



PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE

2017 - 2019

Adottato con decreto del Presidente e ratificato dal C.d.A.

SOMMARIO DEL PIANO DELLA PERFORMANCE 2017 - 2019

SEZIONE 1: FINALITA', IDENTITA' E CONTESTO DELL'ERSU:

1.1 - FINALITA' ED INFORMAZIONI D'INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDERS ESTERNI.....	pag. 3
1.1.1 - Chi siamo.....	pag. 5
1.1.2 - Cosa facciamo.....	pag. 6
1.1.3 - Come operiamo.....	pag. 8
1.2 - IDENTITÀ.....	pag. 8
1.2.1 - Organi istituzionali	pag. 8
1.2.2 - Organizzazione della struttura e competenze	pag. 10
1.2.3 - L'Amministrazione "in cifre": dati economici e quantitativi di sintesi	pag. 15
1.3. ANALISI DEL CONTESTO.....	pag. 16
1.3.1. Analisi del contesto interno.....	pag. 17
1.3.2 Analisi del contesto esterno.....	pag. 19

SEZIONE 2: PERFORMANCE:

2.1 - ALBERO DELLA PERFORMANCE	pag. 31
2.2 - OBIETTIVI STRATEGICI.....	pag. 32
2.3 - DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AL PIANO GESTIONALE OPERATIVO.....	pag. 33
2.3.1 - Piano gestionale operativo	pag. 33
2.3.2 - Sintesi obiettivi operativi dirigenti	pag. 38
2.4. - SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	pag. 40
2.5 – ALLEGATI TECNICI.....	pag. 44

INTRODUZIONE - PRESENTAZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Il Piano della Performance e del Programma della Trasparenza, previsti dal D.Lgs. 27/10/2009 n. 150, costituisce, per l'ERSU di Catania, l'elemento fondamentale/propedeutico per attivare, consolidare e razionalizzare gli strumenti di programmazione, documentazione e rendicontazione adottati dall'Ente nel corso degli ultimi anni.

Si tratta di un documento programmatico triennale all'interno del quale, coerentemente con le risorse assegnate, vengono resi evidenti gli obiettivi e i principi basilari per avviare la valutazione della performance dell'Ente.

La "Performance" è il contributo che un soggetto (sistema, organizzazione, unità organizzativa, team, singolo individuo) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento dei risultati e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita. Dal punto di vista dei contenuti, quindi, il Piano della Performance deve contenere gli obiettivi strategici ed operativi per la valutazione della performance dell'amministrazione e del personale dirigenziale.

Nello specifico del contesto normativo, il Piano della Performance è intercalato all'interno del Ciclo della Performance, così come individuato dalla riforma avviata con la Legge delega 15/2009 e implementata con il D.Lgs. n. 150/2009, il D.Lgs. n. 198/2009 e, successivamente, come integrato dalla Delibera Civit, oggi Anac, n. 6 del 2013; l'obiettivo specifico e dichiarato è quello di concentrare "l'attenzione su alcuni elementi ritenuti prioritari, sia alla luce dei risultati di monitoraggio a conclusione del primo ciclo di gestione della performance, sia alla luce dei provvedimenti normativi nel frattempo intercorsi".

Esso deve essere reso, in fasi successive, coerente con la complessiva programmazione strategica e finanziaria della Regione Siciliana.

Il Piano rappresenta, propriamente, la prima fase nel contesto di tale ciclo della Performance, costituendone il primo stadio di un più vasto processo che interessa la pianificazione, il monitoraggio e la misurazione, per poi pervenire alla valutazione vera e propria della performance organizzativa, intesa sia nell'ambito del suo complesso, sia in riferimento a quella individuale intesa come contributo prestato dal singolo al conseguimento dei risultati complessivi dell'Ente.

Ecco quindi che la predisposizione di una programmazione triennale, **Piano Triennale della Performance (PTP)**, assolve gli adempimenti normativi previsti dal D.Lgs. n. 150/2009, costituendo, al contempo, una preziosa occasione per avviare/implementare il processo riorganizzativo dell'Ente secondo criteri ispirati a quei principi di trasparenza, integrità, efficacia ed efficienza che ne devono ispirare e governare l'operato.

Il Piano della Performance è un documento aperto e *in progress* che intende avviare una riflessione complessiva sui risultati in generale dell'azione pubblica e che si arricchisce di nuovi contributi ed analisi per aiutare a sviluppare la capacità di programmazione della politica dell'Ente. Il Piano, quindi, vuole essere uno strumento di confronto, tra cittadini studenti e l'istituzione e di rappresentazione del valore pubblico prodotto; non costituisce, pertanto, un documento finale ma l'avvio di un processo virtuoso di programmazione dell'azione dell'Ente.

Per la redazione del presente Piano triennale della Performance, si è proceduto tenendo conto dei seguenti aspetti normativi e operativi/gestionali:

- *in primis*, la Legge Regionale n. 5 del 05.04.2011 che ha parzialmente recepito il D.Lgs. N. 150/2009, dichiarandone immediatamente operativi solo alcuni articoli (artt. 13, 4, 5

comma 2, 6, 7 comma 1, 8, 9, 10, 11 e 15) in relazione ai quali, qualunque Amministrazione così come individuata all'art. 1, comma 1 della L.R. 10/2000 è tenuta ad adeguare tempestivamente il proprio ordinamento;

- D.P. n. 52 del 21 giugno 2012 emanato dalla Regione Siciliana, avente specificatamente ad oggetto il "Regolamento attuativo dell'articolo 11, comma 3, della legge regionale 5 aprile 2011, n. 5, recante norme in materia di misurazione, valutazione e trasparenza della performance";
- gli strumenti di programmazione, controllo e di valutazione già in uso presso l'Ente.

Per la predisposizione del documento è stata richiesta alle singole strutture organizzative dell'Ente la proposizione di obiettivi operativi che sono stati valutati dalla Direzione in un processo dialettico di condivisione e che sono riferiti agli obiettivi strategici sostenuti dal Consiglio di Amministrazione.

L'Ersu di Catania ha adottato, per la prima volta, il Piano della Performance riferito agli anni 2014-2016; con l'attuale stesura del nuovo piano relativo al triennio 2017-2019, l'Ente si propone di adottare uno strumento fondamentale per proseguire nel percorso virtuoso che esso ha intrapreso e persegue da anni, rendendone conto all'utenza, in una prospettiva di massima trasparenza e di costante miglioramento.

A conclusione di questa presentazione propedeutica, si ritiene opportuno evidenziare la circostanza che l'attuale fase di sviluppo e implementazione del ciclo di valutazione della performance e delle attività da realizzare in esso contenute, non può prescindere da un'attuazione graduale e sostenibile di quanto previsto e, soprattutto, commisurata alle attuali reali potenzialità dell'Ente.

SEZIONE 1

FINALITA', IDENTITA' E CONTESTO DELL'ERSU

1.1 - FINALITA' ED INFORMAZIONI D'INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDERS ESTERNI

1.1.1 - Chi siamo

L'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (E.R.S.U.) di Catania è persona giuridica di diritto pubblico dotata di proprio patrimonio, autonomia amministrativa e gestionale, che opera sotto l'indirizzo, la vigilanza ed il controllo dell'Assessorato regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale, che ne approva il bilancio di previsione, le variazioni al preventivo finanziario, il rendiconto generale e formula atti di indirizzo.

Per diritto allo studio universitario si intende il complesso di norme che regolano gli interventi per assicurare ai capaci e meritevoli, in particolari condizioni economiche e anche se privi di mezzi economici, la possibilità di accedere ai livelli più alti di istruzione, secondo i principi dettati dagli articoli 3 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

Per diversi decenni le funzioni di sostegno agli studenti venivano svolte attraverso le Opere Universitarie, già istituite con R.D. del 31/8/1933 n. 1592, che erano organismi strumentali delle Università. Successivamente, le Opere Universitarie sono state trasferite alle Regioni con le relative funzioni amministrative esercitate dallo Stato in materia di assistenza a favore degli studenti universitari.

In sostituzione della disciolta Opera Universitaria, l'Ersu di Catania è stato istituito in attuazione della legge regionale 25 novembre 2002 n. 20 recante "*Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia*" e dalle successive leggi regionali 4/2003, 15/2006, 2/2007, che hanno integrato la suddetta legge e opera nel contesto sociale siciliano nel quale sono presenti altri tre enti con competenza territoriale nella stessa materia : gli Ersu di Palermo, Messina ed Enna.

Con la citata legge regionale n. 20/2002, gli interventi in materia di diritto allo studio universitario sono stati ripartiti secondo il seguente schema:

- allo Stato compete l'indirizzo, il coordinamento e la programmazione degli interventi in materia e interviene nel sistema prevedendo l'istituzione di un fondo nazionale con finalità integrative rispetto all'impegno della Regione;
- alla Regione compete l'attivazione degli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per la concreta realizzazione del diritto agli studi universitari implementando con propri fondi le risorse statali disponibili;
- all'Università compete l'organizzazione dei propri servizi, compresi quelli dell'orientamento e di tutorato, in modo da rendere effettivo e proficuo lo studio universitario.

Nell'ambito di tale quadro normativo e di tale contesto socioeconomico, le azioni e le politiche in tema di diritto allo studio si sono orientate ed evolute nel tempo, spostandosi da una impostazione di natura puramente assistenziale (individuabile con la concessione dei benefici relativi alla concessione/erogazione delle borse di studio, dell'alloggio e del pasto gratuito), verso una impostazione maggiormente orientata al soddisfacimento ed al supporto delle

esigenze e delle necessità degli studenti impegnati nel proficuo svolgimento del proprio percorso universitario.

1.1.2 - Cosa facciamo

Come è già stato anticipato, L'Ersu garantisce e promuove il diritto allo studio universitario fornendo assistenza e sostegno agli studenti universitari mediante l'erogazione di benefici e servizi che favoriscono l'accesso e la frequenza agli studi universitari e nel percorso formativo scelto, soprattutto per coloro che, pur essendo meritevoli negli studi, si trovano in condizioni di disagio economico.

A tale scopo, l'Ersu di Catania attua interventi essenziali rivolti espressamente a particolari categorie di studenti attraverso un concorso pubblico ed altri interventi extra concorso rivolti alla generalità degli studenti allo scopo di garantire le pari opportunità nell'accesso agli studi e quindi una maggiore equità sociale.

La tipologia degli interventi ha carattere monetario o di servizi. Gli aiuti monetari sono le borse di studio, i contributi per la mobilità internazionale, i compensi per attività a tempo parziale, i prestiti d'onore, i contributi alle spese di trasporto, i premi di laurea, i contributi e sussidi di vario tipo. Gli interventi in servizi riguardano la ristorazione, servizi abitativi, attività culturali, linguistiche e sportive, servizi sanitari, esoneri parziali o totali dalle tasse universitarie.

Gli interventi sono destinati a tutti i soggetti, indipendentemente dalla regione di provenienza, iscritti presso l'Università degli Studi di Catania a corsi di laurea, di scuole di specializzazione, di dottorato di ricerca, nonché gli iscritti a corsi per l'Alta Formazione Artistica e Musicale (legge n. 508/99) presso l'Accademia di Belle Arti di Catania, gli Istituti musicali Bellini di Catania e Caltanissetta e le altre istituzioni universitarie di competenza territoriale dell'Ersu di Catania.

Gli studenti di nazionalità straniera e quelli ai quali le competenti autorità statali abbiano riconosciuto la condizione di apolide o di rifugiato politico fruiscono dei servizi e dei benefici economici secondo gli accordi internazionali e le vigenti disposizioni statali e comunitarie.

In ossequio alla citata legge regionale n. 20/2002 l'Ersu di Catania, al fine di rendere effettivo il diritto allo studio universitario, rivolge in sintesi gli interventi verso le seguenti finalità:

- a) informare e orientare gli studenti in ordine alla scelta dei corsi di studio universitari e degli altri corsi di istruzione superiore, anche in relazione alla situazione occupazionale, assumendo ogni iniziativa per favorire gli sbocchi professionali;
- b) agevolare l'accesso e la frequenza dei predetti corsi di istruzione superiore, con particolare riguardo ai capaci e meritevoli privi di mezzi, rimuovendo gli ostacoli di ordine economico, sociale e strutturale che determinano lo scarso rendimento e l'abbandono, anche al fine di favorire lo sviluppo di una solida coscienza civile e professionale;
- c) sostenere l'Università e le altre Istituzioni di competenza dell'Ersu nell'organizzazione e nell'erogazione dei propri servizi, in modo da potenziarne l'efficacia, predisponendo altresì, mediante opportune intese, i servizi necessari per agevolare la didattica a distanza;
- d) promuovere e sostenere lo svolgimento di attività culturali, sportive e ricreative destinate agli studenti, favorendo una piena integrazione della comunità universitaria con la comunità civile;
- e) favorire la mobilità studentesca e lo scambio di esperienze tra le diverse realtà formative, con particolare riguardo ai programmi di mobilità internazionale per ogni livello di studi;

f) rendere effettiva, mediante sostegni economici, sussidi didattici appropriati e interventi strutturali volti al superamento delle barriere architettoniche, la possibilità di accesso all'istruzione superiore delle persone disabili e la loro piena integrazione.”

Per quanto riguarda le tipologie di interventi, erogati dall'Ersu di Catania, essi sono classificabili come segue:

1) Benefici di natura economica:

- borse di studio;
- prestiti;
- contributi.

2) Servizi destinati all'accoglienza:

- servizi abitativi;
- servizi di ristorazione;
- servizi per la mobilità internazionale e l'accoglienza;
- servizi di orientamento;
- servizi di cooperazione con associazioni studentesche;
- servizi culturali, per l'aggregazione, turistici e sportivi;
- servizi di trasporto;
- servizi a favore dei soggetti diversamente abili;
- servizi di assistenza sanitaria.

Al di là dell'elencazione sopra rappresentata, l'Ente si impegna a valutare ed attuare ogni altra forma di intervento indirizzata a favorire l'attuazione del diritto allo studio universitario.

Da rilevare anche che l'Ersu di Catania si sta accreditando presso il “**Servizio Civile Nazionale**”, per offrire ai giovani tra i 18 e i 29 anni non compiuti, che godono dei diritti civili e politici e in possesso di idoneità fisica, di dedicare un anno della propria vita al fine di promuovere la solidarietà, la cooperazione e la pace tra i popoli, il patrimonio artistico-culturale e la promozione culturale del nostro Paese.

Le suddette diverse tipologie di interventi realizzati dall'Ersu di Catania possono, altresì, essere articolati in due categorie, in relazione alla tipologia dei destinatari, ossia:

1) Interventi destinati agli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, tra cui:

- borse di studio;
- borse di studio riservate a specifiche categorie (es. le borse di studio destinate agli studenti stranieri provenienti da paesi particolarmente poveri, studenti orfani di vittime del lavoro, ecc...);
- servizio abitativo;
- altri interventi finanziari (es. contributi per la mobilità internazionale, premio per i laureati, altri sussidi o sovvenzioni straordinarie...).

2) Interventi destinati alla generalità degli studenti (sono gli interventi di cui possono usufruire tutti gli studenti **indipendentemente dalla condizione economica e dal merito**) tra cui rientrano, principalmente:

- servizio di ristorazione;
- servizio informatico;
- attività culturali, aggregative, sportive e ricreative.

1.1.3 - Come operiamo

Dal punto di vista della modalità operative con cui l'Ente, attraverso la propria organizzazione – descritta nel capitolo successivo - realizza gli interventi in materia di diritto allo studio universitario, esso opera **sia in modalità diretta**, attraverso le proprie strutture, **sia indirettamente** mediante accordi o convenzioni con soggetti esterni, pubblici e privati, secondo il principio della sussidiarietà.

In riferimento a determinate tipologie di interventi essenziali, l'Ersu di Catania attua interventi rivolti espressamente a particolari categorie di studenti attraverso la modalità del concorso pubblico ed altri interventi extra concorso rivolti alla generalità degli studenti allo scopo di garantire le pari opportunità nell'accesso agli studi e quindi una maggiore equità sociale.

Ai fini della valutazione gestionale, è anche interessante evidenziare che l'attività dell'Ersu relativa alla concessione di benefici e servizi agli studenti è inevitabilmente e necessariamente influenzata dalle scadenze e dalle tempistiche vigenti nell'Ateneo di Catania, dal momento che l'anno solare e l'anno accademico costituiscono intervalli temporali disallineati e, a volte, contrapposti; di conseguenza i principali benefici e servizi erogati dall'Ersu di Catania, sono da imputare ad un periodo, l'anno solare, non coincidente con l'anno accademico.

1.2 - IDENTITA'

1.2.1 Organi istituzionali

Gli organi istituzionali di governo dell'Ersu di Catania sono:

1. Il Presidente
2. Il Consiglio di Amministrazione;
3. Il Direttore
4. Il Collegio dei Revisori dei Conti.

1. Il Presidente, scelto tra soggetti di comprovata esperienza, qualificazione e capacità gestionale, è nominato dalla Giunta regionale su proposta dell'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, di concerto con il rettore dell'Università degli Studi di Catania, e dura in carica tre anni.

Il Presidente:

- a) ha la legale rappresentanza dell'ente;
- b) convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e stabilisce l'ordine del giorno;
- c) vigila sull'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e sull'andamento dell'Ente ed ha potere di iniziativa per tutti gli atti che riguardano l'attività di indirizzo dell'Ente;

d) in caso d'urgenza adotta con decreto, sentito il Direttore, i provvedimenti necessari per garantire l'erogazione dei servizi e il funzionamento dell'Ente, sottoponendo lo stesso a ratifica del Consiglio di Amministrazione nella prima seduta successiva.

2. Il Consiglio di Amministrazione è un organo collegiale che definisce gli obiettivi e i programmi da attuare in conformità alla mission dell'Ente e verifica che i risultati conseguiti siano rispondenti a quanto programmato in merito alla gestione amministrativa, finanziaria ed economico-patrimoniale. In particolare, competono al Consiglio le decisioni relative all'impiego delle risorse ed quelle concernenti l'approvazione della stipula di contratti e convenzioni, le decisioni relative alle procedure e regolamenti di funzionamento amministrativo, le decisioni relative ai criteri e meriti di accesso ai benefici del diritto allo studio (nel rispetto delle norme che regolano la materia) e nella definizione delle tariffe di accesso ai servizi, infine, delibera il bilancio di previsione e le relative variazioni ed approva il conto consuntivo.

Il Consiglio di Amministrazione è nominato con decreto dell'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale ed è composto da:

a) il Presidente;

b) due rappresentanti della Regione;

c) due rappresentanti dei professori universitari di prima e di seconda fascia;

d) un rappresentante dei ricercatori universitari;

e) tre rappresentanti degli studenti che non si trovano oltre il secondo anno fuori corso dalla data di prima immatricolazione;

f) un rappresentante delle seguenti categorie: studenti iscritti a corsi di specializzazione, di dottorati di ricerca e dell'Alta Formazione Artistica e Musicale.

3. Il Direttore dell'Ente è nominato ai sensi e con le modalità previste dall'art. 14 della legge regionale n. 20/2002 provvede alla gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Ente, da porre in essere mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione e di controllo e con la collaborazione dei Dirigenti. In particolare ha poteri di proposta in ordine agli atti di competenza del Consiglio di Amministrazione, provvede all'esecuzione delle delibere, dirige il personale, sovrintende al buon funzionamento degli uffici e dei servizi, cura gli atti contabili ed esercita tutte le altre funzioni demandategli dal regolamento. In particolare, sottoscrive gli atti che comportano impegni di spesa ed è responsabile della legittimità degli atti del Consiglio di Amministrazione e del Presidente.

4. Il Collegio dei Revisori dei Conti svolge i compiti di cui all'articolo 2403 del Codice civile; segnala, contestualmente al Consiglio di amministrazione e all'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, i vizi di legittimità degli atti e avanza eventuali osservazioni di merito; presenta annualmente al medesimo Assessore una relazione illustrativa sull'andamento della gestione dell'Ente.

1.2.2 Organizzazione della struttura e competenze.

L'Ersu di Catania ha una organizzazione interna che prevede una Struttura Direzionale, costituita dalla Direzione e da due Unità Operative di Base, che è tenuta a gestire e dare attuazione agli obiettivi dell'Ente e a sovrintendere ai procedimenti amministrativi attivati.

Si rappresenta di seguito l'attuale organigramma dell'Ente con la specifica delle competenze dei singoli uffici e la ripartizione del personale in organico.

DIRETTORE

Dott. Valerio Caltagirone

UFFICI afferenti direttamente al Direttore:

Ufficio Ragioneria (retta ad interim dal Dirigente U.O. 2)

Organico: 1 Collab.A2 + 2 Collab.B2

Competenze : "Gestisce il bilancio dell'Ente. Provvede ai pagamenti dovuti e alla riscossione dei crediti. Esercita un monitoraggio costante sui flussi finanziari dell'Ente. Esercita il controllo di gestione attraverso le direttive e la pianificazione indicate dal responsabile del servizio."

Ufficio Iva (retto ad interim dal Dirigente U.O. 2)

Organico: 1 Istr. Dir.C8 + 1 Imp. Cat.B5

Competenze : "Provvede alla registrazione Iva, alla elaborazione delle fatture e alla predisposizione del pagamento delle indennità agli organi politici dell'Ente."

Ufficio Protocollo

Organico: 1 Funz. Diret.D6 + 1 Imp.Cat.T8 + 1 Collab.B2 + 2 Collab.A2

Competenze : "Provvede alla registrazione della posta in entrata e in uscita con il protocollo informatico."

Ufficio Contenzioso e RegISTRAZIONI atti

Organico: 1 Istr.Dir.C8

Competenze : "Si occupa dei contenziosi e provvede alla registrazione degli atti."

Segreteria del Consiglio di Amministrazione

Organico: 1 F.D.+1 Istr.Dirt.+1 Collab.B2

Competenze : "Cura i rapporti con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione. Svolge compiti di segreteria, redige i verbali e svolge funzioni di supporto amministrativo alle attività del C.d.A. e del suo Presidente."

Ufficio Stampa

Organico: 1 Redattore Capo + 1 Collab.B2

Competenze : "Coordina i rapporti con i mezzi di informazione per la diffusione e la propaganda mediatica dell'Ente. Provvede alla redazione e stampa di materiale divulgativo. Partecipa alle attività di fiere e mostre cui l'Ente è istituzionalmente rappresentato. Si occupa del sito web. Si occupa dell'organizzazione di conferenze. Funziona come centro di formazione e tirocinio per gli studenti universitari nell'ambito delle scienze della comunicazione e dell'informazione."

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Organico: 1 Imp. Cat.B3

Competenze : "Ha il compito di dare piena visibilità all'attività dell'ente, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività dello stesso, attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi."

Ufficio Affari Delegati e Controllo del Personale

Organico: 1 Fun. Dir.D6 + 1 Istr. Dir. C8

Competenze : "Cura la gestione dei dossier relativi al personale in servizio presso l'Ente. Cura le presenze e le assenze del personale in servizio presso l'Ente."

UNITA' OPERATIVA 1 "BORSE DI STUDIO"

Dirigente Responsabile Ing. Francesco Sciuto
--

UFFICI afferenti all'Unità Operativa 1 :

Ufficio Assegnazione

Organico: 1 Funz.Dir.D6+2 Istr.Dir.C8+1 Istr.Dir.C3 + 3 Collab.A2 B2

Competenze : "Redige il bando di concorso per l'attribuzione dei benefici (borse di studio, posti letto, contributi alloggio, tessere di accesso alle mense ecc) in relazione alla normativa vigente e alle delibere del C.d.A.. Istruisce le richieste, esegue verifiche e controlli sulla documentazione presentata per la partecipazione al concorso. Provvede alla elaborazione delle graduatorie informatiche. Provvede ad istruire il decreto di pagamento delle Borse di studio ed esegue verifiche e controlli per il recupero crediti. Elabora studi statistici che trasmette al MIUR. Cura le procedure informatiche relative alla gestione del concorso e cura l'archivio informatico dei richiedenti e beneficiari di servizi".

Ufficio Affari Culturali

Organico: 1 Funz. Dir. + 1 Collab.B2

Competenze : "Programmazione delle attività culturali rivolte agli studenti ivi compresi mostre d'arte e corsi di formazione linguistica, informatica, ecc. Gestione degli abbonamenti con istituzioni culturali. Gestione delle attività di supporto alla didattica per gli studenti universitari."

Ufficio Sussidi Straordinari, Trasporti extraurbani, Repertorio decreti

*Organico:*1 Funz.Dir.

Competenze : "Redige il bando di concorso per i sussidi straordinari e i trasporti extraurbani. Pubblica l'avviso e istruisce le richieste presentate per la partecipazione ai benefici. Redige le graduatorie ed istruisce il decreto di pagamento. Provvede alla gestione del repertorio di tutti i decreti del Presidente e del Direttore Ufficio prevenzione della corruzione e ufficio trasparenza."

Ufficio Prevenzione della Corruzione e Ufficio Trasparenza

Organico: 1 Collab. B2

Competenze : "Provvede ad ottemperare agli adempimenti di legge in merito alla prevenzione della corruzione ed alla trasparenza."

Ufficio Tecnico

Organico: 2 Funz.Dir.D6+ 2 Istr.Dir.C5+ 2 Collab.B2

Competenze : "Manutenzione immobili, programmazione ordinaria e straordinaria, gestione albo fornitori. Progettazione interventi di ristrutturazione. Predisposizione delle pratiche tecniche relative alla definizione dei capitolati di appalto per la realizzazione di nuove opere e/o per la ristrutturazione di quelle esistenti. Direzione lavori . Servizio di prevenzione e protezione."

UNITA' OPERATIVA 2 "RESIDENZE E RISTORAZIONE UNIVERSITARIA"

Dirigente Responsabile ing. Salvatore Cantarella

UFFICI afferenti all'Unità Operativa 2 :

Ufficio Ristorazione Universitaria e Controllo di Qualità dei Servizi Ristorazione -

Organico: 1 Funz .Dir D6 + 1 Istr.Dir.C4+ 1 Istr.Dir.C3+ 3 Collab.A2

Competenze : "Gestione e controllo del servizio mense universitarie. Assegnazione tessere di accesso alle sale di ristorazione. Istruzione delle richieste di servizio di ristorazione extra - concorso. Gestione informatica dell'archivio dei richiedenti e beneficiari del servizio extra - concorso. Controllo sulla corrispondenza qualitativa dei pasti erogati dalle Ditte esterne assegnatarie del servizio di ristorazione rispetto agli standard previsti dalla normativa in vigore. Esegue test di controllo periodici. Cura i rapporti con l'utenza e l'amministrazione in relazione ai servizi di ristorazione."

Ufficio Residenze Universitarie a Gestione Diretta e Indiretta

Organico: 1 Funz.Dir.D6+ 9 Istr.Dir.C8-C6-C4+ 2 Collab.A2+3 Operai A6+1 Imp.T7

Competenze : "Direzione delle residenze. Controllo sulla sicurezza. Gestione delle assegnazione degli alloggi agli studenti beneficiari. Gestione delle attività di accesso. Gestione delle dotazioni degli alloggi (effetti letterecchi, ricambi ecc) Riscossione e restituzione cauzione. Vigilanza sulla corretta applicazione delle convenzioni. Controllo sugli standard qualitativi di accoglienza e permanenza degli studenti ospiti."

Ufficio Gare e Appalti

Organico: 1 Dirigente + 1 Collab.A2

Competenze : "Cura l'espletamento e le procedure delle gare per l'acquisizione di beni e servizi e per l'affidamento di lavori pubblici ai sensi della normativa vigente."

Ufficio Patrimonio ed Economato

Organico: 2 Funz.Dir.D6

Competenze : "Gestisce il patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Ente, curandone i registri di carico e scarico. Distribuisce il materiale di facile consumo controllando il livello delle scorte. Gestione delle piccole spese e svolge i compiti assegnati alla cassa economale."

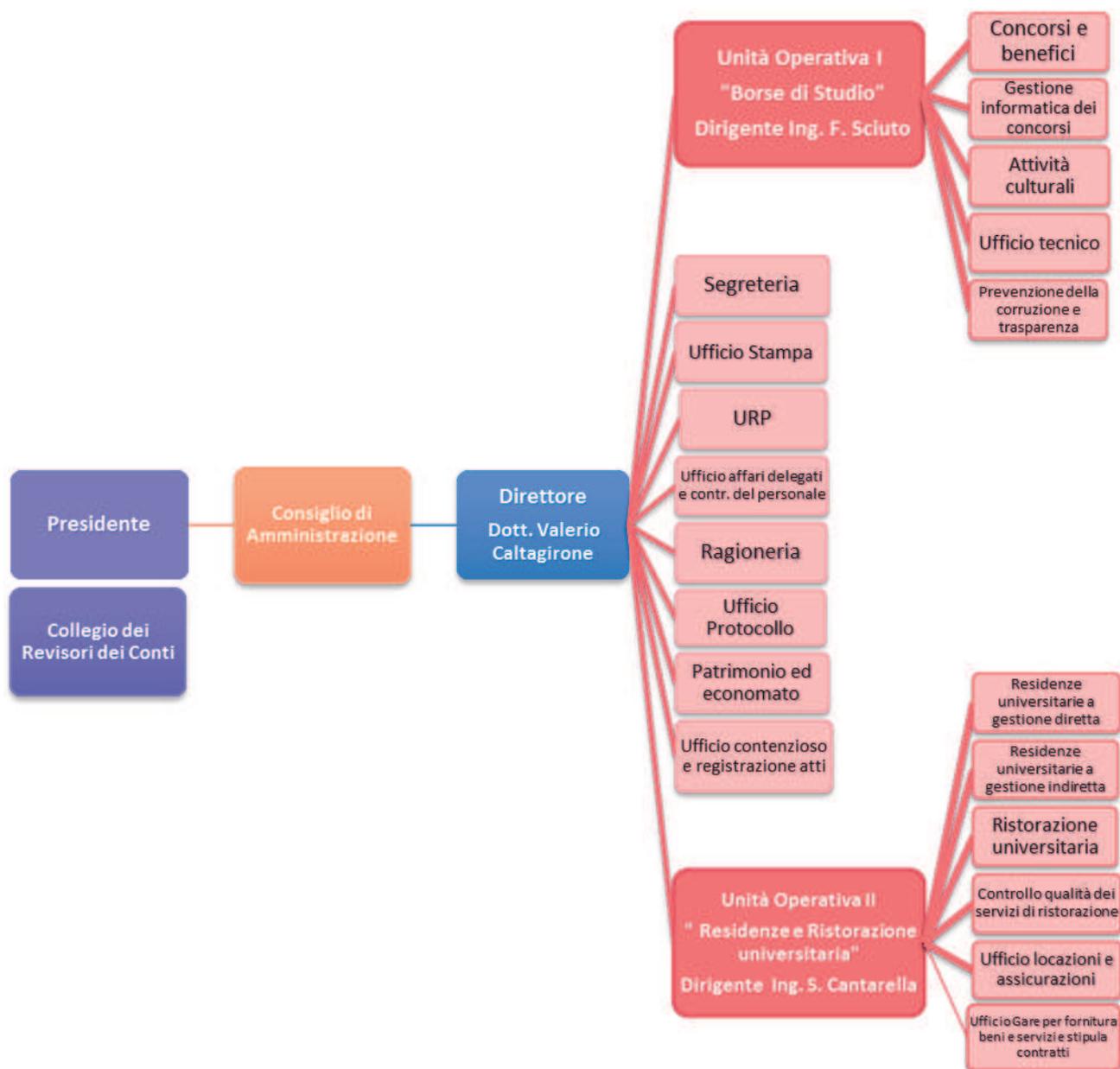
Ufficio Locazioni e Assicurazioni

Organico: 1 Istr.Dir.C8 + 1 Coll. A2

Competenze : "Provvede al pagamento dei canoni di locazione e cura il pagamento delle assicurazioni nonché delle utenze relative ad uffici e residenze."

ORGANIGRAMMA E.R.S.U DI CATANIA

Ai sensi del D.D.G. n. 756/Dir del 28/11/2001 dell'Ass.to Reg.le dei BB.CC.AA. e P.I. – Dip. Reg.le Istruzione



1.2.3 L'amministrazione "in cifre": dati economici e quantitativi di sintesi

Nell'anno 2017 il Bilancio di previsione ha considerato le seguenti entrate:

Entrate correnti

- Trasferimenti correnti da Amministrazioni Centrali	4.130.803,80
- Trasferimenti correnti da Amministrazioni Locali	15.168.700,00
- Trasferimenti correnti da famiglie	4.225.094,17
- Entrate extratributarie	747.301,67

Entrate in conto capitale

- Entrate per alienazione di beni mobili	0
- Alienazione di immobilizzazioni tecniche	0
- Trasferimenti dalla Regione	0
- Trasferimenti da U.E., Stato ed EE.LL.	2.201.000,00

Entrate aventi natura di partite di giro 2.333.470,00

Avanzo di amministrazione 5.719.779,14

Totale generale delle entrate **34.526.148,78**

Le uscite previste dell'anno 2017 sono rappresentate come segue:

Spese correnti

- Acquisto di beni e servizio	6.235.414,96
- Redditi da lavoro dipendente	412.700,00
- Imposte e tasse a carico dell'ente	110.100,00
- Trasferimenti correnti per prestazioni istituzionali	15.466.086,00
- Rimborsi e poste correttive delle entrate	197.050,00
- Altre spese correnti	5.114.327,82
- Uscite per partite di giro	233.640,00
- Uscite per conto terzi	2.099.830,00

Uscite in conto capitale

- Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	4.657.000,00
- Acquisizioni di immobilizzazioni tecniche	0
- Estinzione di debiti diversi	0

Totale generale uscite **34.526.148,78**

Per maggiori dettagli si rimanda al Decreto dell'Assessorato dell'Istruzione e della formazione professionale, assunta al prot. dell'Ente con il n. 5435/I in data 15/06/17 con il quale è approvato il bilancio di Previsione dell'esercizio finanziario 2017 e di Previsione Pluriennale 2017-2019

1.3. ANALISI DEL CONTESTO

L'analisi del contesto che si propone nel presente lavoro, rappresenta un passaggio propedeutico per delineare lo scenario generale di riferimento nel cui ambito l'Ente regionale per il diritto allo studio universitario si confronta ed opera quotidianamente per svolgere il proprio mandato istituzionale.

In particolare, tale analisi si prefigge di delineare un quadro dei principali attori e delle componenti con cui l'Ersu si trova ad interagire e che influenzano e, a loro volta, sono influenzati dagli interventi messi in atto; volendo classificare, semplificando, le aree di analisi in grado di delineare i confini del contesto, verranno analizzati prevalentemente:

- la struttura e dotazione organica dell'Ente;
- le classi di attori interessate dagli interventi messi in atto dall'Ente;
- le principali interazioni e sinergie tra gli attori interessati dagli interventi messi in atto dall'Ersu e dagli obiettivi prefissi;
- quegli aspetti che possono essere definiti, secondo una classificazione ormai diffusa e condivisa, come i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione in riferimento agli obiettivi prestabiliti;
- l'insieme di circostanze e condizioni, favorevoli e non, che costituiscono i vincoli e le opportunità presenti nel contesto di riferimento.

A supporto dell'attività di approfondimento, si ritiene particolarmente utile avvalersi anche di una tecnica sempre più diffusa ed applicata in diverse organizzazioni e contesti, conosciuta come "**analisi SWOT**" (o matrice "SWOT"); si tratta di uno strumento di pianificazione strategica utilizzato per valutare i punti di forza (*Strengths*), i punti di debolezza (*Weaknesses*), le opportunità (*Opportunities*) e le minacce (*Threats*) nella formulazione della gestione strategica di un progetto o in ogni altra situazione in cui un'organizzazione o un individuo debba assumere una decisione per il raggiungimento di un obiettivo.

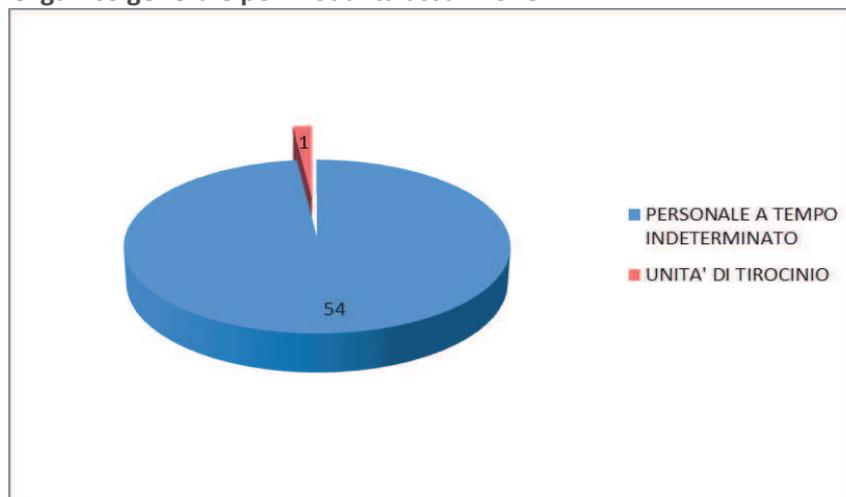
L'analisi può riguardare l'ambiente interno (analizzando punti di forza e debolezza) o esterno di un'organizzazione (analizzando minacce ed opportunità); naturalmente, nel caso di un ente come l'Ersu, l'analisi dei punti di forza e debolezza afferisce il contesto interno, in quanto si focalizza sull'organizzazione dell'Ente; l'analisi del contesto esterno, ovvero le opportunità e le minacce, invece, sarà orientata ad individuare l'insieme di elementi, circostanze e condizioni che favoriscono o vincolano il perseguimento/raggiungimento degli obiettivi prefissati.

1.3.1. - Analisi del contesto interno

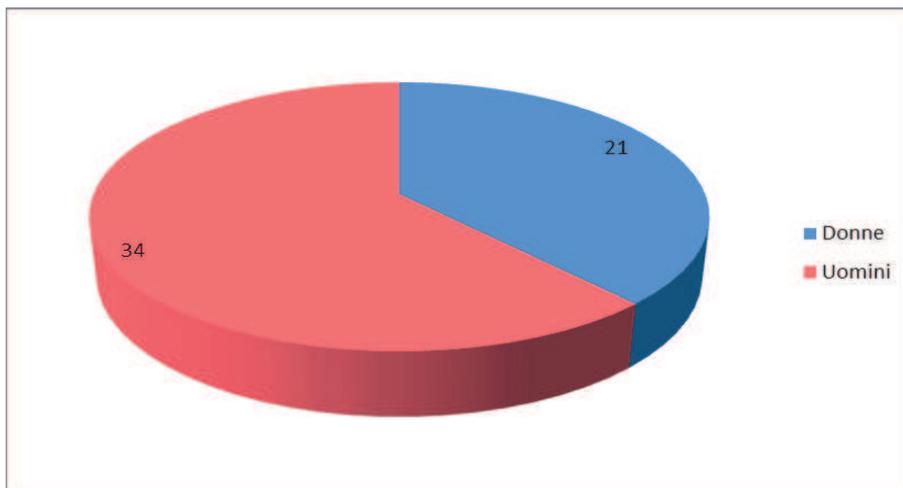
L'organizzazione interna dell'Ersu di Catania, ad integrazione di quanto già presentato in altra sezione del piano, può essere più chiaramente illustrata attraverso i seguenti schemi:

ORGANICO AL 01 GENNAIO 2017	
<i>PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO</i>	
Donne	21
Uomini	33
Totale	54
<i>UNITA' DI TIROCINIO</i>	
Donne	0
Uomini	1
Totale	1
TOTALE GENERALE ORGANICO AL 01/01/2017	
Donne	21
Uomini	34
Totale generale	55

Organico generale per modalità assunzione

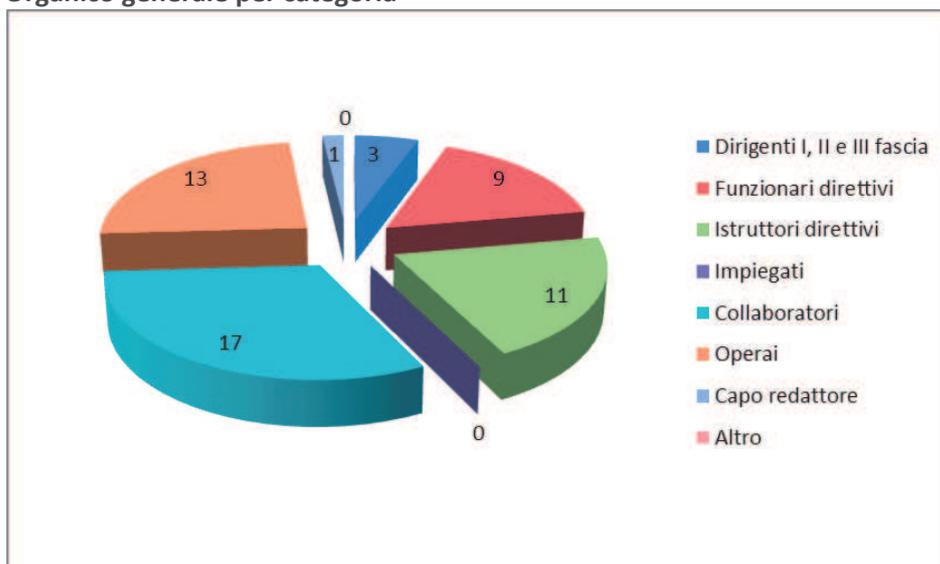


Organico generale per sesso



TOTALE GENERALE ORGANICO AL 01/01/2017				
	Personale ERSU CT a T. IND.	Personale ERSU CT a T. D.	Unità in comando	TOTALE
Dirigenti I, II e III fascia	3	0	0	3
Funzionari direttivi	9	0	0	9
Istruttori direttivi	11	0	0	11
Impiegati	0	0	0	0
Collaboratori	17	0	0	17
Operai	13	0	0	13
Capo redattore	1	0	0	1
Altro	0	0	0	0
Totale generale	54	0	0	54

Organico generale per categoria



L'assetto organizzativo dell'Ersu di Catania deriva dal D.D.G. 756/Dir. del 28.11.2001 con il quale veniva definito l'assetto organizzativo dell'Opera Universitaria di Catania in attesa dell'approvazione del nuovo Regolamento di Organizzazione e della Pianta Organica dell'ERSU di Catania.

Come è possibile rilevare agevolmente dagli schemi tabellari presentati, attualmente, alla data del 01.01.2017, l'Ente ha in organico le seguenti risorse umane:

- personale dirigenziale: n° 3 unità;
- personale Ersu: n° 51 unità, tra cui n° 1 capo redattore.

Facendo riferimento all'analisi sopra richiamata, con riferimento ai punti di forza e debolezza dell'organizzazione (contesto interno), si fa rilevare che appare evidente la carenza delle strutture organizzative dell'Ente, in riferimento alle risorse umane disponibili, con particolare deficienze di personale tecnico, amministrativo, a seguito della riduzione costante del personale e delle risorse finanziarie messe a disposizione dell'Ente.

Tali criticità, naturalmente, si riflettono negativamente in termini di capacità di far fronte all'erogazione delle prestazioni, di risposta tempestiva alle criticità tecniche, acquisizione di servizi e forniture essenziali e nelle fasi di controllo e monitoraggio dei processi, a cui il personale attuale riesce a far fronte grazie ad una grande abnegazione, professionalità e disponibilità.

1.3.2. - Analisi del contesto esterno

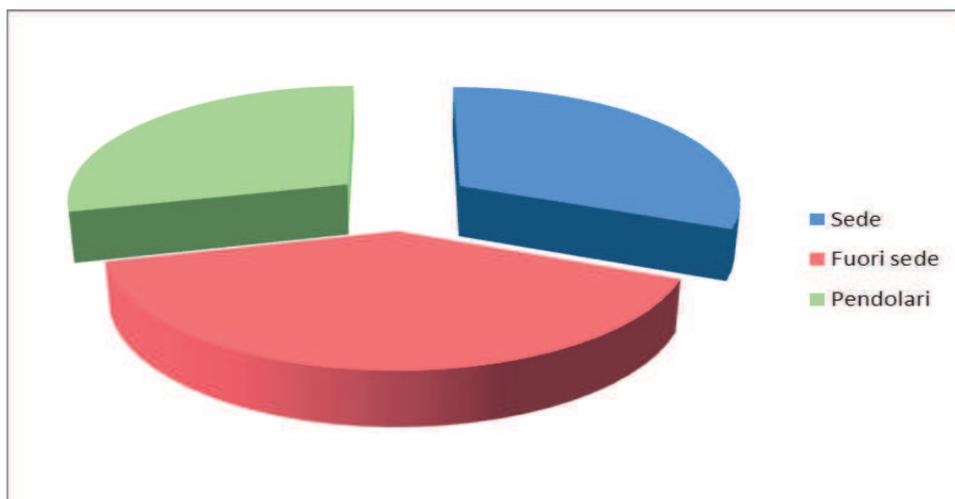
Passando adesso all'analisi del contesto esterno, andiamo ad esaminare l'ambiente, gli attori, le interazioni e gli elementi che afferiscono le borse di studio ed i servizi erogati dall'Ente.

Innanzitutto riportiamo alcuni dati e tabelle esplicative della consistenza numerica della popolazione universitaria di riferimento.

Alla data del 01.01.2017 gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Catania risultano essere circa 45.000, di cui circa 18.000 fuori sede e circa 13.000 pendolari:

STUDENTI ISCRITTI AL 01.01.2017				
	Sede	Fuori sede	Pendolari	TOTALE
Università	14000	18000	13000	45000
Altri enti	0	0	0	0
Totale generale	14000	18000	13000	45000

Studenti universitari iscritti al 01.01.2017



Una volta stabilita l'entità numerica della popolazione universitaria interessata ai rapporti con l'Ersu di Catania, si approfondiscono in questa sezione, i dati relativi alle borse di studio ed altri benefici erogati dall'Ente agli studenti universitari.

BORSE DI STUDIO E CONTRIBUTI

Lo strumento principale attraverso cui si garantisce il livello essenziale delle prestazioni è quello dell'erogazione delle borse di studio. Il relativo bando viene pubblicato nel mese di luglio con oggetto l'attribuzione di borse di studio, posti letto, borse di partecipazione a progetti di mobilità internazionale ai sensi del Dpcm del 9 aprile 2001 e della legge regionale del 25 novembre 2002 n. 20, che fissano i criteri economici e di merito minimi per l'ammissione ai benefici.

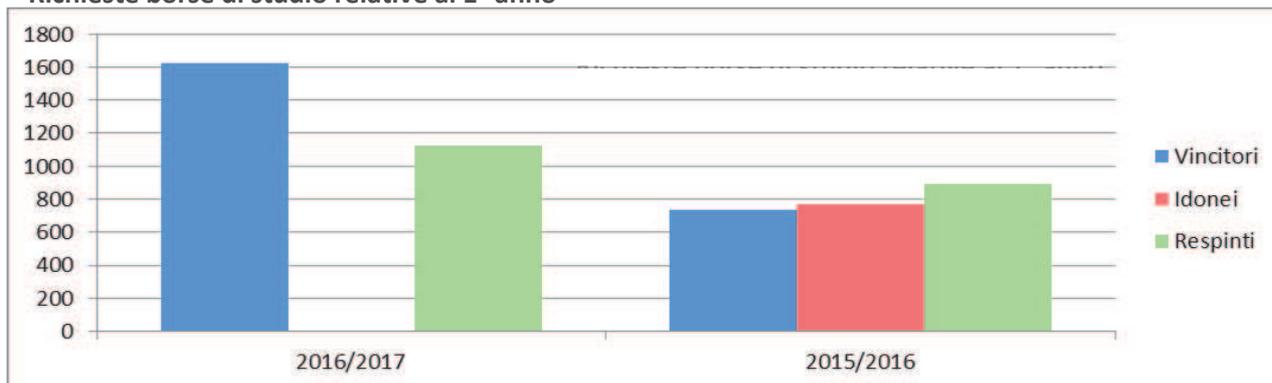
Le procedure di partecipazione alla selezione e di prenotazione della residenza e della stanza vengono effettuate in modalità on line e, all'occorrenza, viene svolta attività di front office differenziata in attività di sportello e di risposta mail.

Lo stanziamento per l'a.a. 2016/2017 è stato di circa € 17.490.000 così ripartito:

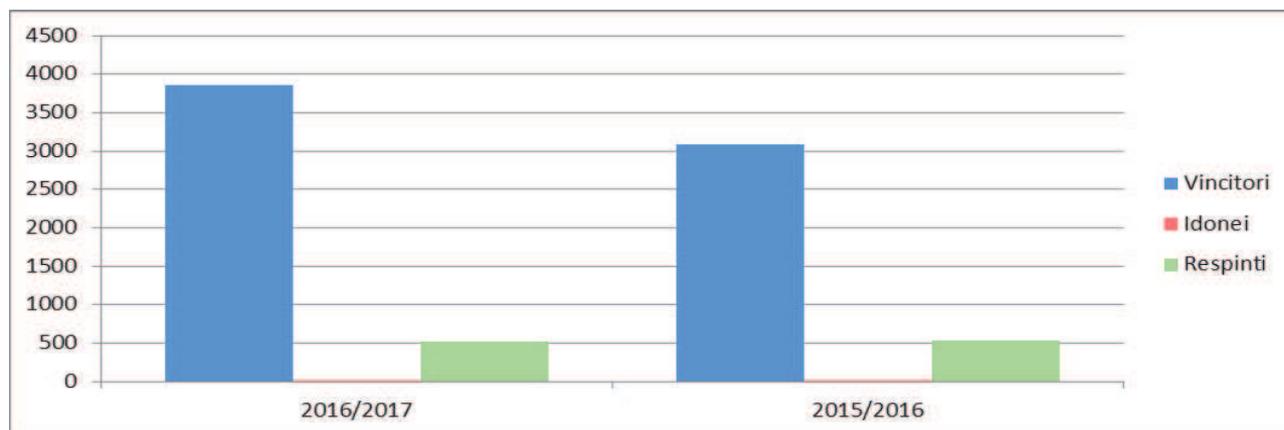
- € 15.070.000 + 1.960.000 + 460.000 per borse di studio, buoni pasto gratuiti e servizi abitativi
- € incluso in importo totale di cui circa 906.000 per rimborso della tassa regionale sul diritto allo studio.
- € 86.000 per borse di mobilità internazionale.

Le borse di studio costituiscono un sussidio importante per chi intraprende un percorso di formazione, in quanto volte a fornire agli studenti un beneficio monetario, sia come contributo alle spese legate all'attività di studente, sia sotto forma di premio per l'impegno dimostrato durante la carriera universitaria per gli studenti capaci e meritevoli.

Richieste borse di studio relative al 1° anno



Richieste borse di studio relative al 2° anno e successivi



Lo schema seguente riassume le borse di studio ed i benefici/contributi concessi e corrisposti nel medesimo arco di tempo (ultimo biennio) per entrambi i raggruppamenti relativi al 1° anno accademico e successivi:

RICHIESTE RELATIVE AL 1° ANNO			RICHIESTE RELATIVE AL 2° ANNO E SUCCESSIVI		
Anni accademici	2015/2016	2016/2017	Anni accademici	2015/2016	2016/2017
N° borse di studio pagate	733	1624	N° borse di studio pagate	3087	3855
Spesa per borse di studio pagate	€ 1.870.309	€ 3.983.311	Spesa per borse di studio pagate	€ 7.110.625	€ 9.110.931
N° vincitori e idonei per borse di studio	1503	1624	N° vincitori e idonei per borse di studio	3091	3858
N° tasse regionali pagate	1503	2750	N° tasse regionali pagate	3091	3560
Spesa per tasse regionali pagate	€ 210.420	€ 385.000	Spesa per tasse regionali pagate	€ 432.740	€ 521.780
N° borse di studio per portatori di handicap concesse	8	10	N° borse di studio per portatori di handicap concesse	17	30
Spesa per borse di studio per portatori di handicap concesse	€ 14.400	€ 18.000	Spesa per borse di studio per portatori di handicap concesse	€ 29.700	€ 50.400
N° borse di studio per mobilità internazionale concesse	0	0	N° borse di studio per mobilità internazionale concesse	62	79
Spesa per borse di studio per mobilità internazionale concesse	€ -	€ -	Spesa per borse di studio per mobilità internazionale concesse	€ 72.628	€ 85.965
N° altre borse di studio concesse	0	0	N° altre borse di studio concesse	0	0
Spesa per altre borse di studio pagate	€ -	€ -	Spesa per altre borse di studio pagate	€ -	€ -
N° integrazioni di laurea concesse	0	0	N° integrazioni di laurea concesse	234	Concorso in itinere
Spesa per integrazioni di laurea concesse	€ -	€ -	Spesa per integrazioni di laurea concesse	€ 251.300	€ 650.000
N° sussidi straordinari concessi	0	14	N° sussidi straordinari concessi	0	33
Spesa per sussidi straordinari concessi	€ -	€ 13.400	Spesa per sussidi straordinari concessi	€ -	€ 32.000,00
N° BENEFICI TOTALI CONCESSI	3.747	6.022	N° BENEFICI TOTALI CONCESSI	9.582	11.415
SPESA PER BENEFICI TOTALI CONCESSI	€ 2.095.129	€ 4.399.711	SPESA PER BENEFICI TOTALI CONCESSI	€ 7.896.994	€ 10.451.076

Le tabelle sopra presentate, espongono anche dati relativi a particolari categorie di borse di studio/contributi, quali le borse di studio previste per i portatori di handicap/disabilità (previsti per tenere conto delle maggiori difficoltà riscontrate da questi studenti), borse di studio previste per specifici progetti di mobilità internazionale, integrazioni di laurea, sussidi straordinari, ecc...

RESIDENZE UNIVERSITARIE

L'ERSU mette a disposizione degli studenti fuori sede i posti alloggio presso le Residenze Universitarie, al fine di agevolare la frequenza dei corsi di laurea, di laurea magistrale, specialistica a ciclo unico o specialistica biennale, presso l'Università degli Studi di Catania o presso altre Scuole o Istituti che rilasciano titoli equivalenti alla laurea o alla laurea specialistica, se i corsi ai quali gli stessi si iscrivono per l'anno accademico cui afferisce il bando di concorso hanno sede a Catania, Siracusa e Ragusa.

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione dell'ERSU approva il Bando di Concorso per l'accesso al Servizio Alloggio predisposto dall'ERSU.

L'Ente, inoltre, destina un numero limitato di posti letto per assegnazioni temporanee a studenti, docenti e giovani che debbono frequentare le strutture universitarie locali, aderire a soggiorni di studio o partecipare agli eventi organizzati dall'ERSU.

Il servizio abitativo comprende l'alloggio dei beneficiari presso residenze gestite dall'Ente e vari interventi volti ad agevolare la frequenza agli studi degli studenti fuori sede mediante rilevazione della domanda, l'informazione sulle disponibilità di alloggio, la ricerca e l'offerta dell'alloggio in collaborazione tra gli enti e le associazioni degli studenti, gli inquilini e la proprietà. A scelta dello studente beneficiario dei servizi abitativi può essere concesso, in alternativa al posto letto nelle residenze, un contributo a rimborso delle spese di locazione dell'importo di € 1.300,00.

I posti letto disponibili per l'a.a. 2016/2017 sono stati 659 distribuiti nelle seguenti 11 residenze/plessi:

DENOMINAZIONE STRUTTURA	INDIRIZZO	N° POSTI LETTO
Residenza Centro	Catania, via G. Oberdan 174	188
Residenza Cittadella	Catania, via Passo Gravina 183	174
Residenza Verona	Catania, via Carrata ang. via Oberdan	38
Istituto Suore Cappucine	Catania, via Carlo Forlanini 108	32
Residenza Toscano/Scuderi	Catania, via Etna 440	36
Residenza A. Musco	Catania, via Umberto 314	32
Residenza Castillet (Ragusa)	Ragusa, C.so Mazzini 260/via Ugolino	18
Residenza La Giudecca	Siracusa, via Della Giudecca – vicolo IV	25
Istituto Scuole Salesiane Madre Morano	Catania, via Caronda 218	40
Residenza San Marzano	Catania, via Generale di San Marzano n. 29	54
Residenza Ardizzone Gioieni	Catania, via Etna 595	22
	TOTALE POSTI LETTO	659

Per incidere significativamente sulle problematiche abitative vengono realizzate proficue collaborazioni con i sindaci dei comuni e le associazioni interessate allo scopo di combattere il "caro affitti" e soprattutto di cercare di contrastare la pratica degli affitti in nero.

L'utilizzo da parte degli studenti delle strutture abitative e la vita comunitaria all'interno delle stesse sono disciplinate da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Per l'anno accademico 2016/2017, sono state attivate procedure per l'assegnazione dei 659 posti letto, come sintetizzato nella seguente tabella:

ALLOGGI A.A. 2016/2017	
N° domande alloggi	1.539
N° alloggi assegnati	659
N° posti letto disponibili	659
N° posti letto utilizzati dagli studenti	659

RISTORAZIONE

L'Ersu Catania offre un servizio ristorazione che dà la possibilità a tutti gli studenti iscritti all'Università di Catania, ad altri istituti universitari statali o ad università non statali legalmente riconosciute, operanti sul territorio di competenza dell'Ersu di accedere alle mense universitarie per consumare un pasto in un ambiente amichevole e vicino alle sedi dei corsi.

Secondo la filosofia dell'Ente, le mense mirano a realizzare un luogo di aggregazione, scambio e relax per l'intero mondo accademico.

I menù variano giornalmente ed ogni mensa affigge all'ingresso i piatti del giorno e le proposte alternative; inoltre i menù settimanali vengono pubblicati anche sul sito web istituzionale dell'Ersu di Catania; gli orari di fruizione del servizio sono affissi all'ingresso di ogni sala di ristorazione. Per accedere al servizio ristorazione gli studenti dovranno essere muniti dell'apposito tesserino, che viene rilasciato a coloro che partecipano al concorso per la borsa di studio.

Il servizio di ristorazione, presso le tre mense e i ristoranti convenzionati, essendo un servizio rivolto alla generalità degli iscritti alle istituzioni universitarie, viene utilizzato anche dagli studenti non beneficiari di borsa di studio, alle seguenti tariffe:

1^ fascia (Iseeu da 0 a 6.909,48)	= € 1,50
2^ fascia (Iseeu da 6.909,48 a 13.818,96)	= € 1,80
3^ fascia (Iseeu da 13.818,97 a 20.728,00)	= € 2,50
4^ fascia (Iseeu da 20.728,01 a 40.000,00)	= € 3,50
5^ fascia (Iseeu maggiore di 40.000,00)	= € 6,50

Le strutture adibite alla ristorazione a Catania sono le seguenti:

1. Mensa Cittadella;
2. Mensa Centro;
3. Mensa Vittorio Emanuele.

Le mense in convenzione presso le sedi universitarie distaccate sono:

1. "La Medina Pub" di via Berengario Gaetani, 71 a Caltanissetta
2. "Al Giardino" di via Giardini, 16 a Ragusa
3. "Losteri" di p.zza Chiaramonte, 8 a Ragusa
4. "U Saracinu" di via del Convento, 9 a Ragusa
5. "Kappa 2" di via dei Tolomei, 5 a Siracusa

Nel corso dell'anno 2016 sono stati erogati complessivamente 267.547 pasti (per un costo complessivo di circa euro 1.950.000), di cui 242.129 per le mense dell'Ente e 25.418 erogati dai ristoranti convenzionati, secondo le seguenti tabelle esplicative e grafici:

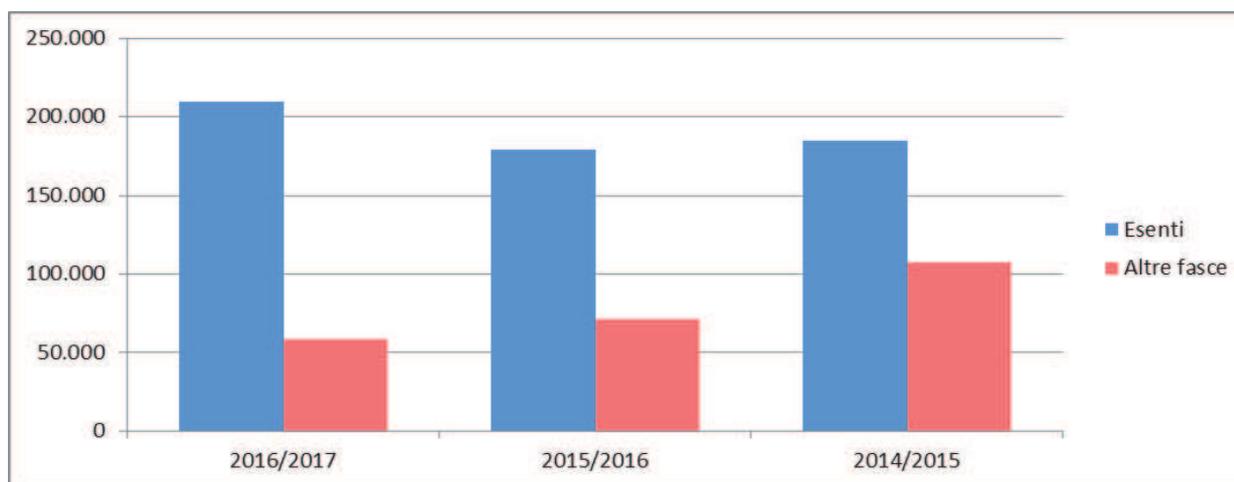
DETTAGLIO PASTI EROGATI ANNO 2016										
	Mensa Cittadella			Mensa Centro			Mensa Vittorio Emanuele			
Mesi	Esenti	Altre fasce	Totale	Esenti	Altre fasce	Totale	Esenti	Altre fasce	Totale	TOTALE GENERALE
Gennaio	7143	3287	10430	9059	2025	11084	247	68	315	21829
Febbraio	6264	2279	8543	9496	1791	11287	763	223	986	20816
Marzo	8122	3766	11888	10113	2195	12308	1323	355	1678	25874
Aprile	8865	4352	13217	11527	2760	14287	1535	397	1932	29436
Maggio	9754	4704	14458	11848	2743	14591	1498	381	1879	30928
Giugno	6209	3068	9277	9501	2302	11803	681	325	1006	22086
Luglio	3744	1530	5274	6213	1460	7673	208	83	291	13238
Agosto	chiusa	chiusa	0	1039	584	1623	0	0	0	1623
Settembre	3263	1244	4507	5209	1380	6589	171	28	199	11295
Ottobre	6719	4778	11497	8124	2671	10795	661	343	1004	23296
Novembre	10143	4206	14349	9758	3210	12968	1182	484	1666	28983
Dicembre	4662	1386	6048	4350	1146	5496	948	233	1181	12725
TOTALE	74.888	34.600	109.488	96.237	24.267	120.504	9.217	2.920	12.137	242.129
DI CUI TOTALE PASTI FASCIA ESENTE	180.342									
DI CUI TOTALE PASTI ALTRE FASCE	61.787									

DETTAGLIO PASTI EROGATI ANNO 2016					
	Mensa Cittadella	Mensa Centro	Mensa Vittorio Emanuele	Ristoranti convenzionati	
Anno	Totale	Totale	Totale	Totale	TOTALE GENERALE
2016	109.488	120.504	12.137	25.418	267.547

Nel corso degli ultimi tre anni, sono stati erogati i pasti secondo la seguente tabella illustrativa:

PASTI EROGATI PER A.A.			
Anni accademici	Esentati	Altre fasce	TOTALE
2016/2017	209.407	58.140	267.547
2015/2016	179.039	71.059	250.098
2014/2015	184.480	107.431	291.911

Pasti erogati durante gli ultimi 3 anni accademici



Periodicamente l'Ente realizza appositi sondaggi, mediante questionari di gradimento, per valutare i punti di soddisfazione e le aree di miglioramento delle attività e dei servizi resi all'utenza studentesca.

ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Estremamente importante nell'ottica di migliorare continuamente il rapporto tra l'Ersu di Catania e l'utenza, è l'attività svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

I riferimenti normativi a seguito dei quali è stato istituito l'URP dell'Ersu di Catania sono rappresentati dalla legge 7 giugno 2000, n. 150, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", seguita dal relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 422 del 21/9/2001 e della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7/2/2002; con provvedimento del C.d.A. del 18.06.2013, l'Ersu ha adottato il Regolamento che ne organizza il funzionamento e ne disciplina le attività.

In aggiunta ai compiti istituzionali disciplinati dal suddetto Regolamento l'URP, provvede ad assolvere gli una serie di ulteriori adempimenti quali, ad esempio, quelli previsti dall'art. 15 della L. 183/2011 (cosiddetta attività di "decertificazione"), cura lo sviluppo e l'attuazione di apposite campagne di informazione e orientamento specificatamente

orientate all'utenza, con l'obiettivo di agevolare l'accesso ai servizi; svolge altresì una importante funzione di supporto nella gestione delle attività connesse con la gestione della piattaforma informatica dell'Ente e del sito web istituzionale nonché degli adempimenti vigenti nell'ambito dell'accesso ai dati da parte dell'utenza e degli *stakeholders* (cosiddetta "Amministrazione Trasparente").

Diverse sono le modalità e gli ambiti d'azione mediante cui vengono esplicitate le attività dell'URP; alcune sono difficilmente quantificabili per natura, quali le richieste di informazioni di presenza al front office o quelle telefoniche.

Maggiormente quantificabili le richieste di informazioni pervenute via email, per le quali è possibile seguire l'iter del rispettivo riscontro, che ha raggiunto valori prossimi al 90%; a tal proposito si fornisce un prospetto riepilogativo delle richieste pervenute via email e del relativo riscontro:

Richieste pervenute via email		
Anno	Email pervenute	Percentuale di riscontro
2016	9.600	90%

Attualmente, l'URP è in via di organizzazione e implementazione, secondo i dettami previsti dalla specifica normativa e compatibilmente con l'entità numerica delle risorse umane disponibili nell'ambito dell'Ente.

In parallelo alla piena implementazione dell'ufficio, sarà apportata la correlativa revisione al piano della performance, integrandolo con un nuovo piano di lavoro ed obiettivo per il dirigente preposto.

I suoi principali ambiti operativi possono essere sintetizzati nella gestione delle richieste e delle attività di cui si fornisce un elenco esemplificativo ma non esaustivo:

- fornita consulenza per la richiesta e l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Ente;
- assicurato l'esercizio del diritto di accesso ai documenti dell'Amministrazione;
- acquisiti reclami, proposte e segnalazioni per migliorare le strutture e la qualità dei servizi;
- condotti approfondimenti su tematiche attinenti il nuovo regolamento sull'ISEE in collaborazione con tutti gli altri EE.RR.SS.UU. siciliani;
- realizzato materiale informativo di presentazione dell'Ente e dei benefici erogati;
- predisposte le comunicazioni istituzionali pubblicate sul sito istituzionale e social dell'Ente;
- aggiornata la modulistica dell'Ente in collaborazione con gli uffici preposti;
- prestata consulenza tecnica per la risoluzione bonaria di contenziosi con l'utenza riguardanti richieste di ammissione ai concorsi, graduatorie, calcolo ISEE, ecc...; sono stati espressi pareri, predisposte note formali, redatte relazioni ai fini dell'accoglimento/diniego di istanze da parte dell'utenza; sono state avanzate proposte di provvedimenti in autotutela; sono stati formulate richieste di parere legale;
- svolta attività di supporto tecnico-amministrativo ai vari Uffici dell'Ente per la predisposizione di bandi di concorso, regolamenti, provvedimenti, convenzioni, ecc...;

- avviati e conclusi diversi procedimenti relativi alle richieste di controllo sulle dichiarazioni e/o di accertamento d'ufficio da parte degli uffici dell'Ente, e da parte di varie Amministrazioni procedenti;
- organizzate conferenze informative e di orientamento sul Diritto allo studio presso scuole superiori di secondo grado svolta attività di informazione ed orientamento durante manifestazioni e conferenze organizzate dalle varie istituzioni universitarie;
- svolta attività di orientamento ai servizi ERSU rivolta a studenti stranieri in collaborazione con lo Sportello Accoglienza Stranieri dell'UNICT;
- raccolto, elaborato, archiviato, pubblicato e diffuso dati statistici che riguardano l'amministrazione (rilevazioni MIUR, ricerche, ecc...), gestendo i rapporti con le amministrazioni pubbliche richiedenti;
- implementata la presentazione multimediale sui servizi offerti dall'Ente;
- in collaborazione con il supporto tecnico dell'Ente sono state apportate modifiche ed integrazioni al gestionale ERSU;
- collaborazioni con il RPCT nella cura/gestione della piattaforma informatica "Amministrazione Trasparente" e "Albo online" dell'Ente ai fini dell'ottemperanza degli adempimenti richiesti dalla normativa vigente in materia di Trasparenza.

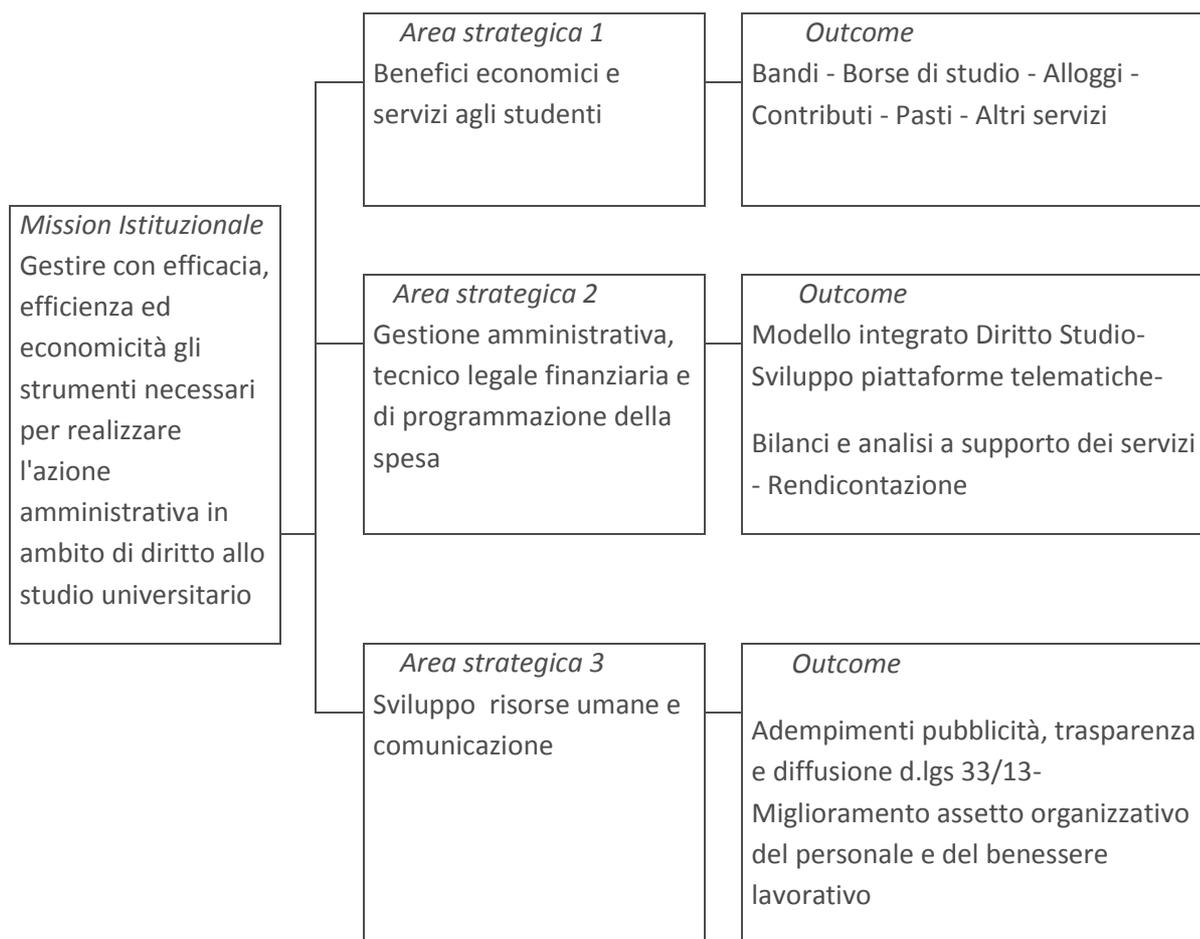
SEZIONE 2

PERFORMANCE

2.1 - ALBERO DELLA PERFORMANCE

L'albero della performance, inteso come il sistema logico di programmazione e interazione fra le politiche dell'Ente, è costituito da una rappresentazione grafica sintetica che evidenzia come tutti gli obiettivi debbano contribuire alla mission istituzionale all'interno di un quadro strategico complessivo. Esso fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione. L'albero della performance ha una valenza di comunicazione esterna e una valenza tecnica di "messa a sistema" delle due principali dimensioni della performance.

In questo Ente sono state individuate tre grandi aree strategiche di intervento che rappresentano aggregazioni di attività omogenee sulla base degli obiettivi strategici perseguiti, dei destinatari dell'azione amministrativa e degli effetti prodotti.



2.2 - OBIETTIVI STRATEGICI 2017-2019

Gli obiettivi strategici abbracciano un arco temporale triennale con aggiornamenti annuali al fine di monitorarne costantemente lo stato di attuazione e, nonostante il periodo di congiuntura generale e di riduzione dei finanziamenti statali e regionali, l'Ersu di Catania nel definire gli obiettivi strategici punta all'incremento del livello attuale dei servizi offerti e delle risorse per le borse di studio operando risparmi sui costi di struttura.

Gli obiettivi strategici triennali devono necessariamente essere in sintonia con le grandi politiche caratteristiche del programma della Regione Siciliana in materia di diritto allo studio e il risultato atteso va inteso come effetto/impatto che il raggiungimento degli obiettivi strategici determina sull'utenza e sul territorio.

I Dirigenti sono chiamati a perseguire gli obiettivi strategici attraverso la realizzazione degli obiettivi operativi loro affidati il raggiungimento dei quali dipende, il più delle volte, da azioni compiute trasversalmente da più strutture organizzative, ciascuna con competenze differenti.

I principi operativi su cui fanno riferimento gli obiettivi dell'Ersu di Catania sono i seguenti:

<i>Efficacia</i>	Il servizio mira alla creazione di valore aggiunto in condizione di efficacia ed efficienza
<i>Sostenibilità</i>	L'intervento è rivolto alla generalità degli studenti.
<i>Solidarietà</i>	Tutela degli studenti in condizioni di particolare disagio.
<i>Meritocrazia</i>	Il sistema è orientato in primis al merito.
<i>Sussidiarietà</i>	Il sistema valorizza le esperienze presenti nel territorio.
<i>Internazionalizzazione</i>	Viene favorita la mobilità e lo scambio di esperienze a livello internazionale

Nell'ottica della massima valorizzazione del capitale umano per una pubblica amministrazione quanto più trasparente e leggera, gli obiettivi strategici generali presi a riferimento dall'Ersu di Catania per il triennio 2017-2019 sono stati individuati nei tre seguenti:

- 1) MIGLIORAMENTO IN TERMINI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA, COMPATIBILMENTE CON LE RISORSE DI BILANCIO E RISORSE UMANE DISPONIBILI;**
- 2) MIGLIORAMENTO IN TERMINI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DELLA SPESA, COMPATIBILMENTE CON LE RISORSE DI BILANCIO ED UMANE DISPONIBILI, IN COERENZA CON I FINI ISTITUZIONALI DELL'ENTE E CON LA GARANZIA DELL'EQUILIBRIO DI BILANCIO;**
- 3) MIGLIORAMENTO IN TERMINI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA IN TEMA DI BENESSERE LAVORATIVO ED ASSETTO ORGANIZZATIVO, REALIZZATO ATTRAVERSO LA PIANIFICAZIONE DI FORMULE COMPATIBILI CON LE RISORSE FINANZIARIE DISPONIBILI.**

2.3 - DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AL PIANO GESTIONALE OPERATIVO

Secondo la logica dell'albero della performance, ogni obiettivo strategico è articolato in obiettivi operativi, per ciascuno dei quali si definiscono le azioni, i tempi, le risorse e le responsabilità organizzative connesse al loro raggiungimento, integrando i piani di attività delle singole strutture organizzative. Il tutto è sintetizzato all'interno delle apposite schede.

Esse individuano, principalmente:

1) l'obiettivo operativo, a cui si associano, rispettivamente, uno o più indicatori; ad ogni indicatore è attribuito un target (valore atteso);

2) le azioni da porre in essere con la relativa tempistica.

La numerosità degli obiettivi operativi non consente una rappresentazione grafica sintetica degli stessi, secondo la logica dell'albero della performance; si rimanda per il dettaglio all'allegato tecnico n° 1.

I piani di attività vengono definiti dall'Ente in sintonia con gli orientamenti programmatici dei suoi organi di governo.

2.3.1 – Piano gestionale operativo

Come già espresso, il riferimento dell'azione amministrativa in termini di efficienza, qualità, innovazione delle politiche dell'Ersu sono costituite dagli obiettivi operativi, che sono presidiati dai Dirigenti con il concorso di una o, trasversalmente, di più strutture di servizio/ufficio.

Per il triennio 2017-2019, gli obiettivi strategici programmati e pianificati - di pari "peso" di incidenza in relazione al livello di priorità che ciascuno di essi riveste - sono declinati in obiettivi operativi annuali attraverso i quali i Dirigenti puntano al perseguimento dei risultati di gestione attesi.

Di seguito si fornisce uno schema illustrativo di come, in pratica, gli obiettivi strategici vengono declinati negli obiettivi operativi da perseguire attraverso l'azione quotidiana:

OBIETTIVO STRATEGICO N. 1

"MIGLIORAMENTO IN TERMINI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA, COMPATIBILMENTE CON LE RISORSE DI BILANCIO E RISORSE UMANE DISPONIBILI"

Durata: triennale

Valore obiettivo: alto

Risultato atteso: Puntuale e totale applicazione delle norme di carattere amministrativo sulla base degli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione e delle indicazioni contenute negli atti di programmazione e gestione regionali.

In questo ambito si procede alla descrizione in sintesi degli **obiettivi operativi** e degli impliciti risultati che sono perseguiti dalla Struttura Direzionale e dagli Uffici coinvolti :

1.1 (OPR1 – Dir.) - Relazione conclusiva sull'attività svolta nell'anno 2017

Durata : annuale
Priorità : alta
Indicatore previsto: Relazione
Valore obiettivo: 1
Peso attribuito: 12
Area di responsabilità : **Direzione**

1.2 (OPR1 – U.O.I) - Relazione conclusiva sull'attività svolta nell'anno 2017

Durata : annuale
Priorità : alta
Indicatore previsto: Relazione
Valore obiettivo: 1
Peso attribuito: 10
Area di responsabilità : **U.O.I**

1.3 (OPR1 – U.O.II) - Relazione conclusiva sull'attività svolta nell'anno 2017

Durata : annuale
Priorità : alta
Indicatore previsto: Relazione
Valore obiettivo: 1
Peso attribuito: 12
Area di responsabilità : **U.O.II**

1.4 (OPR2 – Dir.) Proposta del piano di lavoro per l'anno successivo.

Durata : annuale
Priorità: alta
Indicatore previsto: SI/NO
Valore obiettivo: SI
Peso attribuito: 12
Area di responsabilità: **Direzione**

1.5 (OPR2 – U.O.I) Proposta al Direttore dell'ERSU del piano di lavoro per l'anno successivo.

Durata : annuale
Priorità: alta
Indicatore previsto: SI/NO
Valore obiettivo: SI
Peso attribuito: 10
Area di responsabilità: **U.O.I**

- 1.6 (OPR2 – U.O.II) Proposta al Direttore dell'ERSU del piano di lavoro per l'anno successivo.**
Durata : annuale
Priorità: alta
Indicatore previsto: SI/NO
Valore obiettivo: SI
Peso attribuito: 12
Area di responsabilità: **U.O.II**

OBIETTIVO STRATEGICO N. 2

“MIGLIORAMENTO IN TERMINI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DELLA SPESA, COMPATIBILMENTE CON LE RISORSE DI BILANCIO ED UMANE DISPONIBILI, IN COERENZA CON I FINI ISTITUZIONALI DELL'ENTE E CON LA GARANZIA DELL'EQUILIBRIO DI BILANCIO”

Durata : triennale

Valore obiettivo: alto

Risultato atteso: Aumento dei benefici, servizi e della qualità delle strutture a disposizione dell'utenza e miglioramento dell'efficienza in termini di contenimento delle spese di funzionamento e di ottimizzazione del rapporto costi/benefici e dei tempi dei procedimenti tecnico amministrativi.

In questo ambito si procede alla descrizione in sintesi degli **obiettivi operativi** e degli impliciti risultati che sono perseguiti dalla Struttura Direzionale e dagli Uffici coinvolti :

- 2.1 (OPR3-Dir.) - Monitoraggio rigoroso e sistematico di controllo della spesa, analisi dei flussi finanziari e snellimento procedure per le pratiche di pagamento in una logica di razionalizzazione dei procedimenti amministrativi e di contenimento dei costi. Approvazione bilancio preventivo 2017.**

Durata : annuale

Priorità : alta

Indicatore previsto: SI/NO

Valore obiettivo: SI

Peso attribuito: 12

Area di responsabilità : **Direzione**

- 2.2 (OPR3-U.O.I) - Espletamento delle procedure del bando di concorso, approvato dal Cda dell'Ersu, per l'attribuzione di borse di studio e servizi per il diritto allo studio universitario, ai sensi della normativa vigente, e assistenza agli studenti. Nuovi tariffari per i servizi resi e sfruttamento risorse abitative e ristorative.**

Durata : annuale
Priorità : alta
Indicatore previsto: SI/NO
Valore obiettivo: SI
Peso attribuito: 10
Area di responsabilità : **U.O.I**

- 2.3 (OPR3-U.O.II) - Monitoraggio semestrale attraverso schede compilate dagli studenti sul gradimento del servizio della mensa nei tre siti attualmente in servizio con redazione di relazione riepilogativa dei report.**

Durata : annuale
Priorità : alta
Indicatore previsto: SI/NO
Valore obiettivo: SI
Peso attribuito: 12
Area di responsabilità : **U.O.II**

- 2.4 (OPR4-Dir.) - Formazione e redistribuzione del personale in sintonia con l'evoluzione della struttura organizzativa e nuovo sistema di valutazione delle prestazioni con criteri premiali per migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa.**

Durata : annuale
Priorità : alta
Indicatore previsto: Relazione
Valore obiettivo: 1
Peso attribuito: 12
Area di responsabilità : **Direzione**

- 2.5 (OPR4-U.O.I) - Lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria negli uffici e nelle residenze. L'azione si esplica attraverso la stesura di Progetti esecutivi e di direzione lavori.**

Durata : annuale
Priorità : alta
Indicatore previsto: Numero
Valore obiettivo: 10
Peso attribuito: 10
Area di responsabilità : **U.O.I**

2.6 (OPR4-U.O.II) - Realizzazione di economie attraverso il ricorso a convenzioni CONSIP.

Durata : annuale

Priorità : alta

Indicatore previsto: SI/NO

Valore obiettivo: SI

Peso attribuito: 12

Area di responsabilità : **U.O.II**

2.7 (OPR5-U.O.I) - Realizzazione di economie attraverso il ricorso a convenzioni CONSIP.

Durata : annuale

Priorità : alta

Indicatore previsto: SI/NO

Valore obiettivo: SI

Peso attribuito: 10

Area di responsabilità : **U.O.I**

OBIETTIVO STRATEGICO N. 3

“MIGLIORAMENTO IN TERMINI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA IN TEMA DI BENESSERE LAVORATIVO ED ASSETTO ORGANIZZATIVO, REALIZZATO ATTRAVERSO LA PIANIFICAZIONE DI FORMULE COMPATIBILI CON LE RISORSE FINANZIARIE DISPONIBILI.”

Durata : triennale

Valore obiettivo : alto

Risultato atteso : Realizzazione di attività volte all’ottenimento di un miglioramento generale in termini di benessere lavorativo ed assetto organizzativo da verificare mediante indicatori specifici.

In questo ambito si procede alla descrizione in sintesi degli **obiettivi operativi** e degli impliciti risultati che sono perseguiti dalla Struttura Direzionale e dagli Uffici coinvolti :

3.1 (OPR5 – Dir.) Rispetto dell’orario di ricevimento come di seguito: tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e il mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 e rientri pomeridiani oltre il mercoledì.

Durata : annuale

Priorità: alta

Indicatore previsto: Percentuale

Valore obiettivo: 80%

Peso attribuito: 12

Area di responsabilità: **Direzione**

3.2 (OPR6 – U.O.I) Rispetto dell’orario di ricevimento come di seguito: tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e il mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 e rientri pomeridiani oltre il mercoledì.

Durata : annuale

Priorità: alta

Indicatore previsto: Percentuale

Valore obiettivo: 80%

Peso attribuito: 10

Area di responsabilità: **U.O.I**

3.3 (OPR5 – U.O.II) Rispetto dell’orario di ricevimento come di seguito: tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e il mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 e rientri pomeridiani oltre il mercoledì.

Durata : annuale

Priorità: alta

Indicatore previsto: Percentuale

Valore obiettivo: 80%

Peso attribuito: 12

Area di responsabilità: **U.O.II**

2.3.2 – Sintesi obiettivi operativi dirigenti

A ciascuno degli obiettivi operativi annuali perseguiti dal Dirigente di riferimento nella struttura direzionale dell’Ente viene assegnato un “peso” su base numerica 100 in relazione al livello di complessità e priorità che ciascuno di essi riveste e che evidenzia l’importanza e la significatività dell’obiettivo operativo rispetto al raggiungimento di ogni singolo obiettivo strategico.

DIRIGENTE COORDINATORE

Obiettivi operativi – “Peso” totale attribuibile 60, da scomporre tra gli obiettivi:

1.1 (OPR1 – Dir.) - Relazione conclusiva sull’attività svolta nell’anno 2017

1.4 (OPR2 – Dir.) Proposta del piano di lavoro per l’anno successivo.

2.1 (OPR3-Dir.) - Monitoraggio rigoroso e sistematico di controllo della spesa, analisi dei flussi finanziari e snellimento procedure per le pratiche di pagamento in una logica di

razionalizzazione dei procedimenti amministrativi e di contenimento dei costi. Approvazione bilancio preventivo 2017.

- 2.4 (OPR4-Dir.) - Formazione e redistribuzione del personale in sintonia con l'evoluzione della struttura organizzativa e nuovo sistema di valutazione delle prestazioni con criteri premiali per migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa.
- 3.1 (OPR5 – Dir.) Rispetto dell'orario di ricevimento come di seguito: tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e il mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 e rientri pomeridiani oltre il mercoledì.

DIRIGENTE UNITA' OPERATIVA I

Obiettivi operativi - *“Peso” totale attribuibile 60, da scomporre tra gli obiettivi:*

- 1.2 (OPR1 – U.O.I) - Relazione conclusiva sull'attività svolta nell'anno 2017
- 1.5 (OPR2 – U.O.I) Proposta al Direttore dell'ERSU del piano di lavoro per l'anno successivo.
- 2.2 (OPR3-U.O.I) - Espletamento delle procedure del bando di concorso, approvato dal Cda dell'Ersu, per l'attribuzione di borse di studio e servizi per il diritto allo studio universitario, ai sensi della normativa vigente, e assistenza agli studenti. Nuovi tariffari per i servizi resi e sfruttamento risorse abitative e ristorative.
- 2.5 (OPR4-U.O.I) - Lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria negli uffici e nelle residenze. L'azione si esplica attraverso la stesura di Progetti esecutivi e di direzione lavori.
- 2.7 (OPR5-U.O.I) - Realizzazione di economie attraverso il ricorso a convenzioni CONSIP.
- 3.2 (OPR6 – U.O.I) Rispetto dell'orario di ricevimento come di seguito: tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e il mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 e rientri pomeridiani oltre il mercoledì.

DIRIGENTE UNITA' OPERATIVA II

Obiettivi operativi – *“Peso” totale attribuibile 60, da scomporre tra gli obiettivi:*

- 1.3 (OPR1 – U.O.II) - Relazione conclusiva sull'attività svolta nell'anno 2017
- 1.6 (OPR2 – U.O.II) Proposta al Direttore dell'ERSU del piano di lavoro per l'anno successivo.

- 2.3** (OPR3-U.O.II) - **Monitoraggio semestrale attraverso schede compilate dagli studenti sul gradimento del servizio della mensa nei tre siti attualmente in servizio con redazione di relazione riepilogativa dei report.**
- 2.6** (OPR4-U.O.II) - **Realizzazione di economie attraverso il ricorso a convenzioni CONSIP.**
- 3.3** (OPR5 – U.O.II) **Rispetto dell’orario di ricevimento come di seguito: tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e il mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 e rientri pomeridiani oltre il mercoledì.**

2.4 – SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il sistema di misurazione e valutazione della performance è inteso come lo strumento applicativo per rendere confrontabili e valutabili le prestazioni ottenute dalle strutture organizzative e dai Dirigenti rispetto agli obiettivi individuati. Si riferisce, quindi, all’Amministrazione nel suo complesso mediante le aree di responsabilità in cui si articola di cui l’Ente deve valutare l’apporto specifico al miglioramento dei processi produttivi attraverso l’analisi dei comportamenti organizzativi e delle competenze professionali. In occasione della verifica finale del grado di realizzazione della programmazione strategica ed operativa vengono predisposte relazioni dettagliate e schede di valutazione che evidenziano lo stato complessivo di realizzazione degli obiettivi operativi direttamente connessi alle prospettive strategiche di intervento e per ciascuna area di responsabilità lo stato complessivo di realizzazione delle linee di attività individuate per ogni obiettivo operativo.

Il grado di realizzazione delle linee di attività previste dal programma di lavoro costituisce il riferimento per la valutazione dei Dirigenti e dei Coordinatori dei servizi dell’Ente.

Valutazione della dirigenza

Per quanto attiene al quadro normativo di riferimento, si fa rilevare che il decreto legislativo n. 150/2009 ha disciplinato il sistema di valutazione delle strutture e dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche di cui all’articolo 2, comma 2 del d.lgs n. 165/2001, con l’obiettivo specificatamente enunciato di assicurare elevati standard qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa ed individuale.

In ossequio al suddetto d.lgs n. 150/2009, ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all’amministrazione nel suo complesso, alle strutture organizzative che ne costituiscono l’articolazione ed ai singoli dipendenti.

La Regione Siciliana, con legge regionale 5 aprile 2011, n. 5, all’articolo 11, ha introdotto nell’ordinamento regionale i principi della normativa statale contenuta nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in ordine alla misurazione, valutazione e trasparenza della performance.

Sulla scorta di tali statuizioni, la Regione Siciliana ha adottato, con D.P.Reg. 21 giugno 2012, n. 52, il “Regolamento attuativo dell’articolo 11, comma 3, della legge regionale 5 aprile 2011, n. 5, in materia di misurazione, valutazione e trasparenza della performance”, tramite il quale ha disciplinato il ciclo di gestione della performance organizzativa ed individuale di cui agli

articoli 8 e 9 del d.lgs. n. 150/2009, conformando l'ordinamento dell'amministrazione regionale alle disposizioni ed ai principi dello stesso d.lgs. n. 150/2009; in particolare, all'articolo 7, comma 2, è previsto che l'amministrazione regionale si doti di un sistema di misurazione e valutazione della performance in grado di tenere conto dei parametri e modelli di riferimento elaborati nelle linee guida a tal fine adottate dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), stabilendo, altresì, la procedura di nomina dell'Organismo indipendente di valutazione, la sua composizione e le funzioni allo stesso assegnate; in particolare, l'art. 17 del medesimo D.P.Reg. 21 giugno 2012, n. 52, sta uisce *"Art. 17 Misurazione, valutazione e trasparenza della performance negli enti di cui all'art. 1 della legge regionale 15 maggio 2000, n. 10"... 1. Gli enti di cui all'art. 1 della legge regionale 15 maggio 2000, n. 10, in armonia con le disposizioni del presente regolamento, nell'esercizio della loro autonomia organizzativa adeguano con appositi provvedimenti i propri ordinamenti alle disposizioni ed ai principi di cui ai commi 1 e 2 dell'art. 11 della legge regionale 5 aprile 2011, n. 5...."*.

Sulla scorta di quanto previsto dalla normativa vigente, con delibera del C.d.A. dell'Ente n.° 76 del 19.12.2016 è stato nominato l'Organismo Indipendente di Valutazione in composizione monocratica, con il cui insediamento ha preso compiutamente avvio il ciclo di gestione della performance di cui al D.P.reg. n. 52/2012, lo sviluppo - in seno allo stesso Ente - delle attività finalizzate alla definizione del piano triennale della performance dell'E.R.S.U. di Catania per il triennio 2017/2019 ed il contestuale adeguamento del sistema di valutazione ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del D.P.Reg. n. 52/2012.

Si fa rilevare che il sistema di misurazione e valutazione della performance del personale con qualifica dirigenziale dell'Ente in uso, è sviluppato secondo i dettami di quello adottato dall'Assessore destinato alla Presidenza in linea con le disposizioni 78/spcs e 90/spcs, rispettivamente del 2/11/2007 e del 30/11/2007, aventi ad oggetto "Criteri generali per la valutazione della dirigenza regionale" e "Criteri di valutazione dirigenti prima fascia, Dirigenti generali, Dirigenti responsabili uffici di diretta collaborazione".

Lo stato giuridico e il trattamento economico dei Dirigenti sono, quindi, disciplinati dal contratto collettivo regionale del lavoro del comparto dirigenziale della Regione Siciliana, dal contratto individuale e dalle disposizioni normative vigenti in materia. E' a carico della Regione il trattamento economico per quanto attiene l'indennità di posizione e l'indennità di risultato. La valutazione dei Dirigenti ha per oggetto le funzioni attribuite, gli obiettivi assegnati e i risultati conseguiti in un arco di tempo determinato; il sistema di valutazione si pone quale obiettivo primario quello di orientare la prestazione dei Dirigenti verso il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente ed è incentrato sullo stretto rapporto che intercorre tra il Consiglio di Amministrazione ed i suoi Dirigenti e si riferisce, essendo l'Ersu ente strumentale della Regione siciliana, alle linee prioritarie di intervento e agli strumenti di programmazione della Regione per la valutazione della performance dell'Amministrazione.

La metodologia e i criteri generali per la valutazione della dirigenza si possono sintetizzare nei seguenti principi:

a) alla base del sistema di valutazione della dirigenza vengono posti gli obiettivi contenuti nel contratto individuale di lavoro di ciascun dirigente;

b) la valutazione della dirigenza viene operata ricorrendo a una scala di misurazione il cui valore massimo è 100 che può essere raggiunto se si raggiungono tutti gli obiettivi contrattuali e se la valutazione sul comportamento organizzativo del Dirigente è alto;

c) la valutazione riguardante il perseguimento degli obiettivi contrattuali viene definita come "Valutazione della performance operativa"; la valutazione pertinente invece il come il Dirigente raggiunge i propri obiettivi viene definita "Valutazione del comportamento organizzativo".

In ordine alla valutazione della performance operativa, in un range assegnabile su base 60 su 100, il sistema di valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati si articola nelle fasi qui di seguito descritte:

1. identificazione di tutti gli obiettivi assegnati;
2. attribuzione ad ogni obiettivo strategico di un "peso" in relazione al livello di complessità/priorità che ciascuno di essi riveste nell'ambito degli obiettivi;
3. attribuzione ad ogni obiettivo operativo di un "peso" in relazione al livello di complessità/priorità che ciascuno di essi riveste nell'ambito degli obiettivi operativi (nei quali si scompone l'obiettivo strategico) assegnati a ciascun dirigente. Detta attribuzione deve essere effettuata in sede di negoziazione in funzione dei risultati attesi e delle risorse disponibili;
4. trasposizione di ogni obiettivo operativo in azioni e attività con pesi e indicatori che consentano di esplicitare gli standard di riferimento;
5. calcolo del punteggio spettante a ciascun obiettivo operativo;
6. calcolo del punteggio da attribuire al Dirigente per il grado di raggiungimento degli obiettivi.

In stretta relazione alla performance operativa come sopra descritta viene assegnato un punteggio valutativo su base 20 su 100 correlato all'attuazione del piano di lavoro.

In ordine alla valutazione del comportamento organizzativo, in un range assegnabile su base 20 su 100, il sistema di valutazione prevede di porre attenzione su tre competenze/capacità ritenute indicative per ognuna delle quali verrà espressa una specifica valutazione:

- a. la capacità di analisi e programmazione
- b. la capacità di gestione e realizzazione
- c. la capacità di relazione e coordinamento

La valutazione della **performance operativa** per ciascun obiettivo viene effettuata sulla base dei seguenti livelli di risultato:

- . *eccellente*, con punteggio pari a 1, nel caso di piena coerenza tra risultato raggiunto e risultato atteso;

- . *buono*, con punteggio pari a 0,7, nel caso sia stato completato almeno il 70% delle fasi previste dal programma di azione nei tempi e con i risultati previsti
- . *sufficiente*, con punteggio pari a 0,5, nel caso sia stato completato almeno il 50% delle fasi previste dal programma di azione nei tempi e con i risultati previsti
- . *insufficiente*, con punteggio paria a 0,2, nel caso sia stato completato meno del 50% delle fasi previste dal programma di azione nei tempi e con i risultati previsti.

Con analoghi parametri si procede per la valutazione del **comportamento organizzativo** in tutte le sue articolazioni.

Per ciascun obiettivo il punteggio ottenuto sarà pari al prodotto del peso assegnato all'obiettivo per il punteggio di valutazione raggiunto; la sommatoria di tutti i punteggi ottenuti per gli obiettivi contrattuali di cui alla performance operativa determina il punteggio finale .

Verrà, in ultimo, redatta la scheda riassuntiva dei risultati conseguiti nel periodo contrattuale nella quale vengono descritti performance e comportamenti organizzativi degni di nota ovvero criticità riscontrate.

Valutazione del personale non dirigente

Per quanto attiene, invece, al sistema di misurazione e valutazione del personale del comparto non dirigenziale dell'Ente, esso è previsto dal contratto collettivo regionale di lavoro della Regione Siciliana e degli Enti di cui all'articolo 1 della legge regionale 15 maggio 2000, n. 10, attualmente in vigore, per il quadriennio giuridico 2002-2005 ed il biennio economico 2002-2003 -già pubblicato nel supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale della Regione siciliana n. 22 del 21 maggio 2005 – così come integrato contrattazioni integrative decentrate.

L'iter metodologico di valutazione delle prestazioni del personale titolare di posizione organizzativa non dirigente è un sistema dinamico che ha il proposito di integrare le esigenze di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e del migliore utilizzo delle risorse umane con le aspettative del personale in termini di remunerazione e di incisiva partecipazione nell'organizzazione del lavoro.

La valutazione di questo personale si colloca all'interno di un sistema complesso di direzione dei risultati che viene effettuata dalla Dirigenza sulla scorta del rendimento rilevato mediante criteri permanenti definiti dalla contrattazione decentrata che indicano le direttive e le tempistiche finalizzate alla valutazione finale correlata all'erogazione dei compensi.

Il Direttore definisce, annualmente, prima dell'avvio di ciascun esercizio, un piano esecutivo generale sulla base del bilancio di previsione annuale, in cui sono attribuiti ai responsabili dei servizi i compiti e i mezzi necessari concordando i tempi massimi di completamento delle varie procedure. Ciascun responsabile di servizio provvede durante il corso dell'esercizio a verificare l'andamento della realizzazione dell'attività programmata assegnata relazionando dettagliatamente al Direttore, il quale ne stabilisce la frequenza temporale, fornendo al sistema di controllo di gestione tutti i dati necessari per il monitoraggio e la verifica dei programmi.

Il sistema adottato prevede la valutazione su due aree: quella degli obiettivi e quella dell'apporto individuale e si basa su scale numeriche con valori oscillanti e fattori di

ponderazione, definiti dai Dirigenti in termini percentuali, allo scopo di individuare in che modo ciascuno di essi concorrerà alla valutazione complessiva.

Per la verifica degli aspetti legati alle attività del dipendente vengono presi a riferimento determinati fattori, uguali per tutto il personale, per ciascuno dei quali viene espressa una valutazione attraverso un giudizio sintetico che va da un massimo ad un minimo.

I fattori professionali e comportamentali del dipendente valutato sono rappresentati dai seguenti parametri tenuto conto delle differenze di gestione tra ciascuna qualifica e l'incidenza di ciascun fattore in funzione delle diverse categorie:

- capacità di svolgere i compiti attribuiti e di fornire soluzioni idonee alle problematiche con la perizia e il livello qualitativo e di indipendenza necessari;
- cura della programmazione e controllo del proprio tempo di lavoro con un grado di approfondimento adeguato nello svolgimento delle mansioni affidate;
- capacità nel dare impulso e motivazione al proprio lavoro e a quello dei colleghi interagendo con gli altri, partecipando attivamente all'interno di lavori di gruppo e mostrando disponibilità a cooperare anche con altre strutture;
- la capacità di utilizzare e mantenere aggiornate le proprie conoscenze tecniche e procedurali con propensione all'adattamento al cambiamento professionale e organizzativo;
- spirito di servizio e dedizione al lavoro.

Lo strumento di valutazione è rappresentato da una relazione finale del Dirigente che, supportato anche da evidenze contabili e da una serie di informazioni supplementari indicative di corretta gestione, procede all'esame di ciascun fattore e rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi personali che genera in conclusione l'esito finale della valutazione. Tali valutazioni vengono declinate in apposite schede di lavoro definite sulla base degli accordi di contrattazione collettiva.

2.5 – ALLEGATI TECNICI

Si allegano al presente piano i seguenti documenti:

- 1) schede dei piani operativi;
- 2) bilancio di previsione dell'Ente per l'anno 2017