



DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

N. 3 DEL 27.01.2020

Anno 2020 giorno 27 mese gennaio ore 18.30 presso la sede di Via dell'Artigliere n. 9 a seguito di regolare convocazione si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'ESU di Verona:

OGGETTO:

Approvazione del Piano della Performance 2020 – 2022.

CONSIGLIERI

		P	A
1	Caneva Michele	X	
2	Gosetti Giorgio		X
3	Marson Nicola		X
4	Peripoli Stefano	X	
5	Zivelonghi Francesca	X	

PRESIDENTE

Zivelonghi Francesca

SEGRETARIO

Ferigo Francesca

**COLLEGIO DEI
REVISORI CONTI**

Freato Alessio

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

VISTO che con decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 168 del 19 dicembre 2018, ai sensi dell'art. 1 comma 1 della L.R. 07.04.1998, n. 8, è stato nominato il Consiglio di Amministrazione dell'ESU di Verona;

CONSIDERATO che con nota registrata al protocollo aziendale al n. 0000319/2019 del 23.01.2019 è stata trasmessa la nomina del Consiglio di Amministrazione dell'Ente;

VISTO il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e ss. mm. e ii. (in particolare il D. Lgs. 25 maggio 2017 n. 74), "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";

VISTO l'articolo 4 del medesimo Decreto Legislativo, 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, tenuto conto anche dei risultati conseguiti nell'anno precedente, come documentati e validati nella relazione annuale sulla performance;

VISTO, inoltre, l'articolo 15 del predetto decreto 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 ed infine verifica il conseguimento effettivo degli obiettivi strategici";

VISTO il Bilancio di previsione per gli esercizi 2020 – 2022 ed i relativi allegati, approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 29.10.2019;

VISTO che con il provvedimento di cui sopra viene altresì approvata la previsione di entrate e spese, Piano Esecutivo di Gestione (allegato G);

RICHIAMATO l'art.10 del Decreto Legislativo sopraccitato con il quale si dispone che, al fine di assicurare la qualità, la comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche redigano annualmente un documento programmatico denominato Piano della performance, da adottare in coerenza con i contenuti della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione;

RITENUTO di inserire negli obiettivi del piano della performance espliciti collegamenti e riferimenti ai piani della trasparenza e della prevenzione della corruzione in coerenza con l'evoluzione della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità e trasparenza e del quadro normativo sull'anticorruzione;

VISTO il *Regolamento di disciplina della misurazione, valutazione, integrità e trasparenza della performance*, approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 26 del 28.11.2011, che prevede l'adozione del Piano della performance e del Piano esecutivo di gestione, documenti nei quali vengono analiticamente indicati gli obiettivi programmatici dell'ente per l'esercizio 2020;

RILEVATO che l'art. 13, comma 1, lettera a) del sopra citato Regolamento assegna all'Organismo Indipendente di Valutazione la funzione di collaborare nella predisposizione ed aggiornamento del sistema di misurazione, valutazione della performance dell'organizzazione, dei dirigenti e dei dipendenti, del sistema di integrità e di trasparenza;

PRESO atto che la proposta del Piano della performance per il triennio 2020 - 2022, allegato A e parte integrante del presente provvedimento, è stata trasmessa all'Organismo Indipendente di Valutazione Unico della Regione Veneto e degli enti strumentali, per le attività di cui al sopra citato art. 13, comma 1, lettera a), per essere successivamente approvato dall'organo d'indirizzo politico - amministrativo;

CONSIDERATO che:

- è necessario ed opportuno rendere coerenti gli atti di programmazione aziendale e ricondurre nel Piano della performance gli elementi che costituiscono il Piano Esecutivo di Gestione definendo nello stesso documento gli obiettivi operativi dei dipendenti;
- l'Organismo Indipendente di Valutazione in data 23.01.2020, dopo aver preso in esame il Piano triennale della Prevenzione della Corruzione 2020 – 2022 ed il Piano della Performance 2020 – 2022, con particolare riferimento all'art. 7, comma 1 e comma 2-bis del D. Lgs. n. 150/2009, così come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017, e all'art. 1, comma 8-bis del D. Lgs. n. 190/2012, così come modificato dal D. Lgs. n. 97/2016, ha rilevato la coerenza metodologica complessiva e il raccordo fra gli obiettivi inseriti nei documenti programmatori dell'ESU di Verona;

RITENUTO di procedere all'approvazione del Piano triennale della performance elaborato con il concorso ed il contributo dell'Organismo Indipendente di Valutazione;

VISTA la Legge 4 marzo 2009, n. 15;

VISTO il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e ss. mm. e ii.;

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

Sottoposta a votazione la presente deliberazione risulta così approvata:

- Consiglieri presenti	N. 3
- Consiglieri votanti	N. 3
- Voti favorevoli	N. 3
- Voti contrari	N. ===
- Astenuti	N. ===

Tutto ciò premesso e considerato,

DELIBERA

1. di fare proprie le considerazioni svolte in parte premessa quale parte integrante della presente decretazione;
2. di approvare il Piano della performance 2020-2022, ALLEGATO A e parte integrante del presente provvedimento;
3. di dare atto che il documento potrebbe subire modifiche, ai sensi di legge, in corso di esercizio.

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

IL SEGRETARIO
(Dott.ssa Francesca Ferigo)

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

Verona, _____

IL DIRETTORE

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

Verona, _____

IL DIRETTORE

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

_____.

IL DIRETTORE



Piano della performance 2020 - 2022

Sistema di misurazione e valutazione della performance

Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 e s. m. e i. (in particolare il D. Lgs. 25 maggio 2017 n. 74)

Indice

1. Parte prima	8
1.1. <i>Presentazione del Piano</i>	8
1.2. <i>ESU di Verona: Mission, Organizzazione, Principali Attività</i>	9
1.2.1 Chi siamo	9
1.2.2 Organizzazione	13
1.2.3 Cosa facciamo	18
1.2.4 Le risorse disponibili	22
2. Parte seconda	24
2.1 <i>Albero della performance</i>	24
2.2 <i>Obiettivi strategici 2020-2022</i>	25
2.3 <i>Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi 2020</i>	27
2.3.1 Obiettivi di performance organizzativa 2020	30
2.3.2 Obiettivi di performance individuale 2019	35
3. Parte terza	42
3.1 <i>Il sistema di misurazione e valutazione della performance</i>	42
3.1.1 Fasi, soggetti e tempi del ciclo di gestione della performance	43
3.1.2 Il sistema di misurazione e valutazione della performance nell'ESU di Verona.	45
3.1.2.1 Sistema di misurazione e valutazione della performance – Area dirigenza	46
Scheda di valutazione - Area della Dirigenza	48
3.1.2.2 Sistema di misurazione e valutazione della performance delle Posizioni Organizzative	50
Scheda di valutazione delle Posizioni organizzative	52
3.1.2.3 Sistema di misurazione e valutazione della performance del personale non apicale	54
Scheda di valutazione del personale del comparto non apicale	56

1. Parte prima

1.1. Presentazione del Piano

Il Piano è un documento programmatico redatto ispirandosi ai dettami del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e s. m. e i. (in particolare il D. Lgs. 25 maggio 2017 n. 74), "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".

Il Piano si propone di integrare le informazioni contenute nei documenti di programmazione di natura economico - finanziaria presentando gli obiettivi strategici e operativi, fissati in coerenza con le risorse disponibili, con le politiche della Regione Veneto e con le indicazioni ricevute dall'OIV regionale con il quale ESU di Verona è attualmente convenzionato, gli indicatori ed i risultati attesi (target) su cui si baserà la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

Si richiamano le migliori pratiche per il buon funzionamento, il buon governo e la qualità delle strutture amministrative, in particolare per i servizi resi alla collettività, ponendo la PA in grado di fornire risposte trasparenti e celeri.

L'ESU di Verona dà applicazione a questa norma proseguendo nel percorso già iniziato di definizione, misurazione e rendicontazione pubblica della *mission* e delle strategie aziendali. Il Piano della performance 2020 - 2022 rappresenta pertanto un documento atto ad esplicitare e comunicare gli obiettivi e le strategie utilizzate in considerazione delle risorse disponibili per perseguire le proprie finalità istituzionali.

Il Piano è redatto con lo scopo di assicurare:

- la **qualità della rappresentazione della performance** dal momento che in esso è esplicitato il processo e la modalità con cui si è arrivati a formulare gli obiettivi dell'amministrazione, nonché l'articolazione complessiva degli stessi;
- la **comprensibilità della rappresentazione della performance**. Nel Piano viene esplicitato il "legame" che sussiste tra i bisogni della collettività, la missione istituzionale, le priorità politiche, le strategie, gli obiettivi e gli indicatori dell'amministrazione, facendo in modo che tale documento sia redatto in maniera da consentire una facile lettura e comprensione dei suoi contenuti.

- **l'attendibilità della rappresentazione della performance** che è attendibile solo se è verificabile ex post la correttezza metodologica del processo di pianificazione (principi, fasi, tempi, soggetti) e delle sue risultanze (obiettivi, indicatori, target).

Un aspetto centrale degli interventi individuati è rappresentato dalla ricerca di “fare meglio con meno”, cogliendo così nei vincoli di contesto, legati alla necessaria riduzione e rimodulazione della spesa, l'opportunità di innovazione organizzativa e dei servizi offerti.

1.2. ESU di Verona: Mission, Organizzazione, Principali Attività

1.2.1 Chi siamo

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 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.

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.

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 predispose 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.

MISSION

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.

VISION

“Fornire un sistema completo ed integrato di servizi di sostegno al diritto allo studio universitario, rivolto agli studenti, con priorità ai capaci e meritevoli, gestito secondo una rigorosa logica di efficacia ed efficienza nell'allocazione ed utilizzazione delle risorse disponibili”.

VALORI STRATEGICI

La politica effettuata dall'ESU di Verona è quindi basata sui seguenti principi:

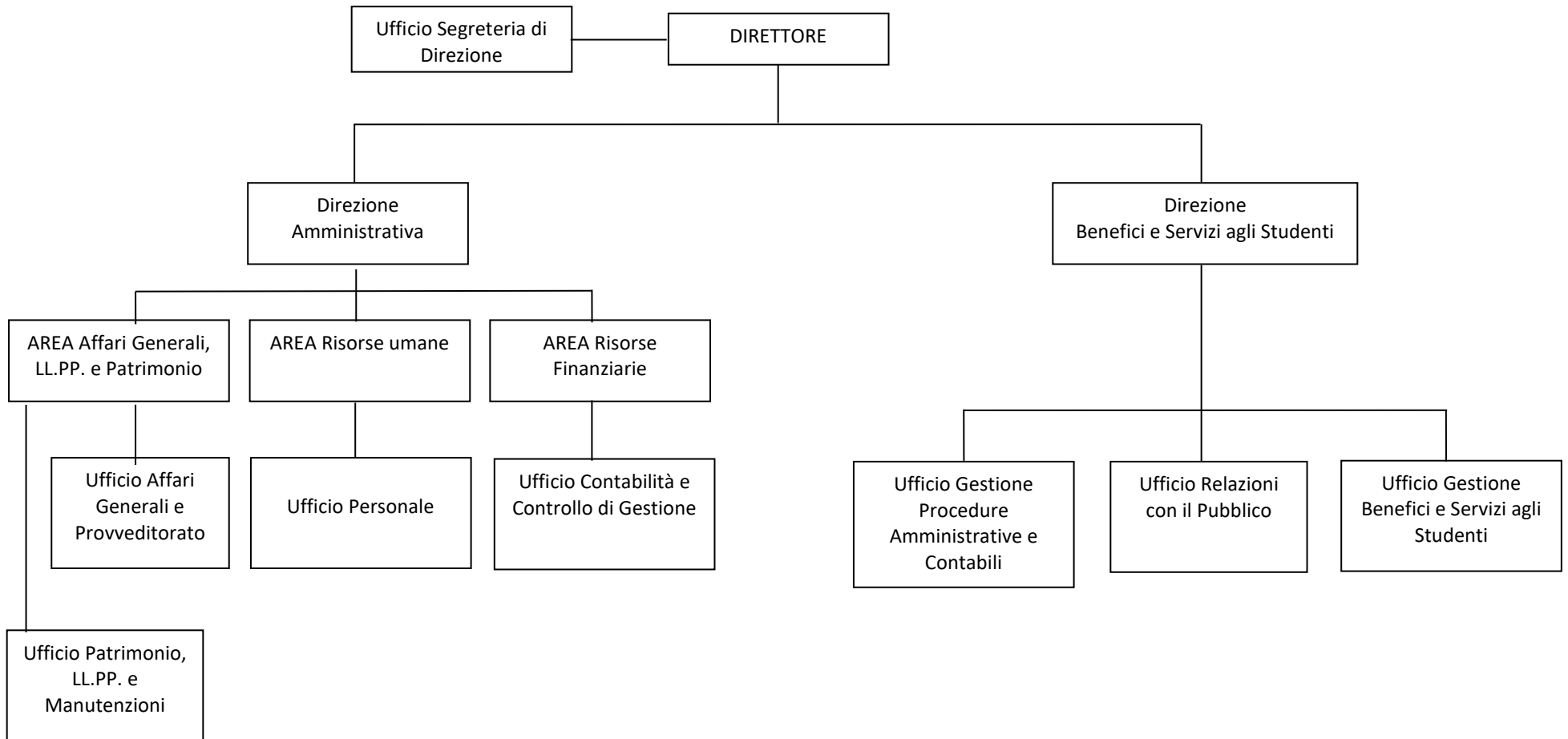
- *Uguaglianza*: l'Ente si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei propri servizi, erogandoli a tutti gli aventi titolo senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica e ad attuare idonee iniziative per garantire la fruizione dei servizi agli utenti diversamente abili e a quelli appartenenti a fasce sociali deboli.
- *Efficienza & efficacia*: gestione dei processi in un'ottica di riduzione degli sprechi e miglioramento del rapporto "risorse impiegate/servizi offerti", nel perseguimento degli obiettivi prefissati
- *Solidarietà*: s'intende non solo economica, ma anche sociale e umana, mettendo al centro degli interessi sempre lo studente, rendendo reale ed esplicita la volontà di aiutare il meno fortunato e favorire la crescita dell'individuo nella sua formazione personale e professionale.
- *Meritocrazia*: orientamento al merito prima che al reddito
- *Internazionalizzazione*: supera le logiche del mero intervento, affiancando alle azioni di legge, iniziative che permettano l'incontro e l'integrazione tra persone di diversa provenienza culturale, sociale e geografica.
- *Continuità*: l'Ente s'impegna a garantire la regolare fruizione dei servizi. L'interruzione del servizio sarà giustificata solo per motivi d'imprevedibilità nel funzionamento degli impianti e/o a cause di forza maggiore, con l'impegno di dare tempestiva informazione all'utenza, cercando di ridurre al minimo i tempi di disagio.

1.2.2 Organizzazione

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:

- Direzione Amministrativa:
 - Area Affari Generali, LL. PP. e Patrimonio;
 - Area Risorse Umane;
 - Area Risorse Finanziarie.
- Direzione Benefici e Servizi agli Studenti

ORGANIGRAMMA DELL'ESU DI VERONA



La struttura dell'Azienda, le Direzioni, le Aree e gli uffici sono organizzati come di seguito indicato:

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

Ufficio Segreteria di Direzione

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

AREA Affari Generali, LL.PP. e Patrimonio

All'Area fanno capo i seguenti uffici:

Ufficio Affari Generali e Provveditorato

Ufficio Patrimonio, LL.PP. e Manutenzioni

AREA Risorse umane

All'area fanno capo i seguenti uffici:

Ufficio Personale

AREA Risorse Finanziarie

All'area fanno capo i seguenti uffici:

Ufficio Contabilità e Controllo di Gestione

DIREZIONE BENEFICI E SERVIZI AGLI STUDENTI

Ufficio Gestione Procedure Amministrative e Contabili

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio Gestione Benefici e Servizi agli Studenti

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

DIRETTORE DELL'AZIENDA

Ufficio Segreteria di 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, LL.PP. 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. LL.PP. 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: 26 + il Direttore, organo istituzionale

Residenze Universitarie

- 7 persone impegnate nella gestione, manutenzione e sicurezza

Ristorazione

- 1 persona addetta al controllo qualità

Amministrazione e servizi

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

1.2.3 Cosa facciamo

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. 2019 – 2020

Dati al 31.12.2019

Ateneo	Iscritti
Università di Verona	22.206
Accademia di Belle Arti di Verona	687
Conservatorio di Verona	<u>301</u>
TOTALE	23.194

Fonte: Università degli Studi di Verona, Accademia di Belle Arti di Verona, Conservatorio di Musica di Verona, al 31.12.2019

SERVIZIO ABITATIVO

Procedure di assegnazione dei posti letto

L'ESU di Verona per il 2020 disporrà di 423 posti letto, tutti gestiti direttamente, che sono assegnati prioritariamente, attraverso apposito bando di concorso, agli aventi titolo alla borsa di studio e, esauriti questi, ai non aventi titolo, secondo la programmazione individuata nelle seguenti tabelle.

Per far fronte alle esigenze prospettate dall'Università, sono previsti anche posti per studenti in Mobilità Internazionale, per Foresteria destinata a docenti e dipendenti universitari e posti per Visiting Professors.

I posti letto sono localizzati in 8 residenze universitarie, presenti nelle vicinanze dei poli didattici universitari di Verona. Inoltre, con il servizio "Accomodation ESU" (contratti di locazione calmierati), vengono messi in contatto gli studenti che desiderano trovare alloggio presso strutture private con i proprietari di alloggio. ESU garantisce inoltre un servizio di assistenza comprensivo anche della stesura del contratto di affitto.

Domande	Obiettivo 2020
Domande da concorso	300
Domande fuori concorso	200
Domande mobilità internazionale	50
Domande foresteria /altri utenti	30
TOTALE	580

Assegnazioni	Obiettivo 2020
Assegnatari da concorso	225
Assegnatari fuori concorso	140
Assegnatari in mobilità internazionale	42
Altri assegnatari/foresteria	16
TOTALE	423

SERVIZIO RISTORAZIONE

Per rispondere alle richieste di presenza di punti ristorativi presso le varie sedi didattiche distribuite sul territorio dell'Università degli Studi di Verona, l'Azienda intende proseguire nella sua opera di apertura di nuove strutture o di nuove convenzioni.

La previsione dei dati del servizio di ristorazione per l'anno 2020, è evidenziata nella seguente tabella.

Servizio di ristorazione	Previsione numero pasti anno 2020
S. Francesco (Verona)	120.000
Le Grazie (Verona)	90.000
CRAL via Pallone (Verona)	4.000
Ca' Vignal (Verona)	5.000
Azienda ULSS 8 (Vicenza)	2.000
Azienda ULSS 21 (Legnago)	2.500
Santa Marta (Verona)	14.000
Scienze Vitivinicole (San Floriano)	500
Altre sedi esterne non convenzionate: Scienze Motorie (Borgo Venezia), Dipartimento Medicina (Rovereto, Trento), Dipartimento Economia Aziendale (Vicenza)	100
TOTALE	238.100

BORSE DI STUDIO

La competenza in merito alle procedure per l'attribuzione delle borse di studio regionali agli studenti iscritti ad istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nonché alle istituzioni di cui alla legge 21 dicembre 1999, n. 508 è attribuita agli ESU. La competenza in merito alle procedure per l'attribuzione delle borse di studio regionali agli studenti iscritti alle Università degli Studi venete è attribuita agli Atenei medesimi.

ACCADEMIA DI BELLE ARTI, CONSERVATORIO DI MUSICA

L'ESU gestisce, attraverso apposito bando di concorso, le procedure relative all'assegnazione delle borse di studio regionali per gli studenti iscritti all'Accademia delle Belle Arti "Cignaroli" e al Conservatorio di Musica "Dall'Abaco". I fondi sono erogati a ESU direttamente dal MIUR e sono destinati, in quanto vincolati, esclusivamente a questi interventi.

	Previsione di spesa 2020
Accademia delle Belle Arti "Cignaroli"	350.000,00
Conservatorio di Musica "Dall'Abaco"	100.000,00
TOTALE	450.000,00

ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI

Nell'ambito degli interventi di cui all'art. 3 di cui alla Legge regionale 7 aprile 1998 n. 8, l'ESU di Verona anche nel corso dell'esercizio 2020, grazie alle risorse rese disponibili da una oculata gestione dei servizi obbligatori, eroga agli studenti ulteriori servizi.

Gli altri interventi programmati sono realizzati in forma diretta, attraverso l'affidamento a soggetti esterni o sotto forma di contributo ai dipartimenti universitari o ad associazioni studentesche universitarie.

Descrizione dell'intervento (capitolo)	Soggetto attraverso cui è realizzato	Previsione 2020
Spese Servizio Informazione e Orientamento (1005)	Gestione diretta / Università degli Studi di Verona	82.946,00
Mobilità Internazionale (1013)		20.000,00
Interventi a favore degli studenti con handicap (1006)		10.000,00
Contributi a Università per attività culturali e ricreative (1015)		37.054,00
Spese attività ricreative (1011)	Gestione diretta	161.000,00
Attività sportive (1016)	Contratto di servizio	40.000,00
Sussidi Straordinari (1017)	Gestione diretta	15.000,00
Servizio di assistenza e aiuto psicologico (1020)	Gestione diretta	19.000,00
Studenti part-time (1022)	Gestione diretta	43.200,00
Contributo trasporti (1030)	Gestione diretta	20.000,00
Informazione e Orientamento 4Job "Job placement" (1034)	Contratto di servizio	220.000,00
Mobilità Internazionale "studenti ABA/Cons" (1036)	Gestione diretta	8.000,00
Benefici per giovani Oriundi Veneti residenti all'estero (1050)	Gestione diretta	20.000,00
TOTALE		696.200,00

Per gli interventi che verranno realizzati in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona è stata approvata, nel corso del 2018, una convenzione generale a valenza pluriennale che ha riepilogato in essa tutte le varie attività oggetto di collaborazione. Una Commissione Paritetica ha il compito di coordinare le attività svolte congiuntamente dai due soggetti.

L'ambito di tali collaborazioni riguarda:

1. i servizi per il diritto allo studio universitario;
2. i servizi per l'orientamento al lavoro e allo studio;
3. la mobilità internazionale;
4. i servizi bibliotecari;
5. i servizi e gli interventi a favore di studenti diversamente abili;
6. l'accesso al servizio abitativo da parte degli studenti in Mobilità internazionale;
7. l'accesso al servizio ristorazione da parte dei dipendenti, docenti universitari e altre figure collegate;
8. l'accesso al servizio abitativo come Foresteria Universitaria per docenti e dipendenti universitari, visiting

professors;

- 9.** contributi per la realizzazione di iniziative didattiche a favore di studenti;
- 10.** servizio di assistenza e aiuto psicologico;
- 11.** ogni altra forma di intervento realizzata in collaborazione.

1.2.4 Le risorse disponibili

Nel 2020 l'ESU ha previsto stanziamenti di bilancio per la parte di spesa corrente così articolati:

Entrate – CHI FINANZIA		Spesa – L'UTILIZZO	
REGIONE	2.110.409,96	SERVIZI AMMINISTRATIVI	1.358.879,09
STUDENTI (entrate servizi)	1.655.000,00	SERVIZI RESIDENZIALI	1.085.227,93
Trasferim. REGIONE Tasse DSU.	200.000,00	SERVIZI RISTORAZIONE	801.192,97
CTB. REGIONALE BDS	250.000,00	SERVIZI INDIVID/COLLETTIVI A STUDENTI	1.589.450,00
ALTRI PROVENTI	265.907,77		
UTILIZZO SALDO POSITIVO FINANZIARIO ALLA DATA 31.12.2019	353.432,26		
Totale	4.834.749,99	Totale	4.834.749,99

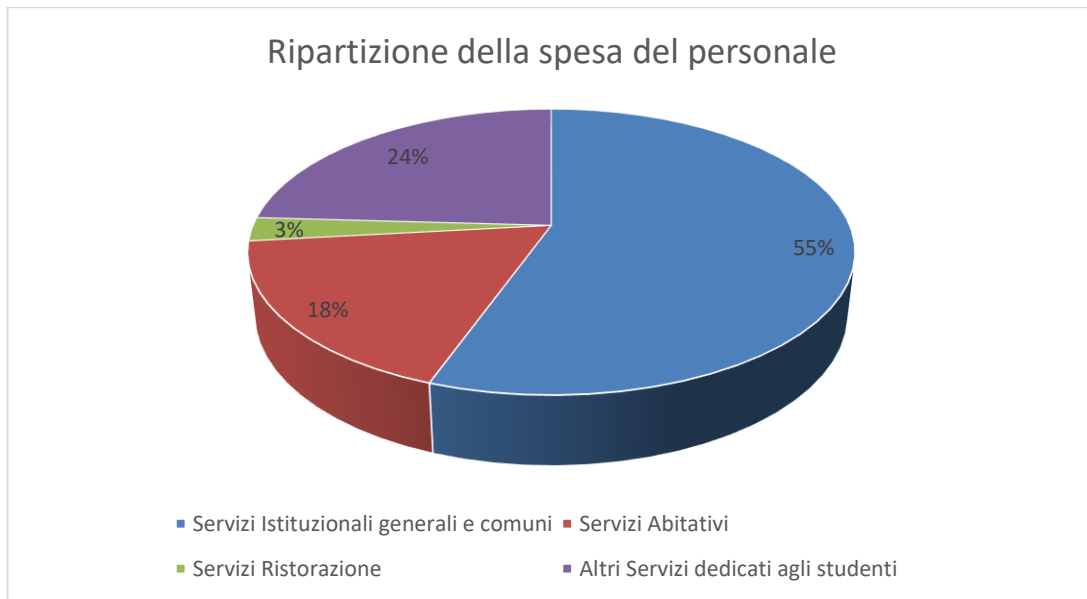
Nel 2020 sono state previste spese di investimento pari ad € 7.688.571,00. Gli interventi sono così suddivisi:

- settore amministrativo per € 5.000,00;
- Area benefici agli studenti per € 43.000,00;
- settore residenziale per € 7.390.571,00;
- ristorazione € 250.000,00.

La spesa prevista per investimenti 2020 è totalmente finanziata dall'avanzo d'amministrazione presunto risultante a fine esercizio 2019.

La spesa del Personale del 2020 prevista per € 1.236.191,83 è così suddivisa tra le varie funzioni obiettivo:

Servizi Istituzionali generali e comuni	679.385,52
Servizi Abitativi	224.878,69
Servizi Ristorazione	32.544,90
Altri Servizi dedicati agli studenti	299.382,72



La dotazione organica è così definita:

SITUAZIONE PERSONALE IN SERVIZIO AL 01/01/2020

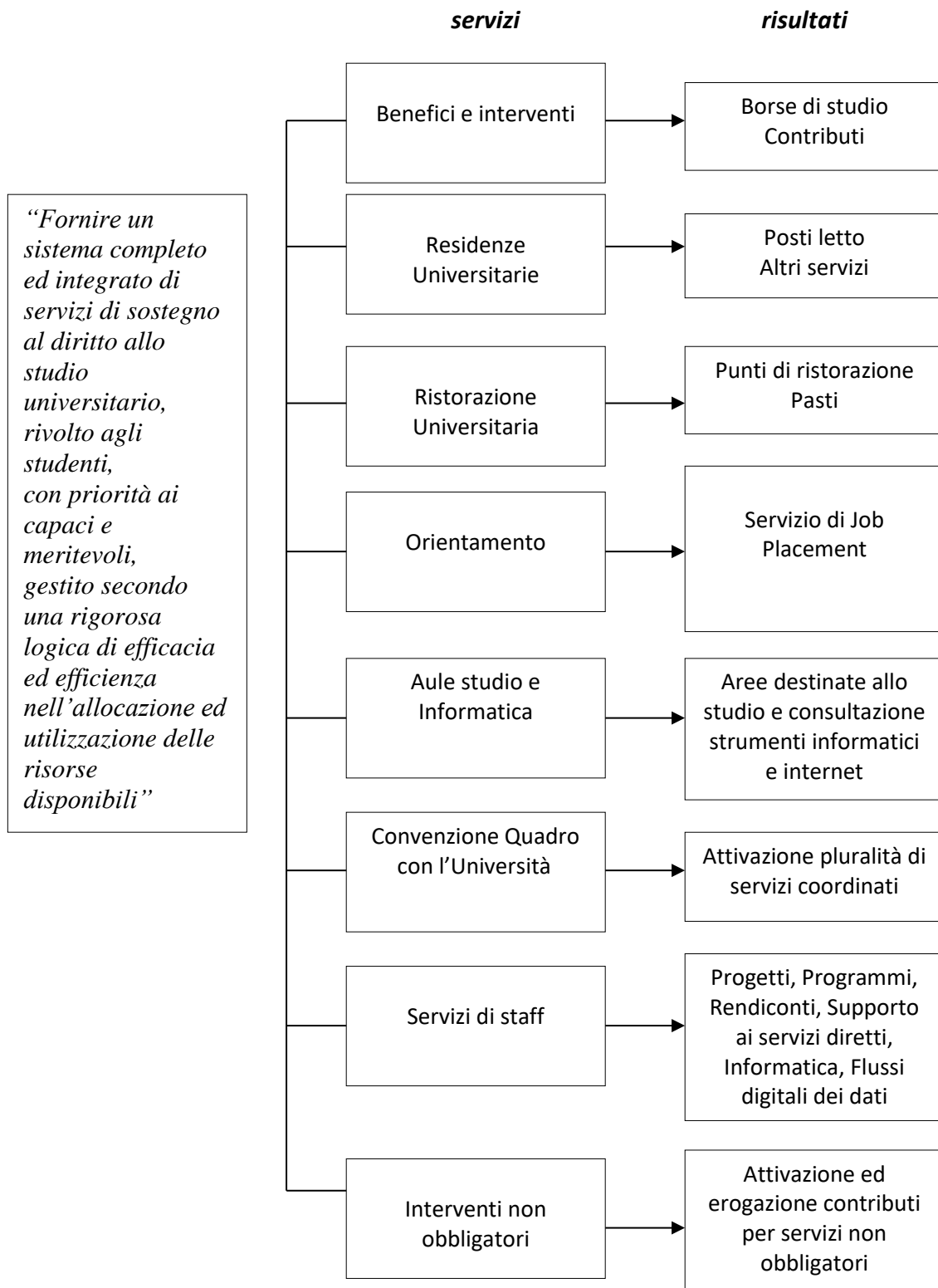
(Il Direttore dell'Azienda, essendo diventato organo istituzionale con Legge Regionale n. 8/1998, non è conteggiato tra le presenze dei dirigenti.)

Categoria	Dotazione Organica	Personale in Servizio
Dirigenti	2	1
Categoria A	0	0
Categoria B	14	9
Categoria C	17	14
Categoria D	5	2
	<u>38</u>	<u>26</u>

Personale di ruolo	26
Personale fuori ruolo	0
Personale non alle dirette dipendenze (co.co.co.)	0
Totale Generale	<u>26</u>

2. Parte seconda

2.1 Albero della performance



2.2 Obiettivi strategici 2020-2022

Nel triennio 2020-2022 sono previsti i seguenti obiettivi strategici:

Prospettiva dei processi interni

1. **Applicazione, per l'anno 2020, della metodologia usata dalla Regione nella declinazione della L. 06/11/2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" che ha poi dato attuazione al D.Lgs. 14/03/2013, n. 33 in "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e al D.Lgs. 08/04/2013, n. 39 "Disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico, a norma dell'articolo 1, commi 49 e 50, della legge 6 novembre 2012, n. 190". La metodologia usata dalla Regione si declina:**
 - nella mappatura dei processi, nell'attività di analisi del rischio così come definito dal Piano Nazionale Anticorruzione e dai Piani della prevenzione della corruzione di ciascun Ente strumentale,
 - nel monitoraggio sull'attuazione delle misure di prevenzione individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.
2. **Armonizzazione del sistema dei controlli sulle attestazioni ISEE nell'ambito dei procedimenti concorso alloggi e borse di studio regionali.**

Prospettiva dello sviluppo e della crescita

3. **Nel 2020 prosecuzione dell'attività avviata nel 2019, diretta alla realizzazione di un sistema informativo unitario degli ESU che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università dedicato alla gestione e alla rendicontazione della Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26/08/2016, n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale.**
4. **Realizzare gli interventi diretti ad ampliare l'offerta del servizio abitativo agli studenti, in particolare quelli con i quali si realizzano il risanamento, l'ampliamento, la riqualificazione, l'adeguamento di immobili già esistenti ai parametri della L. 338/2000, di restauro per la valorizzazione, il recupero e la riqualificazione di edifici già esistenti.**

Prospettiva del cliente

- 5. Favorire la presenza nelle ristorazioni degli ESU del Veneto di prodotti agroalimentari di origine locale;**
- 6. Soddisfazione degli utenti**

Prospettiva economico-finanziaria

- 7. Controllo dei costi**

2.3 Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi 2020

<i>Obiettivi strategici</i>	<i>Obiettivi operativi</i>	<i>Responsabile</i>	<i>Attre Aree coinvolte</i>
<p>1. Applicazione, per l'anno 2020, della metodologia usata dalla Regione nella declinazione della L. 06/11/2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" che ha poi dato attuazione al D.Lgs. 14/03/2013, n. 33 in "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e al D.Lgs. 08/04/2013, n. 39 "Disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico, a norma dell'articolo 1, commi 49 e 50, della legge 6 novembre 2012, n. 190</p>	<p>1.1 Mappatura dei processi, attività di analisi del rischio così come definito dal PNA e dai Piani della prevenzione. Monitoraggio sull'attuazione delle misure di prevenzione individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.</p>	<p>Responsabile Anticorruzione e Trasparenza</p>	<p>Direttore Benefici e Servizi agli Studenti Risorse Finanziarie Affari generali, LL. PP. e Patrimonio Risorse Umane</p>
<p>2. Armonizzazione del sistema dei controlli sulle attestazioni ISEE nell'ambito dei procedimenti concorso alloggi e borse di studio regionali</p>	<p>2.1 Aggiornamento del sistema di controllo obbligatorio delle attestazioni ISEE</p>	<p>Benefici e Servizi agli Studenti</p>	<p>Direttore Risorse Finanziarie Affari generali, LL. PP. e Patrimonio Risorse Umane</p>

<p>3. Nel 2020 prosecuzione dell'attività avviata nel 2019, diretta alla realizzazione di un sistema informativo unitario degli ESU che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università dedicato alla gestione e alla rendicontazione della Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 26/08/2016, n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale</p>	<p>3.1 Sviluppo di un sistema informativo unitario dedicato alla gestione e rendicontazione della Tassa del Diritto allo Studio Universitario in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 26.08.2016 n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale.</p>	<p>Benefici e Servizi agli Studenti</p>	<p>Risorse Finanziarie</p>
<p>4. Realizzare gli interventi diretti ad ampliare l'offerta del servizio abitativo agli studenti, in particolare quelli con i quali si realizzano il risanamento, l'ampliamento, la riqualificazione, l'adeguamento di immobili già esistenti ai parametri della L. 338/2000, di restauro per la valorizzazione, il recupero e la riqualificazione di edifici già esistenti</p>	<p>4.1 Adeguamento delle residenze alle richieste degli utenti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo</p>	<p>Direttore</p>	<p>Affari generali, LL. PP. e Patrimonio Risorse Umane</p>
<p>5. Favorire la presenza nelle ristorazioni degli ESU del Veneto di prodotti agroalimentari di origine locale</p>	<p>5.1 Aumentare il consumo di prodotti agroalimentari a KM 0, ossia di prodotti provenienti da realtà di produzione appartenenti all'ambito regionale e al contempo di qualità, ossia risultato di un processo produttivo tradizionale e rispettoso dell'ambiente. Informare e sensibilizzare gli utenti del servizio di ristorazione per renderli consapevoli dei principi che sono alla base di una sana ed equilibrata alimentazione, dell'importanza della stagionalità dei prodotti e del legame che unisce i prodotti dell'agricoltura locale all'offerta giornaliera dei menù del servizio di ristorazione degli ESU, dando</p>	<p>Affari generali, LL. PP. e Patrimonio</p>	<p>Direttore Benefici e Servizi agli Studenti</p>

	loro adeguata informazione anche sui prodotti utilizzati nella preparazione dei pasti		
6. Soddisfazione degli utenti	6.1 Attuazione nuova procedura di restituzione delle cauzioni alloggi revisionata nel 2019	Benefici e Servizi agli Studenti	Risorse finanziarie Affari generali, LL. PP. e Patrimonio
	6.2 Attuazione nuova tempistica delle assegnazioni dei posti letto revisionata nel 2019	Benefici e Servizi agli Studenti	Affari generali, LL. PP. e Patrimonio
	6.3 Favorire la partecipazione di cittadini ed utenti alla valutazione della performance organizzativa dell'ente, attraverso un percorso di armonizzazione con gli indirizzi metodologici forniti dalle Linee guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche, adottate dal Dipartimento della Funzione Pubblica (n. 4 - Novembre 2019) in attuazione di quanto previsto dagli artt. 7 e 19 bis del d.lgs. 150/2009, modificato dal d. lgs. 74/2017. Processo avente valenza triennale	Benefici e Servizi agli Studenti	Direttore Risorse Finanziarie Affari generali, LL. PP. e Patrimonio Risorse Umane
7. Controllo dei costi	7.1 Ottimizzazione utilizzo contributo regionale di funzionamento	Direttore	Risorse Finanziarie Benefici e Servizi agli Studenti Affari generali, LL. PP. e Patrimonio Risorse Umane

2.3.1 Obiettivi di performance organizzativa 2020

Dirigente	Responsabile Anticorruzione e Trasparenza
Responsabile	Bertaiola Luca
Personale coinvolto	Tutto il personale dipendente
OBIETTIVO STRATEGICO	<p>1. Applicazione, per l'anno 2020, della metodologia usata dalla Regione nella declinazione della L. 06/11/2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" che ha poi dato attuazione al D.Lgs. 14/03/2013, n. 33 in "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e al D.Lgs. 08/04/2013, n. 39 "Disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico, a norma dell'articolo 1, commi 49 e 50, della legge 6 novembre 2012, n. 190</p>
OBIETTIVO OPERATIVO	<p>1.1 Mappatura dei processi, attività di analisi del rischio così come definito dal PNA e dai Piani della prevenzione. Monitoraggio sull'attuazione delle misure di prevenzione individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.</p>

DESCRIZIONE

Mappatura da parte di ogni responsabile di Area dei principali processi per le aree "a rischio" con la individuazione delle fasi del processo e l'indicazione dei livelli di rischio, al fine di realizzare in un'ottica pluriennale un processo di gestione del rischio. Coordinamento delle attività dei responsabili d'Area e mappatura della propria Direzione.

Analisi del contesto e mappatura dei processi

Secondo il Piano Nazionale Anticorruzione, (PNA) la mappatura dei processi è il primo passo da compiere per realizzare un processo di gestione del rischio. La mappatura dei processi "consente l'individuazione del contesto entro cui deve essere sviluppata la valutazione del rischio" e "consiste nell'individuazione del processo, delle sue fasi e delle responsabilità per ciascuna fase. Essa consente l'elaborazione del catalogo dei processi".

Tipologia obiettivo:

mantenimento

miglioramento

sviluppo

DURATA: PLURIENNUALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Non si prevedono risorse economiche aggiuntive

INDICATORI**Realizzazione della mappatura e monitoraggio rispetto ai processi individuati****TEMPORIZZAZIONE**

FASI DI ATTIVITA'		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	Analisi dei rischi dei principali processi di competenza aziendale, identificazione e applicazione delle misure di prevenzione afferenti alle varie fasi dei processi (periodicità annuale);		X	X		X	X		X	X			
2	Revisione e monitoraggio delle misure di prevenzione con periodicità annuale e loro collegamento al Piano della Performance;				X			X			X	X	X
3	Elaborazione e trasmissione di dati e informazioni in adempimento agli obblighi di trasparenza con aggiornamento periodico e tempestivo del contenuto e della rispondenza delle informazioni destinate alla pubblicazione nel rispetto della normativa vigente in tema di trasparenza (secondo tempistica prevista dalla tabella del programma di pubblicazione allegata al PTCPT)	X	X		X	X		X	X		X	X	X

RISULTATO: Raggiunto / Non raggiunto.

Dirigente	Direzione Benefici e servizi agli studenti
Responsabile	Bertaiola Luca
Personale coinvolto	Tutto il personale dipendente
OBIETTIVO STRATEGICO	2. Armonizzazione del sistema dei controlli sulle attestazioni ISEE nell'ambito dei procedimenti concorso alloggi e borse di studio regionali
OBIETTIVO OPERATIVO	2.1 Aggiornamento del sistema di controllo obbligatorio delle attestazioni ISEE

DESCRIZIONE

Armonizzazione del sistema dei controlli sulle attestazioni ISEE nell'ambito dei procedimenti concorso alloggi e borse di studio regionali

Tipologia obiettivo:

|_| mantenimento

|X| miglioramento

|_| sviluppo

DURATA: ANNUALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Non si prevedono risorse economiche aggiuntive

INDICATORI

1) Attuazione del piano d'azione nel rispetto del cronoprogramma

2) Processo di controllo preventivo sul 100% dei richiedenti i benefici

TEMPORIZZAZIONE

FASI DI ATTIVITA'	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1 'Studio di fattibilità: Analisi SWOT rispetto al contesto	X	X	X									
2 Definizione di un modulo per scambio dati con INPS e CAF per acquisire in modo diretto i dati ISEE degli studenti che hanno presentato istanza di beneficio.				X	X	X						
3 Implementazione del modulo in produzione							X	X	X			
4 Risccontro eventuali criticità e proposte di miglioramento										X	X	X

**RISULTATO: 1) Raggiunto/non raggiunto;
2) controlli = 100%**

Dirigente	Direzione Benefici e servizi agli studenti
Responsabile	Bertaiola Luca
Personale coinvolto	Tutto il personale dipendente
OBIETTIVO STRATEGICO	6. Soddisfazione degli utenti
OBIETTIVO OPERATIVO	6.3 Favorire la partecipazione di cittadini ed utenti alla valutazione della performance organizzativa dell'ente, attraverso un percorso di armonizzazione con gli indirizzi metodologici forniti dalle Linee guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche, adottate dal Dipartimento della Funzione Pubblica (n. 4 - Novembre 2019) in attuazione di quanto previsto dagli artt. 7 e 19 bis del d.lgs. 150/2009, modificato dal d. lgs. 74/2017. Processo avente valenza triennale

DESCRIZIONE

Introduzione di un **modello integrato di valutazione della qualità** per la valutazione della performance organizzativa dell'ente

L'obiettivo a carattere triennale si sviluppa secondo le sottoindicate tempistiche nell'anno 2020 e proseguirà nel 2021 e 2022.

Tipologia obiettivo:

| mantenimento

| miglioramento

| sviluppo

DURATA: TRIENNALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Si prevedono risorse economiche

INDICATORI

Realizzazione delle attività/misure nei termini previsti dal cronoprogramma

TEMPORIZZAZIONE													
FASI DI ATTIVITA'		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	Definizione del gruppo di lavoro per avviare la mappatura degli stakeholder (esterni/interni) dell'amministrazione	X	X	X	X								
2	Selezione dei servizi e delle attività oggetto di valutazione e delle corrispondenti modalità e strumenti di coinvolgimento					X	X	X	X				
3	Selezione dei cittadini e/o degli utenti									X	X	X	X
RISULTATO: Raggiunto/non raggiunto.													

2.3.2 Obiettivi di performance individuale 2019

Dirigente	Direzione Benefici e servizi agli studenti
Responsabile	Bertaiola Luca
Personale coinvolto	Bacchetta, Benedetti (Direzione Benefici); Finezzo, Madinelli, Zanon (Risorse Finanziarie)
OBIETTIVO STRATEGICO	3. Nel 2020 prosecuzione dell'attività avviata nel 2019, diretta alla realizzazione di un sistema informativo unitario degli ESU che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università dedicato alla gestione e alla rendicontazione della Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26/08/2016, n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale
OBIETTIVO OPERATIVO	3.1 Sviluppo di un sistema informativo unitario dedicato alla gestione e rendicontazione della Tassa del Diritto allo Studio Universitario in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26.08.2016 n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale.

DESCRIZIONE

L'obiettivo a carattere biennale si sviluppa secondo le sottoindicate tempistiche nell'anno 2019 e proseguirà nel 2020.

Tipologia obiettivo:

| mantenimento

| miglioramento

| sviluppo

DURATA: BIENNALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Non si prevedono risorse economiche aggiuntive

INDICATORI

Realizzazione delle attività/misure nei termini previsti dal cronoprogramma

TEMPORIZZAZIONE

FASI DI ATTIVITA'	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1 Conclusione fase sperimentazione: analisi dei risultati e criticità	X	X	X									
2 Presentazione dell'applicazione a Regione Veneto e agli AFAM				X	X	X						
3 Formazione degli operatori AFAM							X	X	X			
4 Rilascio ambiente di produzione per A.A. 2020/2021										X	X	X

RISULTATO: Raggiunto/non raggiunto

Dirigente	Direttore
Responsabile	Ferigo Francesca
Personale coinvolto	Ambra, Gelmini, Carbognin, Sitta, Volpato, Modenini, Casti (Affari Generali e Patrimonio); Battisti, Tomelleri (Risorse Umane)
OBIETTIVO STRATEGICO	4. Realizzare gli interventi diretti ad ampliare l'offerta del servizio abitativo agli studenti, in particolare quelli con i quali si realizzano il risanamento, l'ampliamento, la riqualificazione, l'adeguamento di immobili già esistenti ai parametri della L. 338/2000, di restauro per la valorizzazione, il recupero e la riqualificazione di edifici già esistenti
OBIETTIVO OPERATIVO	4.1 Adeguamento delle residenze alle richieste degli utenti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo

DESCRIZIONE

Finalizzare la ricerca sul territorio volta all'individuazione di un immobile da destinare a residenza per studenti universitari, per incrementare il numero di posti letto

Tipologia obiettivo:

| _ | mantenimento

| _ | miglioramento

| X | sviluppo

DURATA: PLURIENNALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Si prevedono risorse economiche

INDICATORI

Realizzazione delle attività/misure nei termini previsti dal cronoprogramma

TEMPORIZZAZIONE

FASI DI ATTIVITA'		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	1) Individuazione dell'immobile oggetto dell'acquisizione												
	2) Redazione del piano di sostenibilità economica	X	X	X	X								
2	Redazione del cronoprogramma di acquisizione/realizzazione				X	X	X	X					
3	Approvazione processo di acquisizione							X	X	X			
4	Controlli/autorizzazioni enti competenti									X	X	X	X

RISULTATO: Raggiunto/non raggiunto.

Dirigente	Area Affari Generali, LL. PP. E Patrimonio
Responsabile	Ferigo Francesca
Personale coinvolto	Bertaiola, Ribolati, Saglia (Direzione Benefici); Casti, Modenini, Sitta, Volpato (Affari Generali e Patrimonio); Direttore
OBIETTIVO STRATEGICO	5. Favorire la presenza nelle ristorazioni degli ESU del Veneto di prodotti agroalimentari di origine locale
OBIETTIVO OPERATIVO	5.1 Aumentare il consumo di prodotti agroalimentari a KM 0, ossia di prodotti provenienti da realtà di produzione appartenenti all'ambito regionale e al contempo di qualità, ossia risultato di un processo produttivo tradizionale e rispettoso dell'ambiente. Informare e sensibilizzare gli utenti del servizio di ristorazione per renderli consapevoli dei principi che sono alla base di una sana ed equilibrata alimentazione, dell'importanza della stagionalità dei prodotti e del legame che unisce i prodotti dell'agricoltura locale all'offerta giornaliera dei menù del servizio di ristorazione degli ESU, dando loro adeguata informazione anche sui prodotti utilizzati nella preparazione dei pasti

DESCRIZIONE

Aumentare la presenza di prodotti agroalimentari a Km 0 nei capitolati di appalto per l'affidamento di forniture alimentari. Controllo in fase di esecuzione dei contratti e dei servizi affidati ai terzi. Progettazione di eventi a tema da realizzare all'interno delle strutture di ristorazione.

Tipologia obiettivo:

| mantenimento

| miglioramento

| sviluppo

DURATA: TRIENNALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Non si prevedono risorse economiche aggiuntive

Indicatori e target:

1) Indicatore: utilizzo di prodotti a KM 0;

2) Indicatore: Controllo dei contratti di fornitura e/o di servizio di ristorazione a terzi sui prodotti dichiarati a Km 0;

3) Indicatore: Creazione di eventi a tema.

TEMPORIZZAZIONE													
FASI DI ATTIVITA'		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	1) Definizione gruppo di lavoro 2) Introdurre nei capitolati di appalto la fornitura di prodotti alimentari a Km 0	X	X	X	X	X	X						
2	Controllo in fase di esecuzione dei contratti, sui DDT, sulle fatture, controlli a campione per verifica dell'origine, natura, qualità e quantità dei prodotti acquistati; controlli in loco nei servizi di ristorazione affidati a terzi						X	X	X	X	X	X	X
3	Progettazione di eventi a tema per diffondere la conoscenza di prodotti e piatti tipici della tradizione veneta, da organizzare all'interno delle strutture di ristorazione										X	X	X

RISULTATO:

1) Target: (%) Prodotti a KM 0 utilizzati / Tot. Prodotti forniti 2020 ≥ 5%; 2021 ≥ 10%; 2022 ≥ 15%;

2) Target: n. 1 controllo ogni sei mesi ≥ 50% dei prodotti forniti;

3) Target: (n.) 1 evento l'anno.

Dirigente	Direzione Benefici e servizi agli studenti
Responsabile	Bertaiola Luca
Personale coinvolto	Boggian, Gardoni, Montoncello, Strambaci (Direzione Benefici); Carbognin, Castelletti, Pancheri, Villan, Villanova (Affari Generali e Patrimonio); Tenuti (Risorse Finanziarie)
OBIETTIVO STRATEGICO	6. Soddisfazione degli utenti
OBIETTIVO OPERATIVO	6.1 Attuazione nuova procedura di restituzione delle cauzioni alloggi revisionata nel 2019

DESCRIZIONE

L'assegnatario di posto alloggio è tenuto al versamento di una caparra confirmatoria che a seguito dell'accettazione del posto viene trasformata in deposito cauzionale a copertura di eventuali danni o inadempienze da parte dello stesso.

Il deposito cauzionale è restituito a seguito di verifica finale positiva dello stato dell'alloggio effettuata dall'ESU, ridotto dell'ammontare di eventuali pagamenti a qualsiasi titolo dovuti ad ESU.

La numerosità di studenti che contemporaneamente lasciano il posto alloggio e la scarsità di personale che può recarsi a verificare lo stato dell'alloggio comporta la necessità di organizzare in modo efficace ed efficiente il processo stesso.

L'obiettivo è quello di ottimizzare i tempi di verifica e di restituzione agli studenti del deposito cauzionale.

Tipologia obiettivo:

| mantenimento

| miglioramento

| sviluppo

DURATA: ANNUALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Non si prevedono risorse economiche aggiuntive

INDICATORI

Realizzazione delle attività/misure nei termini previsti dal cronoprogramma

TEMPORIZZAZIONE

FASI DI ATTIVITA'	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1 Analisi del processo e individuazione delle criticità			X	X	X							
2 Eventuale ridefinizione del processo di restituzione cauzioni						X	X	X	X			

RISULTATO: Raggiunto/non raggiunto.

Dirigente	Direzione Benefici e servizi agli studenti
Responsabile	Bertaiola Luca
Personale coinvolto	Boggian, Gardoni, Montoncello, Ribolati, Strambaci (Direzione Benefici); Castelletti, Pancheri, Villan, Villanova (Affari Generali e Patrimonio)
OBIETTIVO STRATEGICO	6. Soddisfazione degli utenti
OBIETTIVO OPERATIVO	6.2 Attuazione nuova tempistica delle assegnazioni dei posti letto revisionata nel 2019

DESCRIZIONE

L'assegnazione dei posti alloggio segue le modalità previste dai bandi concorso annualmente pubblicati dall'Azienda in attuazione delle annuali Deliberazioni della Giunta Regionale sul Diritto allo Studio Universitario. Oltre che agli studenti idonei al concorso, l'Azienda può assegnare residui posti alloggio anche a studenti non idonei.

Le fasi del processo da tenere in considerazione sono: a) pubblicazione della DGR annuale verso fine maggio, inizio giugno; b) pubblicazione per almeno 45 giorni del bando di corso; c) circa una settimana per i controlli sulle dichiarazioni (ISEE e merito); d) pubblicazione delle graduatorie entro metà agosto; e) assegnazione dei posti letto; f) formale accettazione del posto letto e ingresso nelle residenze a partire dal 1 settembre.

Tipologia obiettivo:

| mantenimento

| miglioramento

| sviluppo

DURATA: ANNUALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Non si prevedono risorse economiche aggiuntive

INDICATORI

Realizzazione delle attività/misure nei termini previsti dal cronoprogramma

TEMPORIZZAZIONE

FASI DI ATTIVITA'	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1 Analisi del processo e individuazione delle criticità			X	X	X	X						
2 Implementazione delle eventuali modifiche al processo							X	X	X	X		

RISULTATO: Raggiunto/non raggiunto.

Dirigente	Direttore ESU
Responsabile	Ferigo Francesca
Personale coinvolto	Bacchetta, Benedetti, Saglia (Direzione Benefici); Ambra, Gelmini (Affari Generali e Patrimonio); Finezzo, Madinelli, Tenuti, Zanon (Risorse Finanziarie); Battisti, Tomelleri (Risorse Umane)
OBIETTIVO STRATEGICO	7. Controllo dei costi
OBIETTIVO OPERATIVO	7.1 Ottimizzazione utilizzo contributo regionale di funzionamento

DESCRIZIONE

Gestire i servizi obbligatori (ristorazione e abitativo) con saldi economici che consentano di realizzare servizi ulteriori non obbligatori. Il contributo regionale ordinario per le spese di funzionamento è destinato a coprire gli interventi obbligatori per la parte relativa ai servizi agli studenti individuati dalla legge regionale 7 aprile 1998, n. 8, così come definiti nel Piano Annuale per il Diritto allo Studio Universitario (studenti in possesso dei requisiti di reddito e/o merito). L'ottimizzazione della gestione dei servizi obbligatori può determinare un ridotto utilizzo del contributo ordinario regionale per le spese di funzionamento, a copertura dei costi dei servizi medesimi, da destinare alla realizzazione di altri servizi non obbligatori, ma comunque ricompresi nell'ambito del Diritto allo Studio Universitario.

Tipologia obiettivo:

|X| mantenimento

|_| miglioramento

|_| sviluppo

DURATA: ANNUALE

VERIFICA: 30/6 31/12

RISORSE ECONOMICHE

Non si prevedono risorse economiche aggiuntive

INDICATORI

Contributo regionale + entrate proprie relative ai servizi obbligatori

Rapporto: ----- **> 1.**
Costi sostenuti per i servizi obbligatori

TEMPORIZZAZIONE

FASI DI ATTIVITA'		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	Programmazione	X									X	X	X
2	Gestione operativa servizi obbligatori	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Controllo e rettifica azioni			X				X			X		X
4	Rendiconti			X	X								X

RISULTATO: Raggiunto/non raggiunto

3. Parte terza

3.1 *Il sistema di misurazione e valutazione della performance.*

Premessa

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e s. m. e i., noto come “Decreto Brunetta”, prevede l’attivazione di un ciclo generale di gestione della performance al fine di migliorare l’organizzazione del lavoro nelle amministrazioni pubbliche ed assicurare prestazioni elevate e servizi di qualità (artt. 4-10).

Il ciclo di gestione della performance offre alle amministrazioni pubbliche un quadro d’azione che realizza il passaggio dalla cultura dei mezzi (input) a quella dei risultati (output ed outcome), orientato a porre l’utente al centro della programmazione (customer satisfaction) e della rendicontazione (trasparenza) ed a rafforzare il collegamento tra retribuzione e performance (premieria selettiva). La citata normativa infatti, sostituendo il concetto di premieria individuale e collettiva del previgente ordinamento, introduce il concetto di performance organizzativa ed individuale.

Il presente Sistema di misurazione e valutazione della performance, di seguito “Sistema”, ha ad oggetto sia la misurazione e la valutazione della performance organizzativa, sia la misurazione e la valutazione della performance individuale, con specifico riferimento:

- ai dirigenti;
- alle posizioni organizzative;
- al personale non dirigente

Il Sistema, nel rispetto di quanto previsto dall’articolo 7 del Decreto ed in base alle indicazioni metodologiche dell’Organismo Indipendente di Valutazione Unico della Regione del Veneto – Giunta regionale e degli enti regionali, individua:

- le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance;
- le modalità di raccordo e integrazione con il sistema di controllo di gestione;
- le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio;
- le procedure di conciliazione relative all’applicazione del Sistema.

3.1.1 Fasi, soggetti e tempi del ciclo di gestione della performance

Il Sistema improntato ai criteri della partecipazione e della trasparenza, si compone delle seguenti fasi:

- 1. Assegnazione degli obiettivi;**
- 2. Monitoraggio e verifiche intermedie e finali;**
- 3. Valutazione finale attraverso gli strumenti della rendicontazione.**

1. L'individuazione degli obiettivi è definita con l'approvazione del bilancio di previsione e della programmazione annuale dell'attività.

Più specificatamente entro il mese di novembre/dicembre di ogni anno, l'Organo d'indirizzo politico definisce le priorità ed i criteri generali per l'allocatione delle risorse finanziarie da effettuarsi in sede di bilancio di previsione avvalendosi del contributo e dei suggerimenti del Direttore e dei Dirigenti dell'Ente.

Entro il 31 gennaio di ogni anno, come previsto dall'art. 10 del D.lgs 150/2009, l'Organo d'indirizzo politico definisce il Piano della performance, documento programmatico triennale, in collaborazione con il Direttore dell'Ente, dove sono individuati gli indirizzi e gli obiettivi strategici dell'Amministrazione per il triennio di riferimento, corredato dai relativi indicatori di risultato.

Al fine di garantire l'assoluta coerenza fra il ciclo di programmazione strategica ed il ciclo di programmazione finanziaria, si provvede con il supporto tecnico del Settore Economico - Finanziario, Controllo di gestione alla predisposizione contestuale delle schede PEG relative a ciascun settore/area contenenti gli obiettivi annuali.

Dall'anno 2019 i suddetti obiettivi strategici, prima di essere riportati nel Piano, sono condivisi, vagliati e approvati dalla Direzione regionale di riferimento, identificata nell'Area Capitale Umano e cultura - Direzione Istruzione e formazione, e quindi sottoposti al parere vincolante dell'Organismo Indipendente di Valutazione Unico della Regione Veneto che annualmente attesta la misurabilità degli obiettivi individuati nel Piano, nonché la validità del Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Azienda nel suo complesso.

Una volta conclusosi positivamente il processo di preventivo controllo da parte degli organi competenti, l'Organo d'indirizzo politico, adotta il Piano della Performance e lo stesso viene successivamente pubblicato sul sito internet.

I Dirigenti coinvolti nel ciclo di gestione della performance ad inizio anno, entro il mese di marzo, illustrano al personale coordinato, in apposite riunioni di Area o di Direzione, gli obiettivi previsti dagli strumenti di programmazione.

2. Monitoraggio, verifiche intermedie e finali

Nel mese di settembre è prevista una fase intermedia di verifica, con il coinvolgimento dell'OIV, che monitora in corso di esercizio lo stato di attuazione degli obiettivi e attiva, qualora necessario, eventuali interventi correttivi.

In tale fase i Dirigenti, coadiuvati dalle Posizioni Organizzative, esprimono una valutazione sintetica nella scheda di valutazione sul raggiungimento degli obiettivi e sugli aspetti professionali e comportamentali dei dipendenti valutati (sotto le attese, in linea con le attese, sopra le attese). Questo momento permette di evidenziare eventuali disallineamenti in negativo delle prestazioni attese e di porvi rimedio nel rimanente periodo dell'anno attraverso una serie d'interventi correttivi. La fase intermedia si deve concludere con l'apposizione della firma del dipendente valutato sulla scheda di valutazione approvata.

In tale occasione è possibile apportare modifiche ed integrazioni agli obiettivi assegnati e ai relativi indicatori, tenendo conto di eventuali mutate condizioni o priorità che nel frattempo fossero emerse.

Nel mese di **febbraio** dell'anno successivo viene redatta la Relazione generale sull'attività amministrativa e sulla gestione dell'anno precedente e vengono rilevati i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di risultato.

Nei mesi di **marzo-aprile** la Dirigenza, sulla scorta delle indicazioni dell'OIV e coadiuvata dalle Posizioni organizzative, effettua la valutazione del personale di comparto (non apicale). Successivamente i Dirigenti valutano le Posizioni organizzative ed a loro volta sono valutati dal Direttore. Infine l'OIV propone all'Organo d'indirizzo politico la valutazione e la conseguente retribuzione di risultato del Direttore.

Ove il responsabile rilevi un andamento negativo della prestazione professionale di qualche dipendente sono previsti colloqui intermedi nel corso dell'anno per consentire agli interessati di correggere il proprio comportamento e trovare nuove motivazioni.

La comunicazione finale deve dare la possibilità al dipendente di presentare richiesta motivata di colloquio per modificare la propria valutazione e di verbalizzare, in calce al documento di valutazione, l'eventuale dissenso. Eventuali ricorsi devono essere inoltrati alla Direzione che provvederà a presentarli all'OIV, soggetto autonomo, terzo ed imparziale, titolato a dirimere l'eventuale contenzioso.

Per consentire la valutazione del personale dell'ente (Direttore, Dirigenti, Posizioni organizzative, personale non dirigente) viene predisposta una scheda individuale di valutazione, presentata nella sezione (3.1.2), che viene definita e modulata con le integrazioni necessarie per recepire le indicazioni dell'OIV.

La fase del processo di valutazione si conclude con la stesura della graduatoria delle valutazioni individuali dei Dirigenti e del personale non dirigente **entro il mese di maggio**.

Entro tale termine tutte le schede di valutazione, debitamente compilate e firmate dal valutato e dal valutatore, devono essere trasmesse all'ufficio Risorse Umane che entro **il mese di luglio** provvederà alla liquidazione dei compensi correlati alla performance.

Per diffondere la cultura e la metodologia della misurazione e della valutazione premiante sono attivate specifiche iniziative di formazione rivolte soprattutto alle figure professionali dell'ente che ricoprono nel Ciclo di gestione della performance il ruolo di valutatori e devono essere promotori della diffusione della metodologia sviluppata all'interno delle strutture di appartenenza.

La fase di "consolidamento" dei risultati porta alla redazione ed approvazione del Rendiconto Consuntivo e della Relazione sulla Performance con la quale si chiude il ciclo di gestione della performance. La Relazione sulla Performance costituisce lo strumento per dimostrare la misurazione, la valutazione dei risultati dell'ente e per garantire trasparenza ed accessibilità dei dati.

Come previsto dal regolamento dell'ente la Relazione sulla Performance, con i dati definitivi della gestione, validata dall'OIV entro 30 giorni dall'approvazione del Rendiconto consuntivo, è trasmessa all'Organo di indirizzo politico per la sua approvazione e pubblicata sul sito internet dell'ente.

3. Valutazione finale attraverso gli strumenti di rendicontazione

L'ente si avvale di strumenti di rendicontazione che, integrandosi con gli strumenti del controllo di gestione, hanno la funzione di misurare e comunicare in modo trasparente l'impatto delle politiche attivate sugli utenti finali, nonché il grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi e delle attività attraverso anche modalità interattive e servendosi della collaborazione degli stakeholder

3.1.2 Il sistema di misurazione e valutazione della performance nell'ESU di Verona.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale si caratterizza per lo stretto collegamento posto tra la performance organizzativa e la performance individuale.

Tutto il personale è valutato sulla base dei seguenti fattori, ponderati in maniera differente in relazione al ruolo ricoperto all'interno dell'ente (dirigente / posizione organizzativa/ non dirigente):

- 1. Raggiungimento obiettivi di performance organizzativa;**
- 2. Raggiungimento obiettivi di performance individuale;**
- 3. Fattori di prestazione performance individuale.**

3.1.2.1 Sistema di misurazione e valutazione della performance – Area dirigenza

Il Sistema – nell’ambito dell’Area dirigenziale – prevede che il peso ponderato attribuito alle tre sezioni è rispettivamente di:

- | | |
|--|------------|
| 1. Raggiungimento obiettivi di performance organizzativa: | 35% |
| 2. Raggiungimento obiettivi di performance individuale: | 35% |
| 3. Fattori di prestazione performance individuale: | 30% |

Gli obiettivi strategici, declinati poi in obiettivi operativi, vengono affidati a ciascun dirigente con idoneo atto ad inizio esercizio. Sulla base delle risultanze finali, ciascun dirigente predispone nel mese di gennaio dell’anno successivo all’esercizio in valutazione, la propria relazione che viene sottoposta all’OIV. Tale organismo analizza il grado di raggiungimento degli obiettivi, anche sulla base di specifiche analisi ed informazioni fornite dal Controllo di Gestione interno dell’ente

Obiettivi di performance organizzativa

La performance organizzativa va intesa come performance complessiva dell’ente ed esprime il risultato che l’intera organizzazione di ESU di Verona con le sue singole articolazioni consegue in funzione del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei suoi utenti.

Per permetterne la valutazione è predisposta una specifica sezione della scheda del Sistema di misurazione e valutazione che ha un peso ponderato del 35% rispetto all’intera valutazione.

Agli obiettivi di performance organizzativa viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che, pesato secondo le modalità riportate nella scheda di valutazione, andrà a comporre la valutazione complessiva del dirigente.

Obiettivi di performance individuale

Sono assegnati specifici obiettivi individuali, pesati in relazione alla rilevanza rispetto alle strategie dell’Ente ed alla complessità, che vengono redatti su apposite “schede obiettivo” che contengono gli elementi necessari per la misurazione e valutazione.

A ciascun obiettivo viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che ne attesta il grado di raggiungimento. Questo poi, opportunamente pesato, andrà a comporre la valutazione del dirigente.

Fattori di prestazione performance individuale

La valutazione dei fattori di prestazione rileva i comportamenti assunti dall'individuo e l'apporto personale in termini di competenze, capacità ed abilità. Tutti questi elementi vengono raccolti in 5 sottosezioni denominate:

- **Gestione delle risorse umane**
(capacità di motivare, guidare e differenziare le valutazioni dei collaboratori, generando un clima organizzativo che favorisca la produttività, anticipando e risolvendo i conflitti);
- **Gestione strumenti di sviluppo organizzativo**
(capacità di promuovere la qualità dei servizi resi, di gestire e promuovere innovazioni tecnologiche/procedimentali, capacità di contribuire all'integrazione e coordinamento degli uffici e di collaborare con gli altri settori dell'ente);
- **Gestione delle risorse economiche**
- (capacità di gestire in modo efficace ed efficiente le risorse economiche e strumentali affidate)
- **Rispetto dei tempi e delle scadenze**
(capacità di valutare in modo autonomo le urgenze e di rispondervi positivamente, nonché capacità di graduare gli adempimenti in rapporto all'importanza ed ai termini previsti di adempimento)
- **Soluzione dei problemi:**
(capacità di adattamento al contesto d'intervento ed in particolare capacità di trovare soluzioni efficaci nella gestione di situazioni critiche e di cambiamenti, in armonia con la visione strategica dell'ente).

A ciascun fattore di prestazione viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che attesta il grado di performance individuale raggiunto. Il punteggio ottenuto per ciascun fattore di prestazione, opportunamente pesato, andrà a comporre la valutazione del dirigente.

In assenza di contrattazione decentrata per la dirigenza l'attribuzione della Retribuzione di Risultato avverrà nella seguente misura:

Punteggio complessivo conseguito nella scheda di valutazione		Percentuale attribuita della quota disponibile
≤50	Notevole criticità rispetto alle attese	0%
>50 e ≤70	Esistenza di criticità	50%
>70 e ≤90	Posizione ricoperta in modo apprezzabile	80%
>90 e ≤100	Posizione ricoperta in modo significativamente superiore alle attese	100%

Scheda di valutazione - Area della Dirigenza

NOME E COGNOME DEL VALUTATO:.....

AREA DI COMPETENZA.....

PERIODO DI RIFERIMENTO (ANNO).....

SEZIONE A

Obiettivi di PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	PUNTEGGIO	PESO	VALORE
Obiettivo di performance di Ente n.1	0,00	0,00%	0,00
Obiettivo di performance di Ente n.2	0,00	0,00%	0,00
TOTALE		100,00%	0,00
	PESO		35%
VALORE FINALE (SUB A)			0,00

SEZIONE B

Obiettivi di PERFORMANCE INDIVIDUALE	PUNTEGGIO	PESO	VALORE	
Obiettivo n. 1	0,00	0,00%	0,00	Riproporz.to % per la sola performance individuale
Obiettivo n. 2	0,00	0,00%	0,00	
Obiettivo n. 3	0,00	0,00%	0,00	
TOTALE		100,00%	0,00	
	PESO		35%	53,85%
VALORE FINALE (SUB B)			0,00	0,00

SEZIONE C

VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE FATTORI DI PRESTAZIONE	PUNTEGGIO	PESO	VALORE	
Gestione delle risorse umane	0,00	20,00%	0,00	Riproporz.to % per la sola performance individuale
Gestione strumenti di sviluppo organizzativo	0,00	20,00%	0,00	
Gestione delle risorse economiche	0,00	20,00%	0,00	
Rispetto dei tempi e delle scadenze	0,00	20,00%	0,00	
Soluzione dei problemi	0,00	20,00%	0,00	
TOTALE		100,00%	0,00	
	PESO		30%	46,15%
VALORE FINALE (SUB C)			0,00	0,00

QUADRO DI SINTESI

VOCI	VALUTAZIONE X RIPARTIZIONE FONDI PERFORMANCE	PESO	VALUTAZIONE PONDERATA PERFORMANCE COMPLESSIVA
Performance organizzativa (valore sub. A)	0,00	35%	0,00
Performance individuale (valore sub. B + C)	0,00	65%	0,00
VALORE FINALE COMPLESSIVO		100,00%	0,00

OSSERVAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

--

DATA COMPILAZIONE

.....

IL VALUTATORE

.....

OSSERVAZIONI DEL VALUTATO

DATA

FIRMA DEL VALUTATO.....

3.1.2.2 Sistema di misurazione e valutazione della performance delle Posizioni Organizzative

Il Sistema – nell’ambito dell’Area delle Posizioni organizzative – prevede che il peso ponderato attribuito alle tre sezioni è rispettivamente di:

- | | |
|--|------------|
| 1. Raggiungimento obiettivi di performance organizzativa: | 35% |
| 2. Raggiungimento obiettivi di performance individuale: | 35% |
| 3. Fattori di prestazione performance individuale: | 30% |

Gli obiettivi d’esercizio vengono affidati alle Posizioni organizzative con idoneo atto ad inizio anno. Tali obiettivi, come già evidenziato per l’Area della dirigenza, vengono redatti su apposite “schede obiettivo” che contengono gli elementi necessari per la misurazione e valutazione. Sulla base delle risultanze finali, ciascuna Posizione organizzativa predispone nel mese di gennaio dell’anno successivo all’esercizio in valutazione la propria relazione che viene consegnata al Dirigente Responsabile. Il Dirigente analizza il grado di raggiungimento di ciascun obiettivo, anche sulla base di specifiche analisi ed informazioni fornite dal Controllo di Gestione interno dell’ente.

Obiettivi di performance organizzativa

La performance organizzativa va intesa come performance complessiva dell’ente ed esprime il risultato che l’intera organizzazione di ESU di Verona con le sue singole articolazioni consegue in funzione del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei suoi utenti.

Per permetterne la valutazione è predisposta una specifica sezione della scheda del Sistema di misurazione e valutazione che ha un peso ponderato del 35% rispetto all’intera valutazione.

Agli obiettivi di performance organizzativa viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che, pesato secondo le modalità riportate nella scheda di valutazione, andrà a comporre la valutazione complessiva della posizione organizzativa.

Obiettivi di performance individuale

La performance della Posizione organizzativa può agganciarsi alla performance del Dirigente ovvero agli obiettivi assegnati dal Dirigente gerarchicamente responsabile – valutatore. Alla Posizione organizzativa sono assegnati fino ad un massimo di tre obiettivi oppure una o più attività di un obiettivo del Dirigente, per non uscire dal sistema di programmazione generale.

A ciascun obiettivo viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che ne attesta il grado di raggiungimento. Il punteggio ottenuto, opportunamente pesato, andrà a comporre la valutazione della posizione organizzativa.

Fattori di prestazione performance individuale

La valutazione dei fattori di prestazione rileva l'apporto personale in termini di competenze, capacità ed abilità.

Tutti questi elementi vengono raccolti in 5 sottosezioni denominate:

- **Gestione delle risorse umane**
(capacità di motivare, guidare e valutare i collaboratori, generando un clima organizzativo che favorisca la produttività, anticipando e risolvendo i conflitti)
- **Gestione delle risorse economiche**
(capacità di gestire in modo efficace ed efficiente le risorse economiche e strumentali affidate)
- **Rispetto dei tempi e delle scadenze**
(capacità di valutare le urgenze e di rispondervi positivamente, nonché capacità di graduare gli adempimenti in rapporto all'importanza ed ai termini previsti di adempimento)
- **Soluzione dei problemi**
(capacità di adattamento al contesto d'intervento ed in particolare capacità di trovare soluzioni efficaci nella gestione di situazioni critiche ed urgenti, nonché dei cambiamenti del proprio settore)
- **Sviluppo delle competenze**
(capacità di aggiornare e di sviluppare le proprie conoscenze specialistiche/tecniche e di promuovere quelle dei propri collaboratori)

A ciascun fattore di prestazione viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che attesta il grado di performance individuale raggiunto. Il punteggio ottenuto per ciascun fattore di prestazione, opportunamente pesato, andrà a comporre la valutazione complessiva della posizione organizzativa.

Scheda di valutazione delle Posizioni organizzative

NOME E COGNOME DEL VALUTATO:.....

SETTORE / UFFICIO DI COMPETENZA.....

PERIODO DI RIFERIMENTO (ANNO).....

SEZIONE A

Obiettivi di PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	PUNTEGGIO	PESO	VALORE
Obiettivo di performance di Ente n.1	0,00	0,00%	0,00
Obiettivo di performance di Ente n.2	0,00	0,00%	0,00
TOTALE		100,00%	0,00
	PESO		35%
VALORE FINALE (SUB A)			0,00

SEZIONE B

Obiettivi di PERFORMANCE INDIVIDUALE	PUNTEGGIO	PESO	VALORE	Riproporz.to % per la sola performance individuale
Obiettivo n. 1	0,00	0,00%	0,00	
Obiettivo n. 2	0,00	0,00%	0,00	
Obiettivo n. 3	0,00	0,00%	0,00	
TOTALE		100,00%	0,00	
	PESO		35%	53,85%
VALORE FINALE (SUB B)			0,00	0,00

SEZIONE C

VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE FATTORI DI PRESTAZIONE	PUNTEGGIO	PESO	VALORE	Riproporz.to % per la sola performance individuale
Gestione delle risorse umane	0,00	20,00%	0,00	
Gestione delle risorse economiche	0,00	20,00%	0,00	
Rispetto dei tempi e delle scadenze	0,00	20,00%	0,00	
Soluzione dei problemi	0,00	20,00%	0,00	
Sviluppo delle competenze	0,00	20,00%	0,00	
TOTALE		100,00%	0,00	
	PESO		30%	46,15%
VALORE FINALE (SUB C)			0,00	0,00

QUADRO DI SINTESI

VOCI	VALUTAZIONE X RIPARTIZIONE FONDI PERFORMANCE	PESO	VALUTAZIONE PONDERATA PERFORMANCE COMPLESSIVA
Performance organizzativa (valore sub. A)	0,00	35%	0,00
Performance individuale (valore sub. B + C)	0,00	65%	0,00
VALORE FINALE COMPLESSIVO		100,00%	0,00

OSSERVAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

--

DATA COMPILAZIONE

.....

IL VALUTATORE

.....

OSSERVAZIONI DEL VALUTATO

DATA

FIRMA DEL VALUTATO

3.1.2.3 Sistema di misurazione e valutazione della performance del personale non apicale

Il Sistema – nell’ambito dell’Area del personale non apicale appartenente alle categorie B, C e D – prevede che il peso ponderato attribuito alle tre sezioni è rispettivamente di:

- | | |
|--|------------|
| 1. Raggiungimento obiettivi di performance organizzativa: | 30% |
| 2. Raggiungimento obiettivi di performance individuale: | 30% |
| 3. Fattori di prestazione performance individuale: | 40% |

Obiettivi di performance organizzativa

La performance organizzativa va intesa come performance complessiva dell’ente ed esprime il risultato che l’intera organizzazione di ESU di Verona con le sue singole articolazioni consegue in funzione del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei suoi utenti.

Per permetterne la valutazione è predisposta una specifica sezione della scheda del Sistema di misurazione e valutazione che ha un peso ponderato del 30% rispetto all’intera valutazione.

Agli obiettivi di performance organizzativa viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che, pesato secondo le modalità riportate nella scheda di valutazione, andrà a comporre la valutazione complessiva del dipendente.

Obiettivi di performance individuale

I dipendenti appartenenti al comparto avranno uno o più obiettivi e degli indicatori di performance propri, come avviene per la Dirigenza e per le Posizioni organizzative. Per il comparto ci si collega agli obiettivi della posizione organizzativa o del dirigente di riferimento. Ciò significa che tutto il personale appartenente ad una struttura potrà avere come obiettivo quello della Posizione organizzativa a cui è assegnato o del Dirigente a cui fa capo. Ciò non esclude che possano essere definiti anche obiettivi individuali o per gruppi di lavoro legati a progetti specifici.

A ciascun obiettivo viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che ne attesta il grado di raggiungimento. Il punteggio ottenuto, opportunamente pesato, andrà a comporre la valutazione del dipendente.

Fattori di prestazione performance individuale

La valutazione dei fattori di prestazione rileva l'apporto personale in termini di competenze, capacità ed abilità. Tutti questi elementi vengono raccolti in 4 sottosezioni denominate:

- **Relazioni con il gruppo e l'utenza**
(capacità di relazionarsi nello svolgimento del lavoro con i colleghi e con gli utenti finali interni ed esterni; orientamento al lavoro di gruppo)

- **Competenze ed abilità**
(conoscenze generali della categoria d'inquadramento, conoscenze specialistiche del ruolo lavorativo / profilo professionale ricoperto, capacità ed abilità tecnico – professionali)

- **Capacità realizzative**
(capacità di eseguire in autonomia i compiti della categoria/profilo di appartenenza; accuratezza e affidabilità nello svolgimento del proprio lavoro; autocontrollo della qualità e dei tempi di adempimento dei compiti assegnati)

- **Capacità di adattamento**
(grado di flessibilità nell'esercizio delle mansioni e dei compiti assegnati, capacità di adattamento a situazioni straordinarie, disponibilità ad accettare cambiamenti e nuove proposte)

Ai suddetti fattori di prestazione viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che attesta il grado di performance individuale raggiunto. Il punteggio ottenuto per ciascuno di essi, opportunamente pesato, andrà a comporre la valutazione complessiva del dipendente.

Scheda di valutazione del personale del comparto non apicale

NOME E COGNOME DEL VALUTATO:.....

SETTORE / UFFICIO DI COMPETENZA.....

PERIODO DI RIFERIMENTO (ANNO).....

SEZIONE A

Obiettivi di PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	PUNTEGGIO	PESO	VALORE
Obiettivo di performance di Ente n.1	0,00	0,00%	0,00
Obiettivo di performance di Ente n.2	0,00	0,00%	0,00
TOTALE		100,00%	0,00
	PESO		30%
VALORE FINALE (SUB A)			0,00

SEZIONE B

Obiettivi di PERFORMANCE INDIVIDUALE	PUNTEGGIO	PESO	VALORE	
Obiettivo n. 1	0,00	0,00%	0,00	Riproporz.to % per la sola performance individuale
Obiettivo n. 2	0,00	0,00%	0,00	
Obiettivo n. 3	0,00	0,00%	0,00	
TOTALE		100,00%	0,00	
	PESO		30%	42,86%
VALORE FINALE (SUB B)			0,00	0,00

SEZIONE C

VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE FATTORI DI PRESTAZIONE	PUNTEGGIO	PESO	VALORE	
Relazioni con il gruppo e l'utenza	0,00	25,00%	0,00	Riproporz.to % per la sola performance individuale
Competenze ed abilità	0,00	25,00%	0,00	
Capacità realizzative	0,00	25,00%	0,00	
Capacità di adattamento	0,00	25,00%	0,00	
TOTALE		100,00%	0,00	
	PESO		40%	57,14%
VALORE FINALE (SUB C)			0,00	0,00

QUADRO DI SINTESI

VOCI	VALUTAZIONE X RIPARTIZIONE FONDI PERFORMANCE	PESO	VALUTAZIONE PONDERATA PERFORMANCE COMPLESSIVA
Performance organizzativa (valore sub. A)	0,00	30%	0,00
Performance individuale (valore sub. B + C)	0,00	70%	0,00
VALORE FINALE COMPLESSIVO		100,00%	0,00

OSSERVAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

--

DATA COMPILAZIONE

.....

IL VALUTATORE

.....

OSSERVAZIONI DEL VALUTATO
DATA FIRMA DEL VALUTATO.....