

DECRETO DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

N. 7 DEL 28.04.2017

OGGETTO:

Approvazione Relazione sulla Performance anno 2016.

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. 1676 del 21 ottobre 2016 con la quale la dott.ssa Francesca Zivelonghi, nata a Negrar (VR) il 25 settembre 1973, è stata nominata Commissario straordinario dell'ESU di Verona, con i poteri di gestione amministrativa ordinaria, con incarico fino al 22 dicembre 2016, rinnovabile ai sensi di legge;

VISTA la Deliberazione della Giunta Regionale n. 2095 del 13 dicembre 2016 con la quale la dott.ssa Francesca Zivelonghi, nata a Negrar (VR) il 25 settembre 1973, viene confermata in carica quale Commissario straordinario dell'ESU di Verona per un periodo di un anno, dal 23 dicembre 2016 al 22 dicembre 2017, con incarico rinnovabile ai sensi di legge, salvo che nel frattempo sia nominato il Consiglio di Amministrazione dell'ESU ai sensi dell'art. 8 della L.R. n. 8/1998;

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 decreto del Commissario Straordinario n. 8 del 25.03.2016 è stato approvato il programma delle attività per l'anno 2016 predisposto ai sensi dell'art. 14, comma 6, della Legge Regionale 7 aprile 1998 n. 8;
- con decreto del Commissario Straordinario n. 4 del 23.03.2017 è stata approvata la Relazione consuntiva sull'attività svolta nell'anno 2016, 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 decreto del Commissario Straordinario n. 1 del 25.03.2016 è stato approvato il Bilancio di previsione per l'esercizio 2016-2018 comprensivo della Relazione del Collegio dei Revisori dei Conti;
- con decreto del Commissario Straordinario dell'ESU di Verona n. 6 del 28.04.2017 è stato approvato il "Rendiconto generale esercizio 2016";
- con decreto del Commissario Straordinario n. 2 del 25.03.2016, con il concorso ed il contributo dell'Organismo Indipendente di Valutazione, l'Azienda ha approvato il Piano della performance 2016-2018 con gli obiettivi strategici, gli obiettivi operativi per l'anno 2016 ed il sistema di misurazione e valutazione della performance;

RICHIAMATE:

- 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;
- la Convenzione tra l'ESU di Verona e la Regione del Veneto per avvalersi delle funzioni dell'Organismo Indipendente di Valutazione unico istituito dalla Regione del Veneto, ai sensi dell'art. 28 della Legge Regionale 31 dicembre 2012, n. 54, così come modificato dall'art. 25, comma 1, della Legge Regionale 17 maggio 2016, n. 14, la cui sottoscrizione è stata autorizzata con decreto del Direttore n. 144 de 12.07.2016;

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 2016, predisposta dal Direttore in data 01.03.2017;

VISTO che in data 22.03.2017 l'Organismo Indipendente di Valutazione, richiamato il lavoro propedeutico di analisi dei documenti prodotti dall'Azienda, ha validato la Relazione sulla Performance per l'anno 2016 esprimendo parere favorevole alla proposta di Relazione trasmessa, strumento mediante il quale l'Amministrazione presenta i risultati conseguiti nel corso dell'anno precedente con i dati definitivi della gestione, con la quale si rileva:

- l'assolvimento degli specifici adempimenti ed obblighi individuati e previsti nei piani triennali per la trasparenza e la prevenzione della corruzione;
- la realizzazione degli obiettivi assunti nella programmazione aziendale per il 2016;
- che il processo di valutazione si è svolto nel rispetto del principio della correttezza metodologica e dei criteri e parametri adottati;

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 2016, predisposta dal Direttore in data 01.03.2017 e validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione il 22.03.2017, 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.ssa Francesca Zivelonghi)

**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 2016

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. Aspetti qualificanti della relazione consuntiva delle attività svolte dall'Azienda	15
6. Obiettivi Piano Performance e risultati anno 2016	23
7. Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance	39

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. 2015 - 2016 **Dati al 01.01.2016**

Ateneo	Iscritti
Università di Verona	25.149
Accademia di Belle Arti di Verona	511
Conservatorio di Verona	170
TOTALE	25.830

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 decreto del Commissario Straordinario n. 2 del 13.02.2017, 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 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

Alla Direzione fanno capo i seguenti uffici:

Ufficio Gestione Procedure amministrative e Contabili

Ufficio Relazioni con il Pubblico

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 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. 3
B_1 – B_7	Collaboratore esecutivo	n. 4

Ufficio Patrimonio, LLPP e Manutenzioni

C.1 - C.5	Assistente tecnico	n. 2
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 Procedure Amministrative e Contabili

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

B.3 - B.7 Collaboratore professionale n. 1

B_1 - B_7 Collaboratore esecutivo n. 1

Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

Ufficio Gestione Benefici e Servizi agli Studenti

D_1 - D_6 Istruttore direttivo amministrativo n. 1

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

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

B_1 - B_7 Collaboratore esecutivo n. 2

Totale posti organico: 38

Totale dipendenti in servizio: 25 + il Direttore, organo istituzionale

Residenze Universitarie

- 7 persone impegnate nella gestione, manutenzione e sicurezza

Amministrazione e servizi

- 6 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 e la articolazione delle unità organizzative per ricondurre le funzioni ad una maggiore organicità, nel 2016 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 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.

L'Amministrazione, proseguendo nella razionalizzazione delle dotazioni strumentali e per un maggior utilizzo delle proprie risorse umane, nel 2016 ha gestito internamente il servizio "Accommodation Student ESU (Alloggi privati a canone agevolato)" per la messa a disposizione di alloggi privati in locazione transitoria, ai sensi dell'art. 5, commi 2 e 3, della Legge 9 dicembre 1998, n. 431, sostituendo integralmente l'acquisizione del medesimo servizio da soggetto esterno. Sino all'esercizio 2015 il servizio per la messa a disposizione di alloggi privati in locazione transitoria, ai sensi dell'art. 5, commi 2 e 3, della Legge 9 dicembre 1998, n. 431 veniva acquisito da un fornitore esterno, con costi pari ad € 38.184,78 (IVA compresa) ad esercizio finanziario.

I dipendenti hanno dimostrato disponibilità, flessibilità e competenza nello svolgimento delle mansioni assegnate e nell'affrontare le assenze dal servizio 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 14 corsi di formazione ed aggiornamento coinvolgendo 13 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, così articolato:

- un corso on line per fornire una maggiore conoscenza e consapevolezza degli obblighi in

materia di trasparenza, integrità e prevenzione della corruzione e del codice di comportamento;

- un corso sul ciclo della performance.

L'Area risorse umane ha provveduto ad aggiornare il modello contrattuale ed a predisporre 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 decreto del Commissario Straordinario n. 16 del 28.09.2016, 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. 1944 del 06.12.2016 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 2016 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 2015 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 ridotte ad € 768,24 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 31.12.2015
Qualifica unica dirigenziale	1	1
D-1	4	3
C.1	13	13
B.3	7	3
B-1	12	6
Totale	37	26

- riduzione dell'ammontare complessivo delle risorse destinate al trattamento accessorio ai sensi dell'art. 9 c. 2-bis del D.L. n. 78/2010 e s. m. e i.:
 - decurtazione di un importo pari alle riduzioni operate per effetto delle disposizioni vigenti nel periodo 01.01.2011– 31.12.2014 (riconduzione ammontare complessivo risorse destinate al trattamento accessorio al corrispondente importo dell'anno 2010, riduzione automatica in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio nel periodo 01.01.2011 – 31.12.2014). A decorrere dal 1° gennaio 2015 vengono ripetuti e consolidati i tagli operati sul fondo del 2014;
- riduzione dell'ammontare complessivo delle risorse destinate al trattamento accessorio ai sensi dell'art. 1, comma 236, della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità per il 2016):
 - riconduzione ammontare complessivo risorse destinate al trattamento accessorio al corrispondente importo dell'anno 2015;
 - riduzione automatica in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio a decorrere dal 1° gennaio 2016;

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;
- l'art. 1, comma 236, della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità per il 2016) così prevede: "Nelle more dell'adozione dei decreti legislativi attuativi degli articoli 11 e 17 della Legge 7 agosto 2015, n. 124, ... , a decorrere dal 1° gennaio 2016 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, ... , non può superare il corrispondente importo determinato per l'anno 2015 ed è,

comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio, tenendo conto del personale assumibile ai sensi della normativa vigente”;

- nell'anno 2015 è stato rispettato il contenimento dei saldi di finanza pubblica;
- nell'anno 2015 la spesa di personale è stata ridotta rispetto alla media della spesa sostenuta nel triennio 2011 – 2012 – 2013;
- i medesimi vincoli di spesa sono stati rispettati anche nell'anno 2016 in conformità al bilancio di previsione adottato con Decreto del Commissario Straordinario n. 1 del 29.03.2016;

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:

- 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 2016 Progressioni Economiche Orizzontali;
- 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 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 2016 – 2018:

- 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 2015;
- 3) ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggi;
- 4) gestione della 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 2016 non sono stati assunti dipendenti ed è cessato dal servizio un dipendente di categoria C, iniziale C.1. Al 31 dicembre il numero dei dipendenti in servizio presso l'ESU di Verona, 25 unità lavorative più il Direttore, che è organo istituzionale con contratto a tempo determinato, è inferiore del 34,21% al numero previsto nella pianta organica.

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

SERVIZIO ABITATIVO		
Per il mantenimento delle residenze e delle strutture di ristorazione anche nel versante delle manutenzioni è prevista la realizzazione delle seguenti attività		
RESIDENZA VIA MAZZA	• interventi risolutivi delle problematiche derivanti dall'umidità e dalla condensa • tinteggiatura isolamento appartamenti 2 e 4 • acquisto attrezzature varie	Si è provveduto a realizzare la sostituzione della camera di combustione del generatore di calore della struttura procrastinando gli interventi edili. Sono stati sostituiti due frigoriferi che nel corso dell'anno si sono guastati. A mezzo proprio personale sono state eseguite le ordinarie operazioni di manutenzione. Si è provveduto alla sostituzione di piccoli elettrodomestici (piani cottura, frigoriferi)
RESIDENZA CAMPOFIORE	• Tinteggiatura, • sostituzione piatti doccia crepati	La tinteggiatura e la sostituzione dei piatti doccia è stata procrastinata in quanto è emersa nel corso dell'anno la necessità di intervenire più radicalmente negli impianti di riscaldamento. Sono state eseguite tutte le ordinarie operazioni di manutenzione delle attrezzature ed impianti comprese numerosi interventi sui generatori di calore. E' stato riparato uno dei due gruppi frigoriferi, giusto in tempo per sostituire quello in servizio che si è guastato a fine stagione.
RESIDENZA SAN VITALE	• Manutenzione infissi interni ed esterni • Sostituzione piatti e box doccia crepati • Manutenzione edile Porzione falda tetto • tinteggiatura sala studio	Nella Residenza di San Vitale sono stati riparati, riverniciati ed in parte sostituiti (quelli non riparabili) gli infissi esterni della residenza. A protezione degli infissi della palazzina interna è stata installata una pensilina. Sono stati sostituiti i box doccia danneggiati. La tinteggiatura della sala studio è stata procrastinata all'installazione di un sistema attivo per l'eliminazione dell'umidità murale. Attraverso il personale interno durante l'anno sono state eseguite tutte le manutenzioni di piccola entità.

RESIDENZA PIAZZALE SCURO	• rifacimento manto di copertura del tetto • acquisto attrezzature varie	Nel corso dell'anno: è ripreso l'iter procedurale per l'approvazione della convenzione quadro tra gli enti componenti il condominio Piazzale Scuro per l'individuazione dell'Ente capofila e delle procedure per il rifacimento del tetto e dell'intero manto di copertura; E' stato sostituito il gruppo di addolcimento acqua, la manutenzione ordinaria degli impianti. Si è provveduto alla sostituzione di piani cottura, frigoriferi.
-------------------------------------	---	--

SERVIZIO RISTORAZIONE		
MENSA SAN FRANCESCO	• Sostituzione gruppo frigo, • pulizia scambiatore • sostituzione bollitore • acquisto addolcitore • manutenzione attrezzature	Si è proceduto a mezzo professionista al dimensionamento e progettazione del nuovo gruppo frigorifero. E' stato sostituito un gruppo di ventilazione delle cucine. Gli interventi previsti sulle altre macchine indicate (scambiatore, addolcitore e boyler) sono stati oggetto di valutazione e posticipati.
MENSA LE GRAZIE	• Pulizia canali • Manutenzione cappa aspirante	Si è proceduto alla disinfezione a mezzo ditta delle canale di ventilazione. Si è provveduto alla sostituzione di alcuni torrini di aspirazione. E' stata fatta una manutenzione sul gruppo di produzione di calore per garantirne il corretto funzionamento nella stagione invernale.

BENEFICI E SERVIZI AGLI STUDENTI

La popolazione studentesca cui si riferiscono i benefici e i servizi erogati dall'ESU di Verona riguarda tutti gli iscritti ai corsi di laurea triennale e specialistica, di specializzazione e dottorato di ricerca presso l'Università di Verona, in qualsiasi sede della Regione Veneto siano attivati i corsi, oltre che agli iscritti all'Accademia di Belle Arti di Verona e del periodo superiore dei Conservatori di Musica di Verona.

STUDENTI ISCRITTI A.A. 2016 – 2017

Dati al 01.01.2017

Ateneo	Iscritti
Università di Verona	25.510
Accademia di Belle Arti di Verona	532
Conservatorio di Verona	<u>227</u>
TOTALE	26.269

Fonte : Università degli Studi di Verona, Accademia di Belle Arti di Verona, Conservatorio di Musica di Verona, al 31.12.2016



SERVIZIO ABITATIVO

L'azienda ha disposto nel corso del 2016 di 423 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 31.12.2016**.

TABELLA DOMANDE E ASSEGNAZIONI ALLOGGI		
	OBIETTIVO 2015	DATI AL 31.12.2014
DOMANDE DA CONCORSO	300	371
DOMANDE FUORI CONCORSO	200	546
DOMANDE ERASMUS	50	50
DOMANDE FORESTERIA /ALTRI UTENTI	30	72
TOTALE DOMANDE	580	971

ASSEGNATARI DA CONCORSO	205	224
ASSEGNATARI FUORI CONCORSO	155	151
STUDENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE "ERASMUS"	45	36
ALTRI ASSEGNATARI (Foresteria)	16	12
TOTALE POSTI ASSEGNATI	421	423

Gli studenti possono scegliere fra 8 residenze universitarie e contratti di locazione calmierati.

Ospitiamo il 1,61 % degli studenti iscritti, il 49,67% degli studenti "fuori sede" idonei alla borsa di studio.

L'Università di Verona ha affidato all'ESU il servizio di accoglienza ed ospitalità degli studenti proveniente da paesi esteri all'interno di programmi di mobilità internazionale.

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 il gradimento verso i punti ristorazione ulteriori rispetto alle mense oggetto di gara presso le sedi staccate dell'Università di Verona, che hanno consentire anche a questi studenti di poter accedere al servizio ristorazione alle stesse condizioni riservate agli studenti che utilizzano le sedi 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
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
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
2016	15.478	19.331	27.990	26.790	25.816	16.969	11.303	1.753	7.705	26.502	28.266	18.112

totale	TOT
273.465	2014
263.178	2015
226.015	2016

MENSA "SAN FRANCESCO" - VERONETTA

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
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
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
2016	8.631	11.154	15.479	15.472	13.958	9.449	6.244	1.283	4.157	15.551	14.811	9.787

totale	SF
166.406	2014
159.631	2015
125.976	2016

MENSA "LE GRAZIE" - BORGO ROMA

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
2014	8.385	9.314	13.231	10.114	9.725	6.496	5.632	499	3.170	11.440	11.329	7.973
2015	7.148	7.536	12.925	9.929	9.332	6.829	5.207	-	2.884	11.092	13.129	8.575
2016	6.561	7.251	11.065	10.326	10.971	6.946	4.790	461	3.445	10.061	12.166	7.613

totale	BR
97.308	2014
94.586	2015
91.656	2016

MENSA INFERMIERISTICA VICENZA (OSP. SAN BORTOLO)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
2014	16	568	699	196	210	129	107	35	48	99	183	126
2015	74	252	410	114	190	135	51	5	39	144	336	312
2016	34	299	547	243	334	227	78	2	33	259	497	249

totale	VI
2.416	2014
2.062	2015
2.802	2016

MENSA INFERMIERISTICA LEGNAGO (OSP. MATER SALUTIS)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
2014	170	346	520	390	593	516	352	-	14	391	431	286
2015	75	141	255	263	366	270	204	-	18	191	250	96
2016	10	31	37	48	69	69	48	-	7	72	65	27

totale	LE
4.009	2014
2.129	2015
483	2016

MENSA ABA/GIURISPRUDENZA VERONA (MARKAS)

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
2014	-	-	170	320	145	59	25	-	5	425	614	243
2015	94	407	639	431	159	87	24	1	14	450	545	245
2016	169	391	467	503	325	178	70	6	35	380	574	356

totale	MK
2.006	2014
3.096	2015
3.454	2016

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

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
2014	-	-	-	151	139	68	46	38	33	350	266	229
2015	81	102	306	198	168	103	59	20	29	236	197	70
2016	73	205	395	198	159	100	73	1	28	179	153	80

totale	FU
1.320	2014
1.569	2015
1.644	2016

Altre sedi esterne non convenzionate

totale

105 2016

TABELLA DI RAFFRONTO TRA GLI OBIETTIVI GESTIONALI 2016 INDIVIDUATI IN SEDE DI ADOZIONE DELLA RELAZIONE AL BILANCIO DI PREVISIONE PER L'ESERCIZIO 2016 E I RISULTATI RICONTRATI AL 31.12.2016

Servizio di ristorazione	Programmato	Erogato
S. Francesco	165.000	125.976
Le Grazie	95.000	91.656
Accademia di Belle Arti e Dipartimento di Scienze Giuridiche	2.500	3.454
Dipartimento di Economia Aziendale sede di Vicenza	1.500	1.644
Azienda ULSS 6 (Vicenza)	2.000	2.802
Azienda ULSS 21 (Legnago)	2.000	483
Ospedale Borgo Trento di Verona	50	0
Altre sedi esterne non convenzionate (San Pietro in Cariano, Borgo Venezia, Rovereto, Trento)	100	105
TOTALE	268.150	226.120

Agli iscritti all'Ateneo di Verona l'ESU offre un servizio di ristorazione variegato e di qualità presso le proprie mense e le altre strutture convenzionate nel territorio, con tariffe particolari rivolte agli studenti capaci, meritevoli ma disagiati.

Pasti 2016				
Borsisti	Altri studenti	Tot. Studenti	Altri Utenti	Totale Complessivo
84.690	85.745	170.540	55.580	226.120



RISTORAZIONE (pasti medi giornalieri)

Pasti giornalieri	Media anno 2016	Giorno di picco
S. Francesco	359	880 (marzo)
Le Grazie	329	687 (marzo)
Mense Convenzionate *	39	102

(* Media dei valori relativi alle strutture convenzionate)

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 2016.

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 2015-2016 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:

	2015/16	2016/17
N. domande per concorso Borse di studio Regionali:	4.039	4.174
Totale studenti idonei, di cui:	1.884	2.250
matricole UE	583	779
matricole Extra-UE	71	58
anni successivi	1.224	1.408
matricole scuola di specializzazione per le professioni legali	1	2
anni successivi scuola di specializzazione per le professioni legali	4	2
matricole scuole di Dottorato	0	1
anni successivi scuole di Dottorato	1	0

Tabella borse di studio gestite dall'ESU di Verona, Anno Accademico 2015/2016

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"	70	46	13	1	32	€ 132.838,97	€ 84.523,50	€ 51.364,52	0
Conservatorio di Musica "E.F. Dall'Abaco"	15	9	3	0	6	€ 34.994,63	€ 31.945,58		
TOTALE	85	55	16	1	38	€ 167.833,6	€ 116.469,08	€ 51.364,52	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 2016	Somma impegnata anno 2016
Associazioni ed organismi privati	Attività di cui all'art. 3, LR 8/98 (1)	73.600,00	67.812,20
CUS	Gestione palestra	7.400,00	7.400,00
ESU	Servizio consulenza psicologica (2)	€ 15.000,00	€ 14.950,52
Dipartimenti Universitari	Sostegno attività didattiche (3)	145.400,00	145.355,20
ESU	Servizio aula informatica	6.989,87	5.358,63
ESU	Servizio aule studio	€ 0,00	€ 0,00
ESU	Contributo trasporti (4)	30.000,00	29.991,12
ESU	Studenti part-time	57.600,00	39.936,00
ESU	Borse di studio	244.200,00	238.867,02
Dipartimenti Universitari	Mobilità internazionale	20.800,00	20.000,00
Dipartimenti Universitari	Servizio apertura biblioteca conv.	10.000,00	10.000,00
ESU	Servizio comunicazione aziendale	39.410,13	39.045,25
Dipartimenti Universitari	Servizio CAF	10.000,00	8.668,00
TOTALE		€ 660.400,00	€ 627.383,94

(1) Nel 2016 sono stati assegnati complessivamente n. 1 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.

(2) Il servizio di consulenza psicologica, affidato alla dott.ssa Laura Facchinetti, ha avuto complessivamente n. 415 colloqui con un numero di nuovi utenti quantificato in 91 unità. Nessun utente ha abbandonato il servizio e non ci sono stati reclami.

(3) Nel 2016 le iniziative per le quali è stato erogato un contributo all'Università sono complessivamente 9 a fronte di n. 12 domande presentate.

(4) Per il contributo trasporti sono state presentate n. 1.140 domande e sono stati erogati n.340 contributi.

- 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 2015-2016;
 - Agenda ESU anno accademico 2015-2016;
- Il Servizio URP è stato contattato da 9.772 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. 27 rapporti contrattuali nel corso dell'anno 2016, conclusi 2016 per € 39.936,00

6. Obiettivi Piano Performance e risultati anno 2016

Obiettivi strategici	Obiettivi operativi	Direzione/ Posizione Organizzativa	Responsabile
1. Controllo dei costi	1.1 Predisposizione, monitoraggio e verifica del PEG e del contenimento della spesa	Risorse Finanziarie	Paolo Pasetto
	1.2 Adeguare alla contabilità armonizzata di cui al D. Lgs. 118/2011 il 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 residenza di Corte Maddalene	Affari generali, LL. PP. e Patrimonio	Francesca Ferigo
2. Soddisfazione degli utenti	2.1 Soddisfazione del cliente ai livelli 2015	Benefici e Servizi agli Studenti	Luca Bertaiola
3. Semplificazione burocratica	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
4. Sviluppo della cultura di lavoro in team	4.1 Progetto pluriennale per la ricognizione dei beni mobili. Inventario beni nella sede amministrativa e nelle mense Le Grazie e San Francesco	Affari generali, LL. PP. e Patrimonio	Francesca Ferigo
5. Miglioramento della comunicazione	5.1 Presentazione ai dirigenti e P.O. dei bilanci preventivi e consuntivi. Introduzione Contabilità armonizzata prevista dal D.Lgs. n. 118/2011 e relativo nuovo programma di contabilità (CFA)	Risorse Finanziarie	Paolo Pasetto

DIRETTORE: Gabriele Verza

6. Controllo dei costi	1.1 ottimizzazione rapporto costi benefici nella gestione del servizio alloggiativo
7. Semplificazione burocratica	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
8. Miglioramento della comunicazione	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

Risorse Finanziarie nell'anno 2016

Legge Regionale n. 8 del 7/4/1998 art. 14 comma 6

L'Area Risorse Finanziarie durante l'anno 2016 ha operato secondo le indicazioni e i programmi deliberati dal Commissario Straordinario con decreto n. 1 del 25/03/2016 "Approvazione bilancio previsione 2016/2018...", n.2 del 25/03/2016 " approvazione piano esecutivo di gestione e del piano della performance 2016 - 2018" e n. 8 del 25/03/2016 "...programma per l'attività per l'anno 2016". Il personale preposto al funzionamento degli uffici di programmazione economica e di gestione finanziaria ha svolto con capacità e professionalità gli incarichi affidati con deliberazione del C.d.A. n. 17 del 27/06/2013, assicurando la gestione patrimoniale ed economica finanziaria dell'Ente nei modi indicati dal C. d. A. con Deliberazione n. 2 del 25/03/2016 "...piano della performance 2016-2018" nel rispetto del disposto dalle leggi regionali n. 8 del 7/04/1998, n. 39 del 29/11/2001.

Nell'anno 2016 sono state adottate le nuove procedure previste per la contabilità finanziaria armonizzata e predisposte le nuove procedure di contabilità economica patrimoniale che entreranno in vigore nell'anno 2017 come disposto dal decreto legislativo n. 118 dle 23/06/2011 in materia di contabilità pubblica "contabilità armonizzata".

Sono state assicurate le procedure di gestione finanziaria e di controllo sul bilancio 2016. Sono stati puntualmente presentati:

- i documenti contabili di previsione 2017/2019 e di rendiconto 2015;
- le dichiarazioni mensili ed annuali, nonché i versamenti dovuti agli enti previdenziali ed erariali;
- la documentazione obbligatoria da trasmettere agli organi di controllo regionale prevista dalla L.R. n. 8/1998;
- la documentazione sui risultati della gestione dovuti agli organi istituzionali amministrativi e di controllo.
- la documentazione concernente l'organizzazione finanziaria e contabile dell'Azienda prevista dal programma per la trasparenza ed integrità 2016 – 2018 adottato con deliberazione del C.d.A. n. 3 del 27/01/2015 in ottemperanza al D.Lgs. 33/2013;
- reporting sulle attività svolte dall'Ente e i risultati trimestrali rilevati con il controllo di gestione:

Durante l'anno 2016 il Collegio dei Revisori ha esercitato le verifiche sulla gestione amministrativa nelle sedute del, 8/04/2016, 29/03/2016, 15/07/2016, 19/10/2016, 16/12/2016, 22/12/2016.

La gestione economica e finanziaria di competenza di parte corrente ha determinato nell'anno 2016 i seguenti risultati:

entrate correnti previste in c/competenza	€ 4.130.957,45
entrate correnti accertate in c/competenza	€ 4.034.925,02
<u>minori entrate correnti in c/competenza</u>	€ 96.032,43
uscite correnti previste in c/competenza	€ 4.129.917,28
uscite correnti impegnate in c/competenza	€ 3.603.008,26
<u>minori spese correnti in c/competenza</u>	€ - 526.909,02

uscite previste per l'investimento in c/comp. € 2.900.000,00
 uscite per l'investimento impegnate in c/comp. € 29.325,14
minori spese per l'investimento in c/comp. € 2.870.674,86

Fondi di riserva e accantonamenti previsti € 10.755.130,43
 Utilizzo Fondi riserva e accantonamento € 0,00

Rispetto alla previsione le minori entrate correnti, nell'anno 2016, sono state rilevate nei capitoli relativi a:

- gestioni del servizio abitativi e di ristorazione € 92.883,85;
- gestioni facoltative previste dalla L.R. n. 8/1998 € 3.148,58.

Le minori spese correnti, rispetto alla previsione 2016, sono da imputare a:

- risparmi di spesa per il personale dipendente € 39.665,91 (durante l'anno 2016 era prevista l'assunzione di n. 2 dipendenti di 6 livello);
- risparmio su acquisti di beni e servizi € 336.951,74
- Risparmio su trasferimenti in denaro a studenti e Università € 90.438,46;
- Altri risparmi nella gestione dei servizi € 60.826,26.

I risparmi di spesa registrati nei settori per l'investimento sono da imputare al mancato perfezionamento delle procedure di acquisto e arredo di un immobile da destinare a residenza universitaria spesa prevista € 2.870.000,00.

La gestione economica e finanziaria di competenza 2016 ha determinato il seguente risultato:

Saldo positivo al 31/12/2016 € 3.301.551,45
 Avanzo amministrazione 2015 non utilizzato € 10.755.130,43
 Avanzo amministrazione al 31/12/2016 € 14.056.681,38

La gestione finanziaria alla data del 31/12/2016 garantisce l'equilibrio di bilancio e il rispetto del contenimento della spesa pubblica previsti per l'anno 2016 dalla normativa regionale e statale. I risultati della gestione finanziaria in conto competenza e in conto cassa alla data del 31/12/2016 sono i seguenti:+

gestione competenza finanziaria

Entrate correnti accertate	Spese correnti impegnate	Differenza entrate spese correnti
€ 4.034.925,02	€ 3.603.008,26	€ 431.916,76

Entrate acc. c/investimenti	Spese imp. c/investimenti	Diff. entrate spese c/investimenti
€ 0,00	€ 29.325,14	- € 29.325,14

Totale accertamenti entrate	Totale impegni uscite	Diff. entrate uscite compless.
€ 4.034.925,02	€ 3.632.333,40	€ 402.591,62

Gestione di cassa

Tot. da incassare in C/CP	Totale incassi C/CP	Diff. da incassare in C/CP
€ 4.034.925,02	€ 3.697.306,86	€ 337.618,16

Tot. Da incassare in C/RS	Totale incassi C/RS 2016	Diff. da incassare in C/RS
€ 2.640.305,45	€ 1.921.222,30	€ 719.083,15

Totale da pagare in C/CP	Totale pagato in C/CP	Diff. da pagare C/CP
€ 3.632.186,05	€ 2.914.673,53	€ 717.512,52

Totale da pagare in C/RS	Totale pagato in C/RS	Diff. da pagare C/RS
€ 1.953.548,03	€ 1.654.000,56	€ 299.547,47

Riassumendo i risultati della gestione cassa:

Tot. da incassare. in C/CP e C/RS	Totale incassi 2016	Da incassare nel 2017
€ 6.675.230,47	€ 5.618.529,16	€ 1.056.701,341

Totale da pagare in C/CP e C/RS	Totale pagato 2016	Da pagare nel 2017
€ 5.585.734,08	€ 4.568.674,09	€ 1.017.059,99

Risultanze della gestione dei residui attivi e passivi nell'anno 2016:

a) residui attivi:

- residui attivi al 31/12/2016 di nuova formazione risultano di € 337.617,66:
 - parte corrente € 337.617,66
 - parte investimento € 0,00
- residui attivi 2015 non incassati al 31/12/2016 € 719.082,97:
 - parte correnti € 292.394,09
 - parte investimento € 426.688,88.

I residui attivi 2015 non incassati nell'anno 2016 sono relativi: a contributi regionali e statali vincolati all'investimento € 426.688,88, a contributi europei per il progetto CIVIS III € 13.475,73, a fondi da incassare nella controversia positiva con la ditta Edilmasi € 234.232,69, a fondi dovuti dalla ditta MO.LO.RA. per locazione residenze nel periodo estivo € 20.728,82, a pagamenti dovuti dagli studenti per fruizione dei servizi mensa e alloggio e addebiti per danni a strutture e attrezzature dell'ESU, a fondi dovuti da studenti stranieri per revoca borse studio € 10.995,18. Nell'anno 2016 è stato costituito il fondo crediti di dubbia esigibilità per un importo pari ad € 256.773,14

I residui attivi di derivanti dalla gestione di competenza anno 2016 sono relativi a:

- contributi regionali di funzionamento anno 2016 € 215.061,92;
- trasferimenti da imprese private per attività di studio € 101.272,00;
- rimborso personale comandato presso Università VR € 7.582,88;
- vendita di beni e servizi € 13.700,86.

b) residui passivi:

- residui passivi al 31/12/2016 nuova formazione € 697.601,85;
 - parte corrente € 688.334,73
 - parte investimento € 9.267,12
- residui passivi 2015 non pagati al 31/12/2016 € 299.547,47
 - parte corrente € 291,99
 - parte investimento € 299.255,48

I residui passivi 2015 non pagati nell'anno 2016 sono relativi a spese per l'investimento nei i servizi abitativi (Corte Maddalene) € 299.255,48. I residui passivi registrati in chiusura gestione competenza 2016 sono relativi a impegni di spesa assunti per spese di funzionamento dei servizi amministrativi € 55.121,82, nel servizio abitativo € 146.469,05, nel servizio ristorazione € 146.295,99, negli altri servizi a studenti € 340.447,87. I residui passivi formati per l'investimento sono relativi ad impegni di spese assunti per l'acquisto attrezzature e arredi nel servizio abitativo € 9.267,12.

La rilevazione sulla gestione di competenza e sui residui 2016 è calcolata al netto dei movimenti in partite di giro.

Piano della Performance approvato con Decreto del Commissario Straordinario n. 2 del 25/03/2016

Obiettivi assegnati all'Area Finanziaria:

- a) controllo costi;
- b) miglioramento della comunicazione.
- c) semplificazione burocratica

L'area risorse finanziarie durante l'anno 2016 ha sviluppato e perfezionato, rispetto all'anno 2015, procedure e azioni idonee a monitorare e comunicare sull'andamento della gestione dei servizi previsti dalla legge regionale 8/1998. Le procedure adottate sono in grado di monitorare, i movimenti finanziari dei singoli servizi, l'ammontare delle risorse disponibili. Questo permette di facilitare l'azione dei responsabili della gestione dei servizi rendendo efficace il loro intervento nell'amministrazione delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi.

a) Controllo dei costi nei servizi alloggiativi e di ristorazione

In questi servizi si sono ottenuti i seguenti risultati:

1 – Servizio abitativo UPB 2 – UPB 3/303 (entrata) UPB 4 (uscita)

ENTRATE	STANZIAMENTI 2016	ACCERTAMENTI RICAVI 2016	DIFFERENZA ACCERTATO CON PREVISIONE
Rette alloggi studenti	695.000,00	601.256,61	- 93.743,39
Rette alloggi foresteria	100.000,00	103.744,30	+ 3.744,30
Entrate alloggi varie	5.000,00	0,00	- 5.000,00
TOTALE	800.000,00	705.000,91	- 94.999,09

I ricavi accertati, rispetto a quanto previsto in entrata per il servizio abitativo per l'anno 2015, sono stati inferiori del 13,48% pari ad € 94.999,09 rispetto alla previsione.

SPESA	STANZIAMENTO 2016	IMPEGNATO COSTI 2016	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Alloggi di proprietà	112.878,82	63.614,87	- 49.263,95
Alloggi in affitto	164.260,19	161.847,40	- 2.412,79
Alloggi in convenzione	35.200,00	35.200,00	0,00
Personale	193.064,00	190.469,86	- 2.594,14
Spese gestione	247.663,81	209.812,57	- 37.851,24
Spese utenze	303.712,11	246.850,20	- 56.861,91
TOTALE	1.056.778,93	907.794,90	- 148.984,03

I costi sono stati contenuti del 16,41% per un importo pari a € 148.984,03, rispetto a quanto previsto per l'anno 2015. La perdita economica del servizio (ricavi-costi) risulta di € 202.783,99 inferiore alla previsione di € 53.994,94.

2 – Servizio di ristorazione UPB 2-202/203 (entrata) UPB 7 (uscita)

ENTRATA	STANZIAMENTO 2016	ACCERTATO RICAVI 2016	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Vendita pasti	45.000,00	48.694,01	+ 3.694,01
Vendita pasti a borsisti	606.576,93	598.724,43	- 7.855,50
TOTALE	651.576,93	647.418,44	- 4.161,49

I ricavi accertati, rispetto a quanto previsto per l'anno 2016, sono stati inferiori alla previsione del 0,64% pari ad € 4.461,49.

SPESA	STANZIAMENTO 2016	IMPEGNATO COSTI 2016	DIFFERENZA CON PREVISIONE
Acquisto pasti	847.310,00	707.884,95	- 139.425,05
Varie di gestione	15.190,00	8.007,93	- 7.182,07
TOTALE	862.500,00	715.892,88	- 146.607,12

I costi per il servizio mensa nell'anno 2016 sono stati contenuti di una percentuale del 20.48% rispetto alla previsione della spesa. La perdita economica d'esercizio 2016 relativo al servizio (ricavi-costi) risulta di € 68.474,44 inferiore alla previsione 2016 di € 210.923,07.

Controllo contenimento dei costi altri servizi

SERVIZI	STANZIAMENTI 2016	IMPEGNI AL 31/12/2016	% utilizzo
Servizio informazione e orientamento in convenzione con Università	€ 108.100,00	€ 103.000,00	95,28%
Borse studio ABA Conservatorio	€ 244.200,00	€ 238.867,02	97,82%
Mobilità internazionale in convenz. Università	€ 20.000,00	€ 20.000,00	100%
Attività culturali ricreative sportive in collaborazione con Università di VR	€ 145.400,00	€ 145.355,20	99,97%
Servizio biblioteca in convenzione Università	€ 10.000,00	€ 10.000,00	100%
Contributi ad associazioni studenti e ad organismi privati per attività culturali ricreative e sportive	81.000,00	75.212,20	92,85%
Consulenza psicologica in convenzione	€ 15.000,00	€ 14.950,50	99,67%
Affidamento servizi esterni in convenzione	€ 70.400,00	€ 67.158,00	95,39%
Studenti part-time	€ 57.600,00	€ 39.936,00	69,33%
Spese per la pubblicazione e comunicazione agli studenti	€ 39.410,16	€ 39.045,25	99,07%
Prestiti agevolati	€ 6.000,00	€ 4.790,48	79,48%
Erogazione contributi a studenti per trasporto pubblico	€ 30.000,00	€ 29.991,12	99,97%
Servizio supporto agli studenti (benefici, aule studio, ecc.)	€ 247.427,87	€ 228.617,28	92,40%

la spesa per l'erogazione dei principali servizi resi agli studenti durante l'anno 2016 sono stati inferiori o pari alla previsione di spesa indicata nel documento di programmazione PEG.

b) Miglioramento della comunicazione

L'Area risorse finanziarie nell'anno 2016, 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. Come per l'anno 2015 anche per l'anno 2016 gli uffici operativi hanno avuto accesso a tutti i movimenti di gestione finanziaria in entrata e in uscita registrati dall'uffici di contabilità e gestione bilancio. Durante l'anno 2016 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, **controllo di gestione**. 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 inoltre la stesura di un documento trimestrale che fotografa la situazione gestionale alla data della stesura e la rendicontazione a fine esercizio.

c) Semplificazione burocratica

Nella gestione finanziaria dell'anno 2016 è stata applicata la dematerializzazione tutti i documenti contabili previsti dall'allegato 3 al Decreto legislativo 118/2011, bilanci, prospetti di equilibrio di bilancio, prospetti contenimento spesa, prospetti situazione amministrativa, documenti d'acquisto e vendita, registri IVA. Inoltre sono stati assolti gli obblighi previsti dai piani triennali sulla trasparenza e prevenzione della corruzione pubblicando con tempestività nell'apposita sezione riservata alla trasparenza nel sito web aziendale la documentazione contabile di previsione, di rendiconto e di gestione, nonché i risultati dei tempi di pagamento dei fornitori, i conti del patrimonio.

Gestione finanziaria 2016

L'attività finanziaria per l'anno 2016 è stata approvata dal Commissario Straordinario con decreto n. 1 del 25/03/2016.

Gli uffici finanziari hanno assolto al compito di registrazione e controllo dell'attività finanziaria programmata per l'anno 2016 assicurando la correttezza dell'imputazione della spesa, l'equilibrio di bilancio e il rispetto della normativa sul contenimento della spesa pubblica. Per assolvere ai compiti assegnati sono state predisposte apposite procedure di monitoraggio delle varie fasi della spesa, procedure gestite con il sistema del "controllo gestione".

Piano degli indicatori di risultato relativi alla gestione finanziaria 2016

TIPOLOGIA INDICATORE		VALORE INDICATORE	VALORE INDICATORE
		Previsione 2016	Consuntivo 2016
1	Rigidità strutturale di bilancio		
01:01	Incidenza spese rigide su entrate correnti	24,51%	24,09%

2	Entrate correnti		
02:01	Indicatore di realizzazione delle previsioni di competenza concernenti le entrate correnti	105,47%	96,62%
02:02	Indicatore di realizzazione delle previsioni di cassa corrente	79,70%	83,90%
02:03	Indicatore di realizzazione delle previsioni di competenza concernenti le entrate proprie	44,59%	39,82%
02:04	Indicatore di realizzazione delle previsioni di cassa concernente le entrate proprie	36,13%	34,23%

3	Spese di personale		
03:01	Incidenza spesa personale su spesa corrente (Indicatore di equilibrio economico-finanziario)	28,17%	28,07%
03:02	Incidenza del salario accessorio ed incentivante rispetto al totale della spesa del personale Indica il peso delle componenti afferenti la contrattazione decentrata dell'ente rispetto al totale dei redditi da lavoro	14,54%	14,45%
03:03	Incidenza della spesa di personale con forme di contratto flessibile Indica come gli enti soddisfano le proprie esigenze di risorse umane mixando le varie alternative contrattuali più rigide (personale dipendente) o meno rigide (forme di lavoro flessibile)	0,00%	0,00%

4	Interessi passivi		
04:01	Incidenza degli interessi passivi sulle entrate correnti	0%	0%
04:02	Incidenza degli interessi passivi sulle anticipazioni sul totale degli interessi passivi	0%	0%
04:03	Incidenza degli interessi di mora sul totale degli interessi passivi	0%	0%

5	Investimenti		
05:01	Incidenza investimenti su spesa conto corrente e in conto capitale	2,73%	0,78%
05:02	Quota investimenti complessi finanziati dal risparmio corrente	100,00%	100,00%
05:03	Quota investimenti complessi finanziati dal saldo positivo delle partite finanziarie	0%	0%
05:04	Quota investimenti complessi finanziati da debito	0%	0%

6	Debiti non finanziari			
06:01	Indicatore di smaltimento debiti commerciali	73,45%	CP	60,49%
			RS	81,22%
06:02	Indicatore di smaltimento debiti verso altre amministrazioni pubbliche	79,32%	CP	71,51%
			RS	99,83%

7	Debiti finanziari		
07:01	Incidenza estinzione debiti finanziari	0%	0%
07:02	Sostenibilità debiti finanziari	0%	0%

8	Composizione Avanzo di Amministrazione presunto dell'esercizio precedente		
08:01	Incidenza quota libera di parte corrente nell'avanzo presunto	0%	2,04%
08:02	Incidenza quota libera in c/capitale nell'avanzo presunto	0%	72,42%
08:03	Incidenza quota accantonata nell'avanzo presunto	0%	0%
08:04	Incidenza quota vincolata nell'avanzo presunto	100,00%	23,65%

9	Disavanzo di Amministrazione presunto dell'esercizio precedente		
09:01	Quota disavanzo che si prevede di ripianare nell'esercizio	0%	0%
09:02	Sostenibilità patrimoniale del disavanzo presunto	0%	0%
09:03	Sostenibilità disavanzo a carico dell'ente	0%	0%

10	Fondo pluriennale vincolato		
10:01	Utilizzo del FPV	0%	0%

11	Partite di giro e conto terzi		
11:01	Incidenza partite di giro e conto terzi in entrata	33,66%	20,77%
11:02	Incidenza partite di giro e conto terzi in uscita	36,13%	19,45%

In coerenza con la contabilità armonizzata di cui al decreto legislativo 23 giugno 2011 n. 118 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:

- 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 e s. m. e i.);
- 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., art. 1, comma 236, della Legge 28 dicembre 2015, n. 208).

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 ed adeguate procedure organizzative, in attuazione delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, per una maggiore coerenza tra la valutazione ed il merito.

L'utilizzo della nuova procedura passweb ha consentito di trattare le pratiche previdenziali e di fornire supporto ed assistenza per la ricostruzione documentale e la sistemazione delle anomalie rilevate nelle posizioni dei dipendenti compresi nei lotti di lavorazione trasmessi dall'INPS nel corso dell'anno per il completamento e le variazioni dei periodi e delle retribuzioni mancanti od errate riportate nell'estratto contributivo presente negli archivi. Si sono resi disponibili ed accessibili al personale in una cartella comune del server aziendale dei moduli per la richiesta di permessi, autorizzazioni, giustificativi e variazioni del trattamento economico e fiscale.

L'Area Affari Generali Patrimonio

- ha provveduto al monitoraggio dei costi derivanti dalla gestione della nuova residenza di Corte Maddalene (la spese relative alle utenze, alle manutenzioni, alle assicurazioni e alle spese generali) al fine della determinazione del costo relativo;
- in adempimento alla semplificazione burocratica ha consentito agli utenti delle residenze di presentare le segnalazioni relative a richieste di interventi attraverso procedure on line finalizzate al miglioramento della programmazione degli interventi manutentivi (effettuati dal personale interno e anche quelle affidate a ditte esterne) nelle strutture dell'Ente.
- è proseguita l'attività di ricognizione dei beni mobili dell'ESU in conformità alle previsioni pluriennali finalizzate all'aggiornamento dell'inventario: si è dato luogo nei mesi estivi il miglioramento dell'inventario nella sede amministrativa e nella Mensa San Francesco e Le Grazie per ridurre il numero di beni sprovvisti di etichetta.



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 2016, redatta 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:

➤ L'Azienda assume la propria programmazione per il tramite dei seguenti strumenti:

- Bilancio di previsione triennale che classifica entrate e spese a livello di tipologia e di macroaggregato;
- Piano esecutivo di gestione, suddiviso per schede, con individuazione per ogni attività del titolo, del responsabile, della descrizione, della motivazione, della finalità delle risorse umane e strumentali, della individuazione di capitoli di spesa nell'ambito del macroaggregato di riferimento, della copertura finanziaria;
- Programma annuale delle attività da approvarsi entro il mese di febbraio.

L'Azienda verifica lo stato di attuazione attraverso il controllo di gestione quadrimestrale.

L'Azienda rendiconta gli esiti della propria programmazione tramite:

- Il conto consuntivo;
- La relazione annuale sull'attività svolta entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento.

Con riferimento all'esercizio 2016 la gestione della sopra richiamata documentazione ha consentito di perseguire gli obiettivi prefissati registrando una contrazione delle spese e dei

costi dei servizi rispetto alle previsioni senza alcuna conseguenza negativa sui medesimi tanto sotto l'aspetto qualitativo che sotto l'aspetto quantitativo.

Per quanto riguarda la gestione finanziaria, rispetto alle previsioni si sono registrate:

minori entrate correnti in c/competenza per € 100.774,30

compensate e con minori spese correnti in c/competenza € 392.175,82

Per quanto riguarda il controllo dei costi dei servizi, gli impegni complessivi annuali sono inferiori del 6,8% rispetto alle previsioni.

In modo particolare, relativamente al controllo dei costi nei servizi alloggiativi e di ristorazione si evidenzia:

1 Servizio abitativo

Rispetto alle previsioni i ricavi accertati sono stati inferiori per un importo pari a € 94.064,29, compensati dalla riduzione dei costi per un importo pari a € 168.513,41.

2 Servizio di ristorazione

Rispetto alle previsioni i ricavi accertati sono stati inferiori alla previsione per un importo pari a € 3.561,43, compensati dalla riduzione dei costi per un importo pari a € 38.107,14.

- Nel corso dell'anno 2016 si è proceduto allo sviluppo dei processi già iniziati nel 2015 per quanto concerne il protocollo elettronico, e la gestione procedimenti, con la messa in campo di nuove procedure strutturate, di collaborazione e semplificazione tra i vari settori dell'Azienda. Il protocollo elettronico nel corso dell'anno, è andato sempre più a regime, con una buona riduzione dei tempi di utilizzo da parte di tutti i dipendenti. Oltre alla totale eliminazione dei movimenti cartacei.

La fatturazione elettronica è andata a regime sia quella attiva che passiva.

Con il sistema Notes "Procedimenti" si sono iniziati ad inserire tutti quei processi che nell'anno 2015 erano meramente cartacei e che impedivano la facile e immediata consultazione delle informazioni, rendendo più veloce e snello il lavoro.

Questo nuovo sistema di lavoro è iniziato dall'area affari generali che si può considerare a regime al 60% e nel corso dell'anno è stato diffuso anche all'area risorse umane, finanziarie e nell'area benefici.

Questi ultimi sono all'inizio del percorso e necessiteranno di almeno un altro anno di lavorazione e formazione per andare a regime.

Nel corso dell'anno si è anche provveduto a rinnovare il sito web dell'Azienda, che sarà ulteriormente implementato con altri sviluppi che sono stati già realizzati nell'anno 2016.

In materia di semplificazione burocratica, è stata data attuazione a tutte le previsioni del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2016 - 2018, adottato con Decreto del Commissario Straordinario n. 5 del 25 marzo 2016, ossia:

- Attuazione del Protocollo Informatico e Gestione Documentale;
- Formazione sulle modalità e forme di comunicazione finalizzate alla cultura della trasparenza ed accessibilità nella stesura degli atti amministrativi, ed in generale dei contenuti pubblicati sul sito web;
- Realizzazione informatizzata di una rilevazione di soddisfazione dell'utenza.

- Con l'entrata in vigore del decreto legislativo 23 dicembre 2011, n. 118, coordinato con il decreto legislativo 10 agosto 2014, n. 126, e la legge 23 dicembre 2014, n. 190, l'azienda ha operato un reset ed un contestuale re-start in ambito finanziario e contabile, sia sotto il profilo gestionale che sotto il profilo della strumentazione informatica, che ha coinvolto tutte le strutture dell'azienda stessa.

Tale operazione, complessa ed articolata ha trovato attuazione in ciascuna delle fasi indicate in sede di individuazione degli obiettivi strategici, e, quindi, in sede di:

- programmazione e attività finanziaria
- gestione del bilancio
- verifiche periodiche di controllo sugli obiettivi gestionali indicati dal consiglio di amministrazione
- gestione delle opere assicurando l'equilibrio di bilancio e il rispetto del patto di stabilità.

L'ottimizzazione del software per la gestione della contabilità finanziaria armonizzata e del patrimonio, acquisito nel 2015, con l'introduzione della possibilità di utilizzo e fruizione del business object e l'estensione a tutte le strutture aziendali della visualizzazione del programma di gestione consentono il controllo e la gestione dei centri di costo da parte dei relativi responsabili.

Anche in ragione dell'introduzione delle nuove norme in materia contabile l'adozione del rendiconto 2015 e del previsionale 2016 è stato accompagnato da incontri con i responsabili dei centri di costo aziendali, finalizzati alla predisposizione dei documenti di programmazione e rendicontazione, ma ancor prima alla informazione ed alla illustrazione dei nuovi principi e meccanismi finanziari e contabili da utilizzare.

Attraverso il coinvolgimento preventivo e in corso di gestione dei responsabili di area e del dirigente in tutte le fasi sopra individuate nonché con un utilizzo virtuoso e dinamico del sistema di controllo di gestione, strutturato per quadrimestri, sono stati integralmente perseguiti gli obiettivi gestionali 2016, senza determinare ulteriori significativi avanzzi e quindi evidenziando buona capacità di spesa, comprimendo i costi rispetto alle previsioni ed utilizzando i risparmi conseguiti ad integrazione di esistenti voci di spesa e individuando nuove voci di spesa, nel rispetto degli equilibri di bilancio e del nuovo principio della competenza in materia di contenimento dei costi.

- Nel corso del 2016, relativamente agli anni accademici 2015-2016 e 2016-2017 sono stati assegnati i posti letto ai vari studenti risultati idonei al concorso alloggi e agli studenti richiedenti posto letto anche se non idonei. Sono stati anche occupati i posti letto riservati a studenti in mobilità internazionale in ingresso, agli ospiti di Foresteria universitaria e ad altri ospiti.

Numero contratti

dal 01.01.2016 al 31.07.2016 (A.A. 2015/2016) = 571

dal 01.10.2016 al 31.12.2016 (A.A. 2016/2017) = 558

Assegnazione posti letto A.A. 2016/2017:

a) POSTI LETTO DISPONIBILI: 423

b) POSTI LETTO ASSEGNATI: 558

- a Borsisti = 224
- a Non borsisti = 152
- Mobilità internazionale = 60
- Foresteria = 122

c) TARIFFE:

Studenti: minima (triplo) € 88,20 – massima (singola) € 230,00

Foresteria: minima (triplo) € 251,50 – massima (singola) € 402,40

d) NUMERO STUDENTI FUORI SEDE IN GRADUATORIA BORSE: 451

(totale studenti borsisti in graduatoria Università degli Studi di Verona = 2.243)

Il numero di contratti e di posti letto assegnati è superiore al numero di posti letto disponibili in quanto per lo stesso posto letto sono stati registrati più contratti per mantenere la massima occupazione negli alloggi.

MENSILITA'	LETTI_MESE	OCCUPATI_MESE	LIBERI_MESE	PERC_OCCUPAZIONE
GENNAIO	13113	12664	449	96,58%
FEBBRAIO	12267	11777	490	96,01%
MARZO	13113	12993	120	99,08%
APRILE	12690	12533	157	98,76%
MAGGIO	13113	12930	183	98,60%
GIUGNO	12690	11998	692	94,55%
LUGLIO	13113	11302	1811	86,19%
OTTOBRE	13113	12328	785	94,01%
NOVEMBRE	12690	12348	342	97,30%
DICEMBRE	13113	12675	438	96,66%

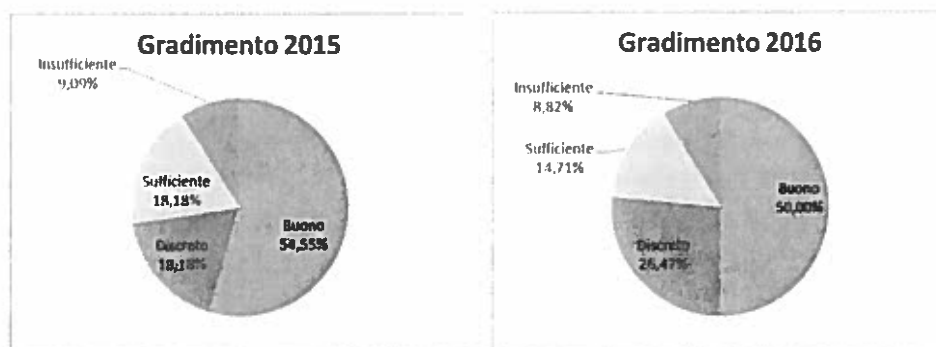
Occupazione media complessiva	95,77%
Media posti liberi	4,23%

Grazie ad una attenta gestione delle assegnazioni e alla ricerca della massima occupazione, durante l'anno 2016 il numero di posti letto occupati rispetto al totale di posti disponibili ha raggiunto l'obiettivo della piena occupazione con un margine del 4,23% (calcolato sui posti occupati al netto del periodo estivo di agosto e settembre e tenendo conto dei posti assegnati "vuoto per pieno" in assegnazione all'Università per propri ospiti).

Nell'assegnazione del posto alloggio si è operato nel rispetto della normativa sul Diritto allo Studio, effettuando controlli periodici sullo stato degli alloggi, anche alla conclusione del periodo di assegnazione, richiamando gli studenti al rispetto del Regolamento, applicando penali e operando trattenute sulle cauzioni versate e avviando e portando a conclusione anche procedure di revoca. La valutazione delle domande di alloggio per trasferimento e rinuncia è stata sempre effettuata obbligando il rinunciatario a pagare il posto fino a fine contratto se non veniva trovato un suo sostituto. È stata regolarmente tenuta la contabilità delle rette e delle cauzioni.

I tempi medi di erogazione del servizio sono stati rispettati. Emanazione del Bando di concorso il 05.07.2016 con termine di pubblicazione graduatorie entro il 16.09.2016. Scadenza presentazione domande il 21.08.2016. Approvazione e pubblicazione effettiva delle graduatorie il 14.09.2016. Ingresso nelle residenze dal 19.09.2016.

- Dall'analisi della rilevazione della soddisfazione dell'utente mediante le indagini conoscitive liberamente disponibili e compilabili on-line presenti sul sito web aziendale sono risultate le seguenti percentuali:



Il gradimento complessivo dei servizi erogati dall'ESU con giudizio "discreto" e "buono" passa dal 72,73% al 76,47% con uno scostamento positivo del 3,74%. Si ritiene pertanto che l'obiettivo sia stato raggiunto.

ESU di Verona è presente anche sul social network "Facebook" con una propria pagina, alla quale al 31 dicembre 2016 il numero di utenti collegati con "Mi piace" è passato da 2.277 del 2015 a 2.703 del 2016, con un incremento del 19 % rispetto all'anno precedente. La presenza su Facebook ha contribuito a raggiungere con estrema facilità, veicolando messaggi anche multimediali, un cospicuo numero di utenti.

In considerazione della necessità di comprendere i mutamenti nella percezione della necessità di sviluppo dei servizi e di migliorare le modalità di rilevazione del gradimento dell'utenza, con Decreto del Direttore n. 57 del 30.03.2016 è stata deliberata la realizzazione, in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona, di una ricerca sulla qualità della vita studentesca con l'analisi della condizione di vita degli studenti dell'Ateneo nelle sue diverse dimensioni (alloggio, mensa, rapporto con gli uffici amministrativi; percorsi di studio, vita nella città di Verona, ecc.). I risultati di questa analisi saranno prodotti nel corso del 2017.

I tempi medi di erogazione del servizio sono stati rispettati per tutti i servizi oggetto di intervento da parte dell'ESU.

- L'obiettivo della de-materializzazione atti 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". Le varie maschere di presentazione domanda sono state sottoposte ad attenta revisione e durante il 2016 sono state migliorate da un punto di vista grafico ed è stata prevista anche la possibilità da parte dell'utente di caricare, nel proprio profilo ed in formato digitale, la documentazione richiesta (documenti di identità, contratti di affitto, ricevute di abbonamento, ecc.).

Domande per servizio presentate nell'anno 2016

Servizio	Num. Domande
Alloggi a concorso	371
Alloggi fuori concorso	474
Servizio ristorazione	2.772
Borse di studio (Accademia di Belle Arti / Conservatorio di Musica)	108
Contributo trasporti	237

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 2016, 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.

Per quanto sopra attestato nonché per le informazioni contenute nei documenti e nei provvedimenti di programmazione e di rendicontazione delle attività svolte dall'Azienda nell'anno 2016 gli obiettivi assegnati alle posizioni dirigenziali, alle posizioni organizzative ed al personale del comparto sono stati raggiunti.

Si è svolta la valutazione dei dipendenti nel rispetto del principio della correttezza metodologica e dei criteri e parametri adottati dall'Azienda ed in relazione alla performance individuale del personale non dirigente 12 dipendenti hanno ottenuto una valutazione complessiva > 90%, 12 dipendenti hanno ottenuto una valutazione complessiva > 70% e ≤ 90% e 1 dipendente ha ottenuto una valutazione complessiva > 50% e ≤ 70%.

Sono stati rispettati i presupposti e le condizioni stabilite dalla disciplina contrattuale per l'utilizzo previsto dalla norma stessa delle risorse quantificate ai sensi dell'art. 15, comma 2, del C.C.N.L. 01.04.1999, risorse variabili del fondo per la contrattazione integrativa costituito con decreto del Commissario Straordinario n. 16 del 28.09.2016 (autorizzato dalla Regione del Veneto, Giunta Regionale, con decreto del Direttore dell'Area Capitale Umano e Cultura n. 39 del 29.12.2016) e contenute nel Contratto Collettivo Decentrato Integrativo anno 2016 e nella relazione illustrativa e tecnico finanziaria al contratto stesso sui quali il Collegio dei Revisori dei Conti ha espresso il proprio parere positivo con il verbale n. 5 del 16.12.2016.

La retribuzione connessa alla performance secondo la metodologia in uso per l'anno 2016, 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.

7. 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.

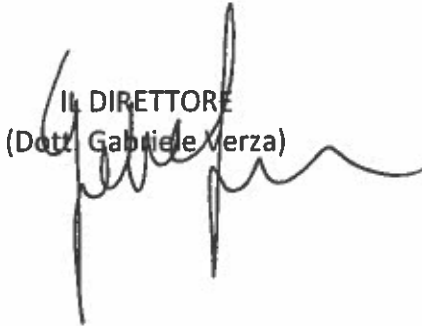
In fase di attuazione permangono ancora difficoltà nell'affermare l'utilizzo ordinario ed il valore di procedure sistematiche di rilevazione e raccolta dati e di sistemi integrati informatici di supporto. Rimane l'esigenza di consolidare serie storiche omogenee ed attendibili di informazioni che sono 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.

01 Marzo 2017

Il DIRETTORE
(Dott. Gabriele Verza)



NOTA INTEGRATIVA DEL 28.04.2017 ALLA RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE ANNO 2016.

A conclusione del processo di valutazione, in data 22.03.2017, l'Organismo Indipendente di Valutazione, richiamato il lavoro propedeutico di analisi dei documenti prodotti dall'Azienda, ha validato la Relazione sulla Performance per l'anno 2016 esprimendo parere favorevole alla proposta di Relazione trasmessa, strumento mediante il quale l'Amministrazione presenta i risultati conseguiti nel corso dell'anno precedente con i dati definitivi della gestione, con la quale si rileva:

- l'assolvimento degli specifici adempimenti ed obblighi individuati e previsti nei piani triennali per la trasparenza e la prevenzione della corruzione;
- la realizzazione degli obiettivi assunti nella programmazione aziendale per il 2016;
- che il processo di valutazione si è svolto nel rispetto del principio della correttezza metodologica e dei criteri e parametri adottati;

In data 27.04.2017 l'Organismo Indipendente di Valutazione ha validato la proposta di valutazione del Direttore.

Viene di seguito riassunta la graduatoria delle valutazioni individuali dei dirigenti e del personale non dirigente.

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, 12 dipendenti hanno ottenuto una valutazione complessiva > 90% ed una retribuzione pari al 100% di quella potenziale, 11 dipendenti hanno ottenuto una valutazione complessiva > 70% e ≤ 90% ed una retribuzione pari all' 80% di quella potenziale e 1 dipendente ha ottenuto una valutazione complessiva > 50% e ≤ 70% ed una retribuzione pari al 50% di quella potenziale.

28 aprile 2017

IL DIRETTORE

(Dott. Gabriele Verza)

