



## DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

N. 10 DEL 16.04.2014

Anno 2014 giorno 16 mese aprile alle ore 18.00 sede di Via dell'Artigliere n. 9 a seguito di regolare convocazione si è riunito il C.d.A. dell'ESU di Verona:

**OGGETTO:**

**Approvazione Relazione sulla Performance anno 2013.**

**CONSIGLIERI**

		P	A
1	Antonini Lorenzo	x	
2	Benini Federico	x	
3	Dalla Massara Tommaso	x	
4	Francullo Domenico	x	
5	Gosetti Giorgio	x	
6	Pecchio Alberto		x
7	Rucco Francesco	x	
8	Soriolo Massimo		x
9	Vicentini Marco	x	

**PRESIDENTE**

Francullo Domenico

**SEGRETARIO**

Verza Gabriele

**COLLEGIO DEI  
REVISORI CONTI**

Trentini Emiliano – Nale Alberto

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Sentita la relazione del Presidente che illustra l'argomento posto all'ordine del giorno;

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 27.02.2013 è stato approvato il programma attività per il 2013 predisposto ai sensi dell'art. 14, comma 6, della Legge Regionale 7 aprile 1998 n. 8;
- con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 24.02.2014 è stata approvata la Relazione consuntiva sull'attività svolta nell'anno 2013, 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. 25 del 19.12.2012 sono stati approvati la Relazione al Bilancio di previsione, esercizio 2013, il Bilancio di previsione 2013 ed il Bilancio pluriennale 2013-2015;
- con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Esu di Verona n. 9 del 16.04.2014 è stato approvato il "Rendiconto generale esercizio 2013";
- con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 27.02.2013, con il concorso ed il contributo dell'Organismo Indipendente di Valutazione ed al termine di un percorso che ha coinvolto le parti sindacali, l'Azienda ha approvato il Piano della performance 2013-2015 con gli obiettivi strategici, gli obiettivi operativi per l'anno 2013 ed il sistema di misurazione e valutazione della performance;

RICHIAMATI:

- la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 20.03.2013 con la quale 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 2013, predisposta dal Direttore in data 07.04.2014;

VISTO che l'Organismo Indipendente di Valutazione, nella seduta del 14.04.2014:

- 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 2013;
  - 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;

VISTA la Legge Regionale del 10 gennaio 1997, n. 1;

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

Sottoposta a votazione la presente deliberazione risulta così approvata:

- Consiglieri presenti	N. 7
- Consiglieri votanti	N. 7
- Voti favorevoli	N. 7
- Voti contrari	N. --
- Astenuti	N. --

Tutto ciò premesso e considerato,

## **DELIBERA**

1. di approvare la Relazione sulla performance, anno 2013, predisposta dal Direttore in data 07.04.2014 e validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione nella seduta del 14.04.2014, 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 7 aprile 1998, n.8.

IL DIRETTORE  
(Dott. Gabriele Verza)

IL PRESIDENTE  
(Prof. Domenico Francullo)

**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 la presente delibera, di cui questa è copia conforme all'originale per uso amministrativo, è stata trasmessa in data odierna all'Amministrazione Regionale.

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

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

La presente delibera è divenuta esecutiva a seguito di controllo da parte della Giunta Regionale in data \_\_\_\_\_.

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

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

La presente delibera è pubblicata all'albo ufficiale dell'Ente dal giorno

\_\_\_\_\_.

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_



## RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE ANNO 2013

### 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 .....	14
4.3 Valutazione del personale.....	14
4.4 Sistema premiante .....	14
5. Le risorse economiche e finanziarie.....	15
5.1 Risultato amministrativo.....	15
5.2 Investimenti .....	17
5.3 Risorse, efficienza ed economicità.....	17
6. Aspetti qualificanti della relazione consuntiva delle attività svolte dall’Azienda .....	19
7. Obiettivi Piano Performance e risultati anno 2013 .....	29
8. Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance .....	34

## 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. 2012 - 2013** **Dati al 01.01.2013**

<b>Ateneo</b>	<b>Iscritti</b>
Università di Verona	22.262
Accademia di Belle Arti di Verona	291
Conservatorio di Verona	167
<b>TOTALE</b>	<b>22.720</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) quattro rappresentanti della Regione eletti dal Consiglio regionale;

c) quattro rappresentanti delle Università, di cui due eletti 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.

**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: 27 + il Direttore, organo istituzionale**

### Ristorazione Universitaria

- 1 personale alle casse e controllo qualità

### Residenze

- 5 persone impegnate in manutenzione, pulizia e sicurezza

### ... e ancora

- 10 persone ai Benefici e Interventi, Orientamento, Aule studio e Informatica
- 11 persone di supporto nella progettazione, amministrazione, informatizzazione

## 4. Le Risorse Umane

### 4.1 Gestione e sviluppo

Nel 2013, al fine di realizzare una migliore utilizzazione delle risorse umane e di rispondere maggiormente ai criteri di razionalizzazione del costo del lavoro, di efficienza e di buona amministrazione, 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, è stato assunto 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, accorpendo e diminuendo il numero e la articolazione delle unità organizzative per ricondurre le funzioni ad una maggiore organicità.

L'Azienda ha operato in funzione degli obiettivi assunti e delle disposizioni della Regione Veneto, proseguendo nel consolidamento dei servizi attivati ed ampliati negli anni precedenti per la realizzazione di interventi per il diritto allo studio in ottemperanza a quanto disposto dalla Legge Regionale 7 aprile 1998 n. 8.

L'Ufficio 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:

- la riduzione della spesa del personale rispetto l'anno precedente (art. 1 comma 557 L. 296/2006);
- il rapporto tra spesa del personale e spesa corrente inferiore al 50% (art. 76 comma 7 del D.L. 112/2008 e s.m. e i.);
- la spesa per cessazioni dell'anno precedente per l'eventuale utilizzo di una quota parte del 40% per nuove assunzioni (art. 76 comma 7 del D.L. 112/2008 e s.m. e i.);
- che a decorrere dal 01.01.2011 e sino al 31.12.2013 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale non superi il corrispondente importo dell'anno 2010 e sia, comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio (art. 9 comma 2 bis del D.L. 78/2010 e s.m. e i.).

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, compresi gli infortuni, le malattie e i permessi, 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 6 corsi di formazione ed aggiornamento coinvolgendo 8 dipendenti di diverse professionalità e ruolo di responsabilità. E' proseguito presso la sede amministrativa un corso di inglese articolato in più moduli, frequentato da 23 dipendenti in modo differenziato in relazione alle competenze acquisite, per migliorare la conoscenza delle lingue straniere, per agevolare e facilitare le comunicazioni e lo scambio di informazioni con tutti i soggetti coinvolti nell'ambito dei servizi offerti per l'accoglimento degli studenti e dei docenti, partecipanti ai progetti ed alle attività di scambi culturali con altri paesi, con una positiva ricaduta sulla qualità dei servizi e sull'immagine dell'ESU di Verona e della stessa Università. E' stato attivato un corso di formazione per fornire ai dipendenti, in relazione ai diversi livelli di responsabilità, la consapevolezza del ruolo e del contributo di ciascuno nei processi lavorativi per una maggiore partecipazione e coinvolgimento nella programmazione e nella rendicontazione delle attività svolte e per promuovere la comunicazione e la collaborazione tra colleghi ed uffici

L'Ufficio Risorse Umane ha provveduto a predisporre i contratti, gli impegni e la liquidazione delle somme per le collaborazioni a tempo parziale degli studenti "150 ore" 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. 29 del 20.12.2013, 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. 2591 del 30.12.2013 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 2013 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 2012 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;
- si sono confermate le risorse variabili del fondo 2012, costituito dal solo importo di € 6.405,56, stabilito ai sensi dell'art. 15 comma 2 del C.C.N.L. del 01.04.1999 – incremento dell'1,2% del monte salari 1997- 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 31.12.2012
<b>Qualifica unica dirigenziale</b>	1	1
<b>D-1</b>	4	4
<b>C.1</b>	13	13
<b>B.3</b>	7	4
<b>B-1</b>	12	7
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>29</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:
  - riconduzione ammontare complessivo risorse destinate al trattamento accessorio al corrispondente importo dell'anno 2010 sottraendo dal fondo costituito € 1.661,40;
  - riduzione automatica in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio nel periodo 01.01.2011 – 31.12.2013 (2,33 unità di personale, calcolando una riduzione non della quota intera ma del rateo, per le mensilità non lavorate, in riferimento alle cessazioni intervenute nel 2013). Si è operato in conformità al parere espresso dalla Corte dei Conti della Lombardia con deliberazione n. 324/2011. In ordine al riferimento temporale di applicazione della riduzione automatica dei fondi, questa si applica già dal 2011 in misura proporzionale alla riduzione nell'anno del personale in servizio. La consistenza del fondo viene conteggiata a saldo comparando l'entità del personale al 31 dicembre rispetto alla consistenza al 1° gennaio del medesimo anno, tenendo conto della data di cessazione delle singole unità e in considerazione del diritto dei cessati all'attribuzione del trattamento accessorio per il periodo di permanenza in servizio nell'anno solare di cessazione. Si opera, così, una riduzione non della quota intera, ma del rateo, da effettuarsi entro il 31 dicembre dell'anno di riferimento. A partire dal 2012 si applica la riduzione della quota annuale intera per le cessazioni del 2011, e, se intervengono ulteriori cessazioni nel 2012, del rateo ad esse corrispondenti. Identico calcolo si applica per il 2013 in riferimento alle cessazioni intervenute, eventualmente, nel 2012 per l'intero e in ragione del rateo per quelle intervenute nel 2013, in modo da rispettare l'automatismo previsto dalla norma senza intaccare il diritto dei cessati all'attribuzione del trattamento economico accessorio per il periodo di permanenza in servizio;
- 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 dall'art. 92 comma 5 D. Lgs. n. 163/2006 e s.m. e i. e nel "Regolamento per la ripartizione degli incentivi per la progettazione" approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 23.06.2009.

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 a decorrere dal 01.01.2011 e sino al 31.12.2013 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;
- ai sensi dell'art. 9 c. 21 del D.L. n. 78/2010 per il personale contrattualizzato le "progressioni di carriera comunque denominate", espressione da intendersi riferita anche ai passaggi all'interno delle categorie, ed i passaggi tra le aree eventualmente disposti negli anni 2011, 2012 e 2013 hanno effetto, per i predetti anni, ai fini esclusivamente giuridici;
- nell'anno 2012 è stato rispettato il Patto di stabilità interno;
- nell'anno 2012 l'incidenza delle spese di personale è risultata inferiore al 50% delle spese correnti;
- nel 2012 è stata ridotta la spesa di personale sostenuta nell'anno precedente;
- si prevede di confermare nell'anno 2013 le tre condizioni di spesa richiamate in conformità al bilancio di previsione adottato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 25 del 19.12.2012;

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 vigente, 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:

- o 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;
- o privilegiare modalità di utilizzo del fondo che diano maggiore spazio all'incentivazione della performance individuale e non attivare nel 2013 Progressioni Economiche Orizzontali che non potrebbero comunque essere riconosciute economicamente;
- o 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;
- o 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 riportare maggiormente la produttività ai risultati conseguiti dal singolo dipendente e di realizzare i seguenti obiettivi / progetti assunti con l'approvazione del Piano della Performance 2013 – 2015:

- 1) de-materializzazione atti, de-materializzazione comunicazioni da sede a sedi staccate, de-materializzazione documenti per accesso a residenze, innovazione sito aziendale;
- 2) soddisfazione del cliente ai livelli 2012;
- 3) ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggi;
- 4) potenziamento dell'URP con un servizio di supporto agli studenti per la compilazione on-line della modulistica per le richieste di benefici.

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 2013 non sono stati assunti dipendenti e sono cessati dal servizio un dipendente di categoria D, iniziale D.1 ed un dipendente di categoria B, iniziale B.1. Al 31 dicembre il numero dei dipendenti in servizio presso l'ESU di Verona, 27 unità lavorative più il Direttore, che è organo istituzionale con contratto a tempo determinato, è inferiore del 28,95% al numero previsto nella pianta organica.

L'ESU di Verona ha aderito, in qualità di partner, al progetto comunitario CIVIS III, *Cittadinanza ed Integrazione in Veneto degli Immigrati Stranieri*, e, a seguito di selezione, ha instaurato tre rapporti di collaborazione coordinata e continuativa 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 del Tesoro, 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 2013 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. 25 del 19/12/2012 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione anno 2013 e n. 3 e n. 4 del 27/02/2013 con le quali sono stati approvati rispettivamente il piano esecutivo di gestione, della performance e il programma delle attività per l'anno 2013.

Quanto sopra nell'ambito e secondo le prescrizioni del piano annuale degli interventi di attuazione del diritto allo studio universitario per l'anno accademico 2012-2013, adottato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 847/2012.

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 2013, approvata con Delibera del Consiglio d'Amministrazione n. 5 del 27/02/2014 e nella relazione presentata dal controllo di gestione interno. Il bilancio consuntivo per l'esercizio 2013 presenta un saldo positivo di € 14.635.449,47. Le entrate sono state accertate per un importo di € 6.370.520,75 superiori alla previsione di € 423.786,77. Le maggiori entrate derivano: € 240.127,00 dalla prudenziale previsione applicata nelle stime dell'entrata corrente relativa alla gestione dei servizi; € 183.659,00 dall'effettiva assegnazione dei contributi regionali per il funzionamento e da contributi erogati da altri enti e privati. Le spese correnti sono state impegnate per € 3.544.066,46 inferiori rispetto alla previsione di € 648.476,18. Le minori spese sono da imputare per: € 197.126,92 all'inutilizzo dei fondi di riserva; € 60.838,10 a economie nel servizio amministrativo; € 28.860,36 a economie nei servizi abitativi e di ristorazione; € 284.983,87 a risparmi nei servizi facoltativi individuali e collettivi previsti dalla legge regionale 8/1998; € 126.725,72 all'inutilizzo del fondo per i prestiti fiduciari costituito con DGR 4013/2007.

La gestione economico finanziaria si è svolta in osservanza della L.R. n° 39/2011 e delle norme regionali e statali in materia di contenimento della spesa pubblica. Sono stati perciò costantemente monitorati tanto i costi quanto le entrate derivanti dalla erogazione dei servizi medesimi.

Gli interventi per garantire il diritto allo studio alla generalità e all'individualità degli studenti previsti dalla legge regionale n° 8/1998 sono stati finanziati come segue:

- € 146.650,89 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);
- € 736.494,93 per il servizio ristorazione (art. 3 c. 1 lettera g) che nell'anno 2012 ha erogato n° 276.112 pasti a costo unitario medio di € 2,67;
- € 605.034,71 per il servizio residenziale (art. 3 c. 1 lettera f) che nell'anno 2012 ha registrato la piena occupazione dei posti assegnati agli studenti, soddisfacendo le richieste di n° 302 utenti;
- € 968.516,13 per il servizio assistenza e 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.

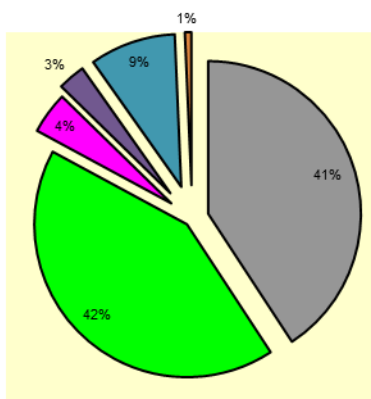
### 5.1 Risultato amministrativo

Il risultato amministrativo dell'esercizio 2013 presenta un saldo di gestione pari a € 14.635.449,47 così determinato:

- € 5.966.605,86 per disponibilità finanziaria vincolata a spese per l'investimento quale il completamento dell'immobile di Corte Maddalene;
- € 648.476,18 per risparmi di parte corrente;

- € 1.332.946,68 cofinanziamento statale di cui alla legge 388/200 vincolato a realizzazione complesso di corte Maddalene non impegnato nell'anno 2013;
- € 423.787,47 per maggiori entrate;
- € 6.163.062,20 per disponibilità non vincolata dell'Ente, da destinare a spese straordinarie e di investimento;
- € 100.572,08 per variazione positiva in conto residui al 31/12/2013.

### Risultato amministrativo



L'incremento della disponibilità finanziaria 2013 è dovuto principalmente a entrate subordinate all'effettiva assegnazione del contributo regionale di funzionamento e contributi regionali per l'investimento.

La spesa per il personale è stata ridotta rispetto all'anno 2012 come stabilito dall'art. 1 comma 557 della Legge 296/2006 e dall'art. 76, commi 4 – 7 della Legge 133/2008 riscritto dall'art. 14 c. 7 e 9 D.L. 78/2010 e dall'art. 6 commi 12, 13 della Legge 122/2010.

Nell'anno 2013 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, 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 assunte 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.

I vincoli imposti dal patto di stabilità di cui alla Legge 12 novembre 2011 n. 183 e alle Leggi finanziarie regionali 2/2007 e 1/2009 DGR 939/2013 sono stati rispettati.

## 5.2 Investimenti

Gli interventi per l'investimento previsti dal piano aziendale per l'anno 2013 risultano realizzati. Il valore delle immobilizzazioni è aumentato nell'anno di € 2.563.938,20 per un totale complessivo al 31.12.2013 pari ad € 18.124.567,07. 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 di parte corrente ha determinato nell'anno 2013 i seguenti risultati:

entrate correnti previste in c/competenza	€ 3.775.800,00
entrate correnti accertate in c/competenza	<u>€ 4.199.587,37</u>
<b>maggiori entrate correnti in c/competenza</b>	<b>€ 423.787,37</b>

uscite correnti previste in c/competenza	€ 4.192.542,64
uscite correnti impegnate in c/competenza	<u>€ 3.544.066,46</u>
<b>minori spese correnti in c/competenza</b>	<b>€ 648.476,18</b>

Nell'anno 2013 **le entrate correnti** nel loro complesso hanno registrato un risultato superiore al previsto, dovuto a: 1) maggiore assegnazione del contributo regionale pari ad € 183.659,00; 2) € 240.127,37 a maggiori entrate proprie derivanti dalla gestione dei servizi.

Il contenimento della **spesa corrente** è stato determinato da:

- a) parziale inutilizzo dei fondi di riserva, di accantonamento, di concessione crediti e delle partite di spesa compensate in entrata per un totale di € 323.852,64;
- b) risparmio sulla gestione della spesa per i servizi per un totale di circa € 324.623,54:
  - **servizio mensa** € 6.895,07, economie di spesa nei capitoli all'interno dell'UPB 7;
  - **servizio alloggi** € 21.965,26 sopravvalutazione della spesa per utenze e affitti passivi in sede di previsione;
  - **servizio amministrativo** € 38.385,59 per economie di gestione nei capitoli di spesa all'interno dell'UPB 1;
  - **altri servizi agli studenti** € 201.435,68 per economie di gestione nei capitoli di spesa all'interno dell'UPB 10 e per il mancato perfezionamento delle procedure per impegnare i fondi stanziati per i servizi da effettuare in collaborazione con l'Università di Verona € 130.000,00.

## Investimento

I movimenti finanziari in c/competenza 2013 di parte entrate per l'investimento risultano di € 2.170.933,98 contributi regionali vincolati a realizzazione complesso Corte Maddalene.

La previsione totale della spesa per l'investimento anno 2013 (contributi vincolati e disponibilità finanziarie dell'Ente) è pari a € 14.218.698,48, di cui:

- a) fondi nella disponibilità finanziaria dell'Ente € 6.387.766,19;
- b) fondi regionale vincolati per l'investimento € 5.436.184,60;
- c) fondi statali vincolati a realizzazione unità residenziali € 2.394.747,69.

Gli stanziamenti di bilancio relativi all'investimento per l'anno 2013 sono stati impegnati per un importo pari a € 756.084,04 così ripartiti:

- € 8.547,49 acquisto macchine ufficio per settore amministrativi;
- € 723.763,76 lavori di manutenzione straordinaria e su immobili adibiti a residenze per studenti e acquisto di mobili e attrezzatura;
- € 8.912,00 interventi su impianti antincendio mensa S. Francesco;
- € 14.860,79 acquisto macchine ufficio per settore altri servizi agli studenti.

La copertura finanziaria di dette spese è stata garantita: per € 96.392,18 con fondi non vincolati derivanti da economie d'esercizio e per € 659.691,86 con fondi regionali vincolati a interventi specifici.

#### **Risultanze della gestione dei residui attivi e passivi nell'anno 2013:**

- residui attivi al 31/12/2013 nuova formazione € 2.039.772,62;
- residui attivi 2012 non incassati al 31/12/2013 € 4.148.384,59;

I residui attivi 2012 non incassati nell'anno 2013 sono relativi a contributi regionali e statali vincolati all'investimento, a penalità da incassare nella controversia con la ditta Edilmasi e a trasferimenti da Università di Verona per il servizio comunicazione.

I residui attivi di competenza anno 2013 sono relativi a contributo regionale in conto investimento € 1.140.000,00, a proventi delle gestione dei servizi e rimborsi IVA € 547.860,78 e a contributi europei per realizzazione progetto CIVIS III € 297.100,00.

- residui passivi al 31/12/2013 nuova formazione € 1.768.206,45;
- residui passivi 2012 non pagati al 31/12/2013 € 2.449.424,31.

I residui passivi 2012 non pagati nell'anno 2013 sono relativi principalmente a spese per l'investimento nei servizi abitativi € 2.272.244,73.

I residui passivi di competenza sono relativi a impegni di spesa assunti per spese correnti di funzionamento servizi per € 1.027.773,62 di cui € 109.309,55 partite di giro, a impegni assunti per l'investimento per € 157.463,69 e a impegni in partite di giro per € 740.432,83.

**6. Aspetti qualificanti della relazione consuntiva delle attività svolte dall'Azienda**  
**FUNZIONE OBIETTIVO I - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI**

<b>OBIETTIVI 2013</b>		<b>RISULTATI 2013</b>
<b>GESTIONE DOCUMENTALE</b>	Ricerca di un programma di gestione dei documenti, gestione del protocollo informatico e dell'archivio	E' stato avviato il progetto contemplato. L'attività in linea con le previsioni di realizzazione che prevedono la possibilità di ricorrere ad un appalto mediante CONSIP ovvero MEPA
<b>SEDE AMMINISTRATIVA</b>	Fornitura di apparecchiature informatiche per gli uffici amministrativi	Previa individuazione delle caratteristiche si è proceduto all'acquisto mediante adesione alla convenzione CONSIP P.C. DESKTOP 12 lotto 2.

**FUNZIONE OBIETTIVO II – SERVIZI ABITATIVI**

<b>OBIETTIVI 2013</b>		<b>RISULTATI 2013</b>
<b>CORTE MADDALENE</b>	<p>Nel corso dell'anno i lavori procederanno con il completamento delle strutture metalliche e le tramezzature in laterizio e impianti relativamente al blocco A.</p> <p>Si proseguirà con i lavori di finitura (impianti, periane etc) nei due edifici assoggettati a vincolo monumentale e con quelli relativi alla ex chiesa.</p> <p>Si procederà con i lavori alla ex falegnameria</p>	<p>Sono proseguiti i lavori sui diversi corpi di fabbrica che compongono il cantiere,</p> <p>A conferma di quanto sopra nel corso dell'anno si è proceduto alla liquidazione dei seguenti stati di avanzamento:</p> <p>SAL n. 6 con decreto del Direttore n. 44 del 18.02.2013 per l'importo di € € 380.630,77</p> <p>SAL n. 7 approvato con Decreto del Direttore n. 106 del 31.05.2013 per l'importo di € 983.371,02</p> <p>SAL n. 8 approvato con Decreto del Direttore n. 138 del 26.07.2013 per l'importo di € 407.276,93</p> <p>SAL n. 9 approvato con Decreto del Direttore n. 196 del 25.10.2013 per l'importo di € 383.990,05</p> <p>SAL n. 10 approvato con Decreto del Direttore n. . 223 del 05.12.2013 per l'importo di € 462.525,00</p>



<b>OBIETTIVI 2013</b>		<b>RISULTATI 2013</b>
<b>RESIDENZA DI VIA SAN VITALE 9</b>	Interventi di manutenzione ordinaria.	Sono stati realizzati interventi di manutenzione urgente agli impianti idrotermosanitari.
<b>RESIDENZA DI PIAZZALE SCURO n. 12</b>	<p>Il condominio di Piazzale Scuro nel corso dell'anno dovrebbe procedere con il rifacimento del tetto e dell'intero manto di copertura della residenza.</p> <p>Si procederà all'indizione delle procedure per all'affidamento di incarico a professionista esterno e al successivo appalto per l'esecuzione dei lavori rifacimento del tetto e riqualificazione energetica impianto fotovoltaico</p>	<p>Nel mese di luglio l'Università degli Studi di Verona ha proceduto ad approvare con il proprio CDA la convenzione quadro.</p> <p>Nel mese di settembre l'ESU di Verona ha proceduto ad approvare con il proprio C.D.A. la medesima convenzione quadro:</p> <p>Al momento si è ancora in attesa dell'approvazione da parte dell'ICISS di Verona e della convenzione quadro.</p> <p>Soltanto dopo la sottoscrizione della convenzione quadro gli ENTI potranno procedere alla sottoscrizione della convenzione attuativa</p>
<b>FORESTERIA ESTIVA</b>	<p>Anche quest'anno verranno messe a disposizione le strutture di</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicolo Campofiore 2/b,</li> <li>• Piazzale Scuro n.12</li> <li>• Via San Vitale n.8</li> </ul> <p>per il periodo dal 01 agosto al 31 agosto.</p>	Si sono portati a compimento le iniziative, i progetti e le azioni volti a promuovere e utilizzare nel periodo estivo le residenze dell'ESU ai sensi della L.R. 8/1998
<b>RESIDENZA VICOLO CAMPOFIORE 2/B</b>	Avvio della prima fase del progetto per il controllo accessi	<p>Il progetto ha visto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'acquisto mediante ordine diretto sul mepa dei prodotti</li> <li>• la fornitura degli stessi</li> <li>• l'installazione e la relativa messa in funzione</li> <li>• consegna agli ospiti della residenza delle nuove chiavi elettroniche (ingresso e cancello e nel quarto piano nelle porte delle singole stanze destinate a foresteria )</li> </ul>

L'azienda ha disposto nel corso del 2013 di 505 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 31.12.2013**.

<b>TABELLA DOMANDE E ASSEGNAZIONI ALLOGGI</b>		
	<b>OBIETTIVO 2013</b>	<b>DATI AL 31.12.2013</b>
DOMANDE DA CONCORSO	290	245
DOMANDE FUORI CONCORSO	300	228
DOMANDE ERASMUS	50	50
DOMANDE FORESTERIA /ALTRI UTENTI	15	18
<b>TOTALE DOMANDE</b>	<b>655</b>	<b>538</b>
ASSEGNATARI DA CONCORSO	170	173
ASSEGNATARI FUORI CONCORSO	80	70
STUDENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE "ERASMUS"	50	49
ALTRI ASSEGNATARI (Foresteria)	10	13
SERVIZIO DI CERCO-OFFRO ALLOGGIO	200	200
<b>TOTALE POSTI ASSEGNATI</b>	<b>510</b>	<b>505</b>

### **FUNZIONE OBIETTIVO III – SERVIZI DI RISTORAZIONE**

Con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 9 del 18 marzo 2008 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 01.04.2008 sino al 31.03.2015, con il triplice obiettivo:

- di consentire all'Azienda il rispetto dei parametri del "patto di stabilità",
- di ridurre e cristallizzare i costi di gestione per l'Azienda;
- di 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
2011	22.835	28.021	46.514	31.194	35.247	24.272	15.575	2.237	13.004	36.673	42.661	25.798	324.031	2011
2012	22.374	27.913	43.899	28.478	35.896	25.238	16.491	2.636	11.147	41.410	39.172	24.655	319.309	2012
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
MENSA "SAN FRANCESCO" - VERONETTA														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	SF
2011	12.435	15.590	26.437	17.360	19.074	13.855	8.211	2.237	7.243	21.455	24.199	14.939	183.035	2011
2012	12.601	16.109	26.787	17.652	22.215	15.211	9.471	2.636	6.232	24.953	23.230	14.432	191.529	2012
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
MENSA "LE GRAZIE" - BORGO ROMA														
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	totale	BR
2011	10.400	12.431	20.077	13.834	16.173	10.417	7.364	-	5.761	15.218	18.462	10.859	140.996	2011
2012	9.773	11.804	17.112	10.826	13.681	10.027	7.020	-	4.915	16.457	15.942	10.223	127.780	2012
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
MENSA VICENZA														
	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
MENSA LEGNAGO														
	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

<b>SERVIZIO DI RISTORAZIONE</b>	<b>PASTI EROGATI</b>
S. Francesco	172.057
Le Grazie	109.133
Contrà Barche (Vicenza)	2.683
Azienda ULSS 6 (Vicenza)	1.431
Azienda ULSS 21 (Legnago)	3.246
Ospedale Borgo Trento di Verona	20
Ospedale di Bolzano	0
Ospedale Ala di Trento	0
Opera Universitaria Trento	390
Ospedale di Rovereto	0
<b>TOTALE</b>	<b>288.960</b>

L'ESU nel corso dell'esercizio 2013 ha pertanto erogato complessivamente **288.960** pasti.

**TABELLA DI RAFFRONTO TRA GLI OBIETTIVI GESTIONALI 2013 INDIVIDUATI IN SEDE DI ADOZIONE DELLA RELAZIONE AL BILANCIO DI PREVISIONE PER L'ESERCIZIO 2013 E I RISULTATI RICONTRATI AL 31.12.2013**

<b>Servizio di ristorazione</b>	<b>Obiettivo</b>	<b>Risultato</b>
San Francesco	183.000	172.057
Borgo Roma	140.000	109.133
Contrà Barche (Vicenza)	0	2.683
Azienda ULSS 6 (Vicenza)	0	1.431
Azienda ULSS 21 (Legnago)	0	3.246
Ospedale Borgo Trento di Verona	0	20
Ospedale di Bolzano	0	0
Ospedale Ala di Trento	0	0
Opera Universitaria Trento	0	390
Ospedale di Rovereto	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>323.000</b>	<b>288.960</b>

## **FUNZIONE OBIETTIVO IV – ALTRI SERVIZI DEDICATI AGLI STUDENTI**

### **Convenzione generale con l'Università degli Studi di Verona e scambi culturali con l'estero**

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 sono stati stanziati complessivamente € 134.500,00 nell'anno 2013.

#### **Altre attività**

Inoltre l'ESU organizza ogni anno scambi culturali per sostenere gli studenti nell'apprendimento e nel perfezionamento delle lingue straniere.

Bando di concorso ESU in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona per corsi di lingua all'estero: 25 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. 88 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. 90 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. 165 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 2012-2013 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 le seguenti TABELLE.

Borse di studio gestite dall'Università degli Studi di Verona  
 Informazioni fornite dall'Università:

	2012/13	2013/14
N. domande per concorso Borse di studio Regionali:	3.554	4.680
matricole UE	756	894
matricole Extra-UE	102	100
anni successivi	1.239	1549
matricole scuola di specializzazione per le professioni legali	8	0
anni successivi scuola di specializzazione per le professioni legali	1	0
matricole scuole di Dottorato	10	0
anni successivi scuole di Dottorato	7	9
<b>Totale Studenti idonei</b>	<b>2.123</b>	<b>2.552</b>

Tabella borse di studio gestite dall'ESU di Verona, Anno Accademico 2012/2013

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"	50	34	12	0	22	€ 88.654,82	€ 40.740,00	€ 66.717,04	€ 0,00
Conservatorio di Musica "E.F. Dall'Abaco"	21	16	8	0	8	€ 42.182,22	€ 23.380,00		
<b>TOTALE</b>	<b>71</b>	<b>50</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>€ 130.837,04</b>	<b>€ 64.120,00</b>	<b>€ 66.717,04</b>	<b>€ 0,00</b>

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 €	Somma impegnata €
Associazioni ed organismi universitari	Attività di cui all'art. 3, LR 8/98 (1)	25.000,00	21.423,03
CUS	Gestione palestra	8.000,00	6.400,00
CUSL	Attività editoriale e libraria	38.836,62	3.500,00
ESU	Servizio consulenza psicologica (2)	26.163,38	26.163,38
ISU	Cerco – Offro alloggio	36.000,00	35.000,00
ESU	Attività ricreative	45.000,00	38.182,71
Dipartimenti Universitari	Sostegno attività didattiche (3)	33.500,00	33.500,00
ESU	Servizio aula informatica (14.335 accessi)	6.000,00	195,20
ESU	Servizio aule studio (7000 accessi)	58.000,00	49.552,52
ESU	Sussidi straordinari	10.000,00	10.000,00
ESU	Contributo trasporti	3.000,00	894,03
		289.500,00	224.810,87

- (1) Nel 2013 sono stati assegnati complessivamente 7 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. 15 domande pervenute.
- (2) Il servizio di consulenza psicologica, affidato alla dott.ssa Laura Facchinetti, ha avuto un'utenza mensile media di 21 unità con un numero di nuovi utenti quantificato in 95 unità, con un numero complessivo di colloqui di 206.
- (3) Nel 2013 le iniziative per le quali è stato erogato un contributo sono complessivamente 2 a fronte di n. 2 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 2012-2013 in collaborazione con l'Università;
  - Agenda ESU anno accademico 2012-2013;
- Al servizio URP hanno avuto accesso oltre 5.000 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. 14 rapporti contrattuali nel corso dell'anno 2012, conclusi 2013 per € 14.340,00
  - n. 20 rapporti contrattuali nel corso dell'anno 2013, conclusi 2013 per € 22.304,00
- 
- Prestiti fiduciari a studenti universitari – Cassa di Risparmio del Veneto
    - Domande presentate: 10
    - Domande accolte: 8

Da quanto esposto risulta che gli obiettivi posti alla Direzione Benefici e Servizi agli Studenti in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione 2013 sono stati tutti raggiunti.



## 7. Obiettivi Piano Performance e risultati anno 2013

<i>Obiettivi strategici</i>	<i>Obiettivi operativi</i>	<i>Direzione/ Posizione Organizzativa</i>	<i>Responsabile</i>
<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
<b>2. Soddisfazione degli utenti</b>	2.1 Soddisfazione del cliente ai livelli 2012	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 documenti per accesso a residenze, innovazione sito	Benefici e Servizi agli Studenti	Luca Bertaiola
	3.2 Consolidare il nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance	Risorse Umane	Stefano Tomelleri
<b>4. Sviluppo della cultura di lavoro in team</b>	4.1 Coordinamento tra Uffici per l'erogazione del Servizio per il Controllo di Gestione	Risorse Finanziarie	Paolo Pasetto
	4.2 Progetto di ricognizione dei beni mobili	Affari generali e Patrimonio	Francesca Ferigo
	4.3 Redazione di un regolamento per la procedura di restituzione delle cauzione agli ospiti delle residenze universitarie	Affari generali e Patrimonio	Francesca Ferigo
<b>5. Miglioramento della comunicazione</b>	5.1 Presentazione ai dirigenti e P.O. dei bilanci preventivi e consuntivi	Ragioneria e Controllo di gestione	Paolo Pasetto

La verifica della capacità di spesa e di investimento viene sintetizzata nel seguente prospetto:

SERVIZI	STANZIAMENTI	IMPEGNI AL IV TRIMESTRE 2013	%
Servizio alloggi	€ 627.000,00	€ 605.034,71	96,50%
Servizio ristorazione	€ 743.390,00	€ 736.494,93	99,07%
Servizio informazione e orientamento in convenzione con Università	€ 94.500,00	€ 10.000,00	10,58%
Mobilità internazionale in convenz. Università	€ 20.000,00	€ 0	0%
Affidamento servizi esterni in convenzione con Univr	€ 5.000,00	€ 5.000,00	100%
Servizio biblioteca in convenzione Università	€ 10.000,00	€ 0	0%
Contributi a studenti per la formazione in convenzione con Università	€ 0	€ 0	100%
Attività sportiva in convenzione CUS	€ 8.000,00	€ 6.400,00	80%
Servizio editoriale e libraio in convenzione cooperativa Studenti	€ 38.836,62	€ 3.500,00	9,01%
Servizio consulenza abitativa in convenzione ISU	€ 36.000,00	€ 35.000,00	97,22%
Consulenza psicologica in convenzione	€ 26.163,38	€ 26.163,38	100%
Affidamento servizi esterni in convenzione	€ 77.047,50	€ 71.946,50	93,38%
Studenti part-time	€ 35.000,00	€ 31.904,00	91,26%
Interventi per studenti diversamente abili	€ 10.000,00	€ 10.000,00	100%
Erogazione borse di Studio ABA e Conservatorio	€ 149.934,58	€ 146.650,89	97,81%
Mobilità internazionale per studenti ABA e Conservatorio	€ 1.000,00	€ 0,00	0%
Prestiti agevolati	€ 126.725,72	€ 0,00	0%
Contributi ad associazioni studentesche per attività culturali, ludiche e sportive	€ 25.000,00	€ 21.423,03	85,69%
Contributi a Università per attività culturali, ludiche e sportive	€ 33.500,00	€ 33.500,00	100%
Erogazione contributi a studenti per trasporto pubblico	€ 3.000,00	€ 894,03	29,80%
Sussidi straordinari a studenti	€ 10.000,00	€ 10.000,00	100%
Attività culturali, ricreative e Scambi con l'estero	€ 69.072,92	€ 63.631,07	95,12%
Spese per attività ricreative	€ 45.000,00	€ 38.182,71	84,85%
Progetto europeo CIVIS III	€ 297.100,00	€ 284.706,28	95,83%

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 2013	ACCERTAMENTI 2013	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Rette alloggi studenti	439.600,00	412.215,61	- 27.384,39
Rette alloggi foresteria	73.500,00	87.149,76	+ 13.649,76
Entrate alloggi varie	7.400,00	6.859,02	- 540,98
<b>TOTALE</b>	<b>520.500,00</b>	<b>506.224,39</b>	<b>- 14.275,61</b>

I ricavi accertati, rispetto a quanto previsto per l'anno 2013, sono stati inferiori alla previsione per un importo pari a € 14.275,61.

SPESA	STANZIAMENTO 2013	ACCERTATO 2013	DIFFERENZA
Locazioni	217.311,29	211.491,75	- 5.819,54
Personale	134.000,00	133.137,70	- 862,30
Utenze e gestione	275.688,71	260.405,26	- 15.283,45
<b>TOTALE</b>	<b>627.000,00</b>	<b>605.034,71</b>	<b>- 21.965,29</b>

I costi, rispetto alle previsioni per l'anno 2013, sono stati contenuti per un importo pari a € 21.965,29.

Dall'analisi dei dati risulta che, detratti i costi di personale, la differenza positiva tra i ricavi netti e il totale dei costi ammonta ad € **34.327,38**.

## 2 – Servizio di ristorazione

ENTRATA	STANZIAMENTO 2013	ACCERTATO 2013	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Vendita pasti	40.000,00	14.987,13	- 25.012,87
Vendita pasti a borsisti	505.000,00	681.245,96	+ 176.245,96
<b>TOTALE</b>	<b>545.000,00</b>	<b>696.233,09</b>	<b>+ 151.233,09</b>

I ricavi accertati, rispetto a quanto previsto per l'anno 2013, sono stati superiori alla previsione per un importo pari a € 151.233,09.

SPESA	STANZIAMENTO 2013	IMPEGNATO 2013	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Acquisto pasti	712.500,00	706.515,45	- 5.984,55
Personale	30.890,00	29.979,48	- 910,52
<b>TOTALE</b>	<b>743.390,00</b>	<b>736.494,93</b>	<b>- 6.895,07</b>

I costi, rispetto a quanto previsto per l'anno 2013, sono stati contenuti per un importo pari a € 6.895,07.

Dall'analisi dei dati risulta che la differenza negativa tra i ricavi netti e il totale dei costi ammonta a € **0,15 a pasto erogato**

L'Area Risorse Finanziarie durante l'anno 2013 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. 3/2013. 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 2013 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 alla data della stesura.

L'Area risorse finanziarie nell'anno 2013, nei tempi e modi concordati con la direzione, ha predisposto, presentato e diffuso al personale dirigente e al personale nelle posizioni organizzative 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. Nell'anno 2013 gli uffici operativi hanno accesso in visualizzazione a tutti i movimenti di gestione finanziaria registrati dall'uffici di contabilità e gestione bilancio.

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:

- la riduzione della spesa del personale rispetto l'anno precedente (art. 1 comma 557 L. 296/2006);
- il rapporto tra spesa del personale e spesa corrente inferiore al 50% (art. 76 comma 7 del D.L. 112/2008 e s.m. e i.);
- la spesa per cessazioni dell'anno precedente per l'eventuale utilizzo di una quota parte del 40% per nuove assunzioni (art. 76 comma 7 del D.L. 112/2008 e s.m. e i.);
- che a decorrere dal 01.01.2011 e sino al 31.12.2013 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale non superi il corrispondente importo dell'anno 2010 e sia, comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio (art. 9 comma 2 bis del D.L. 78/2010).

Sono state stabilizzate le funzionalità del sistema automatico di rilevazione delle presenze che, con l'acquisizione da parte del personale ed il loro consolidamento, hanno consentito la progressiva sostituzione della documentazione cartacea, una riduzione delle attività manuali di registrazione, controllo e rettifica delle variazioni ed una maggiore velocità e precisione nella rilevazione ed elaborazione dei dati.

Nel corso dell'anno è stato consolidato il nuovo sistema di valutazione del personale tramite nuove schede 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.

Visto il positivo riscontro derivante dalla informativa di sensibilizzazione per gli ospiti delle residenze dell'ESU per favorire il risparmio energetico, l'ESU ha continuato ad effettuare una rilevazione periodica con proprio personale.

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

Sono state elaborate le procedure di competenza per il rilascio entro 60 giorni delle cauzioni agli ospiti, in armonia con i noti principi informativi dell'agire amministrativo, ravvisabili nella fattispecie, nel principio di buon andamento, di economicità e di trasparenza della P.A. nonché dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa

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 2013, approvata dal Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 5 del 24 febbraio 2014 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": 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 2012": nel corso del 2013, rispondendo anche a precise richieste degli studenti che frequentano le sedi staccate dell'Università (Vicenza e Legnago), l'Azienda ha attivato due nuove strutture ristorative. Il numero di pasti erogati in queste nuove strutture già dai primi mesi di attività ha dimostrato l'apprezzamento del servizio offerto.  
Il costante ed elevato numero di domande presentate per i vari servizi offerti dall'ESU e il numero di benefici erogati agli studenti, anche per quelli non obbligatori, sono indicativi del gradimento dell'utenza.
- "De-materializzazione atti, de materializzazione comunicazioni da sede a sedi staccate, de materializzazione 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", nel corso del 2013 è stata profondamente riorganizzata la struttura del sito web aziendale. Nella pagina principale è ora presente il logo "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 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 2013 il numero di utenti collegati con "Mi piace" è stato 1234, con un incremento del 38 % 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 2013, 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 2013, 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 notevole punto di forza del ciclo della performance è sicuramente quello della 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. Non aiuta inoltre la carenza di 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 criticità riscontrate ed al fine di migliorare in futuro il ciclo della performance si dovrà:

- tendere a 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.

07 Aprile 2014

IL DIRETTORE  
(Dott. Gabriele Verza)

## **NOTA INTEGRATIVA DEL 14.04.2014**

A conclusione del processo di valutazione l'Organismo Indipendente di Valutazione ha rilevato che lo stesso si è svolto nel rispetto del principio della correttezza metodologica e dei criteri e parametri adottati dall'Azienda. Ha considerato appropriati e complessivamente coerenti i giudizi espressi dai valutatori ed ha steso e validato la graduatoria delle valutazioni individuali dei dirigenti e del personale non dirigente come di seguito viene riassunto.

Il Direttore ha ottenuto una valutazione complessiva > 90% ed una retribuzione di risultato pari al 100% di quella potenziale.

L'unico dirigente ha ottenuto una valutazione complessiva >70% e ≤ 90% ed una retribuzione di risultato pari all' 80% di quella potenziale.

Il personale non dirigente in relazione alla performance ha ottenuto una retribuzione di risultato (le posizioni organizzative) ed ha partecipato alla ripartizione del fondo produttività in misura rapportata al punteggio individuale conseguito ed al parametro di categoria, 7 dipendenti hanno ottenuto una valutazione complessiva > 90% ed una retribuzione pari al 100% di quella potenziale, 18 dipendenti hanno ottenuto una valutazione complessiva > 70% e ≤ 90% ed una retribuzione pari all' 80% di quella potenziale e 3 dipendenti hanno ottenuto una valutazione complessiva > 50% e ≤ 70% ed una retribuzione pari al 50% di quella potenziale

14 Aprile 2014

IL DIRETTORE  
(Dott. Gabriele Verza)