

---

**DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**  
NOMINATO CON DECRETO ASSESSORIALE  
REP. N. 7218 del 04.12.2019

**n. 03 del 27/01/2021**

Oggetto: **Piano Triennale della Performance dell'ERSU di Palermo 2021-2023**

L'anno 2021, il giorno 27 del mese di gennaio, alle ore 15.00 in modalità telematica secondo quanto previsto dal "Regolamento per lo svolgimento delle sedute collegiali in modalità telematica", si è riunito in seduta ordinaria il Consiglio di Amministrazione dell'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Palermo.

Sono presenti:

Prof. Giuseppe Di Miceli	Presidente
Prof.ssa Antonella Sciortino	Consigliera rappresentante dei professori universitari di ruolo e dei ricercatori
Dott.ssa Adelaide Carista	Consigliera rappresentante degli studenti
Sig. Giorgio Gennusa	Consigliere rappresentante degli studenti
Dott. Emanuele Nasello	Consigliere rappresentante degli studenti
Ing. Ernesto Bruno	Direttore f.f.

Svolge le funzioni di Segretario il Direttore f.f. Ernesto Bruno coadiuvato da Guglielmo Castellana della Segreteria del CdA.

Il Presidente del CdA, constatata la regolare convocazione ed il numero legale dei consiglieri presenti, introduce la proposta di deliberazione del Direttore f.f. Ernesto Bruno, avente per oggetto "**Piano Triennale della Performance dell'ERSU di Palermo 2021-2023**".

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

- VISTO** lo Statuto della Regione Siciliana;
- VISTA** l'art.7 della L.R. 25 Novembre 2002 n.20 che ha istituito gli Enti Regionali per il diritto allo Studio Universitario in numero corrispondente a quello degli atenei siciliani, nei comuni in cui questi hanno sede;
- VISTO** la legge 4 marzo 2009, n. 15, recante disposizioni in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni;
- VISTO** il D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, recante "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n.*

*15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni”;*

**VISTI** in particolare, gli artt. 10 e 15 del D.lgs. n. 150/2009, secondo i quali le Amministrazioni Pubbliche redigono annualmente un documento programmatico triennale, denominato “*Piano della Performance*”;

**VISTO** l’art. 11 della L.R. n. 5 del 5 aprile 2011, con il quale viene recepito il D.lgs. n. 150/2009, relativamente agli artt. 3, 4, 5 rispettivamente comma 2, 6, 7, comma 1, 8, 9, 10, 11 e comma 15;

**VISTO** il D.L. 52/2012 recante le “*Disposizioni Urgenti Per La Razionalizzazione Della Spesa Pubblica*”;

**RITENUTO** necessario approvare il Piano Triennale della Performance dell’ERSU di Palermo 2021-2023, unitamente al Piano Organizzativo del Lavoro Agile dell’ERSU di Palermo (art. 14, comma 1, legge 7 agosto 2015, n. 124, come modificato dall’articolo 263, comma 4-bis, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77);

**VISTA** la proposta di deliberazione presentata dal Direttore f.f. ing. Ernesto Bruno; per le motivazioni espresse in premessa, che qui si richiamano e si intendono parte integrante del presente provvedimento, **all’unanimità**, con il parere favorevole di legittimità e regolarità tecnico-amministrativa e contabile del Direttore f.f., espresso ai sensi dell’art. 14 comma 5 della l.r. 20/2002 e ss.mm.ii.

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

**DI APPROVARE** il Piano Triennale della Performance dell’ERSU di Palermo 2021-2023, ai sensi e per gli effetti degli artt. 10 e 15 del D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, unitamente al Piano Organizzativo del Lavoro Agile dell’ERSU di Palermo, ai sensi dell’art. 14, comma 1, legge 7 agosto 2015, n. 124, come modificato dall’articolo 263, comma 4-bis, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, allegato alla presente delibera che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

### **Art. 2**

**DI DARE MANDATO** al Direttore f.f. di provvedere ad ogni adempimento amministrativo consequenziale.

### **Art. 3**

**DI PUBBLICARE** il Piano della Performance della struttura amministrativa dell’ERSU di Palermo, per il triennio 2021-2023, nell’apposita sezione del portale “*Amministrazione Trasparente*” dell’Ente.

La presente delibera ha efficacia immediata e la pubblicazione della stessa sull'Albo online dell'Ente ha validità di notifica; la stessa sarà pubblicata su apposita sottosezione "Provvedimenti Organo di indirizzo politico" ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii..

**Il Segretario  
Direttore f.f.**  
*Ernesto Bruno*

**Il Presidente**  
*Prof. Giuseppe Di Miceli*

# Piano Triennale della Performance dell'ERSU di Palermo

Triennio 2021-2023

*Adottato con Delibera del C. di A. n° 03 del 27/01/2021*

## SOMMARIO

<b>1. PRESENTAZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDERS ESTERNI .....</b>	<b>4</b>
<i>2.1 Chi siamo.....</i>	<i>4</i>
<i>2.2 Cosa facciamo.....</i>	<i>9</i>
<i>2.3 Come operiamo.....</i>	<i>11</i>
<b>3. IDENTITÀ.....</b>	<b>13</b>
<i>3.1. L'Amministrazione "in cifre".....</i>	<i>13</i>
<b>4. ANALISI DEL CONTESTO .....</b>	<b>25</b>
<i>4.1. Analisi del contesto interno .....</i>	<i>25</i>
4.1.1. Criticità .....	32
<i>4.2. Analisi del contesto esterno .....</i>	<i>40</i>
<b>5. IL PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE .....</b>	<b>57</b>
<i>5.1 Mandato istituzionale e missione.....</i>	<i>52</i>
<i>5.2 Albero della performance .....</i>	<i>53</i>
<b>6. OBIETTIVI STRATEGICI .....</b>	<b>55</b>
<b>7. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI.....</b>	<b>58</b>
<b>8. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE .....</b>	<b>66</b>
<b>9. SISTEMA DI VALUTAZIONE .....</b>	<b>67</b>
<b>ALLEGATI TECNICI.....</b>	<b>71</b>

# 1. Presentazione del Piano della Performance

La preparazione del Piano della Performance e del Programma della Trasparenza, previsti dal D.Lgs. 27/10/2009 n. 150, fornisce all'ERSU di Palermo la possibilità di consolidare e razionalizzare gli strumenti di programmazione, di documentazione e rendicontazione adottati nel corso di questi anni.

Il Piano della Performance si inserisce all'interno del Ciclo della Performance individuato dalla riforma avviata con Legge delega 15/2009 e implementata con il D.Lgs. n.150/2009 e il D.Lgs. n. 198/2009, successivamente integrato dalla Delibera Civit, oggi Anac, n. 6 del 2013 che nasce con l'intento 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"*.

Nell'ambito di tale ciclo, il Piano costituisce la prima fase di un più ampio processo che va dalla pianificazione al monitoraggio e alla misurazione, fino ad arrivare alla valutazione della performance organizzativa nel suo complesso e a quella individuale come contributo del singolo al raggiungimento dei risultati.

La predisposizione di una programmazione triennale, **Piano Triennale della Performance (PTP)**, adempie ad un obbligo di legge previsto dal D.Lgs. n. 150/2009 e costituisce l'occasione per organizzare le attività dell'Ente secondo criteri di trasparenza, integrità, efficacia ed efficienza.

Il PTP, quindi, è stato redatto tenendo conto:

- ✓ della L.R. n. 5 del 5/4/2011 che ha recepito in parte il D.Lgs.150/2009, riconoscendo immediatamente operativi solo alcuni articoli (artt. 13, 4, 5 comma 2, 6, 7 comma 1, 8, 9, 10, 11 e 15) sui quali ogni Amministrazione di cui all'art. 1, comma 1 della L.R. 10/2000, è tenuta ad adeguare tempestivamente i propri ordinamenti;
- ✓ del D.P. n. 52 del 21 giugno 2012 emanato dalla Regione Siciliana, ad oggetto *"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"*;
- ✓ degli strumenti di programmazione, controllo e di valutazione già in uso presso l'Ente.

In considerazione delle criticità contingenti ad oggi in essere, di seguito descritte, il Piano è orientato alla sostenibilità e alla gradualità delle attività da realizzare.

La performance che si intende raggiungere è commisurata alle attuali potenzialità dell'Ente.

## 2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholders esterni

### 2.1 Chi siamo

L'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Palermo é un Ente di diritto pubblico, avente personalità giuridica, dotato di proprio patrimonio, autonomia amministrativa e gestionale e di personale, istituito dalla Regione Sicilia in attuazione della L.R. n. 20 del 25 novembre 2002 recante "*Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia*", in sostituzione della *disciolta Opera Universitaria, quale ente gestore del DSU*" e dalle successive leggi regionali 4/2003, 15/2006, 2/2007, che hanno integrato la suddetta legge.

Il Diritto allo Studio Universitario (DSU) é per l'appunto un diritto stabilito dalla Costituzione Italiana rivolto a tutti gli studenti "*capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi economici*", a raggiungere i gradi più alti degli studi. Quindi, anche a coloro che si trovano per vari motivi in condizioni economiche disagiate, ossia tali per cui hanno difficoltà oggettive a proseguire gli studi, viene espressamente riconosciuto tale diritto.

In questo contesto, il sistema e le politiche in materia di DSU si sono evoluti nel tempo da una impostazione di carattere prettamente assistenziale (concessione dei benefici relativi alla borsa di studio, al posto alloggio, al pasto gratuito) ad un'impostazione maggiormente improntata alle necessita degli studenti volte al completamento del loro percorso universitario in modo proficuo e regolare.

Questa filosofia ha fatto si che i soggetti gestori degli interventi per il diritto allo studio universitario possano erogare servizi e benefici ad una platea di beneficiari sempre più ampia. Gli interventi che vengono effettuati in favore degli studenti possono essere raggruppati in due categorie in base alla tipologia dei destinatari, ossia:

#### **Interventi destinati agli studenti "*capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi*" ed attribuiti per concorso**

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

#### **Interventi destinati alla generalità degli studenti ed attribuiti extraconcorso**

- ✓ il servizio di ristorazione;
- ✓ il servizio informatico;
- ✓ le attività culturali, sportive e ricreative.

L'ERSU ha, quindi, lo scopo di garantire e promuovere il Diritto allo Studio Universitario fornendo assistenza e sostegno agli studenti universitari mediante l'erogazione di benefici e servizi che favoriscano l'accesso e la frequenza agli studi universitari ed il successo nel percorso formativo scelto, in special modo per coloro che, pur essendo meritevoli negli studi, si trovano in condizioni di disagio economico.

### **2.1.1 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ERSU** (regolamentata dalla L.R.20/2002)

#### **Gli Organi Istituzionali**

Gli organi di governo dell'ERSU di Palermo sono:

- ✓ Il Consiglio di Amministrazione;
- ✓ Il Presidente;
- ✓ Il Direttore;
- ✓ Il Collegio dei Revisori dei conti.

Il **Consiglio di Amministrazione (C. di A.)** é un organo collegiale che sovrintende alle funzioni di programmazione, indirizzo e controllo delle attività relative alla gestione amministrativa, finanziaria ed economico-patrimoniale dell'Ente; esso definisce le linee di indirizzo gestionali, gli obiettivi ed i programmi da attuare in conformità alla mission dell'Ente e verifica che i risultati conseguiti siano rispondenti a quanto programmato.

In particolare, interviene nelle decisioni relative all'impiego delle risorse ed in quelle concernenti l'approvazione della stipula di contratti e convenzioni; nelle decisioni relative alle procedure e regolamenti di funzionamento amministrativo; nelle 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 di ciascun ente dura in carica quattro anni dal provvedimento di nomina. 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, nominato dalla Giunta regionale su proposta dell'Assessore regionale per l'istruzione e la formazione professionale, sentito il Rettore dell'Università di riferimento con i requisiti previsti dall'articolo 9;

b) un rappresentante eletto fra i professori universitari di ruolo ed i ricercatori;

c) tre rappresentanti eletti fra gli studenti universitari, che non si trovino oltre il secondo anno fuori corso, e gli studenti appartenenti alle categorie di cui all'articolo 2, comma 2. In caso di dimissioni, decadenza o perdita dei requisiti di elettorato passivo, i componenti che integrano



il Consiglio di amministrazione restano in carica per il periodo di vigenza dell'organo. Le elezioni, per la formazione degli organi di natura elettiva previsti dalla presente legge, competono al Rettore dell'Università di riferimento, d'intesa con l'Assessore regionale dell'istruzione e della formazione professionale.

### **Il Presidente:**

- ✓ ha la legale rappresentanza dell'ente;
- ✓ convoca e presiede il consiglio di amministrazione e stabilisce l'ordine del giorno;
- ✓ vigila sull'esecuzione delle deliberazioni del consiglio di amministrazione e sull'andamento dell'ente;
- ✓ 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.

Con [D.A. Rep. N. 7218 del 04/12/2019](#) è stato istituito il nuovo CdA dell'Ente che risulta così composto:

- **Prof. Giuseppe Di Miceli**, con funzioni di Presidente;
- **Prof.ssa Antonella Sciortino**, rappresentante eletta fra i professori universitari di ruolo e i ricercatori;
- **Carista Adelaide, Giorgio Gennusa ed Emanuele Nasello**, rappresentanti eletti fra gli studenti universitari.

Il C. di A. dell'Ente si è insediato in data 12 Dicembre 2019.

**Il Direttore** 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.

Il **Dirigente Ernesto Bruno** svolge le funzioni di Direttore, giusta Delibera del CdA n. 79 del 22 dicembre 2015.

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.

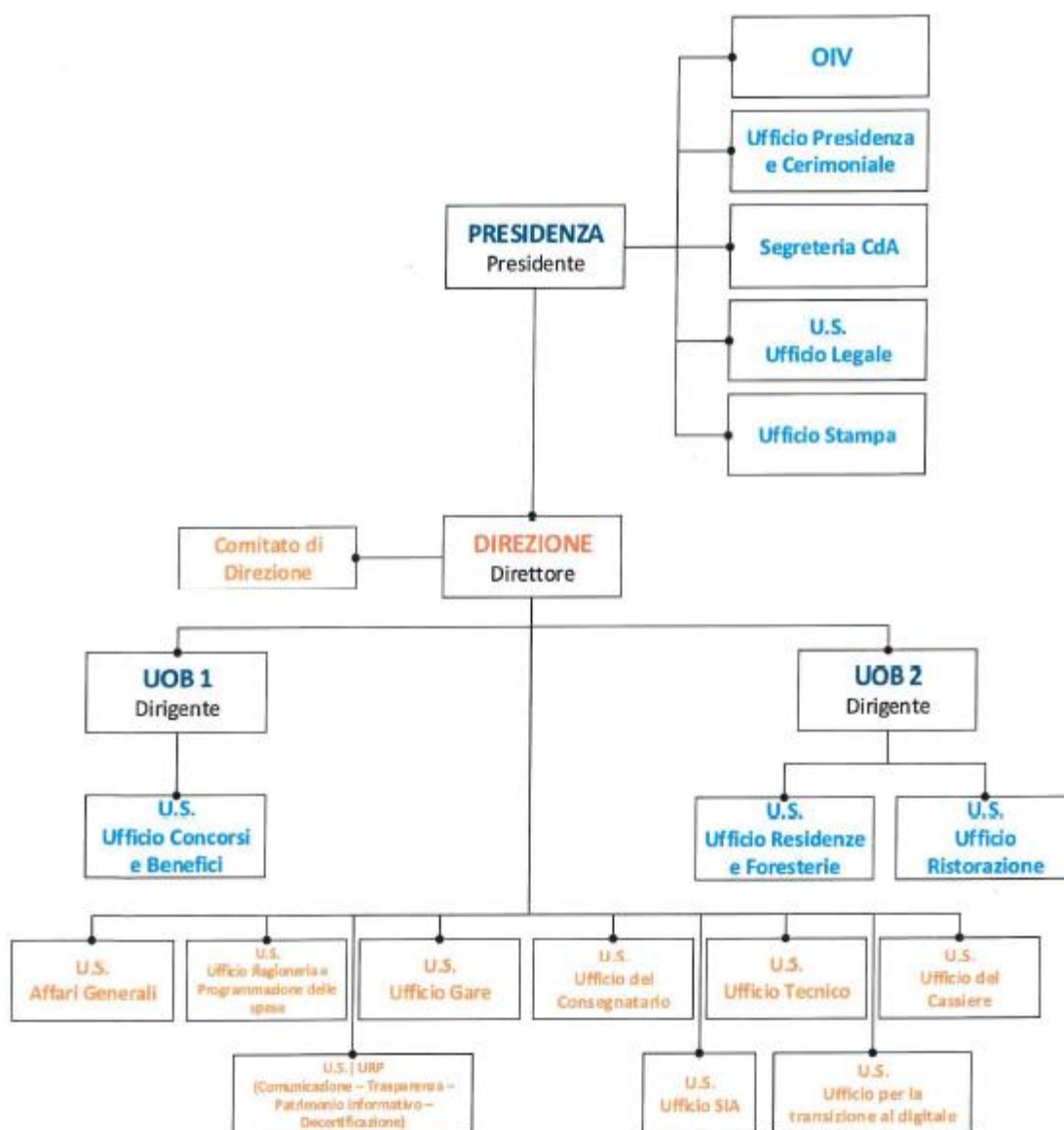
Il **Collegio dei Revisori dei conti** è stato nominato con D.A. 6843 del 19.9.2017, è rimasto in carica dal 19.09.2017 al 22.09.2020 con prorogatio sino al 3 Novembre 2020, ed era così costituito:

- **Sig. Salvatore Altamore (Presidente)**, nominato con D.A. n. 608 del 2.3.2018;

- **Dott. Salvatore Sgroi (Componente effettivo)**, nominato con D.A. n. 6843 del 19.9.2017;
- **Dott. Vincenzo Lo Piccolo (Componente effettivo)**, nominato con D.A. n. 6843 del 19.9.2017.

L'ERSU presenta una organizzazione strutturata in Unità Operative di Base ed uffici semplici, rappresentata nel seguente organigramma:

## ORGANIGRAMMA dell'ERSU di Palermo Aggiornato al 20.02.2020



## 2.2 Cosa facciamo

### Uffici afferenti la Presidenza

- **OIV**, istituito in base al D.Lgs. n. 150/2009, svolge, principalmente, le seguenti funzioni:
  - ✓ attività di controllo strategico per verificare l'effettiva attuazione delle scelte contenute nelle direttive ed altri atti di indirizzo politico e referto diretto all'organo di indirizzo politico-amministrativo;
  - ✓ monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elaborazione della Relazione annuale sullo stato dello stesso;
  - ✓ misurazione e valutazione della performance delle strutture dell'Amministrazione;
  - ✓ validazione della Relazione sulla performance e assicurazione della visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Amministrazione;
  - ✓ proposta annuale della valutazione dei dirigenti di vertice;
  - ✓ graduatoria delle valutazioni individuali del personale dirigenziale e non;
  - ✓ promozione e attestazione dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza ed integrità;
  - ✓ verifica dei risultati e delle buone pratiche di promozione delle pari opportunità.

Con Delibera del CdA n. 32 del 22/07/2020 sono stati nominati i tre componenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione, nella seguente composizione:

1. Dott. Antonino Maria Sciacchitano, Presidente;
2. Dott. Alfonso Scichilone, Componente;
3. Dott.ssa Carmelina Volpe, Componente.

L'OIV usufruisce di una struttura tecnica di supporto a cui risultano assegnate risorse umane dell'Ente con Determina direttoriale n. 113 del 24/07/2020.

- **Segreteria del Consiglio di Amministrazione** cura i rapporti con il Presidente ed il C. di A., redige i verbali e svolge funzioni di supporto amministrativo alle attività del C. di A.;
- **Ufficio Presidenza e Cerimoniale** cura i rapporti del Presidente con soggetti pubblici e privati connessi al suo incarico istituzionale e l'organizzazione delle manifestazioni promosse dall'Ente o in cui l'Ente è coinvolto, di attività formative, culturali, sportive e ricreative destinate agli studenti universitari;
- **l'Ufficio Legale** svolge un servizio di consulenza ed assistenza legale interno, rivolto esclusivamente agli uffici ed agli organi istituzionali. In particolare, fornisce la propria assistenza redigendo pareri su questioni giuridiche, provvedendo ad effettuare ricerche normative e giurisprudenziali, prestando altresì la propria consulenza in ordine all'adozione, da parte degli uffici, di atti o di provvedimenti che presentino particolari complessità. L'Ufficio Legale rappresenta l'Amministrazione in giudizio;

- **l'Ufficio Stampa** coordina i rapporti con i mezzi di informazione per la diffusione e la propaganda mediatica dell'ente e provvede alla pubblicazione dell'house organ dell'ente ed alla redazione e stampa di materiale divulgativo;

### Uffici afferenti la Direzione

- **Comitato di Direzione**, istituito in base all'art. 25 del Regolamento dell'ERSU di Palermo, esercita un ruolo di impulso operativo e di supporto organizzativo. Esso svolge inoltre un ruolo di collegamento delle strutture organizzative con gli organi. Il Comitato di Direzione, inoltre, costituisce un organismo a carattere consultivo relativamente:
  - alla valutazione del personale comparto finalizzata all'erogazione dei compensi a titolo di produttività e di miglioramento dei servizi;
  - alla pesatura delle eventuali aree di posizione organizzativa;
  - alla valutazione dei risultati conseguiti dai titolari di posizione organizzativa.
- **Ufficio Affari Generali**, ha la finalità di assicurare l'efficiente gestione dei servizi operativi e professionali necessari per il funzionamento e il mantenimento dell'Ente. Si occupa anche della gestione del protocollo e delle pratiche amministrative inerenti gli aspetti della vita lavorativa del personale dell'Ente;
- **Ufficio Ragioneria e Programmazione della Spesa** è incaricato della gestione del bilancio in entrata ed in uscita (in particolare l'emissione dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso), del monitoraggio delle risorse monetarie (la gestione degli impegni di spesa), della gestione delle dichiarazioni fiscali e della predisposizione del bilancio dell'Ente;
- **URP (Ufficio Relazioni col Pubblico)** 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. Esso cura e gestisce la piattaforma informatica dell'Ente "Amministrazione Trasparente", gestisce le attività di informazione rivolte all'utenza, promuove campagne di orientamento e si occupa di migliorare l'accesso ai servizi da parte degli utenti; assolve gli adempimenti previsti dall'art. 15 della legge di stabilità 183/2011 e sopra specificati ai punti a) b) c) d) ed e);
- **Ufficio Gare** cura la gestione amministrativa e le procedure per l'acquisizione di beni e servizi;
- **Ufficio del Consegnatario** redige l'inventario dei beni mobili ed immobili, curando il suo periodico aggiornamento;
- **Ufficio Sistemi Informativi Automatizzati** pianifica, cura e gestisce le attività informatiche dell'ente, dall'acquisto del materiale hardware e software alla gestione delle reti. Si occupa inoltre della gestione delle aule di informatica destinate agli studenti;

- **Ufficio Tecnico** con competenze per la gestione del patrimonio immobiliare dell'Ente con particolare riguardo alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle residenze universitarie;
- **Ufficio del Cassiere** con compiti di gestione ed amministrazione dei rapporti coi fornitori di beni e servizi in merito agli approvvigionamenti di beni mobili;
- **Ufficio per la transizione al Digitale** di cui all'Art.17 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale).

### **Uffici afferenti la UOB 1**

- **Ufficio Concorsi e Benefici** è incaricato della gestione del processo di valutazione delle richieste di agevolazioni economiche;

### **Uffici afferenti la UOB 2**

- **Ufficio Ristorazione** ha il compito di rilevazione delle attività di mensa e del rapporto contrattuale coi fornitori delle mense;
- **Ufficio Residenze Foresteria** gestisce le attività di accesso e permanenza degli studenti nelle strutture residenziali e la riscossione delle rette. A quest'ufficio afferiscono i referenti delle singole residenze.

## **2.3 Come operiamo**

L'Ente realizza gli interventi in materia di diritto allo studio universitario, ed opera direttamente o mediante accordi o convenzioni con soggetti pubblici e privati, secondo il principio della sussidiarietà.

Le tipologie di interventi, alla cui realizzazione provvede l'Ersu di Palermo, sono così riassumibili:

### **Benefici di natura economica**

- ✓ borse di studio
- ✓ contributi economici
- ✓ sussidi straordinari

### **Servizi per l'accoglienza articolati**

- ✓ servizi abitativi
- ✓ servizi di ristorazione
- ✓ servizi di orientamento
- ✓ servizi culturali, per l'aggregazione, turistici e sportivi
- ✓ servizi a favore dei soggetti diversamente abili

**Ogni altra forma di intervento diretta a favorire l'attuazione del diritto allo studio universitario.**

L'attività dell'ERSU di Palermo relativa alla concessione di benefici e servizi agli studenti è necessariamente condizionata dalle tempistiche dettate dagli Atenei: all'anno solare si contrappone l'anno accademico.

I principali benefici e servizi erogati dall'Ersu di Palermo si riferiscono ad anni accademici diversi.

## 3. Identità

### 3.1. L'Amministrazione "in cifre"

#### Contesto finanziario

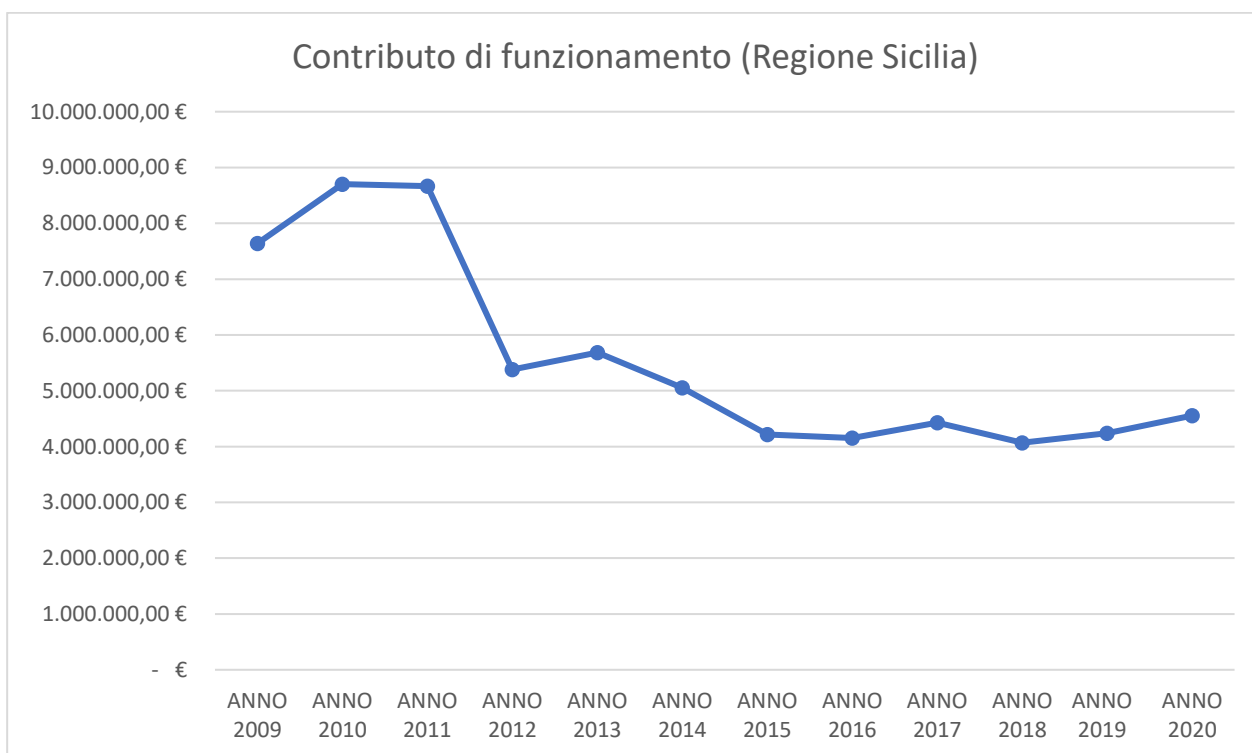
Le entrate previste in bilancio sono indicate hanno come origine principale i trasferimenti correnti di fondi dal bilancio regionale.

I contributi erogati all'Ente, come evidenziato nelle tabelle sottostanti, hanno avuto il seguente flusso negli anni.

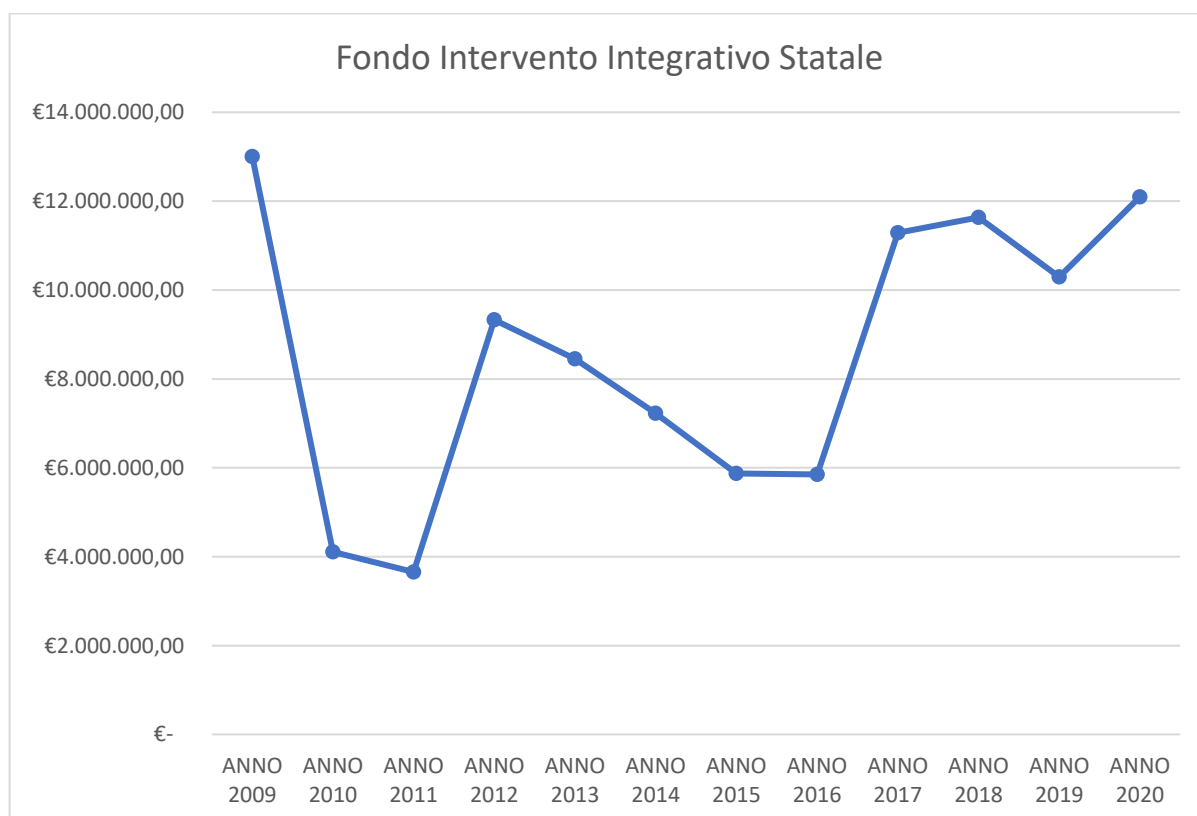
Si riportano di seguito le tabelle relative alle principali entrate dell'Ente.



<b>Contributo di funzionamento (Regione Sicilia)</b>	
<b>ANNO 2009</b>	7.641.964,46 €
<b>ANNO 2010</b>	8.702.386,43 €
<b>ANNO 2011</b>	8.668.236,98 €
<b>ANNO 2012</b>	5.378.461,90 €
<b>ANNO 2013</b>	5.684.603,50 €
<b>ANNO 2014</b>	5.053.993,66 €
<b>ANNO 2015</b>	4.215.227,15 €
<b>ANNO 2016</b>	4.155.106,08 €
<b>ANNO 2017</b>	4.429.677,80 €
<b>ANNO 2018</b>	4.068.543,82 €
<b>ANNO 2019</b>	4.239.976,20 €
<b>ANNO 2020</b>	4.551.499,99 €

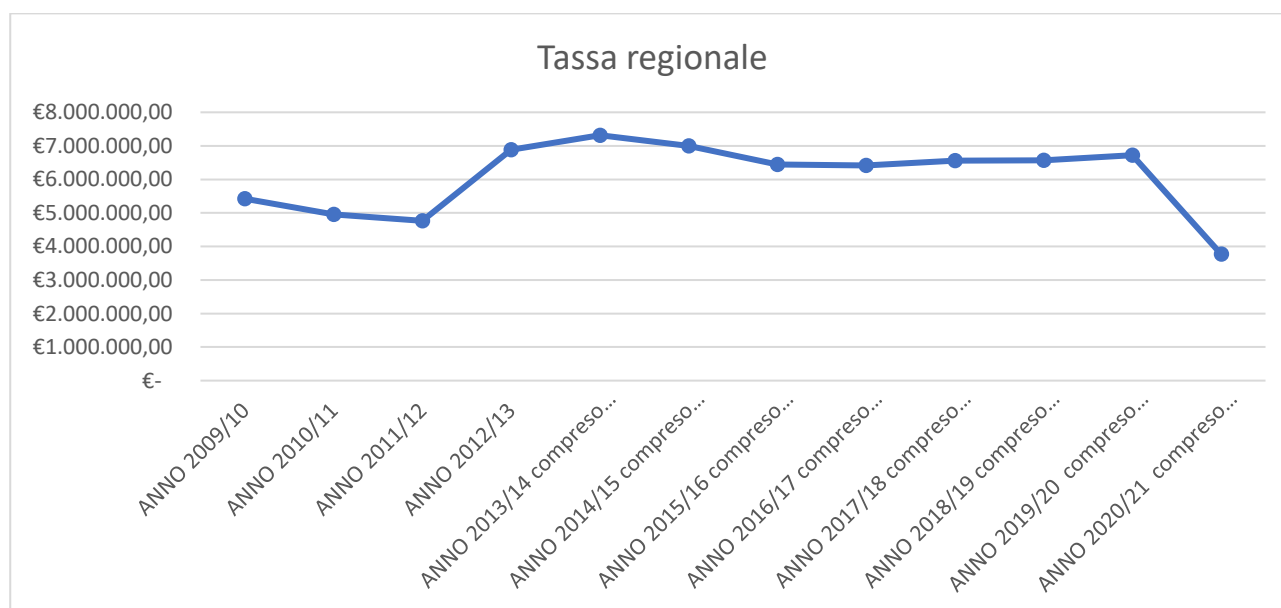


<b>Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)</b>	
<b>ANNO 2009</b>	13.002.967,70 €
<b>ANNO 2010</b>	4.108.568,39 €
<b>ANNO 2011</b>	3.655.121,18 €
<b>ANNO 2012</b>	9.329.362,60 €
<b>ANNO 2013</b>	8.454.528,30 €
<b>ANNO 2014</b>	7.223.298,42 €
<b>ANNO 2015</b>	5.872.101,55 €
<b>ANNO 2016</b>	5.848.503,80 €
<b>ANNO 2017</b>	11.290.934,36 €
<b>ANNO 2018</b>	11.635.551,54 €
<b>ANNO 2019</b>	10.292.407,75 €
<b>ANNO 2020</b>	12.097.847,58 €



<b>Tassa regionale</b>	
ANNO 2009/10	5.421.396,97 €
ANNO 2010/11	4.952.354,50 €
ANNO 2011/12	4.768.641,81 €
ANNO 2012/13	6.880.201,61 €
ANNO 2013/14 compreso Afam	7.317.026,46 €
ANNO 2014/15 compreso Afam	7.002.046,91 €
ANNO 2015/16 compreso Afam	6.442.279,67 €
ANNO 2016/17 compreso Afam	6.419.494,45 €
ANNO 2017/18 compreso Afam	6.556.057,00 €
ANNO 2018/19 compreso Afam	6.567.817,00 €
ANNO 2019/20 compreso Afam	6.716.670,00 €
ANNO 2020/21 compreso AFAM	3.770.751,29 €

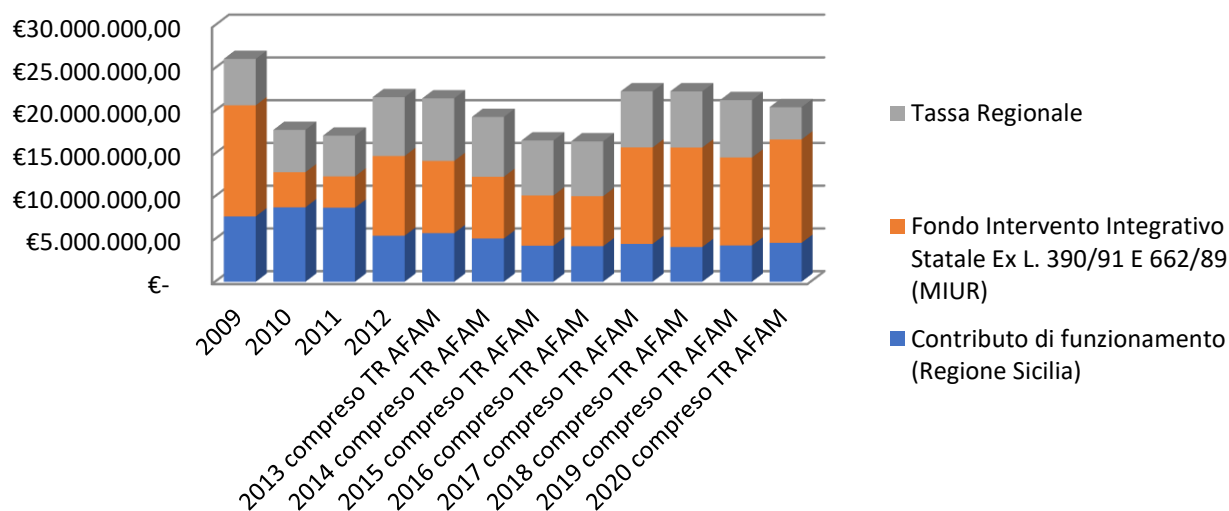
(\*) alla data del 31/12/2020.



**Tabella riepilogativa contributo di funzionamento (Regione Sicilia) +  
Fondo Intervento Integrativo Statale ex L. 390/91 e 662/89 (MIUR) + Tassa regionale**

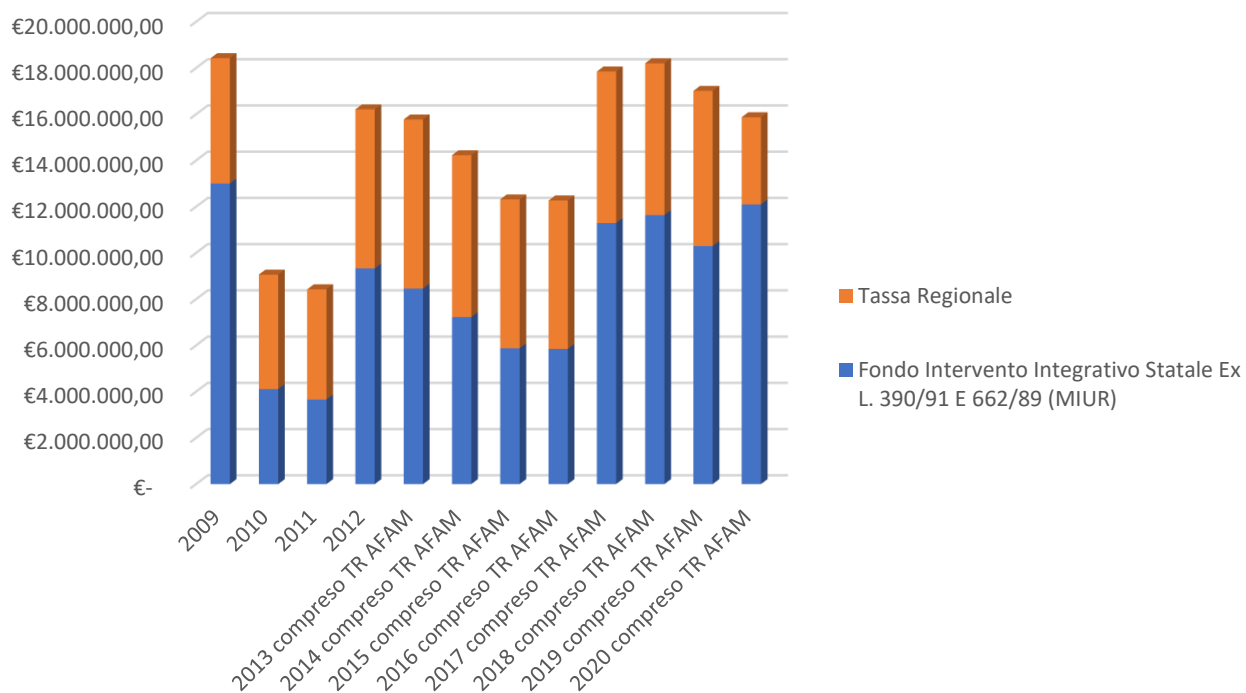
Anno	Contributo di funzionamento (Regione Sicilia)	Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)	Tassa Regionale	TOTALE
<b>2009</b>	7.641.964,46 €	13.002.967,70 €	5.421.396,97 €	<b>26.066.329,13 €</b>
<b>2010</b>	8.702.386,43 €	4.108.568,39 €	4.952.354,50 €	<b>17.763.309,32 €</b>
<b>2011</b>	8.668.236,98 €	3.655.121,18 €	4.768.641,81 €	<b>17.091.999,97 €</b>
<b>2012</b>	5.378.461,90 €	9.329.362,60 €	6.880.201,61 €	<b>21.588.026,11 €</b>
<b>2013 compreso TR AFAM</b>	5.684.603,50 €	8.454.528,30 €	7.317.026,46 €	<b>21.456.158,26 €</b>
<b>2014 compreso TR AFAM</b>	5.053.993,66 €	7.223.298,42 €	7.002.046,91 €	<b>19.279.338,99 €</b>
<b>2015 compreso TR AFAM</b>	4.215.227,15 €	5.872.101,55 €	6.442.279,67 €	<b>16.529.608,37 €</b>
<b>2016 compreso TR AFAM</b>	4.155.106,08 €	5.848.503,80 €	6.419.494,45 €	<b>16.423.104,33 €</b>
<b>2017 compreso TR AFAM</b>	4.429.677,80 €	11.290.934,36 €	6.556.057,00 €	<b>22.276.669,16 €</b>
<b>2018 compreso TR AFAM</b>	4.068.543,82 €	11.635.551,54 €	6.567.817,00 €	<b>22.271.912,36 €</b>
<b>ANNO 2019 compreso TR AFAM</b>	4.239.976,20 €	10.292.407,75 €	6.716.670,00 €	<b>21.249.053,95 €</b>
<b>ANNO 2020 compreso TR AFAM</b>	4.551.499,99 €	12.097.847,58 €	3.770.751,29 €	<b>20.420.098,86 €</b>

Tabella riepilogativa contributo di funzionamento (Regione Sicilia) + Fondo Intervento Integrativo Statale ex L.  
390/91 e 662/89 (MIUR) + Tassa regionale



<b>Tabella riepilogativa Fondo Intervento Integrativo Statale ex L. 390/91 e 662/89 (MIUR) + Tassa regionale</b>			
<b>Anno</b>	<b>Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)</b>	<b>Tassa Regionale</b>	<b>TOTALE</b>
<b>2009</b>	13.002.967,70 €	5.421.396,97 €	<b>18.424.364,67 €</b>
<b>2010</b>	4.108.568,39 €	4.952.354,50 €	<b>9.060.922,89 €</b>
<b>2011</b>	3.655.121,18 €	4.768.641,81 €	<b>8.423.762,99 €</b>
<b>2012</b>	9.329.362,60 €	6.880.201,61 €	<b>16.209.564,21 €</b>
<b>2013 compreso TR AFAM</b>	8.454.528,30 €	7.317.026,46 €	<b>15.771.554,76 €</b>
<b>2014 compreso TR AFAM</b>	7.223.298,42 €	7.002.046,91 €	<b>14.225.345,33 €</b>
<b>2015 compreso TR AFAM</b>	5.872.101,55 €	6.442.279,67 €	<b>12.314.381,22 €</b>
<b>2016 compreso TR AFAM</b>	5.848.503,80 €	6.419.494,45 €	<b>12.267.998,25 €</b>
<b>2017 compreso TR AFAM</b>	11.290.934,36 €	6.556.057,00 €	<b>17.846.991,36 €</b>
<b>2018 compreso TR AFAM</b>	11.635.551,54 €	6.567.817,00 €	<b>18.203.368,54 €</b>
<b>2019 compreso TR AFAM</b>	10.292.407,75 €	6.716.670,00 €	<b>17.009.077,75 €</b>
<b>2020 compreso TR AFAM</b>	12.097.847,58 €	3.770.751,29 €	<b>15.868.598,87 €</b>

Tabella riepilogativa Fondo Intervento Integrativo Statale ex L. 390/91 e 662/89 (MIUR) + Tassa regionale



<b>Tabella riepilogativa contributo di funzionamento (Regione Sicilia) + Fondo Intervento Integrativo Statale ex L. 390/91 e 662/89 (MIUR) + Tassa regionale</b>				
<b>Anno</b>	<b>Contributo di funzionamento (Regione Sicilia)</b>	<b>Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)</b>	<b>Tassa Regionale</b>	<b>TOTALE</b>
<b>2012</b>	5.378.461,90 €	9.329.362,60 €	6.880.201,61 €	<b>21.588.026,11 €</b>
<b>2013 compreso TR AFAM</b>	5.684.603,50 €	8.454.528,30 €	7.317.026,46 €	<b>21.456.158,26 €</b>
<b>2014 compreso TR AFAM</b>	5.053.993,66 €	7.223.298,42 €	7.002.046,91 €	<b>19.279.338,99 €</b>
<b>2015 compreso TR AFAM</b>	4.215.227,15 €	5.872.101,55 €	6.442.279,67 €	<b>16.529.608,37 €</b>
<b>2016 compreso TR AFAM</b>	4.155.106,08 €	5.848.503,80 €	6.419.494,45 €	<b>16.423.104,33 €</b>
<b>2017 compreso TR AFAM</b>	4.429.677,80 €	11.290.934,36 €	6.556.057,00 €	<b>22.276.669,16 €</b>
<b>2018 compreso TR AFAM</b>	4.068.543,82 €	11.635.551,54 €	6.567.817,00 €	<b>22.271.912,36 €</b>
<b>ANNO 2019 compreso TR AFAM</b>	4.239.976,20 €	10.292.407,75 €	6.716.670,00 €	<b>21.249.053,95 €</b>
<b>ANNO 2020 compreso TR AFAM</b>	4.551.499,99 €	12.097.847,58 €	3.770.751,29 €	<b>20.420.098,86 €</b>

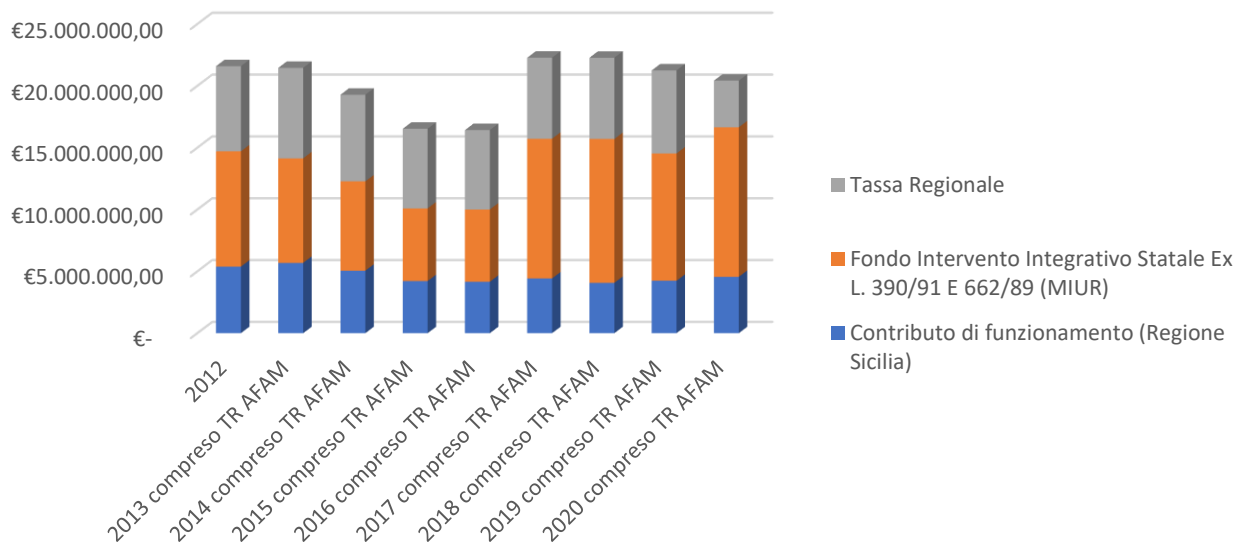
<b>Tabella riepilogativa numero degli assegnatari di borsa di studio per a.a. (data di rilevamento 14/01/2020)</b>			
<b>A.A.</b>	<b>Assegnatari BS 1°anno</b>	<b>Assegnatari BS anni succ. al primo</b>	<b>Totale</b>
<b>2012/13</b>	2.320	4.565	6.885
<b>2013/14</b>	1.409	3.688	5.097
<b>2014/15</b>	1.494	3.308	4.802
<b>2015/16</b>	1.042	2.132	3.174
<b>2016/17</b>	1.016	2.516	3.532
<b>2017/18</b>	1.598	3997	5.595
<b>2018/19</b>	1.668	4.371	6.039
<b>2019/20</b>	1.499	4.032	5.531
<b>2020/21</b>	1.478	3.518	4.996

<b>Tabella riepilogativa numero pasti erogati per anno solare</b>	
<b>Anno</b>	<b>N. pasti erogati</b>
<b>2013</b>	580.901
<b>2014</b>	539.584
<b>2015</b>	520.713
<b>2016</b>	425.375
<b>2017</b>	416.617
<b>2018</b>	414.005
<b>2019</b>	521.157
<b>2020</b>	142.648
<b>Totale</b>	<b>3.561.003</b>

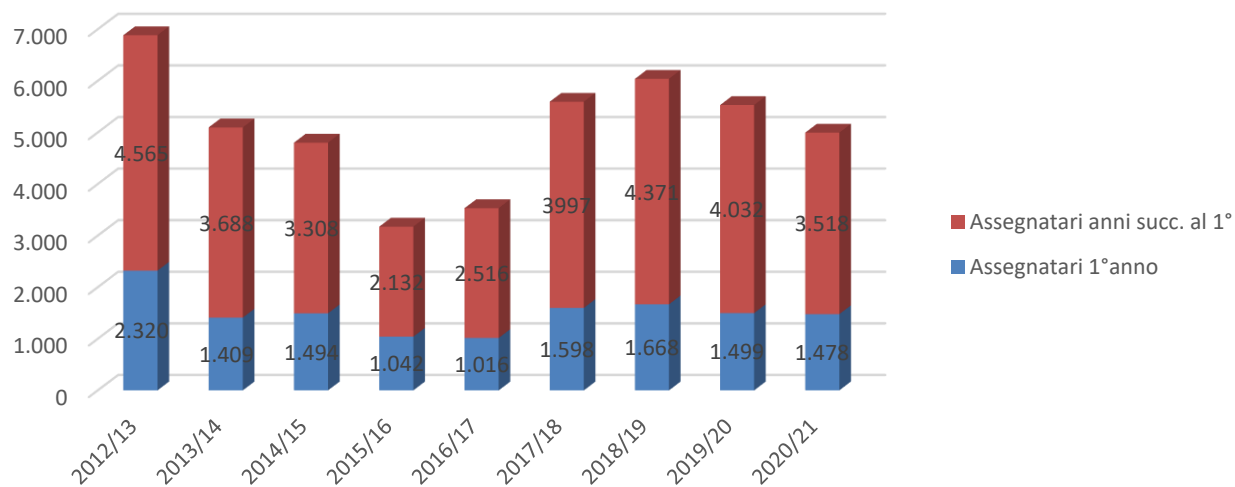
<b>Tabella riepilogativa numero assegnatari di "posto letto" (Dati rilevazione statistica per MIUR)</b>					
<b>A.A.</b>	<b>Posti letto a Borsisti</b>	<b>Posti letto a idonei no BS</b>	<b>Posti letto a non idonei</b>	<b>Posti letto foresteria</b>	<b>TOTALE</b>
<b>2012/13</b>	483	214	83	32	<b>812</b>
<b>2013/14</b>	377	371	32	32	<b>812</b>
<b>2014/15</b>	373	333	71	31	<b>808</b>
<b>2015/16</b>	349	241	90	65	<b>745</b>
<b>2016/17</b>	460	199	68	18	<b>745</b>
<b>2017/18</b>	629	109	52	32	<b>822</b>
<b>2018/19</b>	659	71	60	32	<b>822</b>
<b>2019/20</b>	552	137	3	32	<b>724</b>
<b>2020/21</b>	597	193	4	0	<b>800</b> (assegnati solo parzialmente a seguito dell'emergenza da COVID-19)

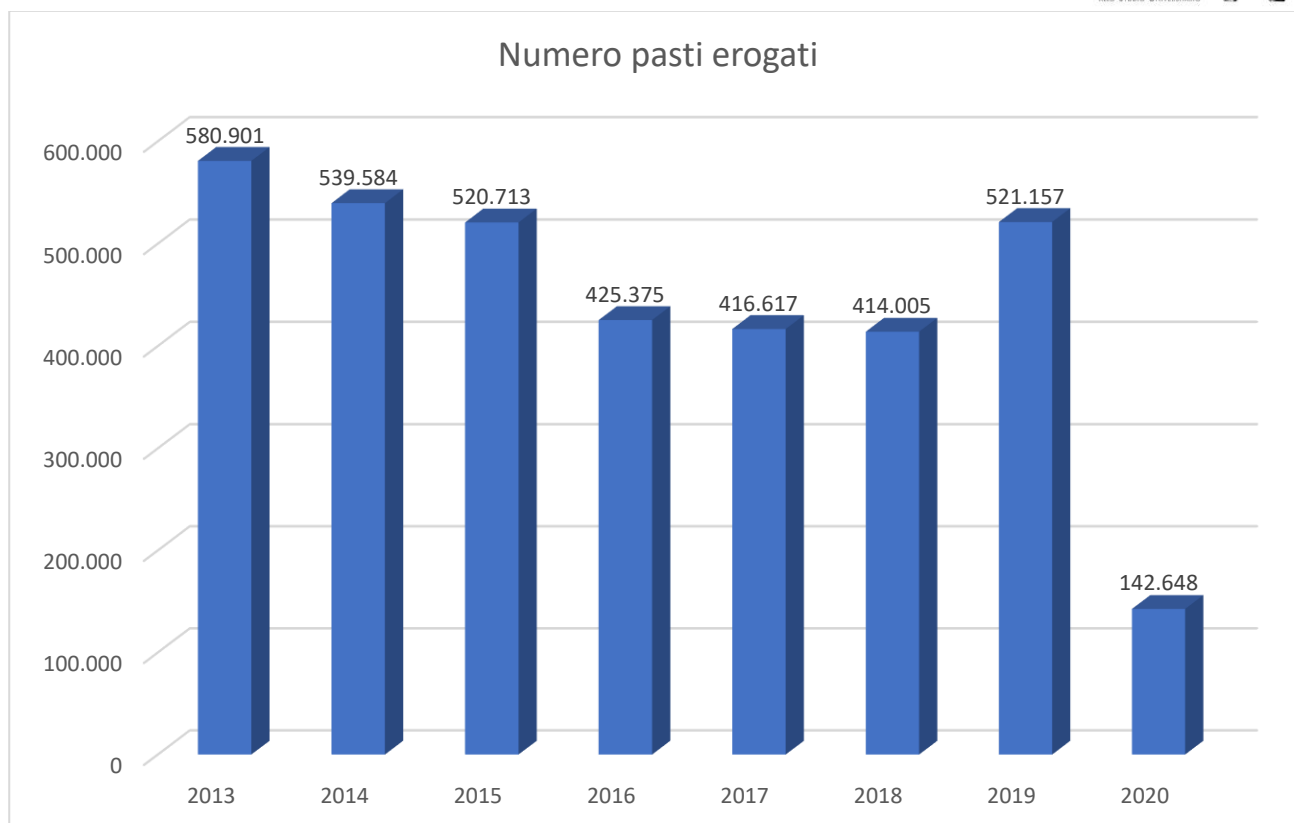


### Tabella riepilogativa contributo di funzionamento (Regione Sicilia) + Fondo Intervento Integrativo Statale ex L. 390/91 e 662/89 (MIUR) + Tassa regionale



### Assegnatari 1° anno ed anni succ. al 1° dal 2012/13 al 2020/21

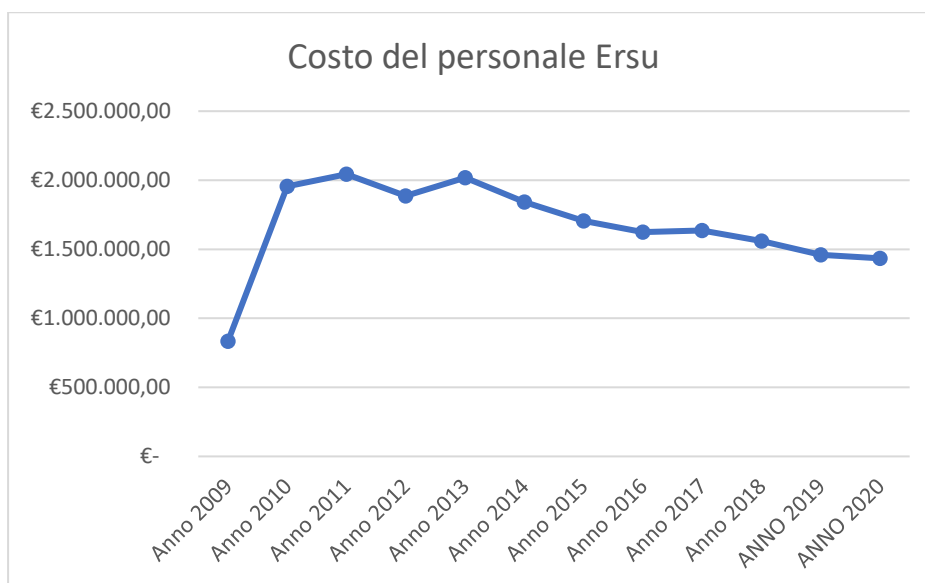




Di seguito tabella e relativa rappresentazione grafica del contributo versato dall'Amministrazione Regionale per il pagamento dell'ERSU di Palermo, trasferito dall'EAS in liquidazione ai sensi della L.R. 10/99 e ss.mm.ii.

*N.B. per il personale dell'Amministrazione Regionale in temporaneo distacco presso l'Ente non si è tenuto però conto del relativo costo, poiché direttamente retribuito dall'Amministrazione Regionale.*

Tabella relativa al costo del personale ERSU	
Anno	Importo
Anno 2009	833.454,68 €
Anno 2010	1.956.228,53 €
Anno 2011	2.043.299,35 €
Anno 2012	1.885.805,38 €
Anno 2013	2.017.550,34 €
Anno 2014	1.842.446,12 €
Anno 2015	1.705.591,72 €
Anno 2016	1.624.611,18 €
Anno 2017	1.634.831,48 €
Anno 2018	1.560.125,74 €
Anno 2019	1.460.808,41 €
Anno 2020	1.435.075,37 €



## 4. Analisi del contesto

L'analisi del contesto serve a definire il quadro complessivo di riferimento all'interno del quale l'Ersu si trova ad operare per il conseguimento del suo mandato istituzionale.

Tale analisi ha lo scopo di:

- fornire una visione integrata della situazione in cui l'Ente si trova ad operare;
- individuare le principali tipologie dei soggetti che insistono sull'area di intervento dell'Ersu;
- fornire una stima preliminare delle potenziali interazioni e sinergie con i soggetti coinvolti nell'attuazione degli obiettivi che si intendono realizzare;
- verificare i punti di forza e quelli di debolezza che caratterizzano la propria organizzazione rispetto agli obiettivi da realizzare;
- verificare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento.

Uno strumento utile di supporto per analizzare il contesto interno ed esterno e le loro interazioni è costituito dall'analisi "SWOT" (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*), ovvero "Punti di forza, Punti di debolezza, Opportunità, Minacce"; per le prime due si rivolge lo sguardo all'interno dell'organizzazione dell'Ersu, mentre per le altre due si analizza il contesto esterno allo scopo di identificare gli elementi che favoriscono la realizzazione degli obiettivi fissati.

### 4.1. Analisi del contesto interno

La dotazione organica dell'Ente, alla data del **31/12/2020**, compresi i Dirigenti, è così suddivisa:

<b>Tabella riepilogativa della dotazione organica dell'Ente</b>	
<b>Categoria</b>	<b>Numero</b>
Dirigenti III fascia	3
Funzionari Direttivi	2
Istruttori Direttivi	29
Collaboratori	15
Operatori	8
<b>Totale dotazione organica</b>	<b>57 (*)</b>

(\*) compreso un dipendente che svolge le funzioni di "Redattore Capo"



L'Ente ha in dotazione personale dipendente dell'ERSU, proveniente dall'Ente Acquedotti Siciliani, assegnati con delibera della Giunta Regionale n° 87 del 24 Marzo 2009 e n° 398 del 29 Settembre 2009, personale in momentaneo distacco da vari Dipartimenti e n. 14 Unità di Personale appartenente al Bacino emergenza Palermo – ex Pip.

Il D.D.G n. 756/Dir del 28/11/2001 definisce l'assetto organizzativo dell'Opera Universitaria di Palermo a cui si fa riferimento nelle more dell'approvazione della Pianta Organica dell'ERSU di Palermo; le risorse umane che operano all'interno della Struttura Amministrativa, al 31/12/2019, si possono così distinguere:

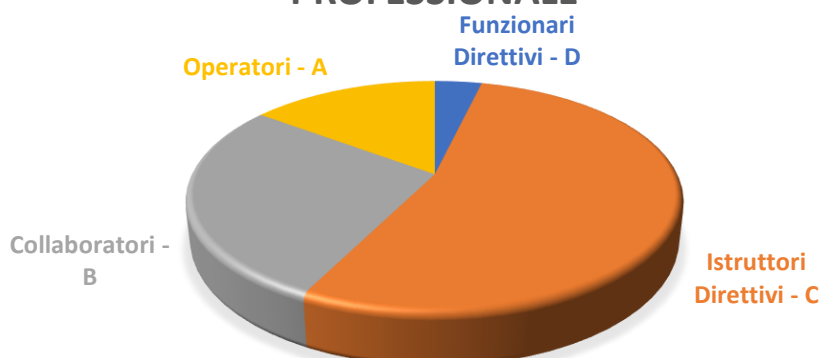
- Personale Dirigenziale 3° Fascia corrispondente ad un totale di 3 unità;
- Capo Redattore corrispondente ad un totale di 1 unità;
- Personale del Dipartimento corrispondente ad un totale di 33 unità di cui un Redattore Capo;
- Personale ERSU corrispondente ad un totale di 24 unità.

Si riporta schema tabellare e relativi grafici della suddivisione del personale a tempo indeterminato a qualsiasi titolo in servizio presso l'ERSU di Palermo, distinto per categoria:

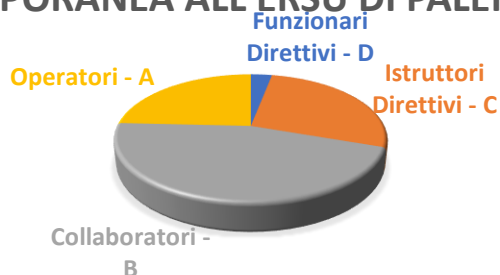
<b>Tabella riepilogativa della dotazione organica dell'Ente</b>			
<b>Categoria</b>	<b>Dipartimento</b>	<b>ERSU</b>	<b>Totale</b>
Operatori - A	8	0	8
Collaboratori - B	15	0	15
Istruttori Direttivi - C	9 (*)	20	29
Funzionari Direttivi - D	1	1	2
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>54</b>

*\*di cui 1 Redattore Capo*

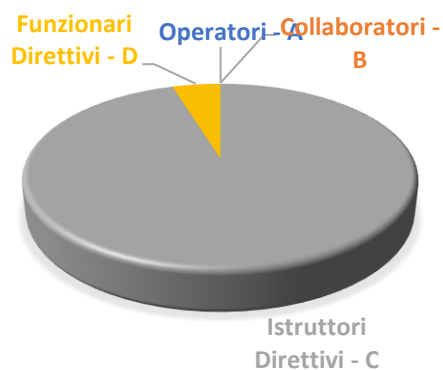
### SUDDIVISIONE TOTALE PER CATEGORIA PROFESSIONALE



### DISTRIBUZIONE PERSONALE DIPENDENTE DALL'AMMINISTRAZIONE REGIONALE IN ASSEGNAZIONE TEMPORANEA ALL'ERSU DI PALERMO



### DISTRIBUZIONE PERSONALE TRASFERITO DALL'EAS IN LIQUIDAZIONE ALL'ERSU DI PALERMO AI SENSI DELLA L.R. 10/99





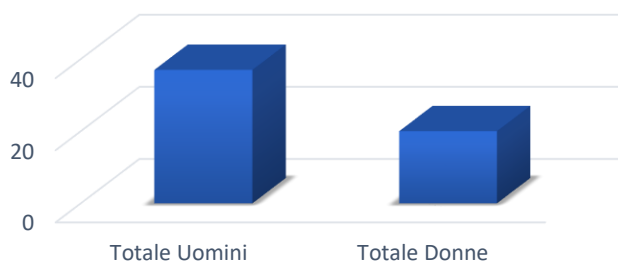
Tale dato merita di essere approfondito considerando la distribuzione di uomini e donne per categoria occupazionale ed appartenenza.

Come si evince dalle tabelle e dai grafici seguenti si tratta in generale di una popolazione prevalentemente maschile, su 57 unità, 37 sono uomini e 20 donne.

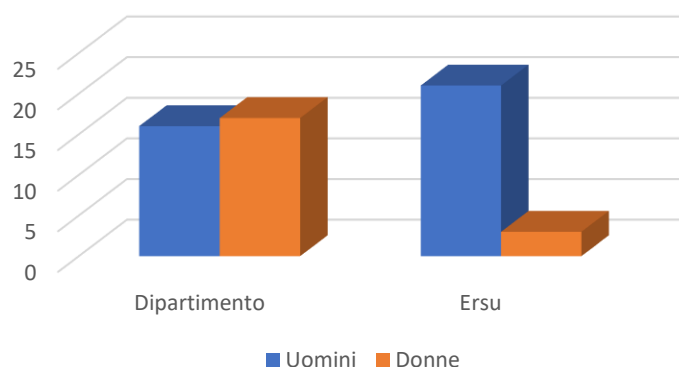
<b>Distribuzione personale a qualunque titolo in servizio presso l'Ente distinto per genere maschile ed appartenenza</b>		
<b>Categoria</b>	<b>Dipartimento</b>	<b>ERSU</b>
Operatori - A	4	0
Collaboratori - B	3	0
Istruttori Direttivi - C	8	18
Funzionari Direttivi - D	1	1
Dirigenti 3 °Fascia	0	2
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>21</b>

<b>Distribuzione personale a qualunque titolo in servizio presso l'Ente distinto per genere femminile ed appartenenza</b>		
<b>Categoria</b>	<b>Dipartimento</b>	<b>ERSU</b>
Operatori - A	4	0
Collaboratori - B	12	0
Istruttori Direttivi - C	1	2
Funzionari Direttivi - D	0	0
Dirigenti 3 °Fascia	0	1
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>3</b>

### Situazione personale a qualunque titolo in servizio presso l'ERSU di Palermo suddiviso per genere



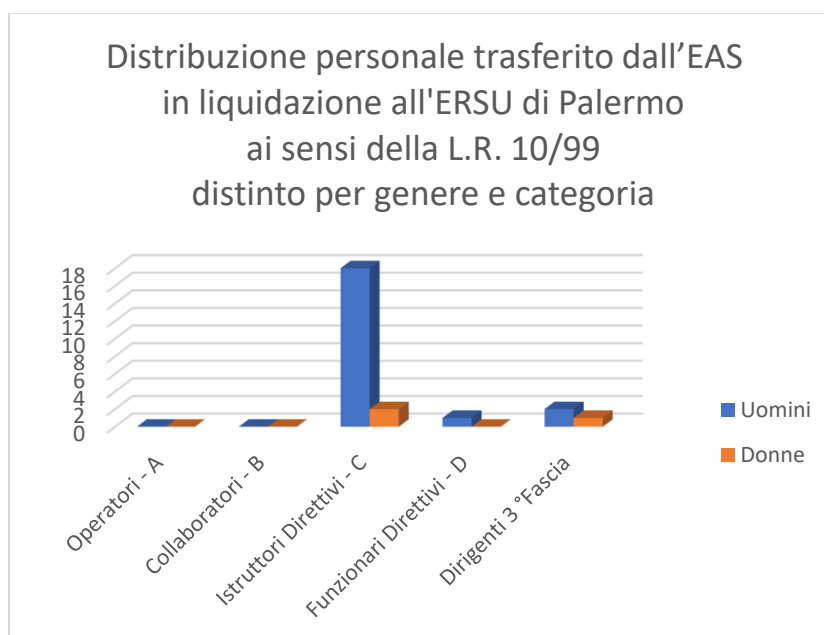
### Situazione personale a qualunque titolo in servizio presso l'ERSU di Palermo suddiviso per genere ed appartenenza



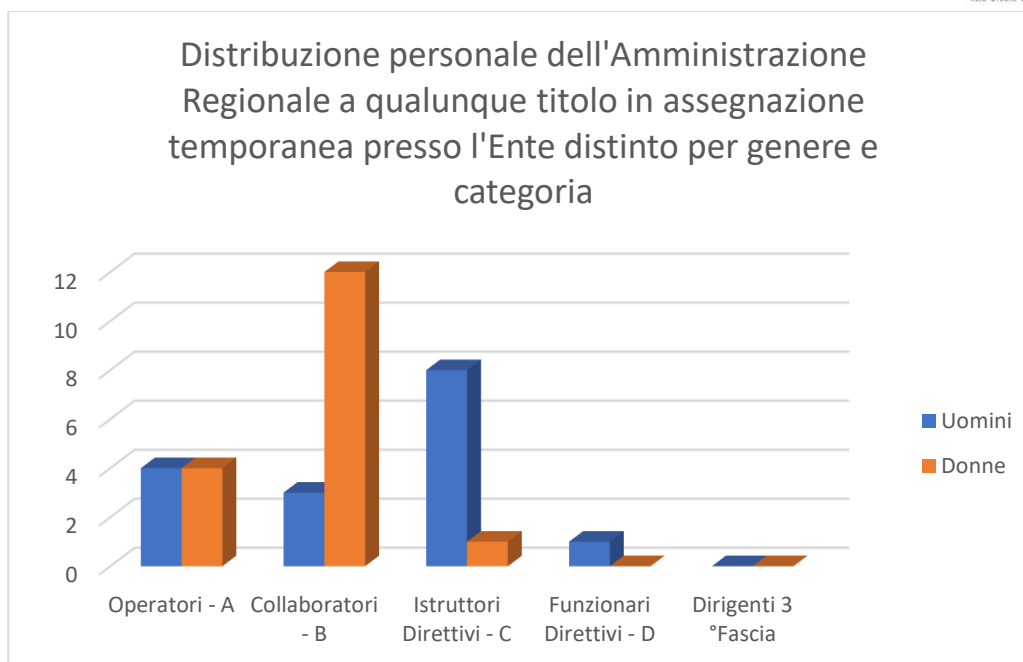
### Distribuzione personale trasferito dall'EAS in liquidazione all'ERSU di Palermo ai sensi della L.R. 10/99 distinto per genere e categoria

Categoria	Uomini	Donne
Operatori - A	0	0
Collaboratori - B	0	0
Istruttori Direttivi - C	18	2
Funzionari Direttivi - D	1	0
Dirigenti 3 °Fascia	2	1
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>3</b>





<b>Distribuzione personale dell'Amministrazione Regionale a qualunque titolo in assegnazione temporanea presso l'Ente distinto per genere e categoria</b>		
<b>Categoria</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>
Operatori - A	4	4
Collaboratori - B	3	12
Istruttori Direttivi - C	8	1
Funzionari Direttivi - D	1	0
Dirigenti 3 °Fascia	0	0
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>17</b>



La distribuzione del personale per fasce di età al 31/12/2020 è di seguito indicata.

<b>Distribuzione personale a qualunque titolo in servizio distinto per fascia di età</b>	
<b>Fasce di età</b>	<b>Totale</b>
Fino a 20 anni	0
Da 21 a 30 anni	0
Da 31 a 40 anni	0
Da 41 a 50 anni	15
Da 51 a 60 anni	26
Oltre 60 anni	16



#### 4.1.1. Criticità

Si evidenzia una notevole carenza di personale in servizio, che riguarda tutte Strutture Organizzative dell'Ente; in particolare, **si evincono drammatiche carenze di personale tecnico (anche superiori al 90%)** con una ricaduta negativa sulla capacità di risposta per i processi di controllo, di monitoraggio e delle prestazioni erogate.

Nell'analizzare l'evoluzione delle risorse umane nell'intervallo temporale **01/01/2010-01/05/2021** **(N.B. l'Ente ha già deliberato la fuoriuscita per collocamento in quiescenza di n. 5 istruttori direttivi entro il 30/04/2021)**, si rileva che la dotazione complessiva di risorse umane è passata da **124 unità**, ad una di **52 unità**, con un **saldo negativo di 72 unità, pari ad una perdita del 58 % dell'intera dotazione in precedenza disponibile.**

Si evidenzia che il personale, **dal 01/01/2012 al 01/05/2021**, è passato/passerà da una dotazione complessiva di **114 unità**, ad una di **52 unità**, con un **saldo negativo di 62 unità, pari ad una perdita del 54 % dell'intera dotazione in precedenza disponibile**; in particolare **risulta drammaticamente ridotta la disponibilità di Funzionari Direttivi, che è passata da 22 a 2, con una perdita di circa l'91% della dotazione organica disponibile per la specifica categoria contrattuale.**

Nell'intervallo temporale **01/01/2020 al 01/05/2021**, in vigenza dell'attuale CdA, la dotazione di risorse umane **si è ulteriormente ridotta di n. 9 unità** così distribuite:

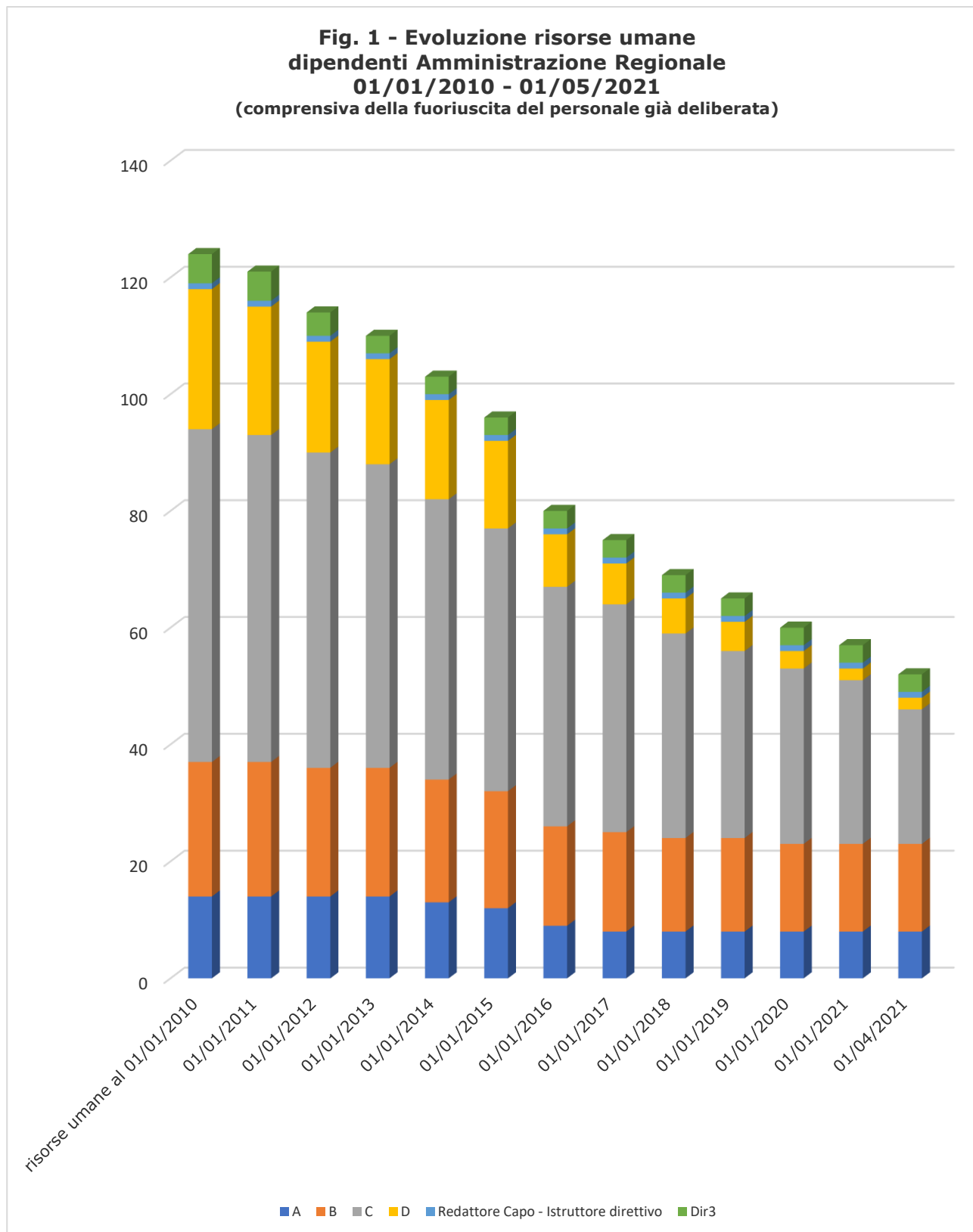
- n. 1 Funzionario Direttivo - D;
- n. 7 Istruttori Direttivi - C;
- n. 1 Operatore - A

Nei grafici successivi, numerati da Fig. 1 a Fig. 8, sono riassunte sinteticamente le variazioni delle risorse umane nei diversi intervalli temporali presi in esame.

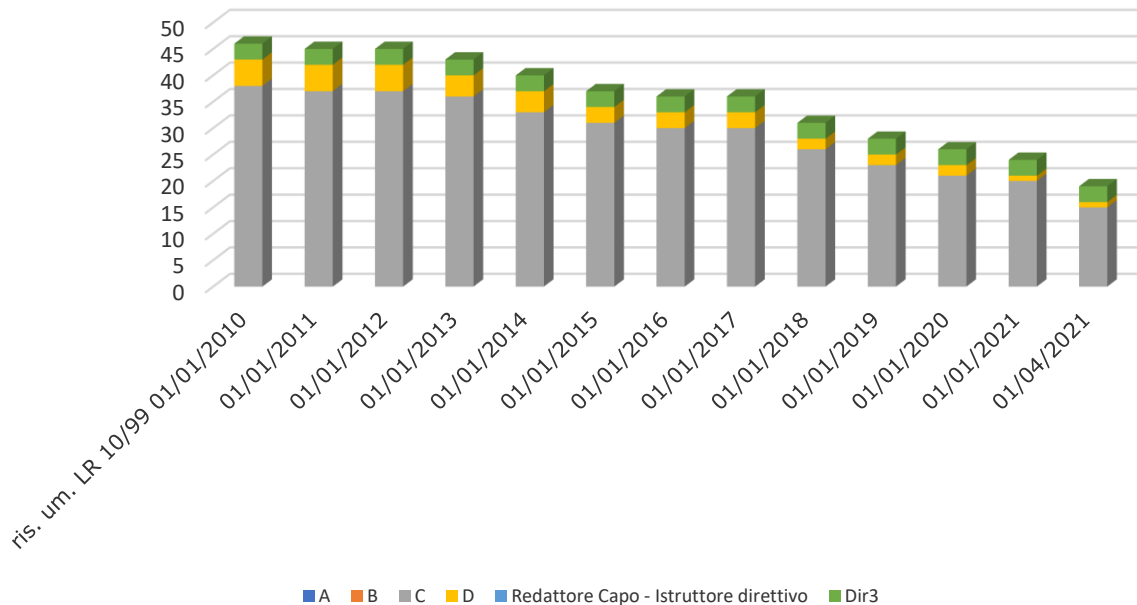
Nella successiva Tabella 1, si riassume la dinamica dell'evoluzione delle risorse umane

disponibili all'ERSU di Palermo tra il 01/01/2012 e il 01/05/2021 (comprensiva della fuoriuscita già deliberata del personale).

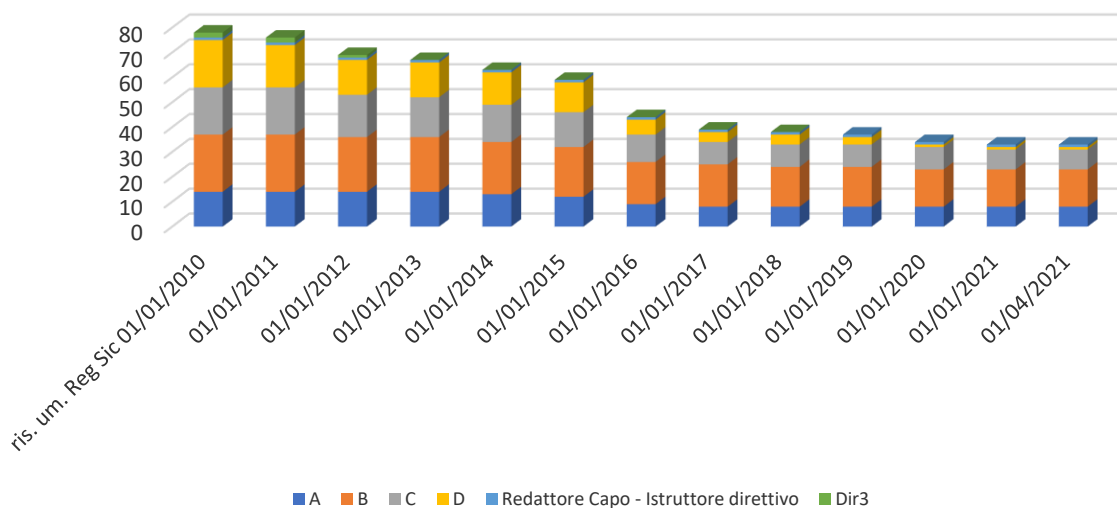
Nella Tabella 2, si riassumono i titoli di studio posseduti dalle risorse umane a qualunque titolo in servizio all'ERSU di Palermo alla data del 31/12/2020 (N.B. è indicato il titolo di studio massimo posseduto sulla base dei dati effettivamente resi disponibili all'Ente).



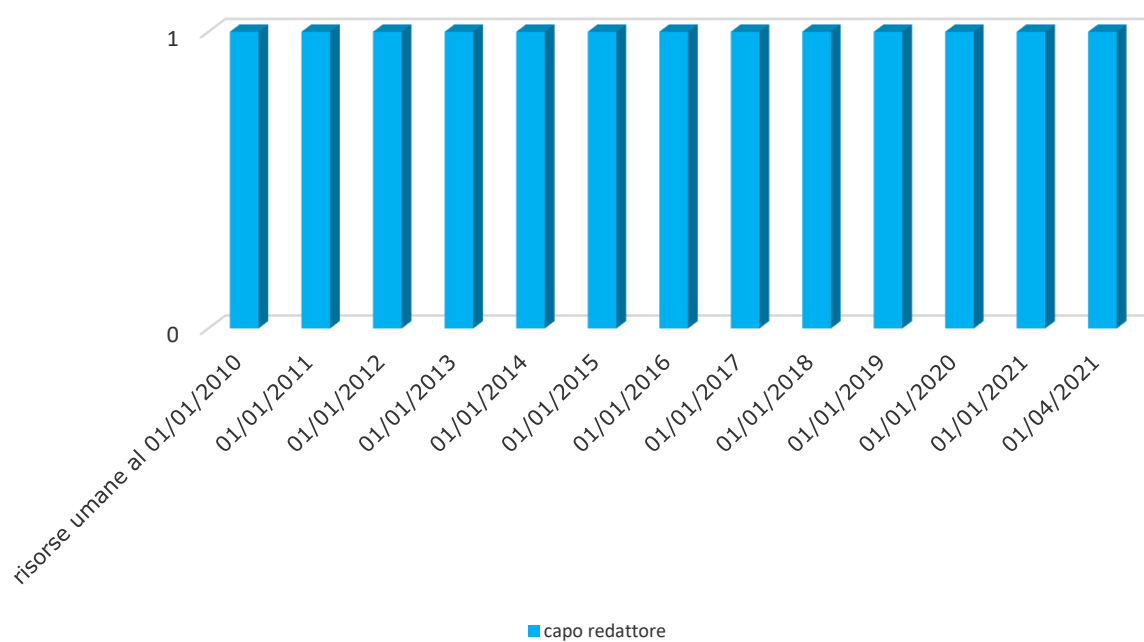
**Fig. 2 - Evoluzione risorse umane dipendenti di cui all'art. 23 L.R. 10/1999 e ss.mm.ii. 01/01/2010 - 01/05/2021 (comprensiva della fuoriuscita del personale già deliberata)**



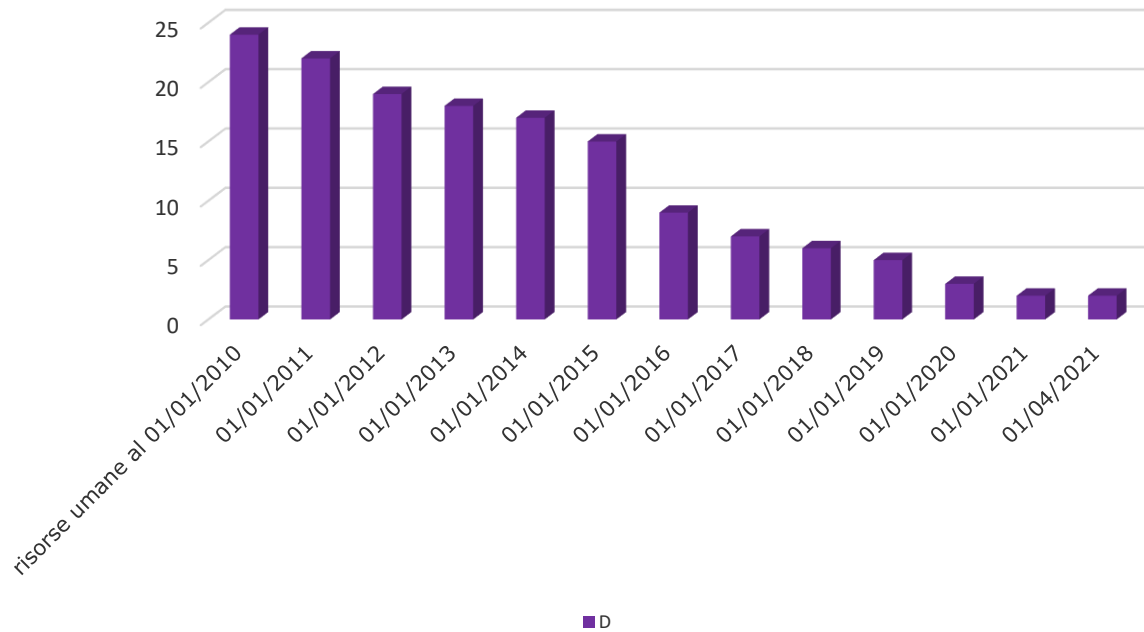
**Fig. 3 - Evoluzione risorse umane dipendenti Amministrazione Regionale 01/01/2010 - 01/05/2021**



**Fig. 4 - Evoluzione risorse umane  
 capo redattore  
 01/01/2010 - 01/05/2021**



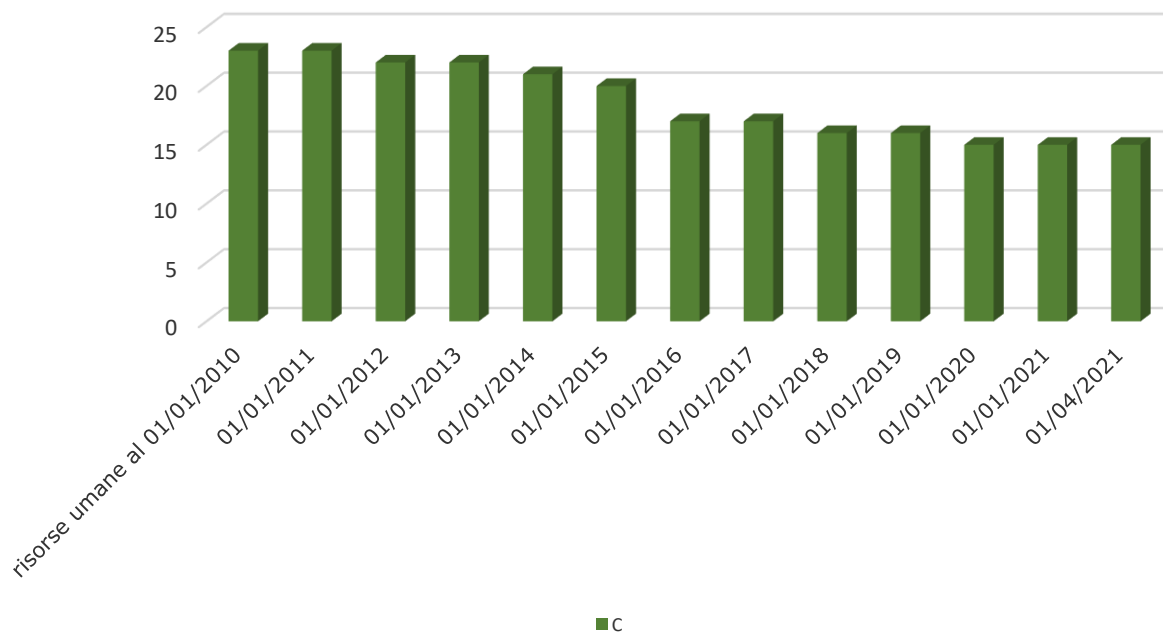
**Fig. 5 - Evoluzione risorse umane  
 funzionari direttivi - D  
 01/01/2010 - 01/05/2021**



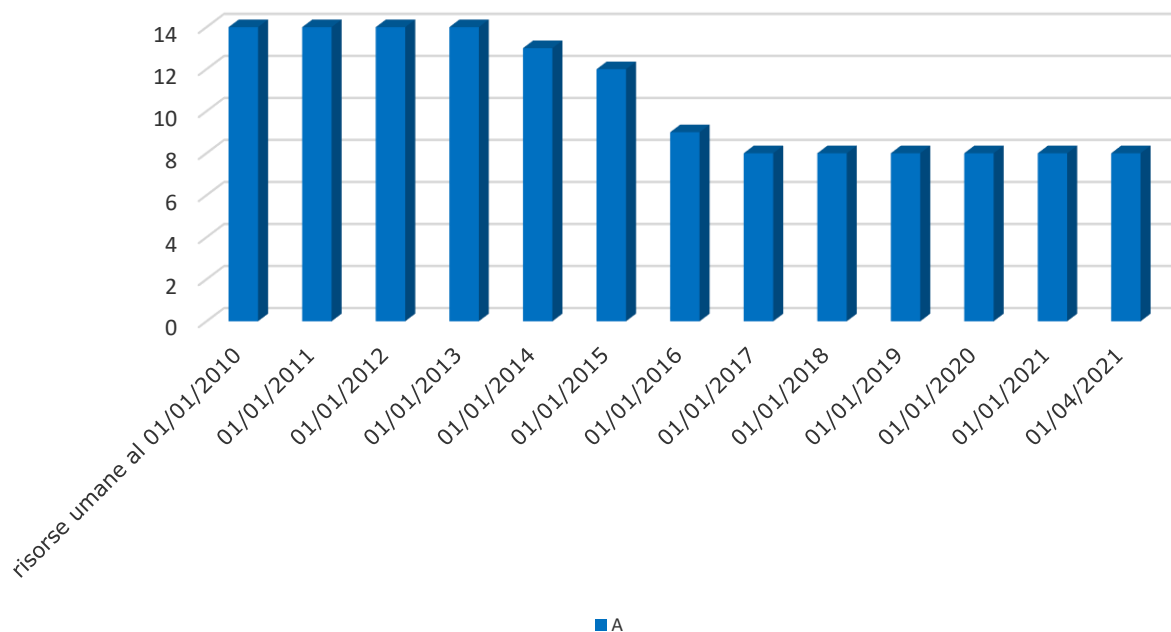
**Fig. 6 - Evoluzione risorse umane istruttori direttivi - C**  
**01/01/2010 - 01/05/2021**  
(comprensiva della fuoriuscita del personale già deliberata)



**Fig. 7 - Evoluzione risorse umane collaboratori - B**  
**01/01/2010 - 01/05/2021**



**Fig. 8 - Evoluzione risorse umane operatori - A**  
**01/01/2010 - 01/05/2021**





**Tabella 1 - evoluzione delle risorse umane disponibili all'ERSU di Palermo tra il 01/01/2012 e il 01/05/2021 (\*)**

Categoria professionale	Risorse umane in servizio al 01/01/10	Risorse umane in servizio al 01/05/21 (*)	In ingresso - Risorse Umane Amm.ne Reg.le	In uscita - Risorse Umane Amm.ne Reg.le	In ingresso - Risorse umane di cui all'art. 23 della L.R. 10/99 e ss.mm	In uscita - Risorse umane di cui all'art. 23 della L.R. 10/99 e ss.mm	Diff.nza tra 01/01/10 e 01/05/21	Diff.nza in % tra 01/01/10 e 01/05/21
<b>A Operatore</b>	13	8	1	-6	0	0	-5	-38 %
<b>B Collaboratore</b>	23	15	1	-9	0	0	-8	-35 %
<b>C Istruttore Direttivo</b>	50	23	1	-11	6	-23	-27	-54 %
<b>D Funzionario Direttivo</b>	22	2	3	-19	0	-4	-20	-91 %
<b>Redattore capo (con contratto FNSI)</b>	1	1	0	0	0	0	0	0
<b>Dirigenti III fascia</b>	5	3	0	-2	0	0	-2	-40 %
<b>Direttore (con contratto CCNL)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>-47</b>	<b>6</b>	<b>-27</b>	<b>-62</b>	<b>-54 %</b>

(\*) comprensiva della fuoriuscita già deliberata del personale

**Tabella 2 – titoli di studio posseduti dalle risorse umane a qualunque titolo in servizio all’ERSU di Palermo alla data del 31/12/2020 (N.B. è indicato il titolo di studio massimo posseduto sulla base dei dati effettivamente resi disponibili all’Ente)**

Categoria	Diploma di Licenza media	Diploma di istruzione secondaria	Laurea	Post laurea
Dirigenti III fascia			2	1
Funzionari Direttivi - D			2	
Istruttori Direttivi - C (*)	15	10	4	
Collaboratori - B		11	4	
Operatori - A	5	3		
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

La grave inadeguatezza dell’attuale contingente di personale in servizio presso gli uffici, come ripetutamente evidenziato dallo scrivente, si profila, peraltro, non solo quantitativa, ma **anche qualitativa**. Infatti, anche a causa **dell’assenza di qualsiasi procedura concorsuale di assunzione posta in essere nel tempo da questo Ente**, difettano negli organici proprio quelle specifiche professionalità che il mutamento del fabbisogno gestionale oggi impone di acquisire.

In particolare, mancano nelle unità organizzative relative, nelle strutture, risorse umane munite di competenze nelle aree funzionali:

- **Tecnica;**
- **contabile;**
- **gare;**
- **informatica.**

Si ribadisce, quanto già indicato in precedenti Piani della Performance, ossia la **pressoché totale assenza di personale tecnico e di personale privo dei requisiti espressamente indicati** nella “Delibera numero 1007 del 11 ottobre 2017 - Linee guida n. 3, di attuazione del D.Lgs.18 aprile 2016, n. 50, recanti «Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l’affidamento di appalti e concessioni» Approvate dal Consiglio dell’Autorità con deliberazione n. 1096 del 26 ottobre 2016 - Aggiornate al d.lgs. 56 del 19/4/2017 con deliberazione del Consiglio n. 1007 dell’11 ottobre 2017”.

Tale strutturale carenza di risorse umane, assume in un momento così delicato della vita dell’Ente, **carattere emergenziale**.

La mancanza di personale con bagaglio formativo tecnico **rende inefficace qualsiasi procedura di riqualificazione**: chi ha conseguito solo la licenza media (spesso dopo aver seguito il relativo percorso di studi negli anni ‘60, caso non infrequente tra gli istruttori attualmente

utilizzati dall'Ente), o possiede un diploma di secondo grado non nel settore tecnico, non può diventare un tecnico seguendo qualche giorno di corso, anche se a tema tecnico; e, in ogni caso, non potrà mai acquisire le specifiche indicate da ANAC nella succitata Delibera numero 1007 del 11 ottobre 2017.

D'altra parte, non può che esprimersi vivo apprezzamento per l'impegno profuso quotidianamente dai dipendenti a qualsiasi titolo in servizio presso questo Ente, sia funzionalmente assegnati sia in temporaneo distacco dell'Amministrazione Regionale.

È altresì indubbio che, a fronte delle carenze già menzionate, si riesca a procedere solo attraverso la sovrapposizione di funzioni e di incarichi, spesso onerando eccessivamente un ampio gruppo di dipendenti, quali che sia la loro appartenenza funzionale.

Si rileva, inoltre, uno stato di malessere diffuso anche dovuto all'eccesso della multidisciplinarietà e la gravosità delle funzioni assegnate nonché l'estrema gravosità degli impegni affidati, **svolti nella loro eterogeneità solo per la conclamata assenza di personale ed al fine di assicurare, per quanto possibile, la regolare gestione dell'Ente,** comportano ed hanno comportato una diffusa percezione di eccesso di funzioni assegnate.

Al fine di ottemperare, per quanto possibile, agli innumerevoli e sempre più pressanti adempimenti a cui è sottoposto l'Ente, diversi dipendenti sono stati "costretti" a intervenire in maniera sostitutiva, cercando di colmare, mediante il loro diretto apporto, alle notevoli lacune di consistenza e professionali delle risorse umane disponibili.

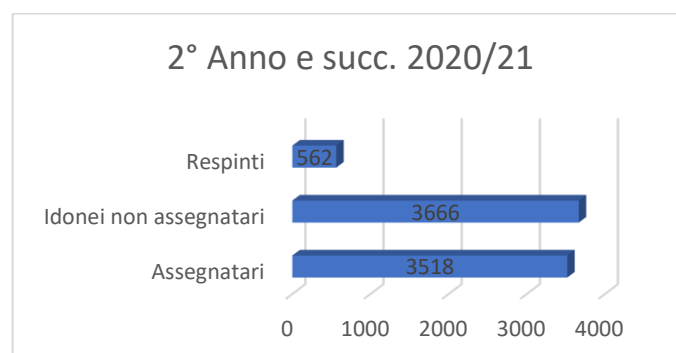
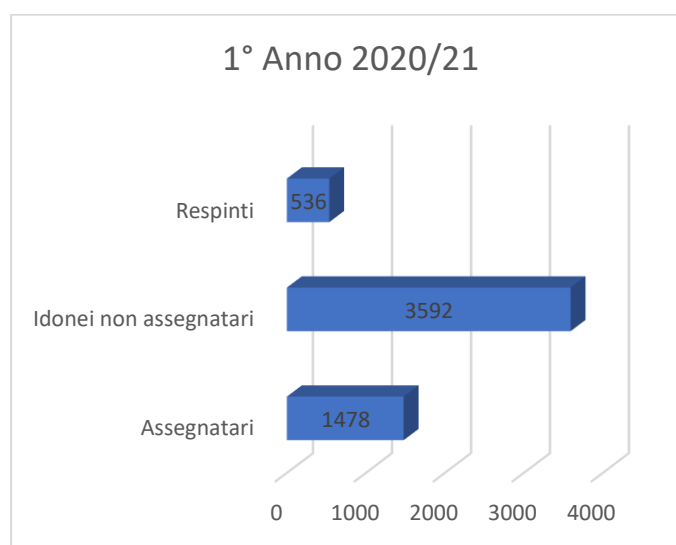
Quanto evidenziato nei precedenti paragrafi, espone l'Ente a gravissimi rischi di carattere patrimoniale e penale, risultando compromesse anche le capacità di effettuare correttamente le indispensabili manutenzioni del patrimonio immobiliare assegnato ed impedisce l'attivazione di qualsiasi iniziativa finalizzata ad incrementare lo stesso; risulta altresì compromessa la capacità di esercitare correttamente le funzioni collegate alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D.L. 81/2008 3 ss.mm.ii.

## **4.2. Analisi del contesto esterno**

L'Ersu di Palermo è uno degli Enti della Regione Siciliana che eroga Borse e Servizi agli studenti che frequentano le istituzioni universitarie operanti sul territorio della Sicilia Occidentale.

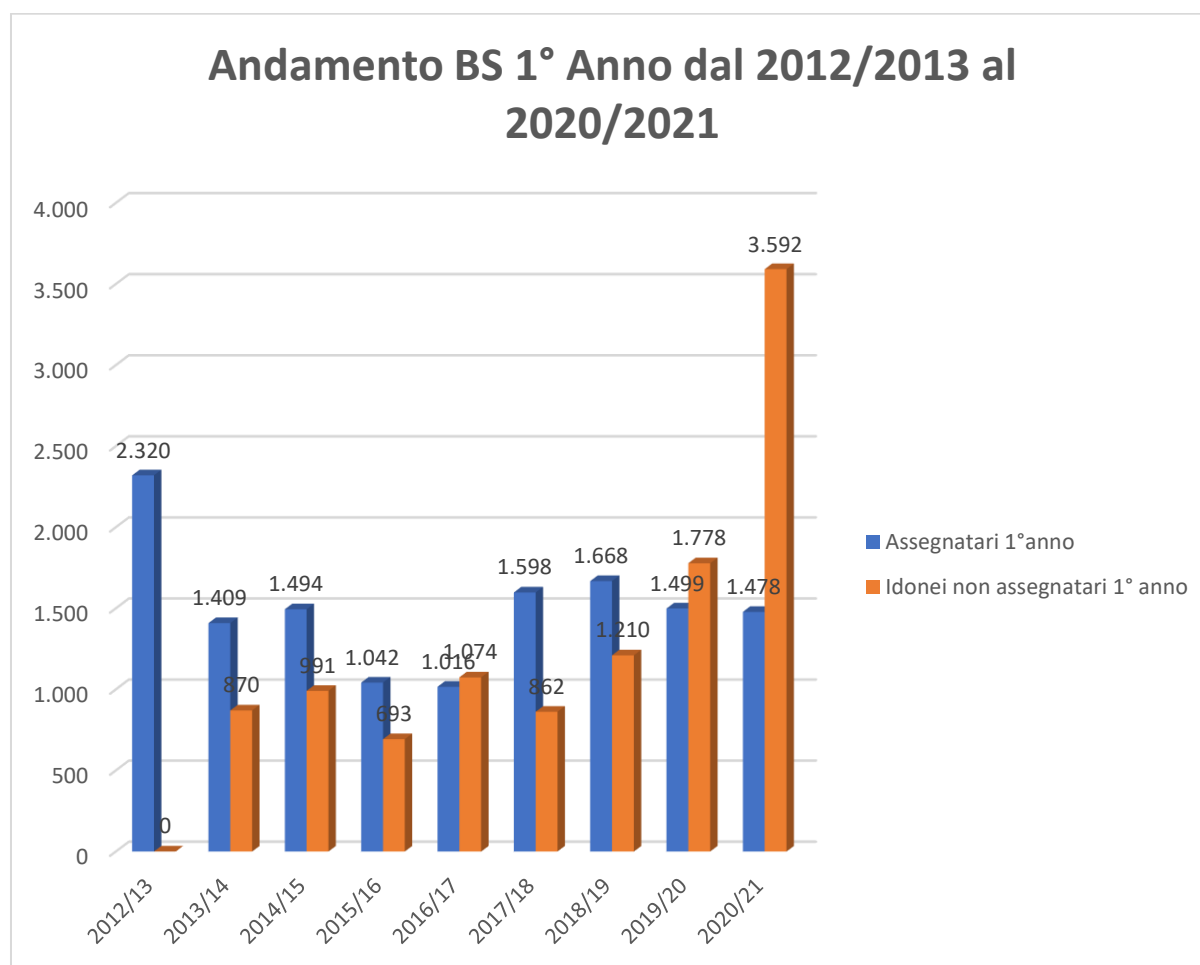
I grafici e le tabelle rappresentate in sequenza, evidenziano il numero di richieste Borse di Studio pervenute nell'A.A. 2020/21 (dati rilevati in data 01/12/2020):

Tabella relativa al numero delle richieste di borse di studio pervenute nell'a.a. 2020/21 ed esito concorsuale (rata rilevazione 01/12/2020)							
1° anno				2° anno e succ.			
Assegnatari di borsa di studio	Idonei non assegnatari di borsa di studio	Respinti	Totale	Assegnatari di borsa di studio	Idonei non assegnatari di borsa di studio	Respinti	Totale
1478	3592	536	<b>5606</b>	3518	3666	562	<b>7746</b>

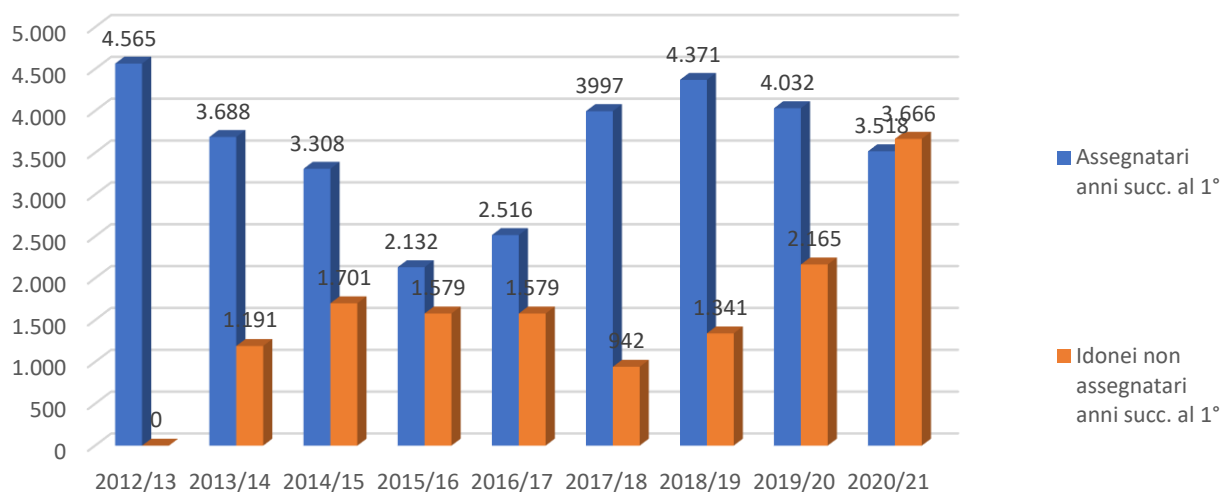


I grafici e le tabelle rappresentate in sequenza, evidenziano il numero di richieste Borse di Studio, dall'A.A. 2012/13 all'A.A. 2020/21:

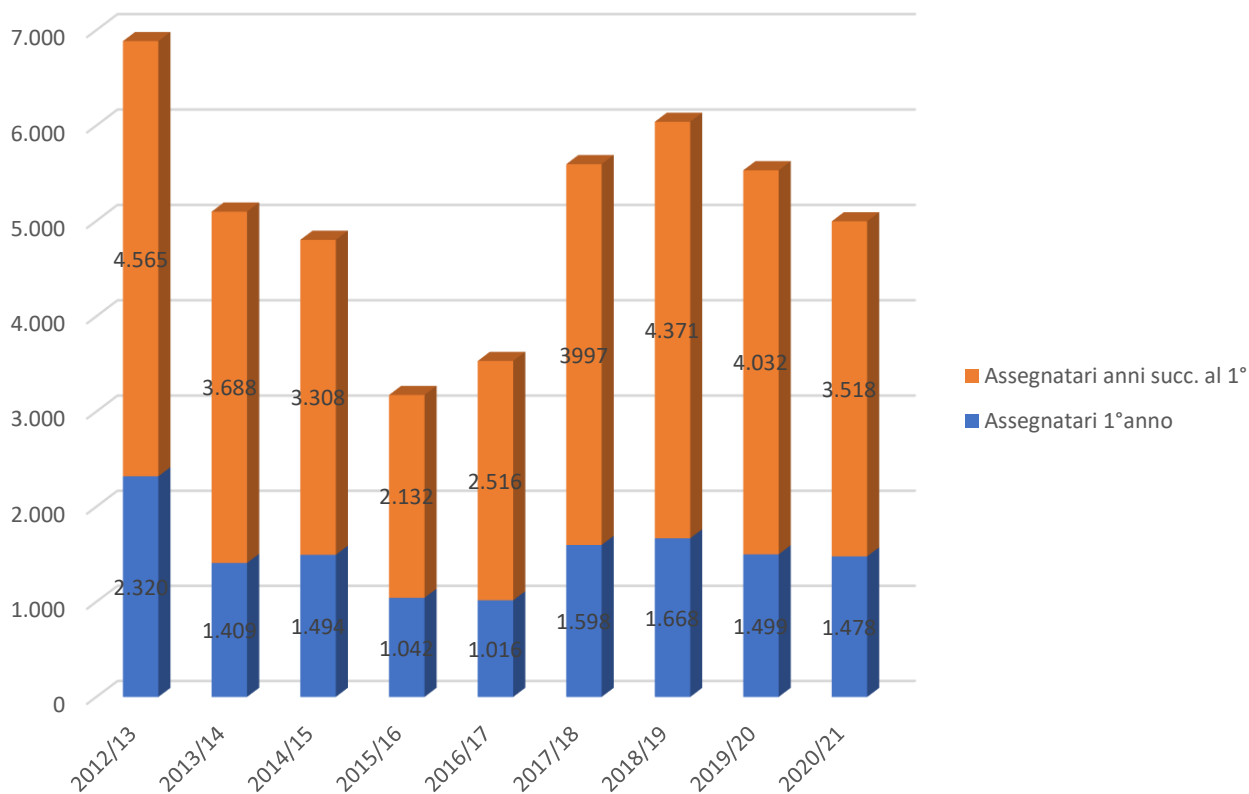
Tabella relativa al numero delle richieste IDONEE (assegnatari e non assegnatari) di borse di studio dall'a.a. 2012/13 all'a.a. 2020/21							
A.A.	1° Anno			2° Anno e succ.			TOTALE Complessivo (a)+(b)
	Assegnatari	Idonei non assegnatari	Totale (a)	Assegnatari	Idonei non assegnatari	Totale (b)	
2012/13	2.320	0	<b>2.320</b>	4.565	0	<b>4.565</b>	<b>6.885</b>
2013/14	1.409	870	<b>2.279</b>	3.688	1.191	<b>4.879</b>	<b>7.158</b>
2014/15	1.494	991	<b>2.485</b>	3.308	1.701	<b>5.009</b>	<b>7.494</b>
2015/16	1.042	693	<b>1.735</b>	2.132	1.579	<b>3.711</b>	<b>5.446</b>
2016/17	1.016	1.074	<b>2.090</b>	2.516	1.579	<b>4.095</b>	<b>6.185</b>
2017/18	1.598	862	<b>2.460</b>	3997	942	<b>4939</b>	<b>7.399</b>
2018/19	1.668	1.210	<b>2.878</b>	4.371	1.341	<b>5.712</b>	<b>8.590</b>
2019/20	1.499	1.778	<b>3.277</b>	4.032	2.165	<b>6.197</b>	<b>9.474</b>
2020/21	1.478	3.592	<b>5.070</b>	3.518	3.666	<b>7.184</b>	<b>12.254</b>



## Andamento BS Anni succ. al 1° dal 2012/2013 al 2020/2021



## Assegnatari 1° anno ed anni succ. al 1° dal 2012/13 al 2020/21



<b>Idonei alla data di pubblicazione delle rispettive graduatorie per anno accademico</b>				
<b>A.A.</b>	<b>Richiedenti BS</b>	<b>Idonei</b>	<b>% idonei</b>	<b>Data di riferimento</b>
<b>2012/13</b>	9757	9193	94%	05/11/2012
<b>2013/14</b>	9974	9205	92%	01/11/2013
<b>2014/15</b>	10212	9510	93%	31/10/2014
<b>2015/16</b>	7433	6655	90%	30/10/2015
<b>2016/17</b>	8345	7391	89%	28/10/2016
<b>2017/18</b>	9468	8715	92%	31/10/2017
<b>2018/19</b>	10981	10196	93%	31/10/2018
<b>2019/20</b>	11956	11156	93%	31/10/2019
<b>2020/21</b>	13352	12324	92%	29/10/2020

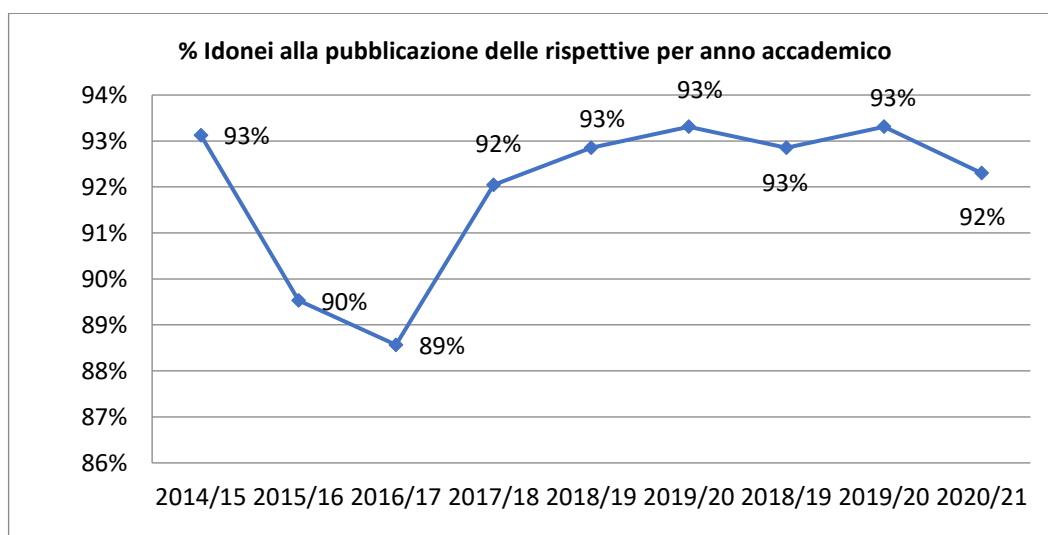


Tabella relativa alla spesa per il pagamento dei benefici erogati studenti di 1°ANNO											
ANNO ACCADEMICO	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/2015	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/2021
NUMERO BS pagate	994	1.496	2.308	1.413	1.489	1.042	999	1.597	1.658	1413	813
BS+TR	2258973	3337438	4990747	3479264	-	-	-	-	-		-
SPESA PER BS pagate	2174483	3210278	4667627	3282564	3494122	2439376	2293000	3761198	3997334	3444632	345678
NUMERO IDONEI	957	420	0	870	991	693	1.074	864	1.199	1778	3575
NUMERO TASSA REGIONALE pagate	1.953	1.917	2.310	2.285	2.498	1.722	2.049	2.462	4635	4426	-
SPESA TASSA REGIONALE pagate	166005	162945	323400	319900	349720	241080	286860	343840	648900	619640	-
NUMERO BORSE PER PH CONCESSE	17	21	36	28	28	22	6	17	18	30	-
SPESA PER BORSE PH CONCESSE	30600	37800	62100	46800	50400	45000	Nota n.1	Nota n.1	Nota n.1	Nota n.1	-
NUMERO contributi PH CONCESSE	-	2	2	3	3	1	2	-	-	-	-
SPESA contributi PH CONCESSE	-	1800	1999	2029	2211	999	1667	-	-	-	-
NUMERO BORSE PER CE CONCESSE	5	7	5	2	5	5	5	4	4	-	-
SPESA BORSE PER CE CONCESSE	7000	10000	6500	2750	6750	6500	7000	5000	5750	-	-
NUMERO BORSE PER MOB. INTERN. CONCESSE	-	-	5	-	6	4	-	2	2	-	-
SPESA BORSE PER MOB. INTERN. CONCESSE	-	-	8790	-	7130	6460	-	1819	1604	-	-
NUMERO INTEGRAZIONE LAUREA CONCESSE	-	-	-	-	-	-	-	140	nota n.2	nota n.2	-
SPESA INTEGRAZIONE LAUREA CONCESSE	-	-	-	-	-	-	-	143782	nota n.2	nota n.2	-
NUMERO SUSSIDI STRAORDINARI	9	36	8	22	1	-	2	-	-	277	-
SPESA SUSSIDI STRAORDINARI	7200	28800	6400	15200	800	-	1000	-	-	149200	-
NUMERO CONTRIBUTO DSU- COVID-19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1693	-



Tabella relativa alla spesa per il pagamento dei benefici erogati studenti di 1°ANNO											
ANNO ACCADEMICO	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/2015	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/2021
SPESA CONTRIBUTO DSU COVID-19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	677200	-
NUMERO CONTRIBUTO ALLOGGIO FONDI REGIONALI -ERSU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	385	-
SPESA CONTRIBUTO ALLOGGIO FONDI REGIONALI -ERSU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	454652	-
<b>SPESA TOTALE BENEFICI</b>	<b>2.385.288,00</b>	<b>3.451.623,00</b>	<b>5.076.816,00</b>	<b>3.669.243,00</b>	<b>3.911.133,00</b>	<b>2.732.955,00</b>	<b>2.589.527,00</b>	<b>4.255.639,00</b>	<b>4.653.587,50</b>	<b>5.345.324,06</b>	<b>345.678,22</b>

**Nota:** Rimborso Tasse Regionali comprensive del rimborso tasse regionali non dovute art.1 del Regolamento per il rimborso della Tassa Regionale per il diritto allo studio universitario ERSU Palermo

**Nota n. 1:** Per gli A.A. 2016/17 - 2017/18 - 2018/19 - 2019/20 i valori economici delle borse di studio riservate PH sono inclusi nei valori economici delle Borse di studio

**Nota n. 2:** Per gli A.A. 2018/19 - 2019/20 deve essere esaurita la graduatoria degli idonei delle Borse di studio

Tabella relativa alla spesa per il pagamento dei benefici erogati studenti di 2°ANNO e succ.

ANNO ACCADEMICO	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
NUMERO BS pagate	2.934	3.003	4.515	3.672	3.284	2.130	2.513	3.997	4.340	4.009	3038
BS + TR	6007003	6159597	9.487.596	8.341.430	-	-	-	-	-	-	-
SPESA PER BS pagate	5757613	5904342	8855497	7717574	6883997	4667279	5549546	8837872	9710310	9057507	2912187
NUMERO IDONEI	1.083	1.221	0	1.191	1.701	1.579	1.578	942	1.336	2164	3655
NUMERO TASSA REGIONALE pagate	4.019	4.224	4.519	4.892	5.025	3.704	4.119	4.968	6.483	7415	-
SPESA TASSA REGIONALE pagate	341615	359040	632660	684880	703500	518560	576660	695520	907620	1038100	-
NUMERO BORSE PER PH CONCESSE	40	59	60	66	76	57	24	56	56	61	-
SPESA PER BORSE PH CONCESSE	72000	100800	103500	117000	133200	102600	Nota n.1	Nota n.1	Nota n.1	Nota n.1	-
NUMERO contributi PH CONCESSE	-	1	6	4	2	4	1	1	-	-	-
SPESA contributi PH CONCESSE	-	994	6528	3875	1972	3983	1000	851	-	-	-
NUMERO BORSE PER CE CONCESSE	6	7	13	5	6	13	9	4	8	-	-
SPESA BORSE PER CE CONCESSE	8250	9750	15500	6750	7500	17750	14250	5500	10125	-	-
NUMERO BORSE PER MOB. INTERN. CONCESSE	54	63	68	110	120	73	67	97	98	-	-
SPESA BORSE PER MOB. INTERN. CONCESSE	126595	174075	172850	271337	290196	151818	136858	108998	108349	-	-
NUMERO INTEGRAZIONE LAUREA CONCESSE	417	475	706	652	564	499	140	-	nota n.2	nota n.2	-
SPESA INTEGRAZIONE LAUREA CONCESSE	370792	417892	663100	657912	563467	505589	138741	-	nota n.2	nota n.2	-
NUMERO SUSSIDI STRAORDINARI	21	77	47	25	8	-	10	-	-	664	-
SPESA SUSSIDI STRAORDINARI	16800	61600	37600	16000	6400	-	5000	-	-	432800	-

Tabella relativa alla spesa per il pagamento dei benefici erogati studenti di 2°ANNO e succ.											
ANNO ACCADEMICO	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
NUMERO CONTRIBUTO DSU- COVID-19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2150	-
SPESA CONTRIBUTO DSU COVID-19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	860000	-
NUMERO CONTRIBUTO ALLOGGIO FONDI REGIONALI - ERSU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	827	-
SPESA CONTRIBUTO ALLOGGIO FONDI REGIONALI - ERSU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	942134	-
<b>SPESA TOTALE BENEFICI</b>	<b>6.322.873,00</b>	<b>7.028.493,00</b>	<b>10.487.235,00</b>	<b>9.475.328,00</b>	<b>8.590.232,00</b>	<b>5.967.579,00</b>	<b>6.422.055,00</b>	<b>9.648.740,75</b>	<b>10.736.403,76</b>	<b>12.330.540,24</b>	<b>2.912.187,43</b>

**Nota:** Rimborso Tasse Regionali comprensive del rimborso tasse regionali non dovute art.1 del Regolamento per il rimborso della Tassa Regionale per il diritto allo studio universitario ERSU Palermo

**Nota n. 1:** Per gli A.A. 2016/17 - 2017/18 - 2018/19 - 2019/20 i valori economici delle borse di studio riservate PH sono inclusi nei valori economici delle Borse di studio

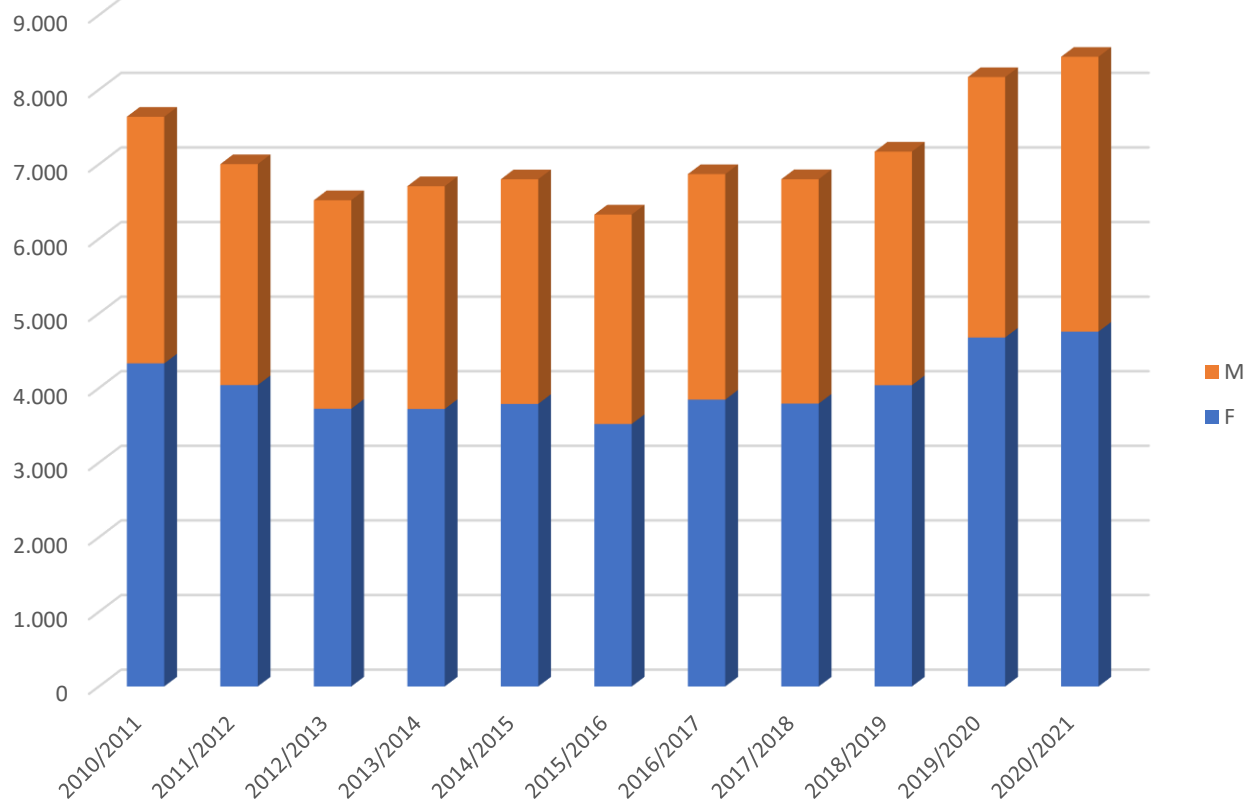
**Nota n. 2:** Per gli A.A. 2018/19 - 2019/20 deve essere esaurita la graduatoria degli idonei delle Borse di studio

Le tabelle ed i grafici rappresentati in sequenza, riportano i dati estrapolati dal MIUR relativi rispettivamente agli immatricolati all'Ateneo di Palermo dal 2010/11 al 2020/21 ed agli iscritti all'Ateneo di Palermo dal 2010/11 al 2019/20, distinti per genere:

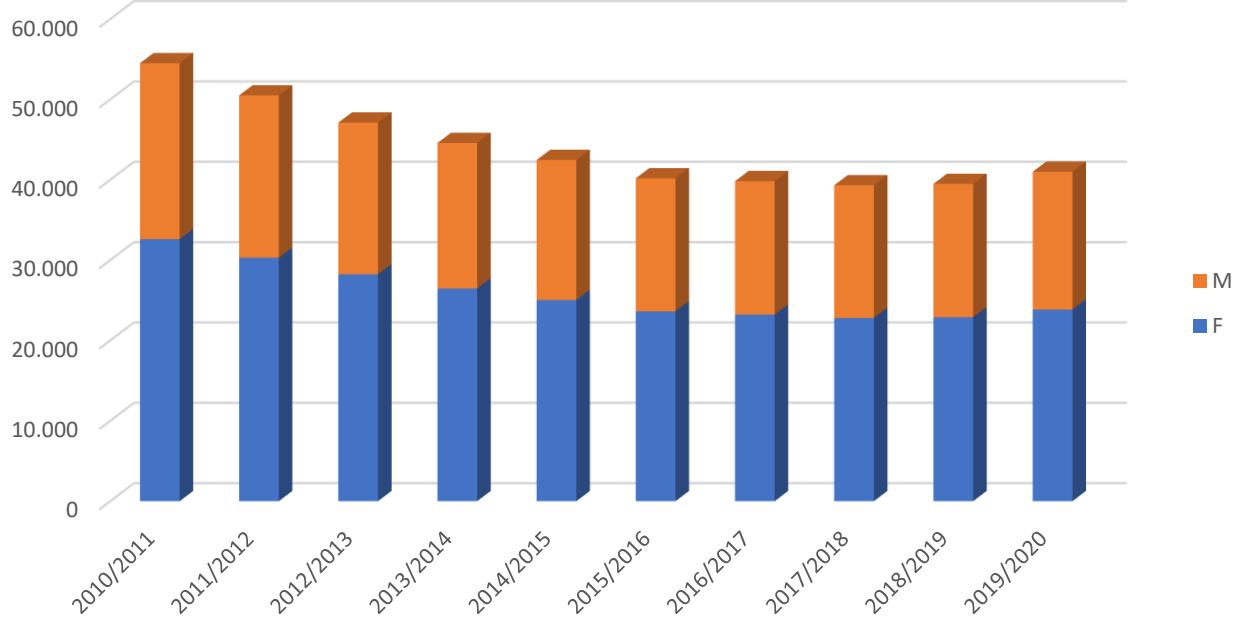
<b>Tabella relativa agli immatricolati all'Ateneo di Palermo distinti per genere (dati MIUR)</b>		
<b>A.A.</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
<b>2010/2011</b>	4.332	3.306
<b>2011/2012</b>	4.041	2.962
<b>2012/2013</b>	3.724	2.795
<b>2013/2014</b>	3.721	2.986
<b>2014/2015</b>	3.789	3.011
<b>2015/2016</b>	3.520	2.807
<b>2016/2017</b>	3.846	3.023
<b>2017/2018</b>	3.793	3.008
<b>2018/2019</b>	4.040	3.131
<b>2019/2020</b>	4.679	3.491
<b>2020/2021</b>	4.757	3.685

<b>Tabella relativa agli iscritti all'Ateneo di Palermo distinti per genere (dati MIUR)</b>		
<b>A.A.</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
<b>2010/2011</b>	32.606	21.895
<b>2011/2012</b>	30.301	20.199
<b>2012/2013</b>	28.237	18.871
<b>2013/2014</b>	26.466	18.113
<b>2014/2015</b>	25.040	17.419
<b>2015/2016</b>	23.619	16.561
<b>2016/2017</b>	23.209	16.619
<b>2017/2018</b>	22.800	16.512
<b>2018/2019</b>	22.888	16.593
<b>2019/2020</b>	23.849	17.145

**Immatricolati all'Ateneo di Palermo distinti per genere (dati MIUR)**



**Iscritti all'Ateneo di Palermo distinti per genere (dati MIUR)**



## **LE RESIDENZE UNIVERSITARIE**

L'ERSU di Palermo eroga il servizio alloggio tramite Residenze universitarie gestite direttamente dall'Ente, di seguito elencate:

- Residenza Santi Romano - Palermo
- Residenza San Saverio - Palermo
- Casa del Goliardo - Palermo
- Casa Biscottari - Palermo
- Residenza Schiavuzzo - Palermo
- Residenza Santissima Nunziata - Palermo
- Ex convento San Domenico - Caltanissetta
- Hotel Patria – Palermo (prossima apertura).

Nell'A.A. 2020/21, a causa della pandemia in corso, il numero dei posti letto messi a concorso ha rispettato il principio di un utente per stanza; conseguentemente sono state attivate tutte le procedure per l'assegnazione di n. 538 posti letto agli studenti vincitori per la sede di Palermo e n. 19 agli studenti vincitori per la sede di Caltanissetta.

## **RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione offerto dall'ERSU di Palermo è rivolto agli studenti iscritti all'Università degli Studi di Palermo, ai dottorandi e specializzandi dell'Università degli Studi di Palermo, agli studenti iscritti alla LUMSA di Palermo, all'Accademia BB.AA. di Palermo, Accademia BB.AA. "Kandinskij" di Trapani, Accademia BB.AA. e del Restauro "ABADIR" di S.Martino delle Scale, Accademia BB.AA. "Michelangelo" di Agrigento, Conservatorio di Musica "Bellini" di Palermo, Conservatorio di Musica "Scontrino" di Trapani, Istituto Musicale "Toscanini" di Ribera, al personale docente e non docente dell'Università degli Studi di Palermo e dell'ERSU.

Per l'accesso al servizio di ristorazione presso una delle mense e dei punti di ristorazione pasti, gli aventi diritto utilizzano l'APP MYUNIAPP. Le mense costituiscono un luogo di aggregazione, scambio e relax per l'intero mondo accademico.

Le strutture ristorative attive sono riportate nella Carta dei Servizi vigente.

Il totale dei pasti erogati dal 1/01/2020 al 31/12/2020 è stato di n. 142.648.

I partecipanti al bando per l'attribuzione di benefici e servizi per l'anno accademico 2020/2021, che automaticamente usufruiscono del servizio di ristorazione, sono n. 13.359

Le richieste di accesso al servizio ristorazione autorizzate agli studenti universitari, a seguito di apposita richiesta con procedura on line extra concorso per lo stesso anno accademico sono n. 305.

Si precisa che i dati sulle richieste extra bando sono assolutamente indicativi, dal momento che la richiesta del servizio di ristorazione sarà attiva fino al 30/06/2021.

Tabella riepilogativa dei pasti erogati nell'anno 2020 (Totale Complessivo)								
Mesi	Santi Romano	San Saverio	SS Nunziata	Arnas (Civico)	Il Pilota (TP)	Teatro Massimo	La Paglia (CL)	Don Chisciotte (AG)
<b>gen</b>	35321	5548	2144	3330	109	0	166	193
<b>feb</b>	30383	4158	1558	2542	144	1257	118	219
<b>mar</b>	4095	0	5	547	26	334	21	8
<b>apr</b>	3744	0	0	0	0	0	0	0
<b>mag</b>	4194	0	0	0	0	0	0	0
<b>giu</b>	4650	0	0	659	0	0	0	0
<b>lug</b>	3425	0	0	1387	0	0	0	0
<b>ago</b>	928	0	0	1502	0	0	0	0
<b>sett</b>	3269	0	0	2883	0	218	0	0
<b>ott</b>	7326	0	0	2055		1143	0	0
<b>nov</b>	4564	0	0	1967		182	0	0
<b>dic</b>	4942	0	0	1387		0	0	0
<b>Totale</b>	<b>106.842</b>	<b>9.706</b>	<b>3.702</b>	<b>18.260</b>	<b>279</b>	<b>3134</b>	<b>305</b>	<b>420</b>
<b>Totale complessivo anno 2020</b>								<b>142.648</b>

## **ATTIVITA' URP**

Secondo quanto disposto dalla [Legge 7 giugno 2000, n. 150](#) "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", del 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, l'ERSU di Palermo ha istituito l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** e, contestualmente, ha adottato il Regolamento che ne organizza il funzionamento e ne disciplina le attività.

A seguito di quanto convenuto nella seduta del tavolo tecnico per la Reingegnerizzazione delle Strutture Organizzative e la Rotazione del personale del 24.11.2015 e gli esiti della contrattazione sindacale del 25.11.2015, l'URP, oltre ai compiti istituzionali disciplinati dal suddetto Regolamento (approvato dal CdA dell'Ente con verbale n. 11 del 20.12.2010), assolve agli adempimenti previsti dall'art. 15 della L. 183/2011 (attività di "decertificazione"), gestisce le campagne di informazione/orientamento rivolte all'utenza per facilitarne l'accesso ai servizi (attività di "comunicazione ed orientamento"), collabora con il RPCT nella cura e gestione della piattaforma informatica dell'Ente "Amministrazione Trasparente" (attività di "trasparenza").

Dal giugno 2017 collabora con l'Ufficio Stampa nella gestione dei messaggi di posta della pagina Facebook dell'Ente.

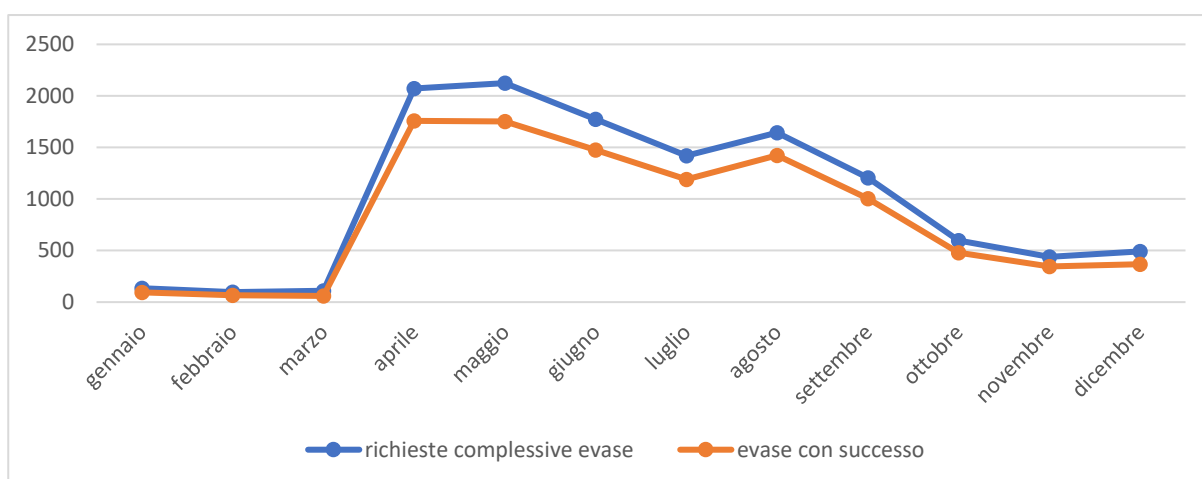
Si riporta, di seguito, una sintesi dell'attività svolta dall'URP nell'**anno 2020**, in termini qualitativi e, per quanto possibile, quantitativi e temporali, precisando che la stessa è stata svolta dal marzo 2020 al 31 Dicembre quasi esclusivamente "a distanza", in modalità agile (l'ufficio è stato infatti organizzato per assicurare lo svolgimento del lavoro agile al personale assegnato garantendo la continuità dell'azione amministrativa attraverso l'accesso multicanale ai servizi).

Nello specifico:

- attività di front-office inquantificabile ("accesso multicanale", ovvero, accesso dell'utenza in presenza o attraverso l'utilizzo di ogni mezzo informatico, telefonico o tecnologico);
- dal mese di aprile 2020 è online "NOTIFY", il portale dell'Ente dedicato alla comunicazione istituzionale all'interno del quale è stata attivata la "Live chat", risposte in tempo reale;
- Gestione dei messaggi di posta della pagina Facebook dell'Ente (attività inquantificabile);
- Sono stati accolti reclami, proposte e segnalazioni per migliorare le strutture e la qualità dei servizi (imprecisato e in limitate occasioni è stato utilizzato apposito modulo disponibile su "Amministrazione Trasparente");
- N. 12.112 richieste complessivamente evase (sistema OTRS) per supporto al bando di concorso e/o informazioni pervenute via email a [borse@ersupalermo.it](mailto:borse@ersupalermo.it), di cui n. 10.024 evase con successo, come da seguente prospetto riepilogativo (per la quasi totalità dei ticket non è quantificabile la notevole corrispondenza intercorsa, così come per le richieste pervenute/evase via email a [urp@ersupalermo.it](mailto:urp@ersupalermo.it) e a [info@ersupalermo.it](mailto:info@ersupalermo.it) ):



Richieste di supporto al bando e/o informazioni pervenute email <a href="mailto:borse@ersupalermo.it">borse@ersupalermo.it</a>		
Mese	Richieste complessivamente evase	Richieste evase con successo
GENNAIO	136	96
FEBBRAIO	97	68
MARZO	109	60
APRILE	2.072	1.758
MAGGIO	2.124	1.753
GIUGNO	1.775	1.475
LUGLIO	1.419	1.191
AGOSTO	1.645	1.423
SETTEMBRE	1.206	1.004
OTTOBRE	596	481
NOVEMBRE	440	347
DICEMBRE	493	368
<b>TOTALE</b>	<b>12.112</b>	<b>10.024</b>



*N.B. Le richieste chiuse senza successo sono di vario genere: duplicati (stessa email inviata più volte); ringraziamenti (email inviate solo per ringraziare la risposta ricevuta); spam; email inoltrate ad altri uffici per competenza.*

- è stata fornita consulenza per la richiesta e l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Ente alle segreterie remote UNIPA delle provincie di Trapani, Caltanissetta ed Agrigento e alle Segreterie studenti delle Istituzioni Universitarie afferenti l'Ente (azione inquantificabile);
- Sono state raccolte, elaborate e talvolta coordinate le informazioni/comunicazioni formali ed informali tra i vari uffici (back-office) realizzando linee guida, opuscoli, istruzioni, vademecum, guide operative, faq;
- È stato assicurato l'esercizio del diritto di accesso informale ai documenti dell'Amministrazione (imprecisato);
- È stata coordinata l'attività di acquisizione ISEE parificati dei richiedenti benefici con nucleo familiare all'estero da parte del CAF convenzionato;

- È stata coordinata l'attività di riversamento Tassa Regionale da parte delle istituzioni universitarie LUMSA e AFAM afferenti l'Ente;
- Sono stati condotti approfondimenti su tematiche attinenti la normativa sul diritto allo studio con tutti gli ERSU siciliani;
- Sono state predisposte le comunicazioni istituzionali pubblicate sul sito istituzionale e social dell'Ente; le stesse sono state inviate dal canale Telegram dell'Ente "ERSUPA" [https://telegram.me/joinchat/DTG2wz\\_8nqaETHotoAkprg](https://telegram.me/joinchat/DTG2wz_8nqaETHotoAkprg) e dalla email istituzionale [comunicazioni.istituzionali@ersupalermo.it](mailto:comunicazioni.istituzionali@ersupalermo.it), utilizzando la mailing list dei partecipanti al concorso;
- In collaborazione con il supporto tecnico dell'Ente sono state aggiornate le applicazioni per la compilazione e l'invio online delle richieste di accesso ai benefici;
- È stata fornita 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;
- È stata svolta attività di supporto tecnico-amministrativo al Dipartimento Regionale Istruzione per la predisposizione di bandi di concorso, e ai vari Uffici dell'Ente per la predisposizione di bandi di concorso, regolamenti, provvedimenti, predisposizione di note, ecc...
- È stata svolta attività di decertificazione, in particolare:
  - verifica merito conseguito studenti "altre istituzioni universitarie";
  - accertamenti d'ufficio avvenuta iscrizione studenti "altre istituzioni universitarie";
  - verifica merito conseguito e non registrato studenti UNIPA;
  - verifica cfu convalidati studenti UNIPA;
  - verifica situazione economica-patrimoniale studenti autonomi o coniugati tramite accesso banca dati INPS;
  - verifica requisiti economici/patrimoniali studenti autonomi, coniugati, nuclei familiari aggregati e/o ristretti, modalità di calcolo, anomalie e difformità, ecc...
  - verifica anomalie rilevate nell'acquisizione valori ISEE/ISPE e consequenziale risoluzione delle problematiche;
  - verifiche varie.
- È stata svolta attività di informazione ed orientamento "a distanza" (via skype) dei servizi ERSU a studenti stranieri, anche in collaborazione con lo Sportello Accoglienza Stranieri dell'UNIPA;
- Ha raccolto, elaborato, archiviato, pubblicato e diffuso dati statistici che riguardano l'amministrazione (rilevazioni MIUR, ricerche ANDISU, ecc...), gestendo i rapporti con le amministrazioni pubbliche richiedenti;

- In collaborazione con il supporto tecnico dell'Ente sono state apportate modifiche ed integrazioni al gestionale ERSU;
- Ha collaborato 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;
- In collaborazione con lo staff della Direzione sono state organizzate le attività di formazione interna.

## 5. IL PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

### Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano

Di seguito sono schematicamente riportate le fasi, i soggetti e la tempistica prevista dalla redazione del piano alla sua completa attuazione.

<b>Tabella 2 - Il Ciclo di Performance</b>			
<b>Fasi</b>	<b>Tempi max previsti</b>	<b>Soggetti coinvolti</b>	<b>Descrizione</b>
Direttiva del CdA Anno 1 – Anno 3	30 settembre Anno 0	CdA, Direttore	Il CdA approva la <i>"Direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione dell'ERSU di Palermo per l'Anno 1"</i> su proposta del Direttore, completata la Fase di programmazione e la Fase negoziale esperita fra CdA e Direzione
Rimodulazione del Piano Programma Anno 0 – Anno 2	30 novembre Anno 0	Direttore e Struttura tecnica di supporto all'OIV	Il Direttore, in base alla verifica del secondo quadrimestre valutata la necessità di effettuare una rimodulazione del piano che viene approvata con Determina del Direttore e notificata all'OIV.
Monitoraggio 3° quadrimestre e attivazione di eventuali interventi correttivi Anno 0 – Anno 2	31 dicembre Anno 0	Direttore, Dirigenti	Il Direttore esamina i risultati raggiunti nel terzo quadrimestre con i Dirigenti con lo scopo di far emergere eventuali scostamenti tra quanto programmato ed il risultato di performance raggiunto ed attivare, ove necessario, interventi correttivi
Attuazione Piano e monitoraggio (fino alla rendicontazione del 15 febbraio dell'anno successivo) Anno 0 – Anno 2	31 dicembre Anno 0	Direttore, Dirigenti, comparto	La Struttura Organizzativa modula la sua azione al fine di raggiungere gli obiettivi indicati nel <i>"Piano della Performance Anno 0 – Anno 2"</i>
Definizione e assegnazione degli obiettivi operativi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori Anno 1 – Anno 3	31 dicembre Anno 0	Direttore, Dirigenti	Il Direttore esamina insieme ai Dirigenti gli obiettivi derivanti dalla <i>"Direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione dell'ERSU di Palermo per l'Anno 1"</i> e dei valori attesi con i Dirigenti di U.O.
Produzione appositi report quadrimestrali 3° quadrimestre Anno 0 – Anno 2	31 gennaio Anno 1	Direttore, OIV	Il Direttore trasmette all'OIV appositi report quadrimestrali - 3° quadrimestre Anno 0 – Anno 2
Predisposizione di bozza del piano triennale della Performance in armonia con il PTPCT Anno 1 – Anno 3	31 gennaio Anno 1	Direttore, Dirigenti, RPCT	Il Direttore espleta la fase di programmazione e la fase negoziale con i Dirigenti e per la predisposizione degli Obiettivi operativi di dirigenti e comparto, mediante l'individuazione della corrispondenza tra obiettivi e risorse, coerente con quelle previste nel bilancio di previsione, in armonia con il PTPCT
Approvazione piano triennale della Performance Anno 1 – Anno 3	31 gennaio Anno 1	CdA, Direttore,	Il CdA approva il Piano della Performance Anno 1 – Anno 3 proposto dal Direttore.
Validazione del Piano della Performance Anno 1 – Anno 3	31 gennaio Anno 1	OIV, Struttura tecnica di supporto all'OIV	L'OIV, ricevuto il Piano della Performance Anno 1 – Anno 3 approvato dal CdA, con il supporto della Struttura tecnica di supporto, procede con la validazione.

**Tabella 2 - Il Ciclo di Performance**

Fasi	Tempi max previsti	Soggetti coinvolti	Descrizione
Pubblicazione del Piano della Performance Anno 1 – Anno 3	31 gennaio Anno 1	RPCT, OIV	L'RPCT si accerta che il Piano della Performance Anno 1 – Anno 3 approvato dal CdA e validato dall'OIV, sia pubblicato correttamente nell'apposita sezione di "Amministrazione Trasparente". L'OIV constata l'avvenuta corretta pubblicazione
Rendicontazione Anno 0	15 febbraio Anno 1	Direttore, Dirigenti, comparto	La Struttura Organizzativa produce gli atti per la rendicontazione delle azioni poste in essere al fine di raggiungere gli obiettivi indicati nel "Piano della Performance Anno 0 – Anno 2"
Misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale Anno 0	15 febbraio Anno 1	Direttore, Dirigenti di U.O., OIV	Ogni Dirigente di U.O. provvede alla rendicontazione delle attività effettuate, alla stesura di una apposita relazione. Inoltre effettua la misurazione e valutazione dei risultati conseguiti nell'anno precedente relativi alla performance individuale dei del personale assegnato. Trasmette tutta la documentazione all'OIV.
Predisposizione e approvazione del Piano delle attività per l'anno Anno 1	31 marzo Anno 1	Direzione, Dirigenti	Il Direttore predispone il Piano delle attività in base al Piano della Performance per l'anno in corso, li approva con propria determina pubblicata sul sito dell'Ente e notificata all'OIV.
Approvazione carichi di lavoro Anno 1	31 marzo Anno 1	Direzione e Struttura tecnica di supporto all'OIV	Il Direttore chiede alle U.O. di inviare, sulla base del Piano delle attività approvato, i carichi di lavoro assegnati al personale. I verbali di distribuzione ed accettazione dei carichi di lavoro sono trasmessi entro marzo alla Struttura tecnica di supporto all'OIV che predispone il documento di approvazione dei carichi di lavoro così come indicati dalle U.O. dell'Ente che viene esitato con determina del Direttore e notificata all'OIV.
Conclusione valutazione individuale Anno 0	30 aprile Anno 1	Direttore, Dirigenti, comparto	Il Direttore ed i Dirigenti completano le procedure per la valutazione dei soggetti di loro competenza per l'Anno 0
Monitoraggio 1 <sup>^</sup> quadrimestre e attivazione di eventuali interventi correttivi Anno 1	30 aprile Anno 1	Direzione, Dirigenti	La Direzione discute i risultati raggiunti nel primo quadrimestre con i Dirigenti con lo scopo di far emergere eventuali scostamenti tra quanto programmato ed il risultato di performance raggiunto ed attivare, ove necessario, interventi correttivi.
Produzione appositi report quadrimestrali 1 <sup>o</sup> quadrimestre Anno 1	31 maggio Anno 1	Direttore, OIV	Il Direttore trasmette all'OIV appositi report quadrimestrali - 1 <sup>o</sup> quadrimestre - Anno 1
Rimodulazione del Piano delle attività Anno 1	31 maggio Anno 1	Direttore e Struttura tecnica di supporto all'OIV	Il STRUTTURA TECNICA DI SUPPORTO ALL'OIV, in base alla verifica del primo quadrimestre viene valutata la necessità di effettuare una rimodulazione del piano che viene approvata con Determina del DIRETTORE e notificata all'OIV.
Predisposizione della relazione della performance Anno 0	30 giugno Anno 1	Direttore, Dirigenti	Il Direttore redige la "Relazione della Performance Anno 0" sulla base delle "Linee guida per la Relazione annuale sulla performance" prodotte dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica - Ufficio per la valutazione della performance in sinergia con i Dirigenti e la struttura e la trasmette al Cda per la successiva approvazione

**Tabella 2 - Il Ciclo di Performance**

<b>Fasi</b>	<b>Tempi max previsti</b>	<b>Soggetti coinvolti</b>	<b>Descrizione</b>
Approvazione della relazione della performance Anno 0	30 giugno Anno 1	Cda, Direttore	Il CdA approva relazione della performance Anno 0 proposta dal Direttore.
Validazione relazione della performance Anno 0	30 giugno Anno 1	OIV, Struttura tecnica di supporto all'OIV	L'OIV, ricevuta la relazione della performance Anno 0 approvata dal CdA, procede con la validazione con l'ausilio della Struttura tecnica di supporto.
Pubblicazione della relazione della performance Anno 0	30 giugno Anno 1	RPCT, OIV	L'RPCT si accerta che la relazione della performance Anno 0 approvata dal CdA e validata dall'OIV, sia pubblicata correttamente nell'apposita sezione di "Amministrazione Trasparente". L'OIV constata l'avvenuta corretta pubblicazione
Risultati della valutazione ed erogazione del compenso di risultato Anno 0	31 luglio Anno 1	Direttore e Struttura tecnica di supporto all'OIV	Il Direttore provvede alla misurazione e valutazione della performance individuale dei Dirigenti di U.O. su proposta dell'O.I.V.. La procedura di valutazione si conclude con la comunicazione alla Direzione dei risultati per l'eventuale erogazione della premialità. L'Ufficio Personale, ricevuti i risultati della valutazione effettua il conteggio finale del premio spettante in ragione del risultato e delle effettive giornate computabili ai fini dell'erogazione del premio e trasmette i conteggi (all'Ufficio Ragioneria per i Dipendenti ERSU e/o al Dipartimento Funzione Pubblica per il personale in temporaneo distacco) per il successivo pagamento
Monitoraggio 2° quadrimestre e attivazione di eventuali interventi correttivi Anno 1	31 agosto Anno 1	Direttore e U.O.	Il Direttore discute i risultati raggiunti nel secondo quadrimestre con i Dirigenti con lo scopo di far emergere eventuali scostamenti tra quanto programmato ed il risultato di performance raggiunto ed attivare, ove necessario, interventi correttivi .
Produzione appositi report quadrimestrali 2° quadrimestre Anno 1	30 settembre Anno 1	Direttore, OIV	Il Direttore trasmette all'OIV appositi report quadrimestrali - 2° quadrimestre

## 5.1 Mandato istituzionale e missione

Il Diritto allo Studio Universitario in Italia è previsto dall'art. 34 della Costituzione: *"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.

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.

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.

Le disposizioni contenute nel decreto costituiscono attuazione del titolo V della parte II della Costituzione, individuando gli strumenti e i servizi per il diritto allo studio, nonché i relativi livelli essenziali delle prestazioni (LEP), da garantire uniformemente su tutto il territorio nazionale, e i requisiti di eleggibilità per l'accesso a tali prestazioni. Si resta in attesa dell'adozione dei decreti attuativi ed in particolare del decreto del Ministro in cui saranno definiti gli importi delle borse di studio ed i criteri e le modalità di riparto del fondo integrativo statale per la concessione delle borse di studio.

In Sicilia é in vigore una legge di settore, ossia la legge regionale n. 20 del 25 novembre 2002, recante *"Interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario in Sicilia"*, che ha recepito quanto enunciato nella Legge n. 390/1991, ed in particolare ha stabilito che:

1. gli interventi in materia di diritto allo studio universitario sono attuati, per ognuna delle Università aventi sede nella Regione, da enti regionali, istituiti in numero corrispondente a quello degli atenei siciliani, nei comuni in cui questi hanno sede;
2. gli enti regionali per il diritto allo studio universitario informano la loro azione a criteri di pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia, al fine di conseguire un rapporto ottimale tra costi

di gestione e benefici, e attuano gli interventi in materia sulla base del principio di collaborazione con le Università, gli istituti superiori di grado universitario e gli enti locali. Tali enti, che vanno a sostituire le Opere universitarie, assumono la denominazione di Ente regionale per il diritto allo studio universitario (ERSU), aggiungendovi l'indicazione della rispettiva sede;

3. l'indirizzo e la programmazione degli interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario, nonché l'indirizzo, la vigilanza e il controllo sugli enti regionali per il diritto allo studio universitario competono all'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale;

4. le funzioni di coordinamento, consulenza, indagine e proposta nella materia del diritto allo studio universitario sono svolte dalla Commissione regionale per il diritto allo studio universitario.

## 5.2 Albero della performance

L'albero della performance è una *mappa logica* che rappresenta, anche graficamente, i legami tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche, obiettivi strategici, piani operativi, azioni e risorse.

Tale mappa dimostra come gli obiettivi, ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo e coerente, al mandato istituzionale e alla missione.

Le **macro aree di intervento** rappresentate nell'*Albero della Performance* sono quattro:

- Macro area I - Presidenza*
- Macro area II - Direzione*
- Macro area III - UOB 1*
- Macro area IV - UOB 2*

Le macro aree d'intervento rappresentano aggregazioni significative di attività definite in base alla omogeneità delle politiche tenendo conto dei destinatari dell'azione amministrativa, degli obiettivi perseguiti e degli effetti generati. Le macro aree ricomprendono gli ambiti di misurazione previsti dall'art. 8 Decreto legislativo 150/2009.

Alle quattro macro aree sono collegati gli **obiettivi strategici**.

Gli obiettivi strategici fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali. Per la loro particolare rilevanza, in termini di impatto sulla collettività e sul territorio, essi presentano nella



fase della misurazione un elevato grado di complessità. Gli indicatori di impatto, con **target triennali**, sono i tipici misuratori associati agli obiettivi strategici.

Gli obiettivi strategici relativi al triennio 2018-2020 sono declinati in obiettivi operativi annuali, in una logica *scorrevole*, secondo una relazione di causa-effetto. Gli **obiettivi operativi** rappresentano la declinazione nel breve periodo degli obiettivi strategici.

Sono misurati attraverso piani d'azione e indicatori di risultato a cui sono associati specifici **target Annuali**.

I dirigenti sono responsabili del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi loro affidati. I dirigenti partecipano al raggiungimento degli obiettivi strategici attraverso la realizzazione degli obiettivi operativi loro affidati e comunque associati agli obiettivi strategici secondo una relazione di causa-effetto. Un dirigente può partecipare trasversalmente al raggiungimento di più obiettivi strategici anche non direttamente appartenenti all'area strategica (macro-area) di proprio riferimento. Si tratta in questo caso di obiettivi strategici di "**natura trasversale**" il cui raggiungimento dipende da azioni compiute da più strutture organizzative, ciascuna con competenze differenti.

## 6. Obiettivi strategici

### Definizione delle Macro aree e obiettivi strategici di ERSU di Palermo

Le Macro Aree di Attività dell'Ente derivano dal mandato istituzionale e costituiscono l'insieme delle attività tesi al soddisfacimento degli interessi diretti e indiretti degli *stakeholders* mentre le Aree Strategiche costituiscono l'insieme delle attività mirate a garantire la correttezza gestionale dello svolgimento dei processi strategici.

Per la definizione degli obiettivi strategici si è proceduto, secondo le indicazioni dell'Organo di Governo, attraverso la declinazione dei mandati istituzionali e nazionali e regionali a loro volta suddivisi in obiettivi operativi.

Per il triennio 2021–2023 la ripartizione degli obiettivi operativi e la suddivisione di processi, quale attività previste dalla normativa, stabilita dalla Direzione, è stata concordata con le Strutture anche in base allo storico effettuato. La quantificazione sarà oggetto del documento Piano Programma che verrà esitato entro il mese di aprile 2021.

Gli obiettivi strategici per il triennio 2021-2023 sono:

parola chiave: **FORTE**

(Obiettivo Strategico 1)

- OBIETTIVO STRATEGICO OS 1.1: assicurare capacità di risposta adeguata ed omogenea nei confronti dell'utenza, per la soluzione efficiente delle richieste e per l'impiego ottimale delle risorse umane e strumentali

parola chiave: **AUTOREVOLE**

(Obiettivo Strategico 2)

- OBIETTIVO STRATEGICO OS 2.1 esprimere in ogni contesto una posizione amministrativa chiara e incontrovertibile
- OBIETTIVO STRATEGICO OS 2.2 fornire l'esatta dimensione delle attività di intervento nel diritto allo studio

parola chiave: **CREDIBILE**

(Obiettivo Strategico 3)

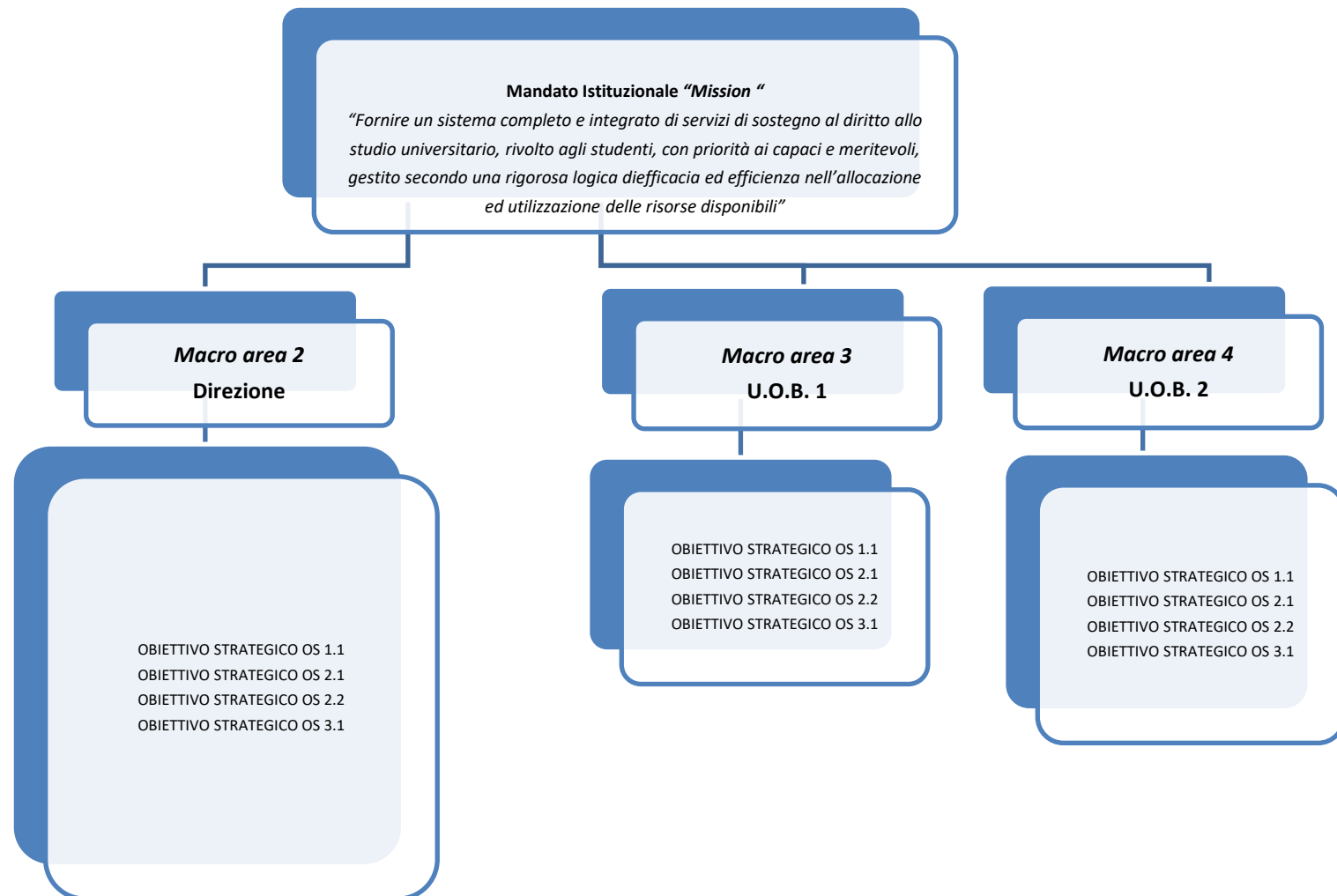
- OBIETTIVO STRATEGICO OS 3.1 rendere omogenei approcci amministrativi, condividendo le esperienze e le conoscenze acquisite, anche innovandole e assicurare l'ascolto dei portatori di interesse, ampliando i canali di comunicazione

### **Mandato Istituzionale "Mission "**

*"Fornire un sistema completo e 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"*

<b>Macro area</b>	<b>Obiettivi strategici</b>
<b>Direzione UOB 1 UOB 2</b>	OBIETTIVO STRATEGICO OS 1.1: assicurare capacità di risposta adeguata ed omogenea nei confronti dell'utenza, per la soluzione efficiente delle richieste e per l'impiego ottimale delle risorse umane e strumentali.
<b>Direzione UOB 1 UOB 2</b>	OBIETTIVO STRATEGICO OS 2.1: esprimere in ogni contesto una posizione amministrativa chiara e incontrovertibile
<b>Direzione UOB 1 UOB 2</b>	OBIETTIVO STRATEGICO OS 2.2: fornire l'esatta dimensione delle attività di intervento nel diritto allo studio
<b>Direzione UOB 1 UOB 2</b>	OBIETTIVO STRATEGICO OS 3.1: rendere omogenei approcci amministrativi, condividendo le esperienze e le conoscenze acquisite, anche innovandole e assicurare l'ascolto dei portatori di interesse, ampliando i canali di comunicazione

## Albero della Performance



## 7. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

Gli obiettivi strategici saranno declinati in azioni ed attività che integreranno i piani di attività delle singole Strutture Organizzative. I Piani di attività saranno definiti dall'Ente.

Gli obiettivi operativi per il triennio 2021-2023 sono:

OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI
<b>OS 1.1: assicurare capacità di risposta adeguata ed omogenea nei confronti dell'utenza, per la soluzione efficiente delle richieste e per l'impiego ottimale delle risorse umane e strumentali.</b>	1.1.1 - miglioramento del servizio abitativo con particolare riferimento alla riqualificazione funzionale delle residenze universitarie e dell'efficientamento energetico delle stesse 1.1.2 - miglioramento dell'efficienza nell'erogazione dei benefici mediante ottimizzazione delle procedure di assegnazione degli stessi
<b>OS 2.1 esprimere in ogni contesto una posizione amministrativa chiara e incontrovertibile</b>	2.1.1 - assicurazione del corretto adempimento in materia di anticorruzione e trasparenza 2.1.2 - revisione regolamenti dell'Ente in armonia con l'evoluzione del contesto di riferimento
<b>OS 2.2 fornire l'esatta dimensione delle attività di intervento nel diritto allo studio</b>	2.2.1 - migrazione dei processi ad un efficiente gestione in modalità digitale
<b>OS 3.1 rendere omogenei approcci amministrativi, condividendo le esperienze e le conoscenze acquisite, anche innovandole e assicurare l'ascolto dei portatori di interesse, ampliando i canali di comunicazione</b>	3.1.1 - potenziamento del servizio di comunicazione in armonia con l'evoluzione del contesto normativo e tecnologico di riferimento 3.1.2 - reingegnerizzazione dei portali di informazione/comunicazione dell'Ente

**SCHEDA 1**

**OBIETTIVO STRATEGICO OS 1.1:** assicurare capacità di risposta adeguata ed omogenea nei confronti dell'utenza, per la soluzione efficiente delle richieste e per l'impiego ottimale delle risorse umane e strumentali.

<b>Obiettivo operativo 1.1.1:</b> Miglioramento del servizio abitativo con particolare riferimento alla riqualificazione funzionale delle residenze universitarie e dell'efficientamento energetico delle stesse		<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Strutture direttamente coinvolte</b>	<b>Peso</b>	<b>Indicatore Principale</b>	<b>Data ultima</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
1.1.1.1	Nuova suddivisione interna degli spazi interni per l'adeguamento agli standard minimi, in particolare realizzazione dei bagni in camera, come previsto dalla legge in materia. Il tutto correlato da relative aule ricreative/funzionali in modo tale da ottemperare le esigenze di socialità.	1	6	Ufficio Tecnico	(*)	Report semestrale (SAL)	31/12/2023	X	X	X
				UOB2	(*)					
1.1.1.2	Realizzare una Residenza Universitaria a regola d'arte. In particolare abbattimento delle barriere architettoniche tramite la realizzazione di un corpo ascensore e servo scala. Fornire di relativo servizio igienico sanitario, gli alloggi e realizzare adeguati spazi comuni, come sale cucine, consumazione pasti e altro. Rifacimento/realizzazione nuovo impianto idrico, antincendio e realizzazione impianti tecnologici.	1	6	Ufficio Tecnico	(*)	Report semestrale (SAL)	31/12/2023	X	X	X
				UOB2	(*)					
1.1.1.3	Riqualificazione funzionale di almeno n. 50 alloggi riservati alla popolazione studentesca	1	6	Ufficio Tecnico	(*)	Report semestrale (SAL)	31/12/2023	X	X	X

(\*) i pesi saranno assegnati nella fase negoziale tra il titolare del CRA e i Dirigenti, in ottemperanza a quanto indicato nel SMVP vigente

**SCHEDA 1**

**OBIETTIVO STRATEGICO OS 1.1:** assicurare capacità di risposta adeguata ed omogenea nei confronti dell'utenza, per la soluzione efficiente delle richieste e per l'impiego ottimale delle risorse umane e strumentali.

<b>Obiettivo operativo 1.1.2:</b> Miglioramento dell'efficienza nell'erogazione dei benefici mediante l'ottimizzazione delle procedure di assegnazione degli stessi		<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Strutture direttamente coinvolte</b>	<b>Peso</b>	<b>Indicatore Principale</b>	<b>Data ultima</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
1.1.2.1	Anticipazione della pubblicazione del bando di concorso	4	7	UOB1	(*)	Bando di concorso	30/06/2021	X		
1.1.2.2	Anticipazione della pubblicazione elenchi dei partecipanti	4	7	UOB1	(*)	Elenchi	30/09/2021	X		
1.1.2.3	Pagamento prima rata di Borsa di studio entro 30 gg dal ricevimento dei fondi	4	7	UOB1	(*)	Mandati di pagamento	15/12/2021	X		
				Ufficio Ragioneria	(*)					
1.1.2.4	Anticipazione dell'assegnazione posto letto	4	7	UOB1	(*)	Pubblicazione Elenchi delle graduatorie	15/10/2021	X		
				UOB2 - Ufficio Residenze e foresteria	(*)					

(\*) i pesi saranno assegnati nella fase negoziale tra il titolare del CRA e i Dirigenti, in ottemperanza a quanto indicato nel SMVP vigente

**SCHEDA 2**

**OBIETTIVO STRATEGICO OS 2.1:** esprimere in ogni contesto una posizione amministrativa chiara e incontrovertibile

<b>Obiettivo operativo 2.1.1:</b> Assicurazione del corretto adempimento in materia di anticorruzione e trasparenza		<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Strutture direttamente coinvolte</b>	<b>Peso</b>	<b>Indicatore Principale</b>	<b>Data ultima</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
2.1.1.1	Monitoraggio degli adempimenti/scadenze in materia di anticorruzione e trasparenza previsti dal PNA e dal PTPC	1	11	Direzione	(*)	Report semestrale	31/12/2021	X		
				UOB1	(*)					
				UOB2	(*)					
				RPCT	(*)					
2.1.1.2	Monitoraggio periodico obblighi di pubblicazione Sez. "Amministrazione trasparente"	1	11	RPCT	(*)	Report semestrale su adempimenti in materia di pubblicazione nella sez. "Amministrazione trasparente"	31/12/2021	X		
2.1.1.3	Promozione della cultura della legalità e della trasparenza tramite incontri formativi	1	11	RPCT	(*)	Numero incontri formativi	31/12/2021	X		
				Direzione	(*)					

(\*) i pesi saranno assegnati nella fase negoziale tra il titolare del CRA e i Dirigenti, in ottemperanza a quanto indicato nel SMVP vigente



**SCHEDA 2**

**OBIETTIVO STRATEGICO OS 2.1:** esprimere in ogni contesto una posizione amministrativa chiara e incontrovertibile

<b>Obiettivo operativo 2.1.2:</b> Revisione regolamenti dell'Ente in armonia con l'evoluzione del contesto di riferimento		<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Strutture direttamente coinvolte</b>	<b>Peso</b>	<b>Indicatore Principale</b>	<b>Data ultima</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
2.1.2.1	Stesura e produzione dei vari regolamenti dell'Ente effettuandone la completa revisione in armonia con l'evoluzione del contesto di riferimento - revisione di almeno n. 1 regolamento per ogni seduta CdA	1	2	Direzione	(*)	Documenti	31/12/2022	X	X	
				UOB1	(*)					
				UOB2	(*)					

(\*) i pesi saranno assegnati nella fase negoziale tra il titolare del CRA e i Dirigenti, in ottemperanza a quanto indicato nel SMVP vigente

**SCHEDA 3**

**OBIETTIVO STRATEGICO OS 2.2:** fornire l'esatta dimensione delle attività di intervento nel diritto allo studio

<b>Obiettivo operativo 2.2.1:</b> Migrazione dei processi ad un efficiente gestione in modalità digitale		<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Strutture direttamente coinvolte</b>	<b>Peso</b>	<b>Indicatore Principale</b>	<b>Data ultima</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
2.2.1.1	Utilizzo dei sistemi di identità digitale (SPID) per attivare e rendere valide le procedure di accesso ai benefici	1	11	Direzione	(*)	Sistema di identità digitale	31/12/2021	X		
				UTD	(*)	Sistema di identità digitale	31/12/2021	X		
				UOB1	(*)	Sistema di identità digitale	31/12/2021	X		
				UOB2	(*)					

(\*) i pesi saranno assegnati nella fase negoziale tra il titolare del CRA e i Dirigenti, in ottemperanza a quanto indicato nel SMVP vigente

**SCHEDA 4**

**OBIETTIVO STRATEGICO OS 3.1** rendere omogenei approcci amministrativi, condividendo le esperienze e le conoscenze acquisite, anche innovandole e assicurare l'ascolto dei portatori di interesse, ampliando i canali di comunicazione

Obiettivo operativo 3.1.1: potenziamento del servizio di comunicazione in armonia con l'evoluzione del contesto normativo e tecnologico di riferimento		Missione	Programma	Strutture direttamente coinvolte	Peso	Indicatore Principale	Data ultima	2021	2022	2023
3.1.1.1	Sviluppo di un sistema di Contact Center che gestisce i contatti e le relazioni mediante un sistema integrato di canali di comunicazione composto da telefonate, mail, sito web e messaggistica di vario tipo – attivazione sistema rilevazione customer satisfaction	1	11	Direzione	(*)	Piattaforma Contact Center	31/12/2021	X		
				UTD	(*)					
				UOB1	(*)					
				UOB2	(*)					

(\*) i pesi saranno assegnati nella fase negoziale tra il titolare del CRA e i Dirigenti, in ottemperanza a quanto indicato nel SMVP vigente

**SCHEDA 4**

**OBIETTIVO STRATEGICO OS 2.2:** fornire l'esatta dimensione delle attività di intervento nel diritto allo studio

<b>Obiettivo operativo 3.1.2:</b> reingegnerizzazione dei portali di informazione/comunicazione dell'Ente	<b>Missione</b>	<b>Programma</b>	<b>Strutture direttamente coinvolte</b>	<b>Peso</b>	<b>Indicatore Principale</b>	<b>Data ultima</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
3.1.2.1 Miglioramento delle funzionalità e restyling grafico e dei contenuti di NOTIFY, il portale dedicato alla comunicazione istituzionale	1	11	Direzione	(*)	Report semestrale	31/12/2021	X		
			UOB1	(*)					
			UOB2	(*)					
			UTD	(*)					

(\*) i pesi saranno assegnati nella fase negoziale tra il titolare del CRA e i Dirigenti, in ottemperanza a quanto indicato nel SMVP vigente

## 8. Il processo seguito e le azioni di miglioramento del ciclo di gestione delle performance

Il processo seguito sarà descritto nel documento denominato "Piano di attività" (già Piano di lavoro), obbligatorio in quanto rappresenta il documento di programmazione all'interno del quale il Direttore individua, per tutte le attività di competenza dell'Ente, i livelli di risultato attesi in coerenza con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili.

Le attività di competenza che si intendono dispiegare nel triennio 2021-2023 e le azioni di miglioramento specifiche tenderanno a:

- Nuova suddivisione interna degli spazi interni per l'adeguamento agli standard minimi, in particolare realizzazione dei bagni in camera, come previsto dalla legge in materia. Il tutto correlato da relative aule ricreative/funzionali in modo tale da ottemperare le esigenze di socialità.
- Realizzare una Residenza Universitaria a regola d'arte. In particolare abbattimento delle barriere architettoniche tramite la realizzazione di un corpo ascensore e servo scala. Fornire di relativo servizio igienico sanitario, gli alloggi e realizzare adeguati spazi comuni, come sale cucine, consumazione pasti e altro.
- Rifacimento/realizzazione nuovo impianto idrico, antincendio e realizzazione impianti tecnologici. Riqualificazione funzionale di almeno n. 50 alloggi riservati alla popolazione studentesca.
- Anticipazione della pubblicazione del bando di concorso.
- Anticipazione della pubblicazione elenchi dei partecipanti.
- Pagamento prima rata di Borsa di studio entro 30 gg dal ricevimento dei fondi.
- Anticipazione dell'assegnazione posto letto.
- Monitoraggio degli adempimenti/scadenze in materia di anticorruzione e trasparenza previsti dal PNA e dal PTPC.
- Monitoraggio periodico obblighi di pubblicazione Sez. "Amministrazione trasparente".
- Promozione della cultura della legalità e della trasparenza tramite incontri formativi.
- Stesura e produzione dei vari regolamenti dell'Ente effettuandone la completa revisione in armonia con l'evoluzione del contesto di riferimento - revisione di almeno n. 1 regolamento per ogni seduta CdA.
- Utilizzo dei sistemi di identità digitale (SPID) per attivare e rendere valide le procedure di accesso ai benefici.
- Sviluppo di un sistema di Contact Center che gestisce i contatti e le relazioni mediante un sistema integrato di canali di comunicazione composto da telefonate, mail, sito web e messaggistica di vario tipo - attivazione sistema rilevazione customer satisfaction.
- Miglioramento delle funzionalità e restyling grafico e dei contenuti di NOTIFY, il portale dedicato alla comunicazione istituzionale.

## 9. Sistema di valutazione

Con Delibera del CdA n. 32 del 22/07/2020 sono stati nominati i tre componenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione degli ERSU di Enne, Messina e Palermo in forma associata, nella seguente composizione:

- Dott. Antonino Maria Sciacchitano, Presidente;
- Dott. Alfonso Scichilone, Componente;
- Dott.ssa Carmelina Volpe, Componente.

L'OIV usufruisce di una struttura tecnica di supporto a cui risultano assegnate risorse umane dell'Ente con Determina direttoriale n. 113 del 24/07/2020.

Con l'insediamento dell'OIV, avvenuto in data 03 agosto 2020, ha preso pienamente avvio il ciclo di gestione della performance di cui al D.P.reg. n. 52/2012, e, contestualmente, l'avvio delle attività finalizzate alla definizione del piano triennale della performance dell'E.R.S.U. di Palermo e all'adeguamento del sistema di valutazione ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del D.P.Reg. n. 52/2012.

A seguito di un articolato confronto con l'OIV, l'ERSU di Palermo si è dotato di un proprio "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa ed individuale dell'ERSU di Palermo" (di seguito SMVP), ai sensi dell'articolo 17 del D.P. Reg. 52/2012 dello strumento con il quale intende misurare la propria performance organizzativa e le performance individuali dei propri dipendenti, utilizzando come Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa ed individuale di riferimento, il SMVP della Regione Siciliana adottato con D.P. Reg. n. 44/gab del 15 gennaio 2021.

Il SMVP, soggetto ad aggiornamento annuale previo parere vincolante dell'Organismo indipendente di valutazione (OIV), è costituito, quindi, nell'ottica di un continuo miglioramento, da un insieme di tecniche, risorse e processi volti ad assicurare il corretto svolgimento delle funzioni di programmazione, misurazione, valutazione e rendicontazione della performance, ossia del Ciclo delle performance, così come definito dall'articolo 2 del D.P. Reg. 52/2012, modificato da D.P. Reg. n. 16/2019.

Il Sistema trova applicazione a decorrere dal 2021 atteso che per gli anni 2019 e 2020 si continuano ad utilizzare i criteri di cui al D.P.Reg. n. 517/Gab del 20 marzo 2019 e lo stesso costituisce una parte del ciclo di gestione della performance che, entrata ormai a regime anche nell'Ente, verrà trattata in dettaglio per tutte le fasi di cui lo stesso si compone in uno specifico documento che consentirà di rappresentare tutto il percorso normativamente tracciato.

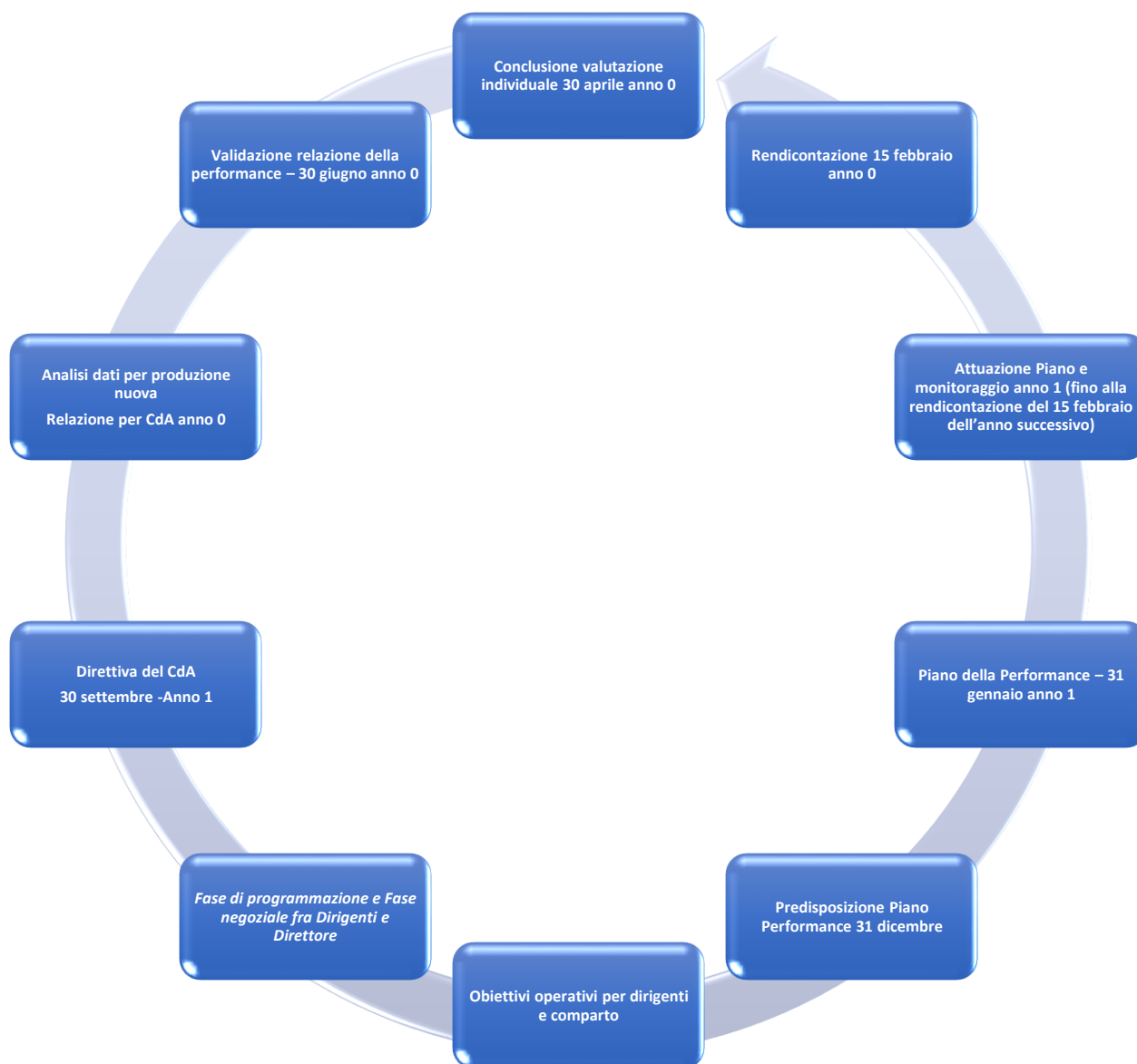
**Dalla direttiva del CdA al Piano della Performance**







## Il Ciclo di Performance



## **Allegati tecnici**

1. La scheda di analisi SWOT;
2. Le schede di analisi quali-quantitativa delle risorse umane;
3. Dagli obiettivi strategici/operativi ai piani di attività per il 2021

## Allegato 1 -Analisi SWOT

L'analisi SWOT consente di valutare i punti di forza (Strengths) e di debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e i rischi (Threats). L'analisi di seguito proposta riguarda l'ambiente interno (analizzando punti di forza e debolezza) ed esterno (analizzando minacce ed opportunità). La presente analisi intende sintetizzare la rilevazione delle informazioni di contesto interno (in termini di punti di forza e di debolezza) e di contesto esterno (in termini di minacce e opportunità) rispetto alle quattro principali dimensioni: organizzazione, risorse strumentali ed economiche, risorse umane.

<b>AMBIENTE INTERNO</b>	
<b>STRENGTHS (PUNTI DI FORZA)</b>	<b>WEAKNESSES (PUNTI DI DEBOLEZZA)</b>
<p>Costituzione di gruppi di lavoro relativamente omogenei (task force) finalizzati ad affrontare problemi specifici</p> <p>Collaborazione con gli EERRSSUU siciliani sancita anche da Convenzione</p> <p>Relazione positiva e costruttiva con il Dipartimento di riferimento della Regione</p>	<p>Notevole carenza di personale disponibile, che riguarda tutte le Strutture Organizzative dell'Ente, ma che diventa particolarmente grave nei settori specialistici quali il settore tecnico, informatico, contabile, gare.</p> <p>Carichi di lavoro eccessivi, concentrati su poche figure strategiche.</p> <p>Alto tasso di idonei ai benefici del diritto allo studio non beneficiari degli stessi per carenza di fondi.</p> <p>Performance limitate nell'assegnazione della quota premiale del Fondo Integrativo erogato dal MIUR.</p> <p>Carenza di figure apicali amministrative in particolare nel settore tecnico e delle gare.</p>
<b>AMBIENTE ESTERNO</b>	
<b>OPPORTUNITIES (OPPORTUNITA')</b>	<b>THREATS (MINACCE)</b>
<p>Valorizzare e promuovere l'immagine dell'ERSU Palermo in ambito regionale, nazionale ed internazionale</p> <p>Potenziare la collaborazione con realtà omologhe a livello regionale e nazionale, anche attraverso la partecipazione all'ANDISU</p> <p>Fare parte di reti a livello regionale, nazionale e internazionale tramite la stipula di protocolli d'intesa con istituzioni, realtà del terzo settore</p> <p>Possibilità di acquisire risorse di provenienza europea (Fondi SIE e fondi a gestione diretta).</p>	<p>Mancanza di una pianta organica dell'Ente</p> <p>Progressiva riduzione dei finanziamenti pubblici che rende problematico garantire il mantenimento degli attuali livelli qualitativi</p> <p>Mancata efficacia degli organi/funzioni di coordinamento in assenza della definizione di leve e strumenti gestionali adeguati</p> <p>Mancanza di un "succession planning", in particolare su alcune figure professionali tecniche chiave.</p>

## **Allegato 2 - Analisi quali-quantitativa delle risorse umane**

L'Allegato 2 sintetizza i risultati dell'analisi quali-quantitativa delle risorse umane; essa si compone di tre parti. Nella prima parte 2.1) si rilevano i valori degli indicatori quali-quantitativi relativi al personale, nella seconda parte 2.2) si rilevano gli indicatori di analisi del benessere organizzativo e, infine, nella terza 2.3) parte si rilevano gli indicatori di genere.

<b>2.1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi dei dipendenti a qualunque titolo in servizio presso l'ERSU di Palermo</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>Valore</b>
Età media del personale (anni)	55,81
Età media dei dirigenti (anni)	57,33
% di dipendenti in possesso di laurea	18,51%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	27 ore
<b>2.2 Analisi Benessere organizzativo</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>Valore</b>
Tasso di assenze	22,41%
Tasso di dimissioni premature	0%
Tasso di infortuni	0 %
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%
<b>2.3 Analisi di genere</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>Valore</b>
% di dirigenti donne	33,33%
% di donne rispetto al totale del personale	35,08%
Stipendio medio percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non) N.B. valido solo per i dipendenti dell'Ente e non per il personale in temporaneo distacco	Personale dirigente: € 4.520,82 lordi Dipendenti Ersu comparto: € 2.401,29 lordi
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	35,08%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	Dirigenti 56; Personale 52,42
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	25,00%
Ore di formazione di personale femminile (media per dipendente di sesso femminile)	28 ore

Di seguito i risultati dell'analisi quali-quantitativa **delle sole risorse umane dell'ERSU di Palermo**. Nella prima parte 3.1) si rilevano i valori degli indicatori quali-quantitativi relativi al personale, nella seconda parte 3.2) si rilevano gli indicatori di analisi del benessere organizzativo e, infine, nella terza 3.3) parte si rilevano gli indicatori di genere.

<b>3.1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi del personale dell'ERSU di Palermo</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>Valore</b>
Età media del personale (anni)	59,04
Età media dei dirigenti (anni)	57,33
% di dipendenti in possesso di laurea	20,83 %
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	21 ore
<b>3.2 Analisi Benessere organizzativo del personale dell'ERSU di Palermo</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>Valore</b>

Tasso di dimissioni premature	0%
Tasso di infortuni	0 %
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%
<b>3.3 Analisi di genere del personale dell'ERSU di Palermo</b>	
<b>Indicatori Valore</b>	<b>Valore</b>
% di dirigenti donne	33,33%
% di donne rispetto al totale del personale	12,05%
Stipendio medio percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non)	Personale dirigente: € 4.520,82 lordi Dipendenti Ersu comparto: € 2.401,29 lordi
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	12,05%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	Dirigenti 56; Personale: 59,50
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	33% (compreso il Dirigente Donna)
Ore di formazione di personale femminile (media per dipendente di sesso femminile)	21 ore

**Allegato n. 3 - Dagli obiettivi strategici / operativi ai piani di attività per il 2021**

Gli obiettivi strategici/operativi elencati, saranno declinati in azioni ed attività che integreranno i piani di attività delle Unità Organizzative.

# PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE

## dell'ERSU di Palermo

*(art. 14, comma 1, legge 7 agosto 2015, n. 124, come modificato dall'articolo 263, comma 4-bis, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77)*

Sezione del "**Piano della Performance Triennio 2021 -2023**"

## Sommario

1.	Premessa .....	3
2.	Riferimenti normativi .....	4
3.	Definizione di Lavoro agile .....	6
4.	Lo stato di attuazione .....	6
5.	Modalità attuative .....	10
5.1.	Gli obiettivi del lavoro agile .....	10
5.2.	Attività che possono essere svolte in modalità agile .....	10
5.3.	Sistema di misurazione e valutazione della performance .....	11
6.	Le condizioni abilitanti.....	11
6.1.	Salute organizzativa .....	11
6.2.	Salute professionale .....	11
6.3.	Salute digitale .....	12
6.4.	Salute economico-finanziaria .....	13
7.	Indicatori di salute abilitanti del lavoro agile .....	13



## 1. Premessa

Il lavoro agile è un approccio all'organizzazione del lavoro basato su una combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione, che non richiede necessariamente al lavoratore di essere presente sul posto di lavoro o in un altro luogo predeterminato e gli consente di gestire in maniera più autonoma il proprio orario, nel rispetto del limite massimo di ore lavorative giornaliere e settimanali, stabilito dalla legge e dai contratti collettivi.

È quindi evidente il potenziale offerto dal lavoro agile al fine di garantire un migliore equilibrio tra vita privata e vita professionale e in termini di benessere dei lavoratori, senza considerare l'impatto sull'immagine dell'ente e sulla sua responsabilità sociale (ambientale, di riduzione dei tempi di spostamento, in termini di *smart policy* e *smart city*).

La promozione del lavoro agile nel settore pubblico, già sperimentato nel settore privato da qualche anno, trae origine dalla necessità di incentivare ed accompagnare un profondo cambiamento culturale nella concezione del lavoro e cioè il passaggio dal lavoro "a timbratura di cartellino" al lavoro "per obiettivi", dove al lavoratore viene lasciata ampia libertà di auto-organizzarsi, a patto che porti a termine gli obiettivi stabiliti, nelle scadenze previste.

Lo *smart working* presuppone, dunque, una organizzazione del lavoro fondata su una combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione: flessibilità nelle condizioni di lavoro, negli orari e nella riconfigurazione degli spazi, grazie ad un elevato grado di autonomia e responsabilizzazione del personale.

Svincolato da una postazione fissa di lavoro, lo *smart worker* sceglie da dove lavorare e quando farlo: in questo senso la tecnologia è uno strumento necessario, al quale si devono affiancare ulteriori caratteristiche culturali dell'organizzazione in cui trova applicazione, quali fiducia, condivisione di obiettivi comuni, socializzazione.

A causa dell'emergenza sanitaria in corso, si è reso necessario, nel lavoro pubblico, un massiccio ricorso a modalità di svolgimento della prestazione lavorativa non in presenza, genericamente ricondotte al lavoro agile, finora oggetto di limitate sperimentazioni e timidi tentativi di attuazione. Le amministrazioni pubbliche si sono viste costrette a confrontarsi concretamente con una modalità organizzativa di lavoro disciplinata già da tempo nel nostro ordinamento, scoprendone punti di forza e di debolezza che sono stati messi al centro di un ampio e diffuso dibattito tuttora in corso.

Con l'emergenza sanitaria, anche l'ERSU di Palermo è stato costretto a considerare il lavoro agile come modalità ordinaria di svolgimento della prestazione, attuandolo in forma semplificata in deroga alla disciplina normativa (es: accordo individuale, adozione di atti organizzativi interni che definiscano le regole per lo svolgimento della prestazione in modalità agile, ecc.) prescindendo, quindi, da una previa revisione dei modelli organizzativi.

**L'ERSU di Palermo ha potuto fronteggiare efficacemente l'emergenza sanitaria del 2020, armonizzando l'esigenza di contrasto alla pandemia con la necessità di continuità nell'erogazione dei servizi.**

Grazie all'esperienza maturata, si è sviluppato il presente **Piano Organizzativo del Lavoro Agile** quale sezione del Piano della Performance triennio 2021-2023, come previsto dall'art.10, comma 1, lettera a), del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150.

Il Piano è redatto secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 1, legge 7 agosto 2015, n. 124, come modificato dall'articolo 263, comma 4-bis, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77.

Per quanto non previsto, si rinvia dinamicamente ai contratti collettivi e alla normativa vigente.

## 2. Riferimenti normativi

- **L'articolo 14 della legge 7 agosto 2015, n.124** (Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche) prevede, che le amministrazioni pubbliche, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili a legislazione vigente e senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, adottino misure organizzative volte a fissare obiettivi annuali per l'attuazione del telelavoro e per la sperimentazione di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa (smart working o lavoro agile), anche al fine di tutelare le cure parentali.
- La **legge n. 81 del 22 maggio 2017** (Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favore l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato), definisce il lavoro agile *"quale modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa"*, precisando che *"la prestazione lavorativa viene eseguita in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva"*. Le disposizioni della legge n. 81 del 2017 si applicano anche nei rapporti di lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche.
- La **Direttiva n. 3/2017 del Dipartimento della Funzione Pubblica**, recante le linee guida sul lavoro agile nella PA, fornisce indirizzi per l'attuazione delle predette disposizioni attraverso una fase di sperimentazione. Le linee guida contengono indicazioni inerenti l'organizzazione del lavoro e la gestione del personale per promuovere la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, favorire il benessere organizzativo e assicurare l'esercizio dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori.
- Nella **Dichiarazione congiunta n. 2 del Contratto collettivo nazionale del lavoro del personale del comparto Funzioni locali**, sottoscritto in data 21 maggio 2018, le parti, nel condividere gli obiettivi stabiliti per la diffusione del lavoro agile nella pubblica amministrazione,

auspicano la più ampia applicazione dell'istituto da parte degli enti del comparto, nel rispetto delle disposizioni di legge e delle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

- A livello regionale, il **vigente CCRL del comparto non dirigenziale della Regione Siciliana e degli enti di cui all'art. 1 della L.R. 10/2000** disciplina il lavoro agile (Smart working).
- Durante il periodo emergenziale da Covid-19, si realizzano interventi urgenti per affrontare l'emergenza imponendo un cambiamento e un rafforzamento delle misure di attuazione dello smart working, soprattutto nell'ambito della P.A. costantemente chiamata a mettere in atto percorsi di snellimento e semplificazioni delle procedure:
  - **l'art 18 co. 5 del D.L. n. 9 del 2 marzo 2020**, modifica l'articolo 14 della Legge n.124/2015, previsione del superamento del regime sperimentale per il lavoro agile nella pubblica amministrazione;
  - **l'art 87 co 1 e 2 del D.L. n. 18 del 17 marzo 2020 e ss.mm.ii.**, previsione del lavoro agile come una delle modalità ordinarie di svolgimento della prestazione lavorativa nelle pubbliche amministrazioni, al fine di limitare la presenza del personale negli uffici per assicurare esclusivamente le attività che si ritengono indifferibili e che richiedono necessariamente la presenza sul luogo di lavoro, prescindendo dagli accordi individuali e dagli obblighi informativi di cui alla L 81/2017 e anche utilizzando strumenti informatici nella disponibilità del dipendente qualora non siano forniti dall'amministrazione;
  - **l'art.263 comma 4-bis D.L. n. 34 del 19 maggio 2020**, introduzione del POLA: *"Entro il 31 gennaio di ciascun anno, le amministrazioni pubbliche redigono, sentite le organizzazioni sindacali, il **Piano organizzativo del lavoro agile (POLA)**, quale sezione del documento di cui all'articolo 10, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. Il POLA individua le modalità' attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività' che possono essere svolte in modalità' agile, che almeno il 60 per cento dei dipendenti possa avvalersene, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità' e della progressione di carriera, e definisce, altresì', le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché' della qualità' dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative. In caso di mancata adozione del POLA, il lavoro agile si applica almeno al 30 per cento dei dipendenti, ove lo richiedano".*
  - il **Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 19 ottobre 2020**, fornisce indicazioni per le misure di organizzazione del lavoro pubblico in periodo emergenziale;

- il **Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 9 dicembre 2020**, approva le linee guida per il Piano organizzativo del lavoro agile (POLA).

**In coerenza con il quadro normativo e contrattuale sin qui delineato, l'ERSU di Palermo adotta il Piano per l'utilizzo del lavoro agile, definendone finalità e caratteristiche, demandando agli accordi individuali tra dipendente e dirigente (o tra dirigente e Direttore f.f.) la regolamentazione dell'esecuzione della prestazione lavorativa svolta all'esterno dall'Ente.**

### **3. Definizione di Lavoro agile**

Il lavoro agile è una prestazione innovativa dell'attività di lavoro subordinato, svolta secondo le modalità spazio-temporali definite nell'accordo individuale tra lavoratore e datore di lavoro e deve necessariamente prevedere la fissazione di obiettivi verificabili, visto che organizza il lavoro non sulla base di un impegno orario definito, bensì in relazione da risultati da ottenere prescindendo da luogo di svolgimento e rigida fissazione di fasce orarie nelle quali svolgere le attività.

Non si tratta di una nuova tipologia contrattuale, ma di una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato che scaturisce da un accordo tra le parti ed introdotto nell'ordinamento nazionale dagli artt.18 e ss. L.81/2017, come adeguamento e risposta a due fenomeni sociali:

- ➔ da un lato, la trasformazione del modo di produrre delle imprese legata al massivo impiego di strumenti informatici e, in particolare, di *digital device* di ultima generazione;
- ➔ dall'altro, il radicarsi della convinzione che, il lavoro svolto in un contesto di benessere psico-fisico, incrementi i livelli di produttività, conciliando la vita professionale e la vita privata dei lavoratori e portando a positive ricadute sull'ambiente (riduzione del traffico nelle città e degli spostamenti, ecc...).

### **4. Lo stato di attuazione**

Per ridurre il rischio di contagio da COVID-19, il 1° marzo 2020 il Governo ha emanato un DPCM che ha regolamentato le modalità di accesso allo smart working nella P.A., modalità confermate anche nelle successive disposizioni per far fronte allo stato emergenziale.

Il Lavoro Agile/Smart Working si è tradotto, anche per questo Ente, nella modalità sulla quale si è stati costretti ad organizzare le attività interne ed esterne mettendo in campo tutta una serie di provvedimenti e metodologie, volti a garantire la continuità dell'azione amministrativa.

L'attività a distanza ha comportato un intervento di rilevante impegno sia in termini di infrastrutture informatiche che hanno garantito, in tempi ristretti i vari collegamenti da remoto per la maggior parte dei servizi, sia in termini organizzativi, attraverso una costante comunicazione fra i vari Uffici.

Dal punto di vista prettamente informatico-informativo-tecnologico, l'ERSU di Palermo:

- ha adottato il modello del cloud computing, in linea con le indicazioni della Strategia per la Crescita digitale del Paese e con le previsioni inserite da AgID nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 - 2021, per qualificare servizi e infrastrutture cloud secondo specifici parametri di sicurezza e affidabilità idonei per le esigenze della PA, nel rispetto dei principi di:
  - miglioramento dei livelli di servizio, accessibilità, usabilità e sicurezza;
  - interoperabilità dei servizi nell'ambito del modello Cloud della PA;
  - resilienza, scalabilità, reversibilità e protezione dei dati;
- ha adottato, ove non è possibile raggiungere i dati in modalità "cloud", la condivisione degli stessi su Data Server raggiungibili mediante apposita VPN dedicata;
- ha garantito la comunicazione interna tra gli uffici e la comunicazione con gli stakeholder/utenza permanentemente anche da remoto, tramite videochiamate e videoconferenze. In maniera repentina, infatti, si è proceduto all'installazione in tutte le postazioni di lavoro delle piattaforme di collaborazione e videoconferenza quali "Teams", "Zoom" e "Skype" ed alla creazione dei relativi account per ciascun dipendente a qualunque titolo in servizio presso l'Ente, rendendo gli stessi noti all'utenza nell'apposita sezione del portale "Amministrazione Trasparente" dell'Ente;
- ha dinamicamente deviato i numeri telefonici dell'ufficio ai numeri personali/cellulari di servizio dei dipendenti in "smart working".

Dal punto di vista della erogazione dei servizi agli studenti universitari, l'ERSU di Palermo:

- ha supportato l'Assessorato Regionale alla Pubblica Istruzione e alla Formazione professionale nell'attività di redazione del bando di concorso n. 1 del 16 aprile 2020 per la concessione di contributi economici a studenti universitari fuori sede per l'a.a. 2019/20 a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19; all'ERSU di Palermo è stata affidata, altresì, la gestione unitaria del concorso per gli studenti che si trovavano in altre regioni italiane (in tempi brevi sono state istruite poco meno di 10mila richieste ed effettuati i controlli sulle dichiarazioni rese dal 100% dei richiedenti contributo);
- ha redatto, contemporaneamente, il "Bando di concorso per la concessione di Sussidi Straordinari, anche in relazione ad intervenute condizioni di disagio economiche maturate a seguito dell'emergenza COVID-19 per l'a.a. 2019/2020" (approvato con Delibera del CdA n. 21 del 30 Aprile 2020), destinato agli studenti iscritti presso le istituzioni universitarie afferenti l'Ente (anche in questo caso, in tempi ridotti, sono state istruite poco più di 1.000 richieste di sussidio);
- ha redatto, altresì, il "Bando di concorso per l'attribuzione di borse di studio, altri contributi economici e servizi per il diritto allo studio universitario per l'a.a. 2020/21", destinato agli studenti iscritti presso le istituzioni universitarie afferenti l'Ente (in quest'ultimo caso, invece, contro ogni aspettativa, l'istruttoria delle oltre 13 mila richieste di borsa di studio, circa

l'11,50% in più rispetto allo scorso anno, a parità di unità lavorative impegnate, è terminata ben 15 giorni prima del previsto: ciò consentirà all'Ente di anticipare i tempi di pubblicazione delle graduatorie e di assegnazione dei posti letto presso le residenze universitarie);

- ha creato un unico portale degli ERSU Siciliani, su dominio "*ersusiciliani.it*", quale piattaforma comunicativa di raccordo degli ERSU Siciliani;
- ha creato "*NOTIFY*", il portale dell'ERSU di Palermo dedicato alla comunicazione istituzionale;
- ha attivato la "Live chat", un servizio online disponibile su "*NOTIFY*" che permette agli studenti di comunicare con l'Ente e di ricevere risposte a quesiti posti in tempo reale.

Questo Ente si è, inoltre, attivato per essere in linea con il disposto normativo, nello specifico:

- ha manifestato l'interesse per ottenere in riuso il kit di implementazione dello Smart Working, sviluppato nell'ambito del "*Progetto VeLA*" (*vedasi nota a fine paragrafo*);
- ha istituito apposito gruppo di lavoro per la personalizzazione del Kit "*Progetto VeLA*" e per la stesura del "*POLA ERSU PA*";
- ha provveduto a creare apposita sezione sulla intranet dell'Ente, dedicata alla formazione del personale sull'attività di smart working, pubblicando file video estrapolati dal Kit "*Progetto VeLA*";
- ha svolto attività di formazione/informazione a distanza, rivolta a tutto il personale a qualunque titolo in servizio presso l'Ente, in tema di lavoro agile;
- ha svolto una specifica analisi del contesto interno (**mappatura delle attività**), utilizzando la mappatura dei processi individuati nel PTPCT 2020-2023, al fine di individuare le attività che si prestano ad essere svolte in modo più agevole secondo le nuove modalità spazio-temporali e a conoscere i bisogni dei potenziali destinatari.

**Alla data 31.12.2020**, tutte le S.O. hanno attivato tale modalità di lavoro agile per fronteggiare l'emergenza sanitaria e la quasi totalità del personale dell'Ente, a qualunque titolo in servizio, svolge attività lavorativa in smart working.

Gli uffici dove si è ricorso in misura minore al lavoro agile sono quelli caratterizzati da attività che devono necessariamente essere svolte in presenza (es. personale impiegato nella gestione delle residenze universitarie, personale delle portinerie, ecc...).

Considerati i brillanti risultati ottenuti, questa Amministrazione intende insistere sulla modalità di lavoro in modalità smart working, uniformandosi, ovviamente, al disposto normativo ed alla contrattualistica vigente. Finora, a causa dello stato emergenziale, si è potuto far lavorare i dipendenti a qualunque titolo in servizio presso l'Ente, in modalità smart working, senza l'accordo individuale richiesto dalla Legge 81/2017.

Con la fine di questo stato emergenziale, si ritiene possibile proseguire con questa modalità di lavoro, esclusivamente con la stipula di un accordo con i lavoratori, armonizzando le azioni da porre in essere alla normativa di settore ed all'art. 35 del vigente CCRL comparto non dirigenziale.

Presso l'ERSU di Palermo, in atto prestano servizio:

- N. 24 dipendenti, provenienti dall'EAS in liquidazione, trasferiti ai sensi della LR. 10/1999;
- N. 33 dipendenti dell'Amministrazione Regionale, in assegnazione temporanea all'Ente, in forza della L.R. 20/2002.

Al fine di garantire le pari opportunità tra i dipendenti a qualunque titolo in servizio presso l'Ente stesso, con nota prot. n. 50049/2020 del 21 settembre 2020, sono state richieste al Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del personale direttive sulle modalità da attuare per autorizzare, eventualmente, anche le risorse umane dipendenti dall'Amministrazione Regionale ed in atto in assegnazione temporanea all'Ente, allo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità "smart working".

**Alla data del 31.12.2020**, il personale a qualunque titolo in servizio presso l'Ente autorizzato nel periodo emergenziale a lavorare da remoto è pari a n. 54 unità, **corrispondente al 95%**.

**Nota:** In linea con la più recente normativa nazionale e con le indicazioni del parlamento europeo è stato realizzato il "**Progetto VeLA**", con il cofinanziamento dell'Unione Europea, Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 – FSE/FESR, orientato alla diffusione di modalità di Lavoro Agile (o smart working) attraverso la costruzione di una **buona pratica** che nasce dal confronto tra esperienze esistenti e tra amministrazioni e si sostanzia nella produzione di un **kit di riuso** (documenti, linee guida, procedure amministrative, piani di comunicazione, ecc...) da rendere disponibile ad altre Amministrazioni interessate ad introdurre lo smart working.

L'approccio alla base del modello di smart working proposto dal Progetto VeLA è sostenere il cambiamento strutturale del funzionamento della Pubblica Amministrazione, in una direzione di maggiore produttività, flessibilità nelle modalità organizzative, maggiore efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, maggiore orientamento ai risultati, contenimento dei tempi e riduzione dei costi, benessere e conciliazione.

Questa Amministrazione, con nota prot. 4031/2020 del 26-03-2020, avente per oggetto "*Manifestazione di interesse finalizzata al riuso del Smart Working Kit del Progetto VeLA – Veloce, Leggero, Agile*", ha espresso la volontà di utilizzare, con la formula del riuso, il suddetto kit, sviluppato appositamente per la gestione dello Smart Working nell'ambito del primo avviso per il finanziamento di interventi volti al trasferimento, all'evoluzione e alla diffusione di buone pratiche attraverso Open Community PA 2020, sul PON Governance Capacità Istituzionale 20142020 (vedi <https://applicazioni.regione.emilia-romagna.it/progettovela>); in data **17 giugno 2020**, si sono ricevute le credenziali per l'utilizzo della piattaforma e dell'intero kit.

## 5. Modalità attuative

### 5.1. Gli obiettivi del lavoro agile

L'obiettivo qualitativo è quello di favorire nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa (modalità concettualmente riconducibili al lavoro agile o smart working); l'obiettivo quantitativo è quello di permettere ad almeno il 60% del personale a tempo pieno e indeterminato a qualsiasi titolo in servizio presso l'Ente dell'ERSU di Palermo di avvalersi di tali modalità.

In coerenza con gli obiettivi generali fissati dalla legislazione nazionale e regionale e con le modalità operative indicate dalle Linee guida emanate dall'Assessorato Regionale delle Autonomie locali e della Funzione Pubblica, con sua nota prot.n. 97320 del 22/10/2020, le finalità perseguite dal Piano per l'utilizzo del lavoro agile nell'ERSU di Palermo sono le seguenti:

- a. Diffondere modalità di lavoro e stili manageriali orientati ad una maggiore autonomia e responsabilità delle persone e sviluppo di una cultura orientata ai risultati;
- b. Rafforzare la cultura della misurazione e della valutazione della performance;
- c. Valorizzare le competenze delle persone e migliorare il loro benessere organizzativo, anche attraverso la facilitazione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- d. Promuovere l'inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea;
- e. Promuovere e diffondere le tecnologie digitali;
- f. Razionalizzare le risorse strumentali;
- g. Riprogettare gli spazi di lavoro;
- h. Ridurre l'impatto ambientale e contribuire allo sviluppo urbano sostenibile.

### 5.2. Attività che possono essere svolte in modalità agile

La normativa vigente prevede che almeno il 60% dei dipendenti assegnati allo svolgimento di attività che possono essere rese a distanza possa avvalersi della modalità di prestazione lavorativa agile (art. 263, comma 4 bis D.L. 34/2020).

Come sopra evidenziato dalla attuale situazione dei dipendenti autorizzati al lavoro agile, è già stato verificato che potenzialmente tutte le persone a qualunque titolo in servizio presso l'Ente, possono svolgere, anche a rotazione, attività lavorativa in modalità agile, qualora ricorrano le seguenti condizioni minime:

- è possibile svolgere da remoto almeno parte della attività a cui è assegnata/o il/la lavoratore/lavoratrice, senza la necessità di costante presenza fisica nella sede di lavoro;
- è possibile utilizzare strumentazioni tecnologiche idonee allo svolgimento della prestazione lavorativa al di fuori della sede di lavoro;
- è possibile monitorare la prestazione e valutare i risultati conseguiti;
- è nella disponibilità del dipendente, o in alternativa fornita dall'Amministrazione (nei limiti



della disponibilità), la strumentazione informatica, tecnica e di comunicazione idonea e necessaria all'espletamento della prestazione in modalità agile;

- non è pregiudicata l'erogazione dei servizi rivolti a cittadini ed imprese che deve avvenire con regolarità, continuità ed efficienza, nonché nel rigoroso rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente.

Non rientrano pertanto nelle attività che possono essere svolte in remoto, neppure a rotazione, quelle da rendere necessariamente in presenza.

### **5.3. Sistema di misurazione e valutazione della performance**

L'attuazione del lavoro agile rappresenta una modalità per raggiungere gli obiettivi assegnati e illustrati nel *Piano della Performance* a cui il presente documento è collegato.

## **6. Le condizioni abilitanti**

Per condizioni abilitanti si intendono i presupposti che aumentano la probabilità di successo di una determinata misura organizzativa.

### **6.1. Salute organizzativa**

Come detto in precedenza, l'Ente ha svolto una specifica analisi del contesto interno (**mappatura delle attività**), utilizzando la mappatura dei processi individuati nel PTPCT 2020-2023, al fine di individuare le attività che si prestano ad essere svolte in modo più agevole secondo le nuove modalità spazio-temporali e a conoscere i bisogni dei potenziali destinatari.

Dall'attuale situazione dei dipendenti autorizzati al lavoro agile, emerge che:

- potenzialmente tutte le persone a qualunque titolo in servizio presso l'Ente, possono svolgere, anche a rotazione, attività lavorativa in modalità agile, qualora ricorrano le condizioni minime di cui al par. 5.2.;
- tutte le attività svolte nell'Ente sono individuate all'interno del Sistema di misurazione e valutazione della performance in un sistema gerarchico di obiettivi;
- tutti i dipendenti sono attribuiti a tali attività, e pertanto lavorano per obiettivi;
- a tutti i dipendenti sono attribuiti comportamenti organizzativi, oggetto di verifica periodica da parte dei rispettivi responsabili.

### **6.2. Salute professionale**

Da tempo, l'ERSU di Palermo ha scelto di intraprendere la strada della digitalizzazione graduale dei propri processi di lavoro.

Il percorso è stato accompagnato da iniziative formative che, in ragione dei contenuti, hanno investito la totalità o specifiche figure professionali.

L'emergenza sanitaria da COVID-19, ha costretto l'Ente a sospendere, a causa del divieto di generare assembramenti di persone, l'attività formativa programmata nel Piano annuale della Formazione del Personale (Allegato n. 4 al PTPCT 2020-2022) e a rimodulare il calendario formativo sostituendo la normale attività in aula con **percorsi formativi a distanza (FAD)**, utilizzando una piattaforma e-learning contenente corsi afferenti l'area Anticorruzione, Privacy, Trasparenza, Codice di comportamento, amministrazione digitale, benessere organizzativo e lavorativo, procedimenti amministrativi, ecc.

L'Amministrazione si è avvalsa delle professionalità interne e dei team di esperti offerte da istituti specialistici quali il FormezPA, IFEL, DigitalPA, per elaborare percorsi di approfondimento in modalità e-learning sulle tematiche che hanno riguardato:

- attitudine al digitale, propensione al cambiamento, innovazione e proattività e attitudine alla relazione;
- soft skill e nuove metodologie, competenze e motivazioni all'innovazione digitale;
- laboratori su competenze digitali tecniche (gestione documentale digitale, strumenti collaborativi).

Infine, nell'area della Intranet "*Formazione del personale a qualunque titolo in servizio all'ERSU*", è stata creata la sezione "*Formazione smart working Kit VeLA*" dove sono disponibili "*Video-lezioni*" e "*Video-pillole*" sullo smart working estrapolati dal Kit di riuso del "*Progetto VeLA*".

### **6.3. Salute digitale**

In linea con le indicazioni della Strategia per la Crescita digitale del Paese e con le previsioni inserite da AgID nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 – 2021, l'Ente ha adottato il modello del cloud computing, per qualificare servizi e infrastrutture cloud secondo specifici parametri di sicurezza e affidabilità idonei per le esigenze della PA.

Ove non è stato possibile raggiungere i dati in modalità "*cloud*", l'Ente ha adottato opportune tecniche mediante l'utilizzo di VPN dedicata.

La comunicazione interna tra gli uffici e la comunicazione con gli stakeholder/utenza è stata garantita permanentemente anche da remoto, tramite videochiamate e videoconferenze.

In maniera repentina, infatti, si è proceduto all'installazione in tutte le postazioni di lavoro delle piattaforme di collaborazione e videoconferenza quali "*Teams*", "*Zoom*" e "*Skype*" ed alla creazione dei relativi account per ciascun dipendente a qualunque titolo in servizio presso l'Ente, rendendo gli stessi noti all'utenza nell'apposita sezione del portale "*Amministrazione Trasparente*" dell'Ente (è stata inoltre attivata la "*Live chat*" che permette agli studenti di comunicare con l'Ente e di ricevere risposte a quesiti posti in tempo reale).

I numeri telefonici degli uffici sono stati dinamicamente deviati ai numeri personali/cellulari di servizio dei dipendenti in "*smart working*".

**Le soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, attualmente in uso, si ritengono compatibili con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale.**

#### 6.4. Salute economico-finanziaria

I costi e gli investimenti per la formazione delle competenze direzionali, organizzative e digitali, per investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile, per investimenti in digitalizzazione di procedure amministrative e di processi, di modalità di erogazione dei servizi, sono contenuti nel DUP – Documento Unico di Programmazione.

## 7. Indicatori di salute abilitanti del lavoro agile

Per meglio comprendere lo stato di avanzamento in cui l'ERSU di Palermo si trova al momento della redazione del presente POLA, sono stati individuati i seguenti indicatori (la valorizzazione si riferisce alla data del 31.12.2020 ed inoltre, si intendono "lavoratori agili" tutte le persone autorizzate al lavoro da remoto per il periodo emergenziale):

<b>RISORSE UMANE</b>	
<b>SALUTE ORGANIZZATIVA</b> <i>Adeguatezza dell'organizzazione dell'ente rispetto all'introduzione del lavoro agile. Miglioramento del clima organizzativo</i>	
Coordinamento organizzativo del lavoro agile	<b>sì</b>
Monitoraggio del lavoro agile	<b>sì</b>
Help desk informatico dedicato al lavoro agile	<b>sì</b>
Programmazione per obiettivi e/o per progetti e/o per processi	<b>sì</b>
% lavoratori autorizzati al lavoro da remoto nel periodo emergenziale	<b>95%</b>
<b>SALUTE PROFESSIONALE</b> <i>Adeguatezza dei profili professionali esistenti all'interno dell'ente rispetto a quelli necessari</i>	
<b>Competenze direzionali:</b>	
% dirigenti che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile negli ultimi due anni	100%
% dirigenti che adottano un approccio per obiettivi e/o per progetti e/o per processi per coordinare il personale	100%
<b>Competenze organizzative:</b>	
% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile negli ultimi due anni	100%
% di lavoratori che lavorano per obiettivi e/o per progetti e/o per processi	55%
<b>Competenze digitali:</b>	

% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali nell'ultimo anno	89%
% lavoratori agili che utilizzano le tecnologie digitali a disposizione	100%
<b>RISORSE STRUMENTALI</b>	
<b>SALUTE DIGITALE</b>	
N. PC per lavoro agile forniti dall'Ente	26
% lavoratori agili dotati di computer portatile dell'Ente	46%
Sistema VPN	sì
Intranet	sì
Sistemi di collaboration (es. documenti in cloud)	sì
% Applicativi consultabili in lavoro agile	100%
% Banche dati consultabili in lavoro agile	100%
% Firma digitale tra i lavoratori agili	18%
% Processi interni digitalizzati	100%
% Servizi digitalizzati (servizi rivolti agli utenti esterni, considerando gli ambiti ove è possibile la digitalizzazione )	100% (stima)
<b>RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE</b>	
<b>SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA</b>	
€ Costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile (FAD)	€ 1.332,00
€ Investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	€ 13.493,20
€ Investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, processi	€ 82.006,74

*A cura del Gruppo di lavoro per la personalizzazione del Kit "Progetto VeLA" e per la stesura del "POLA ERSUPA"*