova residenza di "Corte Maddalene", con relativi servizi ed aula studio per migliorare la qualità della vita degli studenti nella zona universitaria di "veronetta", per la realizzazione di interventi per il diritto allo studio in ottemperanza a quanto disposto dalla Legge Regionale 7 aprile 1998 n. 8.

L'evoluzione aziendale dei servizi è stata accompagnata dall'adeguamento delle mansioni attribuite ai dipendenti, coerenti con il loro profilo professionale, al fine di realizzare una migliore utilizzazione delle risorse umane e di rispondere maggiormente ai criteri di razionalizzazione del costo del lavoro.

Nella condizione di una progressiva riduzione della possibilità di spesa, determinata dalle disposizioni normative vigenti, gli accordi stabiliti e le convenzioni stipulate con l'Università degli Studi di Verona hanno contribuito a mantenere l'obiettivo di rispondere alle esigenze degli utenti e di articolare la propria offerta di servizi in funzione dei bisogni ed orientamenti emersi nell'ambito universitario.

I dipendenti hanno dimostrato disponibilità, flessibilità e competenza nello svolgimento delle mansioni assegnate e nell'affrontare le assenze dal servizio, anche per periodi prolungati, senza ricorrere a prestazioni di lavoro a termine, assicurando l'erogazione dei tradizionali servizi istituzionali, quali la ristorazione e gli alloggi, e proseguendo nello sviluppo di attività, in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona e le associazioni studentesche, che si è concretizzato nella realizzazione di interventi, espressi nelle funzioni obiettivo, per estendere ed arricchire l'offerta dei servizi.

Il personale, in relazione alle mansioni svolte ed alle competenze degli uffici di appartenenza, è stato comandato a partecipare a 9 corsi di formazione ed aggiornamento coinvolgendo 11 dipendenti di diverse professionalità e ruolo di responsabilità. E' stato svolto in Azienda un programma di formazione rivolto alla generalità dei dipendenti, differenziato in relazione alle competenze ed articolato in più moduli, per fornire una maggiore conoscenza e consapevolezza degli obblighi in materia di trasparenza, integrità e prevenzione della corruzione e del codice di comportamento.

L'Area risorse umane ha provveduto a predisporre il modello contrattuale, gli impegni e la liquidazione delle somme per le collaborazioni a tempo parziale degli studenti, gestite dalla Direzione benefici e servizi agli studenti, per attività connesse ai servizi dell'ESU attingendo alle

graduatorie predisposte dall'Università degli Studi di Verona in conformità a quanto disposto dall'art. 11 del D. Lgs. 29 marzo 2012 n. 68 e dall'art. 3 della L.R. 7 aprile 1998 n. 8.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 22 del 22.04.2015, la cui esecutività ed efficacia è soggetta ad autorizzazione regionale a conclusione dell'attività ricognitiva della gestione degli enti strumentali disposta dalla Regione Veneto con DGR n. 1841 del 08.11.2011 e successive proroghe ed integrazioni fino alla DGR n. 1862 del 23.12.2015 in attuazione dell'art. 10 della Legge Regionale 18 marzo 2011 n. 7, è stato costituito il fondo per le risorse decentrate come di seguito indicato:

- è stato confermato l'importo dello stanziamento storico (esercizio 1998) del fondo destinato alla remunerazione del lavoro straordinario, ripreso nello stesso importo per l'anno 1999, ridotto nell'anno 2000 a norma di quanto previsto dall'art. 14 comma 4 del C.C.N.L., e ulteriormente ridotto delle quote di straordinario ex VII° qualifica ora titolari di posizione organizzativa nell'anno 2002;
- le risorse finanziarie per la creazione dei fondi relativi ai sistemi di incentivazione del personale per l'anno 2015 sono state quantificate in ottemperanza a quanto disposto dall'art.31 del C.C.N.L. del 22.01.2004, in particolare i commi 2 e 3, dividendo le risorse aventi carattere di certezza, stabilità e continuità dalle risorse aventi caratteristiche di eventualità e variabilità;
- aumento delle risorse finanziarie e stabili del fondo 2014 nella misura prevista dall'art. 4 comma 2 del C.C.N.L. del 05.10.2001, retribuzioni individuali di anzianità ed assegni ad personam del personale cessato dal servizio;
- sono state confermate in € 2.813,53 le risorse variabili, costituite dal solo importo stabilito ai sensi dell'art. 15 comma 2 del C.C.N.L. del 01.04.1999, inferiori all'incremento dell'1,2% del monte salari 1997 (equivalente ad € 6.405,56), in quanto sussiste la relativa capacità di spesa ed in considerazione dei maggiori risparmi originati dai processi di razionalizzazione e riorganizzazione delle attività che hanno consentito di garantire la qualità ed incrementare i servizi erogati dall'Azienda a fronte di una progressiva riduzione del numero dei dipendenti in servizio e della relativa spesa in rapporto alle qualifiche di appartenenza:

	Dipendenti in servizio	
	al 31.12.2001	al 31.12.2014
<b>Qualifica unica dirigenziale</b>	1	1
<b>D-1</b>	4	3
<b>C.1</b>	13	14
<b>B.3</b>	7	4
<b>B-1</b>	12	6
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>28</b>

- è stato ridotto l'ammontare complessivo delle risorse destinate al trattamento accessorio ai sensi dell'art. 9 c. 2-bis del D.L. n. 78/2010:
  - riduzione automatica in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio nel periodo 01.01.2011 – 31.12.2014 (vengono ripetuti e consolidati i tagli operati sul fondo del 2014);
- il fondo annuale per gli incentivi alla progettazione di opere pubbliche, art. 15 c. 1 lett. k) del C.C.N.L. del 01.04.1999, sarà determinato nell'esatto importo in conformità a quanto stabilito

dagli artt. 92 e 93 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m. e i., dagli artt. 13 e 13-bis del D. L. 24 giugno 2014 n. 90 e nel "Regolamento dell'ESU di Verona per la ripartizione degli incentivi per la progettazione".

Nel confronto avvenuto con le parti sindacali l'Area Risorse Umane ha offerto il supporto di conoscenze e di risorse ed ha curato i provvedimenti, le procedure e le pratiche che hanno accompagnato i processi di riorganizzazione del lavoro e della mobilità interna del personale contribuendo, nel rispetto del diverso ruolo delle parti, a mantenere corrette relazioni sindacali che hanno consentito di concludere concordemente e nel sostanziale rispetto della volontà della Direzione Amministrativa la discussione sui diversi argomenti giunti sul tavolo della concertazione e della contrattazione decentrata.

Premesso che:

- l'art. 5 del D. Lgs. 01.08.2011 n. 141, interpretazione autentica dell'art. 65 del D. Lgs. 27.10.2009 n. 150, chiarisce che le disposizioni che si applicano dalla tornata contrattuale successiva a quella in corso al momento dell'entrata in vigore del D. Lgs. 27.10.2009 n. 150 sono esclusivamente quelle relative al procedimento negoziale di approvazione dei contratti collettivi nazionali;
- l'art. 6 c. 1 del D. Lgs. 01.08.2011 n. 141 stabilisce che la differenziazione retributiva in fasce, previste dagli articoli 19, commi 2 e 3, e 31 comma 2 del D. Lgs. 27.10.2009 n. 150 (sistema a fasce rigide), si applica a partire dalla tornata di contrattazione collettiva successiva a quella del quadriennio 2006 – 2009;
- ai sensi dell'art. 9 c. 2-bis del D.L. n. 78/2010 e s. m. e i. a decorrere dal 01.01.2011 e sino al 31.12.2014 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale non può superare il corrispondente importo dell'anno 2010 ed è, comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio. A decorrere dal 1° gennaio 2015, le risorse destinate annualmente al trattamento economico accessorio sono decurtate di un importo pari alle riduzioni operate per effetto del precedente periodo;
- nell'anno 2014 è stato rispettato il Patto di stabilità interno;
- nell'anno 2014 la spesa di personale è stata ridotta rispetto alla media della spesa sostenuta nel triennio 2011 – 2012 – 2013;
- si prevede di confermare nell'anno 2015 le due condizioni di spesa richiamate, in conformità al bilancio di previsione adottato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 26 del 17.12.2014;

con il provvedimento richiamato si è autorizzato il Direttore, in qualità di Presidente della delegazione trattante di parte pubblica, ad avviare la Contrattazione Collettiva Decentrata Integrativa per la ripartizione delle risorse, in coerenza con il C.C.N.L. e la normativa vigenti, al fine di incentivare la qualità, la produttività e la capacità innovativa della prestazione lavorativa valorizzando la professionalità ed il merito ed adottando i seguenti criteri:

- fare in modo che la contrattazione decentrata, secondo le previsioni contrattuali di livello nazionale, si svolga nel rispetto dei valori della correttezza e trasparenza e abbia ad oggetto propriamente i criteri di distribuzione delle risorse per l'incentivazione del personale e per la remunerazione delle prestazioni che incidono sul fondo;
- privilegiare modalità di utilizzo del fondo che diano maggiore spazio all'incentivazione della performance individuale e non attivare nel 2015 Progressioni Economiche Orizzontali;

- consolidare i sistemi di valutazione del comparto con particolare riguardo ai fattori oggetto di valutazione ed all'estensione a tutti i dipendenti della valutazione sul raggiungimento degli obiettivi;
- essere coerenti con il principio per il quale la parte certa e stabile del fondo deve assicurare in toto la copertura delle uscite aventi carattere di stabilità.

In linea di principio la ripartizione e destinazione delle risorse finanziarie stabili e delle risorse decentrate variabili è ispirata ai seguenti criteri:

- valorizzare il merito e l'apporto individuale e collettivo riservando risorse finanziarie alla performance individuale ed organizzativa (produttività);
- perseguire il principio della giusta retribuzione per ciascun lavoratore che tenga conto delle responsabilità, dei carichi di lavoro, delle specificità e degli apporti individuali nei diversi processi lavorativi;
- garantire gli importi obbligatori previsti dai CCNL nazionali.

L'incentivazione del personale attraverso l'attribuzione di trattamenti economici variabili è subordinata all'esito di procedure di valutazione delle attività e delle prestazioni. In particolare:

- il fondo per la produttività viene ripartito a consuntivo a seguito di monitoraggio, verifiche intermedie e valutazioni finali che si concludono con la stesura di una graduatoria, validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione, in riferimento ai risultati conseguiti nel raggiungimento degli obiettivi individualmente assegnati nei documenti di programmazione dell'attività aziendale e del punteggio ottenuto nella performance individuale ed organizzativa;
- il sistema di misurazione e di valutazione della performance consente, in una visione integrata sia ai fini della produttività che delle progressioni economiche orizzontali, la valutazione dell'apporto individuale all'interno degli specifici profili professionali e di responsabilità e dei fattori di qualità che caratterizzano la prestazione lavorativa.

Gli effetti attesi in esito alla sottoscrizione del contratto integrativo in materia di produttività ed efficienza dei servizi erogati, anche in relazione alle richieste e alle attese degli studenti e degli utenti dei servizi in generale, sono quelli di rapportare maggiormente la produttività ai risultati conseguiti dal singolo dipendente e di realizzare i seguenti obiettivi / progetti assunti con l'approvazione del Piano della Performance 2015 – 2017:

- 1) de-materializzazione atti, de-materializzazione comunicazioni da sede a sedi staccate, de-materializzazione e semplificazione delle procedure di accesso ai servizi, attivazione del nuovo sistema informatico Business Intelligence;
- 2) soddisfazione del cliente ai livelli 2014;
- 3) ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggi;
- 4) gestione della nuova residenza di Corte Maddalene.

L'attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance, improntato ai criteri della partecipazione e della trasparenza per l'assegnazione degli obiettivi, il monitoraggio, le verifiche e la valutazione finale attraverso gli strumenti della rendicontazione non ha rilevato situazioni di particolare criticità ed ha evidenziato una qualità complessivamente buona delle prestazioni individuali.

Nel 2015 non sono stati assunti dipendenti e sono cessati dal servizio un dipendente di categoria C, iniziale C.1 ed un dipendente di categoria B, iniziale B.3. Al 31 dicembre il numero dei dipendenti in servizio presso l'ESU di Verona, 26 unità lavorative più il Direttore, che è organo

istituzionale con contratto a tempo determinato, è inferiore del 31,58% al numero previsto nella pianta organica.

L'ESU di Verona ha aderito, in qualità di partner, al progetto comunitario CIVIS IV, *Cittadinanza ed Integrazione in Veneto degli Immigrati Stranieri*, e, a seguito di selezione, ha instaurato tre rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, due iniziati nel 2014 ed uno iniziato nel 2015 e conclusi il 30 giugno, i cui oneri sono interamente a carico del Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini dei Paesi terzi (FEI) e non sono soggetti alle limitazioni previste dalla normativa in materia di contenimento della spesa di personale con rapporto di lavoro flessibile. Le figure professionali, le funzioni, le ore di lavoro ed il costo del personale, correlati alla natura del progetto, alla complessità dell'attività da espletare ed alla professionalità necessaria, sono stati definiti nel Budget di Progetto dal Ministero dell'Interno, Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione.

Sono state confermate ed assicurate le procedure concordate con il responsabile dell'Area Risorse finanziarie, attivate per consentire il controllo di gestione in conformità a quanto previsto dalla legislazione regionale in relazione alle spese per il personale. La suddivisione dei dipendenti nei settori Amministrazione, Assistenza, Alloggi, Ristorazione e l'imputazione dei costi ai relativi capitoli di spesa del bilancio non segue l'articolazione delle aree della pianta organica ma risponde all'esigenza di:

- osservare le indicazioni regionali relative all'iscrizione della spesa nel bilancio di previsione;
- dividere la spesa tra attività istituzionali e commerciali;
- consentire il controllo di gestione nei settori individuati nel bilancio.

#### **4.2 Valutazione dei dirigenti**

La valutazione dei dirigenti è collegata alla qualità del contributo che riescono ad assicurare nella gestione della performance generale dell'Ente ed agli indicatori di performance definiti per l'ambito organizzativo di diretta responsabilità (a titolo esemplificativo e non esaustivo: raggiungimento degli obiettivi di competenza, capacità e competenze tecniche e manageriali dimostrate, capacità di valutazione dei propri collaboratori).

La valutazione è diretta, in primo luogo, a promuovere lo sviluppo organizzativo e professionale ed il miglioramento dell'attività gestionale e progettuale dell'Ente e, in secondo luogo, a riconoscere il merito per l'apporto e la qualità del servizio reso secondo principi di imparzialità, trasparenza e buon andamento.

La valutazione della performance individuale e l'attribuzione dei premi ai dirigenti è effettuata dal Direttore sulla scorta delle indicazioni dell'OIV.

La valutazione della performance individuale e l'attribuzione del premio al Direttore è effettuata dall'Organo di indirizzo politico su proposta dell'OIV.

#### **4.3 Valutazione del personale**

La valutazione è responsabilità del dirigente della struttura organizzativa in cui il dipendente è collocato ed è diretta a verificare lo sviluppo delle competenze e dei comportamenti professionali ed organizzativi dei dipendenti, a riconoscere, attraverso il sistema premiante, il merito per l'apporto e la qualità del servizio reso secondo principi di imparzialità e trasparenza, nonché a

misurare il grado di raggiungimento di eventuali specifici obiettivi di gruppo o individuali assegnati. Le posizioni organizzative propongono al dirigente la valutazione dei loro collaboratori ed a loro volta sono valutate dal dirigente.

#### **4.4 Sistema premiante**

Il sistema premiante il merito, a seguito di valutazione annuale e pluriennale, è costituito dall'insieme dei trattamenti e dei premi previsti dall'attuale ordinamento.

L'ammontare complessivo annuo delle risorse per premiare la performance è individuato nel rispetto di quanto previsto dal CCNL di comparto e dalla legge regionale ed è destinato alle varie tipologie di incentivo nell'ambito della contrattazione integrativa decentrata.

Le risorse decentrate destinate all'incentivazione devono prevedere una combinazione di premi da destinare ai meritevoli in relazione allo sviluppo e miglioramento delle competenze, dei comportamenti professionali ed organizzativi raggiunti e di premi da destinare in relazione al raggiungimento di obiettivi individuali o collettivi rilevati dal sistema di misurazione e di valutazione della performance adottato dall'Ente con l'approvazione del Piano della Performance.

### **5. Le risorse economiche e finanziarie**

Nell'anno 2015 la gestione di servizi e degli interventi a carattere individuale e collettivo rivolti ad agevolare il diritto allo studio, previsti dalla Legge Regionale 8/98, ha rispettato gli obiettivi programmatici prefissati dall'Azienda con Deliberazioni del Consiglio d'Amministrazione n. 26 del 17/12/2014 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione anno 2015, n. 1 del 27/02/2015 e n. 4 del 27/02/2015 con le quali sono stati approvati rispettivamente il piano esecutivo di gestione e della performance, il programma delle attività per l'anno 2015.

Quanto sopra nell'ambito e secondo le prescrizioni del piano annuale degli interventi di attuazione del diritto allo studio universitario per l'anno accademico 2014/2015, adottato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 783 del 14 maggio 2015.

I risultati della gestione programmatico/finanziaria comprovano il costante impegno aziendale a perseguire i risultati prefissati in sede previsionale, come rilevato nella Relazione sull'attività svolta nell'anno 2015 e approvata con Delibera del Commissario Straordinario n. 8 del 25/03/2016, confermati nella relazione presentata dal servizio di controllo di gestione interno. Il bilancio consuntivo per l'esercizio 2015 presenta un saldo positivo di € 13.654.090,26. Le entrate sono state accertate per un importo di € 4.511.046,19, le spese nel loro complesso sono state impegnate per € 4.494.721,59 di cui € 4.098.962,63 per spese correnti di funzionamento ed € 395.758,96 per spese d'investimento nelle residenze e nel servizio ristorazione per studenti universitari.]

La gestione economico finanziaria si è svolta in osservanza della L.R. n° 39/2001 e delle norme regionali e statali in materia di contenimento della spesa pubblica. Sono stati perciò costantemente monitorati i movimenti attivi e passivi della gestione finanziaria.]

Il contenimento della spesa pubblica per l'anno 2015 è regolato dalle disposizioni inserite ai commi 463 – 464 – 465 della legge del 23/12/2014 n. 190 (legge di stabilità). L'Ente ha osservato gli equilibri finanziari previsti per il contenimento della spesa per l'anno 2015.

Gli interventi per garantire il diritto allo studio previsti dalla legge regionale n° 8/1998, rivolti alla generalità degli studenti o per assegnazione di benefici individuali, sono stati finanziati come segue:

- € 312.675,44 per l'erogazione delle Borse di studio a studenti iscritti all'Accademia di Belle Arti, al Conservatorio di musica e alla Scuola superiore per mediatori linguistici. (art. 3 comma 21);
- € 904.525,10 per il servizio ristorazione (art. 3 c. 1 lettera g) che nell'anno 2015 ha erogato n° 263.178 pasti;
- € 997.863,32 per il servizio residenziale (art. 3 c. 1 lettera f) che nell'anno 2015 ha registrato la piena occupazione dei posti assegnati agli studenti, soddisfacendo le richieste di n° 421 utenti;
- € 850.201,60 per il servizio assistenza ed erogazione benefici (art. 3, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34) servizio svolto per la generalità degli studenti iscritti all'Università di Verona.

### **5.1 Risultato amministrativo**

Il risultato amministrativo dell'esercizio 2015 presenta un saldo di gestione pari a € 13.654.090,26 così determinato:

- € 13.580.139,85 per disponibilità finanziaria determinata in chiusura dell'esercizio finanziario 2014, somma destinata a fondi per l'investimento come previsto dalla Legge Regionale 8/1998;
- € 73.950,61 per risparmi di spesa di parte corrente e d'investimento;

La disponibilità finanziaria 2015 rispetto all'anno 2014 è aumentata per effetto dell'applicazione della legge di stabilità n. 190 del 23/12/2014 per l'anno 2015 che impone il pareggio di bilancio.

La spesa per il personale è stata ridotta rispetto alla media del triennio 2011 – 2012 - 2013 come stabilito dall'art. 1 commi 557 – 557 bis – 557 ter – 557 quater della Legge 296/2006.

Nell'anno 2015 le spese accessorie per il personale, relative a missioni e aggiornamenti professionali, sono state ridotte del 50% rispetto all'anno 2009 come stabilito dall'art. 6 commi 12 e 13 della legge 122/2010.

Le indennità per gli organi istituzionali, di controllo e componenti del Consiglio di Amministrazione, sono state ridotte del 10% come disposto dall'art. 6 commi 1, 2, 3 e 6 della Legge 122/2010.

Le spese inerenti a collaborazioni, consulenze, relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità e spese di rappresentanza, nonché l'esercizio di autovetture sono state gestite nel limite complessivo, come chiarito dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 139/2012, nell'osservanza di quanto disposto dagli artt. 46-61 della Legge 133/2008, nonché dall'art. 6 commi 7, 8, 9 e 14 della Legge 122/2010.

Sono stati rispettati i vincoli imposti dalla Legge 190/2014, commi 463 – 464, per il contenimento della spesa pubblica.

### **5.2 Investimenti**

Gli interventi per l'investimento previsti dal piano aziendale per l'anno 2015 risultano realizzati. Il valore delle immobilizzazioni è aumentato nell'anno di € 162.863,61 per un totale complessivo al 31.12.2015 pari ad € 22.051.691,52. Gli importi relativi ai beni mobili e immobili sono registrati sul conto del patrimonio con il valore d'acquisto del bene.

### 5.3 Risorse, efficienza ed economicità

La gestione economica e finanziaria di competenza ha determinato nell'anno 2015 i seguenti risultati:

entrate previste in c/competenza	€ 4.673.588,00
entrate accertate in c/competenza	<u>€ 4.511.046,19</u>
<b><u>maggiori entrate in c/competenza</u></b>	<b>€ 162.541,81</b>

uscite correnti previste in c/competenza e in c/investimento	€ 4.770714,92
uscite correnti impegnate in c/competenza e in c/investimento	<u>€ 4.494.721,59</u>
<b><u>minori spese correnti in c/competenza e c/investimento</u></b>	<b>€ 275.993,33</b>

Le entrate correnti nel loro complesso hanno registrato un risultato inferiore a quanto previsto in sede di assestamento di bilancio 2015 dovuto a:

- per errata valutazione delle entrate per la gestione dei servizi abitativi e mensa pari ad € 123.333,97;
- per mancata assegnazione di contributi regionali per erogazione borse di studio per un importo pari ad € 80.480,93.

Il contenimento della spesa corrente è stato determinato da:

- inutilizzo dei fondi accantonamento fondi vincolato art. 22 Decreto legislativo n. 223/2006, € 97.126,92;
- servizio amministrativo € 36.802,83, economie di spesa nei capitoli all'interno dell'UPB 1;
- servizio mensa € 38.422,80, economie nei capitoli per spesa corrente € 6.974,90 e per spesa d'investimento € 31.447,90;
- servizio alloggi € 92.217,82 sopravvalutazione della spesa per utenze e affitti passivi in sede di previsione;
- altri servizi agli studenti € 11.422,26 per economie di gestione nei capitoli di spesa all'interno dell'UPB 10.

#### Investimento

La spesa per l'investimento nell'anno 2015 è stata pari ad € 395.758,96 ed è stata completamente finanziata da entrate di parte correnti accertate durante l'anno.

#### Risultanze della gestione dei residui attivi e passivi nell'anno 2015:

- residui attivi al 31/12/2015 nuova formazione € 461.495,54;
- residui attivi 2014 non incassati al 31/12/2015 € 2.202.654,08;

I residui attivi 2014 non incassati nell'anno 2015 sono relativi a contributi regionali e statali vincolati all'investimento, a penalità da incassare nella controversia con la ditta Edilmasi, a Credito IVA e a contributi europei per realizzazione progetto CIVIS III - IV.

I residui attivi di competenza anno 2015 sono relativi a proventi della gestione dei servizi e a contributi regionali di funzionamento.

- residui passivi al 31/12/2014 nuova formazione € 1.520.568,86;

- residui passivi 2014 non pagati al 31/12/2015 € 723.109,53.

I residui passivi 2014 non pagati nell'anno 2015 sono relativi principalmente a spese per l'investimento nei servizi abitativi € 550.048,64, a spese nei capitoli per gli Altri servizi agli studenti per € 30.450,00 ed € 133.251,85 nelle Partite di giro.

I residui passivi di competenza sono relativi a impegni di spesa assunti per spese correnti di funzionamento servizi per € , a impegni assunti per l'investimento per € 821.628,24 e a impegni in partite di giro per € 349.210,58.

## 6. Aspetti qualificanti della relazione consuntiva delle attività svolte dall'Azienda

RESIDENZA	SERVIZIO ABITATIVO	
<b>PIAZZALE SCURO</b>	<p>Rifacimento manto di copertura del tetto</p> <p>Acquisto attrezzature varie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le procedure per il coordinamento degli enti componenti il condominio Piazzale Scuro per il rifacimento del tetto e dell'intero manto di copertura della struttura incidente sulla residenza per studenti universitari sono ancora in fase di approvazione presso gli enti competenti.</li> <li>Si è proceduto alla manutenzione straordinaria dell'addolcitore</li> <li>Sono stati installati i forni nuovi, sostituiti tutti i materassi, acquistate le teste termostatiche e i trasponder</li> </ul>
<b>VIA MAZZA</b>	<p>Interventi risolutivi delle problematiche derivanti dall'umidità e dalla condensa</p> <p>Acquisto attrezzature varie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel corso dell'anno si è provveduto ad intervenire per realizzare un cappotto interno e tinteggiature ad alcuni appartamenti della residenza.</li> <li>Sono stati acquistati e sistemati tutti i piani cottura presenti nelle cucine della residenza</li> <li>Sono state fornite e installate le antenne wireless</li> </ul>
<b>CAMPOFIORE</b>	<p>Interventi di sostituzione tubi dell'impianto di riscaldamento e raffrescamento</p>	<p>Si è proceduto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a ripristinare il funzionamento dell'unità di raffrescamento</li> <li>a sostituire n. 5 pompe di ricircolo per l'impianto di acqua calda sanitaria</li> </ul>
<b>CORTE MADDALENE</b>	<p>Acquisto attrezzature varie per procedere al completamento della funzionalizzazione della residenza</p>	<p>Sono stati realizzati i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lavori di installazione di torrette o colonne attrezzate presso le aule studio;</li> <li>implementazione linee elettriche di alimentazione cucine del primo, secondo e terzo piano;</li> <li>fornitura e posa in opera di un sistema allarmato delle porte di uscita di emergenza delle aule studio;</li> <li>implementazione sistema accessi per apertura nuovo varco controllato</li> <li>attivazione palestra e relativa fornitura delle attrezzature</li> <li>fornitura e montaggio n. 6 silenzianti</li> </ul>
<b>SAN VITALE</b>	<p>Varie</p>	<p>Sono state fornite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>installate le antenne wireless</li> <li>materassi per tutti i posti letto della struttura</li> <li>e installate le caldaie per tutti gli appartamenti</li> </ul>
<b>TUTTE</b>	<p>Sistema WI -FI</p>	<p>Tutte le residenze sono state coperte dal sistema WIFI</p>
<b>TUTTE</b>	<p>Sistema di videosorveglianza</p>	<p>Si è proceduto ad attivare la copertura in tutte le residenze di proprietà o concesse in comodato d'uso gratuito</p>

## MANUTENZIONI ORDINARIE

<b>IN TUTTE GLI IMMOBILI</b>	<p>Sono stati realizzati i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manutenzione giardini e beni mobili</li><li>• Manutenzione elevatori</li><li>• Manutenzioni antincendio</li><li>• Verifiche periodiche</li><li>• Manutenzione ordinaria diretta tramite propri manutentori</li></ul>
------------------------------	--

## SERVIZIO RISTORAZIONE

<b>MENSA SAN FRANCESCO</b>	<p>Sono stati affidati gli incarichi di progettazione e direzione lavori, coordinatore della sicurezza per l'adeguamento antincendio della cucina della Mensa San Francesco. E' stato approvato il progetto antincendio per le opere di manutenzione straordinaria da realizzare nella cucina della mensa San Francesco dell'ESU di Verona, Sono stati affidati e realizzati i relativi lavori idraulici, i lavori elettrici, lavori edili, lavorazioni da fabbro, lavorazione da piastrellista.</p> <p>Sono stati eseguiti lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria agli impianti l'installazione griglie di areazione, la sistemazione delle canaline in acciaio inox,</p> <p>Sono stati affidati i lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria per ripristinare il funzionamento delle attrezzature della struttura.</p> <p>Sono state acquistate le seguenti attrezzature nuove n. 2 forni, n. 1 fry top a gas, n. 1 pentola gas con riscaldamento diretto, n. 1 friggitrice.</p>
<b>MENSA LE GRAZIE</b>	<p>Sono stati eseguiti lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria agli impianti e alle attrezzature.</p> <p>Sono state acquistate le seguenti attrezzature nuove n. 1 forno e n. 1 pentola.</p>

## SERVIZIO ABITATIVO

L'azienda ha disposto nel corso del 2015 di 623 posti letto, che sono stati assegnati prioritariamente agli aventi titolo alla borsa di studio e, esauriti questi, ai non aventi titolo, secondo l'allegata **TABELLA DOMANDE E ASSEGNAZIONI AL 31.12.2015**.

<b>TABELLA DOMANDE E ASSEGNAZIONI ALLOGGI</b>		
	<b>OBIETTIVO 2015</b>	<b>DATI AL 31.12.2015</b>
<b>DOMANDE DA CONCORSO</b>	300	303
<b>DOMANDE FUORI CONCORSO</b>	300	546
<b>DOMANDE ERASMUS</b>	50	50
<b>DOMANDE FORESTERIA /ALTRI UTENTI</b>	30	72
<b>TOTALE DOMANDE</b>	<b>680</b>	<b>971</b>
<b>ASSEGNATARI DA CONCORSO</b>	205	202
<b>ASSEGNATARI FUORI CONCORSO</b>	155	151
<b>STUDENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE "ERASMUS"</b>	45	39
<b>ALTRI ASSEGNATARI (Foresteria)</b>	10	31
<b>SERVIZIO DI CERCO-OFFRO ALLOGGIO</b>	200	200
<b>TOTALE POSTI ASSEGNATI</b>	<b>621</b>	<b>623</b>

## SERVIZI RISTORAZIONE

Con Decreto del Direttore n. 181 del 24 luglio 2015 l'Azienda ha affidato ad un soggetto esterno il servizio di ristorazione nella mensa universitaria "S. Francesco" e nella mensa universitaria "Le Grazie" a decorrere dal 01.08.2015 sino al 31.07.2022, con gli obiettivi di:

- consentire all'Azienda il rispetto dei parametri in materia di contenimento della spesa;
- ridurre e cristallizzare i costi di gestione per l'Azienda;
- migliorare la qualità del servizio erogato.

Con riferimento al miglioramento della qualità del servizio erogato, i dati di cui alla seguente **TABELLA RIEPILOGATIVA DATI SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER ESERCIZIO** si evidenzia l'avvio di due nuovi punti ristorazione presso le sedi staccate di Legnago e Vicenza, per consentire anche a questi studenti di poter accedere al servizio ristorazione alle stesse condizioni riservate agli studenti che utilizzano le sedi "storiche" di Le Grazie e San Francesco.

## TABELLA RIEPILOGATIVA DATI SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER ESERCIZIO

### RIEPILOGO COMPLESSIVO SERVIZIO RISTORAZIONE ESU DI VERONA

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	TOT
2013	24.224	24.231	36.892	29.755	30.800	22.967	14.580	1.846	9.979	33.687	33.257	23.649	285.867	2013
2014	21.287	24.735	36.711	28.114	27.364	19.349	14.678	3.596	8.896	33.928	32.830	21.977	273.465	2014
2015	19.006	22.532	37.733	29.197	27.400	20.376	14.879	1.751	8.213	30.243	32.435	19.308	263.178	2015

### MENSA "SAN FRANCESCO" - VERONETTA

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	SF
2013	13.922	14.786	23.051	18.780	18.071	13.565	7.823	1.843	5.549	20.821	19.886	13.960	172.057	2013
2014	12.716	14.507	22.091	16.943	16.552	12.081	8.516	3.024	5.626	21.223	20.007	13.120	166.406	2014
2015	11.534	14.094	23.198	18.262	17.185	12.952	9.334	1.725	5.229	18.130	17.978	10.010	159.631	2015

### MENSA "LE GRAZIE" - BORGO ROMA

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	BR
2013	10.302	9.445	13.841	10.739	12.058	8.576	6.338	-	4.384	12.049	12.394	9.007	109.133	2013
2014	8.385	9.314	13.231	10.114	9.725	6.496	5.632	499	3.170	11.440	11.329	7.973	97.308	2014
2015	7.148	7.536	12.925	9.929	9.332	6.829	5.207	-	2.884	11.092	13.129	8.575	94.586	2015

### MENSA INFERMIERISTICA VICENZA (OSP. SAN BORTOLO)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	VI
2013	-	-	-	16	167	291	46	-	28	204	377	302	1.431	2013
2014	16	568	699	196	210	129	107	35	48	99	183	126	2.416	2014
2015	74	252	410	114	190	135	51	5	39	144	336	312	2.062	2015

### MENSA INFERMIERISTICA LEGNAGO (OSP. MATER SALUTIS)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	LE
2013	-	-	-	220	504	535	373	3	18	613	600	380	3.246	2013
2014	170	346	520	390	593	516	352	-	14	391	431	286	4.009	2014
2015	75	141	255	263	366	270	204	-	18	191	250	96	2.129	2015

### MENSA ABA/GIURISPRUDENZA VERONA (MARKAS)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	MK
2014	-	-	170	320	145	59	25	-	5	425	614	243	2.006	2014
2015	94	407	639	431	159	87	24	1	14	450	545	245	3.096	2015

### MENSA FOND. UNIV. VICENZA (CONCHIGLIA D'ORO)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	FU
2014	-	-	-	151	139	68	46	38	33	350	266	229	1.320	2014
2015	81	102	306	198	168	103	59	20	29	236	197	70	1.569	2015

Altre sedi esterne non convenzionate

totale 105 2015

## TABELLA DI RAFFRONTO TRA GLI OBIETTIVI GESTIONALI 2015 INDIVIDUATI IN SEDE DI ADOZIONE DELLA RELAZIONE AL BILANCIO DI PREVISIONE PER L'ESERCIZIO 2015 E I RISULTATI RICONTRATI AL 31.12.2015

Servizio di ristorazione	Previsione 2015	Consuntivo
S. Francesco	160.000	159.631
Le Grazie	100.000	94.586
Accademia di Belle Arti e Dipartimento di Scienze Giuridiche	1.500	3.096
Contrà Barche (Vicenza) CHIUSO	2.500	0
Dipartimento di Economia Aziendale sede di Vicenza	1.000	1.569
Azienda ULSS 6 (Vicenza)	1.500	2.062
Azienda ULSS 21 (Legnago)	3.100	2.129
Ospedale Borgo Trento di Verona	50	0
Altre sedi esterne non convenzionate (San Pietro in Cariano, Borgo Venezia, Rovereto, Trento)	350	105
<b>TOTALE</b>	<b>270.000</b>	<b>263.178</b>

L'ESU nel corso dell'esercizio 2015 ha pertanto erogato complessivamente 263.178 pasti.

### **Convenzione generale con l'Università degli Studi di Verona**

Per gli interventi di cui all'art. 3 comma 1 lett. i della Legge Regionale n. 8/1998 previsti nella convenzione generale con l'Università degli Studi di Verona, approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 22 del 08.10.2014, sono stati stanziati complessivamente € 134.500,00 nell'anno 2015.

### **Scambi culturali con l'estero**

L'ESU nel corso del 2015 ha organizzato come negli anni precedenti degli scambi culturali per sostenere gli studenti nell'apprendimento e nel perfezionamento delle lingue straniere.

Bando di concorso ESU per corsi di lingua all'estero: 19 studenti iscritti ad un primo corso di laurea presso l'Università di Verona o all'Accademia di Belle Arti di Verona e ai corsi superiori presso il Conservatorio di Musica di Verona hanno effettuato un corso di apprendimento e perfezionamento di una lingua straniera attraverso soggiorni all'estero presso università in rapporto di reciprocità (su un totale di n. 102 domande presentate).

Corso di lingua e cultura italiana per stranieri: 21 studenti in regime di reciprocità, provenienti da diverse nazionalità, hanno partecipato ad un corso di lingua e cultura italiana che ha riscosso anche quest'anno un grande successo.

Bando di concorso per la partecipazione ad un corso di lingua inglese della durata di una settimana a Folkestone in Inghilterra con destinatari n. 30 studenti italiani maggiorenni regolarmente iscritti ad un corso di laurea dell'Università degli Studi di Verona, all'Accademia di Belle Arti di Verona, ai corsi superiori del conservatorio di Musica di Verona (su un totale di n. 127 domande presentate).

## Interventi realizzati dall'ESU in forma diretta

Nel dettaglio gli interventi in argomento hanno prodotto i seguenti risultati.

### Servizi ed interventi per il diritto allo studio universitario

Richiamato che, in attuazione alle disposizioni, la gestione delle procedure relative all'assegnazione delle borse di studio 2014-2015 agli studenti iscritti all'Università è di competenza dell'Università stessa, l'ESU ha gestito le procedure relative all'assegnazione delle borse di studio degli studenti iscritti all'Accademia delle Belle Arti "G.B. Cignaroli" e al Conservatorio di Musica "E.F. Dall'Abaco" secondo la seguenti TABELLE.

### Borse di studio gestite dall'Università degli Studi di Verona

Informazioni fornite dall'Università:

	2014/15	2015/16
N. domande per concorso Borse di studio Regionali:	4941	4039
Totale studenti idonei, di cui:	2687	1884
matricole UE	914	583
matricole Extra-UE	123	71
anni successivi	1645	1224
matricole scuola di specializzazione per le professioni legali	0	1
anni successivi scuola di specializzazione per le professioni legali	0	4
matricole scuole di Dottorato	0	0
anni successivi scuole di Dottorato	5	1

### Tabella borse di studio gestite dall'ESU di Verona, Anno Accademico 2014/2015

ISTITUTO	DOMANDE	IDONEI	ISCRITTI AL PRIMO ANNO ITA/ UE	ISCRITTI AL PRIMO ANNO EXTRA UE	ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI	SOMME IMPEGNATE	DI CUI DA TASSA REGIONALE DSU	DI CUI DA CONTRIBUTO FONDO INTEGRATIVO STATALE	DI CUI DA RISORSE REGIONALI / ESU AGGIUNTIVE IN €
Accademia delle Belle Arti "G.B. Cignaroli"	75	59	18	3	38	€ 145.219,20	€ 78.086,04	€ 95.805,12	0
Conservatorio di Musica "E.F. Dall'Abaco"	27	21	7	0	14	€ 59.689,61	€ 31.017,65		
TOTALE	102	80	25	3	52	€ 204.908,81	€ 109.103,69	€ 95.805,12	0

L'ESU ha altresì realizzato interventi in forma diretta, attraverso l'affidamento a soggetti esterni o sotto forma di contributo, ai dipartimenti universitari o ad associazioni studentesche universitarie, sintetizzati nella seguente TABELLA

Soggetto attuatore dell'intervento	Tipologia di intervento	Previsione di spesa anno 2015	Somma impegnata anno 2015
Associazioni ed organismi universitari	Attività di cui all'art. 3, LR 8/98 <sup>(1)</sup>	€ 11.189,79	€ 11.189,74
CUS	Gestione palestra	€ 6.400,00	€ 6.400,00
CUSL	Attività editoriale e libraria	€ 0,00	€ 0,00
ESU	Servizio consulenza psicologica <sup>(2)</sup>	€ 15.000,00	€ 14.950,52
ISU	Cerco – Offro alloggio	€ 38.200,00	€ 38.184,79
Associazioni operanti sul territorio	Spese per attività ricreative	€ 94.400,00	€ 94.400,00
Dipartimenti Universitari	Sostegno attività didattiche <sup>(3)</sup>	€ 1.500,00	€ 1.500,00
ESU	Servizio aula informatica (9.345 accessi)	€ 5.400,00	€ 5.305,54
ESU	Servizio aule studio (42.301 accessi)	€ 0,00	€ 0,00
ESU	Sussidi straordinari	€ 5.000,00	€ 5.000,00
ESU	Contributo trasporti	€ 60.000,00	€ 59.947,70
ESU	Studenti part-time	€ 50.560,00	€ 50.560,00
ESU	Borse di studio	€ 312.890,00	€ 312.675,44
		<b>€ 600.539,79</b>	<b>€ 600.113,73</b>

<sup>(1)</sup> Nel 2015 sono stati assegnati complessivamente 6 contributi ad associazioni, gruppi od altre istituzioni operanti a favore dei destinatari di cui all'art. 2 della L.R. 8/98, a fronte di n. 7 richieste.

<sup>(2)</sup> Il servizio di consulenza psicologica, affidato alla dott.ssa Laura Facchinetti, ha avuto un numero medio di utenti (calcolato sul trimestre) di 46,75 unità con un numero di nuovi utenti nel periodo 01.10.2015 – 31.12.2015 quantificato in 35 unità. Nessun utente ha abbandonato il servizio e non ci sono stati reclami.

<sup>(3)</sup> Nel 2015 le iniziative per le quali è stato erogato un contributo sono complessivamente 4 a fronte di n. 4 domande presentate.

- L'ESU nell'ottica di agevolare lo studente nei rapporti con l'Università e l'Azienda ha attivato forme di comunicazione e informazione istituzionale che hanno prodotto la realizzazione del seguente materiale:
  - Guida ai servizi 2014-2015 in collaborazione con l'Università;
  - Agenda ESU anno accademico 2014-2015;
- Il Servizio URP è stato contattato da 16.548 utenti.
- Nell'ambito delle attività a tempo parziale previste dall'art. 11 del Decreto legislativo 68/2012 l'ESU di Verona ha stipulato con gli studenti aventi titolo:
  - n. 29 rapporti contrattuali nel corso dell'anno 2015, conclusi 2015 per € 44.160,00

## 7. Obiettivi Piano Performance e risultati anno 2015

<b>Obiettivi strategici</b>	<b>Obiettivi operativi</b>	<b>Direzione/ Posizione Organizzativa</b>	<b>Responsabile</b>
<b>1. Controllo dei costi</b>	1.1 Ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggiativo	Risorse Finanziarie	Paolo Pasetto
	1.2 Monitoraggio della spesa per il personale al fine di verificarne il contenimento dei costi	Risorse Umane	Stefano Tomelleri
	1.3 Ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggiativo	Benefici e servizi agli studenti	Luca Bertaiola
	1.4 Gestione della nuova residenza di Corte Maddalene	Affari generali, LL. PP. e Patrimonio	Francesca Ferigo
<b>2. Soddisfazione degli utenti</b>	2.1 Soddisfazione del cliente ai livelli 2014	Benefici e Servizi agli Studenti	Luca Bertaiola
<b>3. Semplificazione burocratica</b>	3.1 De-materializzazione atti, de-materializzazione comunicazioni da sede a sedi staccate, de-materializzazione e semplificazione delle procedure di accesso ai servizi, nuovo sistema informatico Business Intelligence	Benefici e Servizi agli Studenti	Luca Bertaiola
	3.2 De-materializzazione atti, de-materializzazione comunicazioni da sede a sedi staccate, de-materializzazione e semplificazione delle procedure di accesso ai servizi, nuovo sistema informatico Business Intelligence	Affari generali, LL. PP. e Patrimonio	Francesca Ferigo
	3.3 De-materializzazione atti, de-materializzazione comunicazioni da sede a sedi staccate, de-materializzazione e semplificazione delle procedure di accesso ai servizi, nuovo sistema informatico Business Intelligence	Risorse Finanziarie	Paolo Pasetto
	3.4 Consolidare ed adeguare alla normativa ed all'evoluzione dei servizi il sistema di misurazione e valutazione della performance	Risorse Umane	Stefano Tomelleri
<b>4. Sviluppo della cultura di lavoro in team</b>	4.1 Progetto pluriennale per la ricognizione dei beni mobili. Inventario beni nella residenza di Corte Maddalene	Affari generali, LL. PP. e Patrimonio	Francesca Ferigo
<b>5. Miglioramento della comunicazione</b>	5.1 Presentazione ai dirigenti e P.O. dei bilanci preventivi e consuntivi. Coordinamento tra uffici per l'erogazione del Servizio per il Controllo di gestione	Risorse Finanziarie	Paolo Pasetto

DIRETTORE: Gabriele Verza

<b>1. Controllo dei costi</b>	1.1 ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggiativo
<b>2. Semplificazione burocratica</b>	2.1 de-materializzazione atti, de-materializzazione comunicazioni da sede a sedi staccate, de-materializzazione e semplificazione delle procedure di accesso ai servizi, nuovo sistema informatico Business Intelligence
<b>3. Miglioramento della comunicazione</b>	3.1 coinvolgimento dei Dirigenti e delle PO nella fase istruttoria dei principali provvedimenti di programmazione e indirizzo, nonché nelle fasi di attribuzione dei centri di costo e gestione dei capitoli di competenza, anche attraverso l'acquisizione di nuove procedure informatiche

La verifica della capacità di spesa per i servizi obbligatori e facoltativi previsti dalla L.R. n. 8/1998 viene sintetizzata nel seguente prospetto:

SERVIZI	STANZIAMENTI	IMPEGNI AL IV TRIMESTRE 2015	%
Servizio alloggi	€ 1.089.200,00	€ 1.003.964,75	92,17%
Servizio ristorazione	€ 911.500,00	€ 904.525,10	77,15%
Servizio informazione e orientamento in convenzione con Università	€ 0,00	€ 0,00	0%
Mobilità internazionale in convenz. Università	€ 0,00	€ 0,00	0%
Affidamento servizi esterni in convenzione con Univ	€ 0,00	€ 0,00	0%
Servizio biblioteca in convenzione Università	€ 0,00	€ 0,00	0%
Contributi a studenti per la formazione in convenzione con Università	€ 0,00	€ 0,00	0%
Attività sportiva in convenzione CUS	€ 6.400,00	€ 6.400,00	100%
Servizio editoriale e libraio in convenzione cooperativa Studenti	€ 0,00	€ 0,00	0%
Servizio consulenza abitativa in convenzione ISU	€ 38.200,00	€ 38.184,79	99,96%
Consulenza psicologica in convenzione	€ 15.000,00	€ 14.950,52	99,67%
Affidamento servizi esterni in convenzione	€ 40.260,00	€ 40.260,00	100%
Studenti part-time	€ 50.560,00	€ 44.160,00	87,34%
Interventi per studenti diversamente abili	€ 0,00	€ 0,00	0%
Erogazione borse di Studio ABA e Conservatorio	€ 312.890,00	€ 312.675,44	99,93%
Mobilità internazionale per studenti ABA e Conservatorio	€ 0,00	€ 0,00	0%
Prestiti agevolati	€ 0,00	€ 0,00	0%
Contributi ad associazioni studentesche per attività culturali, ludiche e sportive	€ 11.189,79	€ 11.166,12	99,79%
Contributi a Università per attività culturali, ludiche e sportive	€ 1.500,00	€ 1.500,00	100%
Erogazione contributi a studenti per trasporto pubblico	€ 60.000,00	€ 59.947,70	99,91%
Sussidi straordinari a studenti	€ 5.000,00	€ 5.000,00	100%
Attività culturali, ricreative e Scambi con l'estero	€ 78.910,21	€ 77.103,95	97,71%
Spese per attività ricreative	€ 94.400,00	€ 94.400,00	100%
Servizio supporto agli studenti (benefici, aule studio, ecc.)	€ 271.490,00	€ 269.910,10	99,42%

Relativamente al controllo dei costi nei servizi alloggiativi e di ristorazione si evidenziano i risultati conseguiti nell'erogazione dei principali servizi obbligatori.

#### 1 – Servizio abitativo

ENTRATE	STANZIAMENTI 2015	ACCERTAMENTI 2015	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Rette alloggi studenti	856.000,00	782.397,56	- 73.602,44
Rette alloggi foresteria	45.000,00	46.700,40	+ 1.700,40
Entrate alloggi varie	10.000,00	9.927,20	- 72,80
<b>TOTALE</b>	<b>911.000,00</b>	<b>839.025,16</b>	<b>- 71.974,84</b>

- I ricavi accertati, rispetto a quanto previsto per l'anno 2015, sono stati inferiori alla previsione per un importo pari a € 71.974,84.

SPESA	STANZIAMENTO 2015	ACCERTATO 2015	DIFFERENZA
Locazioni	184.460,19	184.460,19	0
Personale	189.000,00	179.266,02	- 9.733,98
Funzionamento e gestione alloggi	715.739,81	640.238,54	- 75.501,27
<b>TOTALE</b>	<b>1.089.200,00</b>	<b>1.003.964,75</b>	<b>- 85.235,25</b>

I costi, rispetto alle previsioni per l'anno 2015, sono stati contenuti per un importo pari a € 85.235,25.

Dall'analisi dei dati risulta che, detratti i costi di personale, la differenza negativa tra i ricavi netti e il totale dei costi ammonta ad € 14.326,44.

## 2 – Servizio di ristorazione

ENTRATA	STANZIAMENTO 2015	ACCERTATO 2015	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Vendita pasti	55.000,00	61.445,67	+ 6.445,67
Vendita pasti a borsisti	806.577,93	807.446,86	+ 868,93
<b>TOTALE</b>	<b>861.577,93</b>	<b>868.892,53</b>	<b>+ 7.314,60</b>

I ricavi accertati, rispetto a quanto previsto per l'anno 2015, sono stati superiori alla previsione per un importo pari a € 7.314,60.

SPESA	STANZIAMENTO 2015	IMPEGNATO 2015	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Acquisto pasti	908.500,00	901.957,01	- 6.542,99
Personale	3.000,00	2.568,09	- 431,91
<b>TOTALE</b>	<b>911.500,00</b>	<b>904.525,10</b>	<b>- 6.974,90</b>

I costi, rispetto a quanto previsto per l'anno 2015, sono stati contenuti per un importo pari a € 6.974,90.

Dall'analisi dei dati risulta che la differenza negativa tra i ricavi e il totale dei costi, detratti il costo del personale, ammonta a € 33.064,48 pari ad un importo unitario di € 0,13 a pasto erogato.

L'Area Risorse Finanziarie durante l'anno 2015 ha sviluppato procedure e azioni idonee a monitorare e comunicare sull'andamento della gestione dei servizi previsti dalla legge regionale 8/1998, pianificati e finanziati dal Consiglio d'Amministrazione con deliberazione n. 1/2015. Le procedure adottate sono in grado di monitorare, i movimenti finanziari dei singoli servizi, l'ammontare delle risorse disponibili e il grado di soddisfazione dell'utenza, inoltre permettono un'efficiente comunicazione ai responsabili dei singoli interventi relativamente alla gestione degli obiettivi.

Durante l'anno 2015 è stata perfezionata e aggiornata la procedura che permette ai responsabili dei servizi di essere aggiornati sull'andamento finanziario e sul grado di soddisfazione relativi agli interventi programmati. La procedura prevede la partecipazione attiva del personale che opera nei servizi, rendendolo così partecipe alla gestione e di conseguenza responsabile della propria attività. La procedura prevede la stesura di un documento trimestrale che fotografa la situazione gestionale dell'attività aziendale.

L'Area risorse finanziarie nell'anno 2015, nei tempi e modi concordati con la direzione, ha predisposto, presentato e diffuso a tutto il personale i documenti economici finanziari di programmazione, di gestione e di risultato. Ha promosso e incrementato, attraverso incontri mirati, la partecipazione dei responsabili alla creazione e assestamento dei documenti stessi. Dall'anno 2014 gli uffici operativi hanno accesso in visualizzazione a tutti i movimenti di gestione finanziaria registrati dall'ufficio contabilità e controllo di gestione.

L'Area Risorse Umane ha fornito il necessario supporto di dati contabili in riferimento a cessazioni, programmazione di assunzioni, fondi per la contrattazione decentrata e complessiva spesa del personale al fine di verificare il contenimento dei costi e di monitorare:

- il rispetto dell'obbligo di riduzione della spesa del personale rispetto alla media del triennio 2011 – 2012 - 2013 (art. 1 commi 557, 557-bis, 557-ter e 557-quater, L. 296/2006);
- la spesa per cessazioni dell'anno precedente per l'eventuale utilizzo di una quota parte per nuove assunzioni (art. 3 comma 5 del D.L. 90/2014 e art. 1 comma 228 della Legge 28 dicembre 2015 n. 208);
- l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale in servizio (art. 9 comma 2 bis del D.L. 78/2010 e s.m. e i.).

E' stato adeguato alle richieste ed osservazioni espresse dai dipendenti, quando compatibili, l'utilizzo delle funzionalità del sistema automatico di rilevazione delle presenze. Il manuale informativo è stato aggiornato ed arricchito di nuovi esempi e sono stati prodotti report di dati riassuntivi ai fini dell'elaborazione delle rilevazioni richieste. La formazione del personale e la presentazione degli aggiornamenti al manuale hanno consentito una riduzione delle attività manuali di registrazione, controllo e rettifica delle variazioni ed una maggiore velocità e precisione nella rilevazione ed elaborazione dei dati.

Sono stati assolti i diversi ed articolati adempimenti ed obblighi individuati e previsti nei piani triennali della trasparenza e di prevenzione della corruzione e con il PEG ed il Piano della Performance si sono consolidate le procedure adottate per la realizzazione delle fasi di monitoraggio e verifica del sistema di valutazione del personale tramite schede individuali e coerenti procedure organizzative in attuazione delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150.

L'Area Affari Generali Patrimonio nel corso dell'anno ha consolidato le attività finalizzate al miglioramento della programmazione degli interventi manutentivi (effettuati dal personale interno e anche quelle affidate a ditte esterne) nelle strutture dell'Ente.

Sono stati affidati gli incarichi di progettazione e direzione lavori, coordinatore della sicurezza per l'adeguamento antincendio della cucina della Mensa San Francesco.

E' stato approvato il progetto antincendio per le opere di manutenzione straordinaria da realizzare nella cucina della mensa San Francesco dell'ESU di Verona, realizzati i lavori, e chiuse le relative pratiche presso gli organi competenti.

Sono state proseguite le procedure interne per la ricognizione dei beni mobili dell'ESU in conformità alle previsioni pluriennali che prevedono la ricognizione completa dell'inventario.

Analizzando i risultati conseguiti dall'Azienda ed il grado di raggiungimento dei singoli obiettivi, anche avvalendosi delle informazioni contenute nella Relazione consuntiva sull'attività svolta nel

2015, approvata dal Commissario Straordinario con Decreto n. 8 del 25 marzo 2016 in ottemperanza all'art. 8 della Legge Regionale 18 dicembre 1993, n. 53, si esprime un giudizio positivo sugli interventi attivati e sui risultati conseguiti per la realizzazione degli obiettivi assunti nei documenti di programmazione dell'attività stessa, rilevando quanto segue:

- "ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggiativo" è stato raggiunto grazie ad una attenta assegnazione dei posti letto tenendo conto dei costi di gestione di ciascuna residenza e delle tariffe pagate dagli studenti assegnatari.
- "Soddisfazione del cliente ai livelli 2014", il raggiungimento è motivato dall'ampliamento del numero di servizi erogati attraverso il mantenimento delle strutture ristorative presso le sedi staccate dell'Università degli Studi di Verona, rispondendo così alle richieste degli studenti. Il numero di pasti erogati in queste strutture nel corso del 2015 dimostra la soddisfazione dell'utenza. Inoltre, il costante ed elevato numero di domande presentate per ogni servizio dell'ESU e il numero di benefici erogati agli studenti confermano la soddisfazione dell'utenza per la generalità degli altri servizi
- "De-materializzazione atti, dematerializzazione comunicazioni da sede a sedi staccate, dematerializzazione documenti per accesso a residenze, innovazione sito Benefici e Servizi agli Studenti" è stato raggiunto consentendo agli studenti di presentare tutte le domande dei numerosi servizi erogati dall'ESU attraverso procedure on-line, anche in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa sulla "Amministrazione Digitale"
- A seguito dell'entrata in vigore del Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013, "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", si è proseguito, nel corso del 2015, alla pubblicazione e aggiornamento di tutte le sezioni della "Amministrazione Trasparente" attraverso il quale si accede a tutte le pagine contenenti tutte le informazioni richieste dalla normativa, che vengono costantemente aggiornate secondo le tempistiche previste.
- Utilizzando l'indirizzo di posta elettronica fornito dagli studenti in fase di registrazione, vengono inviate con periodicità mensile delle newsletter informative sulla pubblicazione di bandi, attivazione di nuovi servizi, avvisi di interesse e utilità generale.
- L'ESU di Verona è presente sul social network "Facebook" con una propria pagina, alla quale al 31 dicembre 2015 il numero di utenti collegati con "Mi piace" è stato 2277, con un incremento del 29 % rispetto all'anno precedente. La presenza su Facebook ha contribuito a raggiungere con estrema facilità, veicolando messaggi anche multimediali, un cospicuo numero di utenti.
- Con un costante monitoraggio dei servizi, in special modo con una presenza giornaliera di personale ESU presso il servizio ristorazione, è stato possibile mantenere un buon gradimento generale dei servizi erogati.
- Si evidenzia che tutte le procedure di programmazione e di rendicontazione sono il frutto di attività di coordinamento e di preventivo confronto con le unità apicali preposte alle direzioni ed alle aree aziendali.

Per quanto sopra attestato nonché per le informazioni contenute nei documenti e nei provvedimenti richiamati, in relazione alla programmazione delle attività per l'anno 2015, gli obiettivi assegnati per le posizioni dirigenziali e per le posizioni organizzative sono stati raggiunti.

La retribuzione connessa alla performance secondo la metodologia in uso per l'anno 2015, in attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance e del Contratto Collettivo Decentrato Integrativo, viene riconosciuta in relazione al punteggio riportato nelle schede individuali di valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, della performance organizzativa e dei fattori di prestazione, performance individuale, diversificate per i dirigenti, le Posizioni Organizzative ed il rimanente personale del comparto.

## **8. Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance**

Un punto di forza del ciclo della performance è sicuramente la maggiore diffusione ai vari livelli dell'organizzazione della conoscenza, più o meno approfondita, delle fasi della gestione:

- pianificazione, programmazione ed assegnazione degli obiettivi;
- monitoraggio e verifiche intermedie e finali;
- valutazione finale attraverso gli strumenti della rendicontazione;

un contributo alla più agevole comprensione dei concetti, meccanismi e documenti elaborati con i quali si avvia e si conclude il ciclo stesso.

Il sistema, improntato ai criteri della partecipazione e della trasparenza, produce effetti positivi quali il maggior coordinamento e, sia per gli utenti interni che per quelli esterni, la potenziale migliore conoscenza delle strategie e degli obiettivi operativi previsti e raggiunti.

In fase di attuazione permangono ancora difficoltà nell'affermare l'utilizzo ordinario ed il valore di procedure sistematiche di rilevazione e raccolta dati e di sistemi integrati informatici di supporto. Rimane l'esigenza di consolidare serie storiche omogenee ed attendibili di informazioni che sono indispensabili per una corretta misurazione, per il confronto, per la scelta degli indicatori e dei target e la definizione degli andamenti gestionali.

In considerazione delle osservazioni svolte ed al fine di migliorare in futuro il ciclo della performance si conferma l'impegno per:

- incrementare lo sforzo programmatico di tutti i soggetti coinvolti;
- proseguire nella riflessione sempre più attenta nell'individuazione degli indicatori, in modo che il risultato ottenuto a fine anno sia coerente con gli sforzi effettivamente messi in opera;
- porre una sempre maggiore attenzione alla trasparenza verso gli stakeholder;
- stimolare una partecipazione attiva dei soggetti interessati nella programmazione, durante tutto l'arco dell'anno, al fine di poter eventualmente rivedere gli obiettivi proposti nel caso ci si renda conto di fattori esterni che ne rendano impossibile il raggiungimento.

06 Aprile 2016

IL DIRETTORE  
(Dott. Gabriele Verza)

