

**PIANO**  
**TRIENNALE** *della*  
**PERFORMANCE**  
**2019-2021**  
**dell'ERSU di Palermo**

*Adottato con Decreto del Commissario Straordinario n° 6 del 31/01/2019*

## 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>8</i>
<i>2.3 Come operiamo.....</i>	<i>10</i>
<b>3. IDENTITÀ .....</b>	<b>11</b>
<i>3.1. L'Amministrazione "in cifre".....</i>	<i>11</i>
<b>4. ANALISI DEL CONTESTO .....</b>	<b>19</b>
<i>4.1. Analisi del contesto interno .....</i>	<i>19</i>
<i>4.2. Analisi del contesto esterno .....</i>	<i>23</i>
<b>5. IL PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE .....</b>	<b>40</b>
<i>5.1 Mandato istituzionale e missione.....</i>	<i>43</i>
<i>5.2 Albero della performance .....</i>	<i>44</i>
<b>6. OBIETTIVI STRATEGICI .....</b>	<b>47</b>
<b>7. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI .....</b>	<b>49</b>
<b>8. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE .....</b>	<b>49</b>
<b>9. SISTEMA DI VALUTAZIONE .....</b>	<b>50</b>
<b>10. ALLEGATI TECNICI .....</b>	<b>53</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 é nominato con decreto dell'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale ed é composto da:

- ✓ il presidente;
- ✓ due rappresentanti della Regione;
- ✓ due rappresentanti dei professori universitari di prima e di seconda fascia;
- ✓ un rappresentante dei ricercatori universitari;
- ✓ tre rappresentanti degli studenti che non si trovano oltre il secondo anno fuori corso dalla data di prima immatricolazione;
- ✓ un rappresentante delle seguenti categorie: studenti iscritti a corsi di specializzazione, di dottorati di ricerca e dell'Alta Formazione Artistica e Musicale
- ✓ un rappresentante degli studenti che frequentano i consorzi universitari istituiti nelle province sulle quali gli E.R.S.U. esercitano la propria competenza territoriale.

Il **Presidente** é nominato dalla Giunta regionale su proposta dell'Assessore regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, di concerto con il rettore dell'Università degli Studi di Palermo.

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.

Il **Direttore** dell'ente é nominato ai sensi e con le modalità previste dall'art. 14 della Legge regionale del 25 novembre 2002, n. 20.

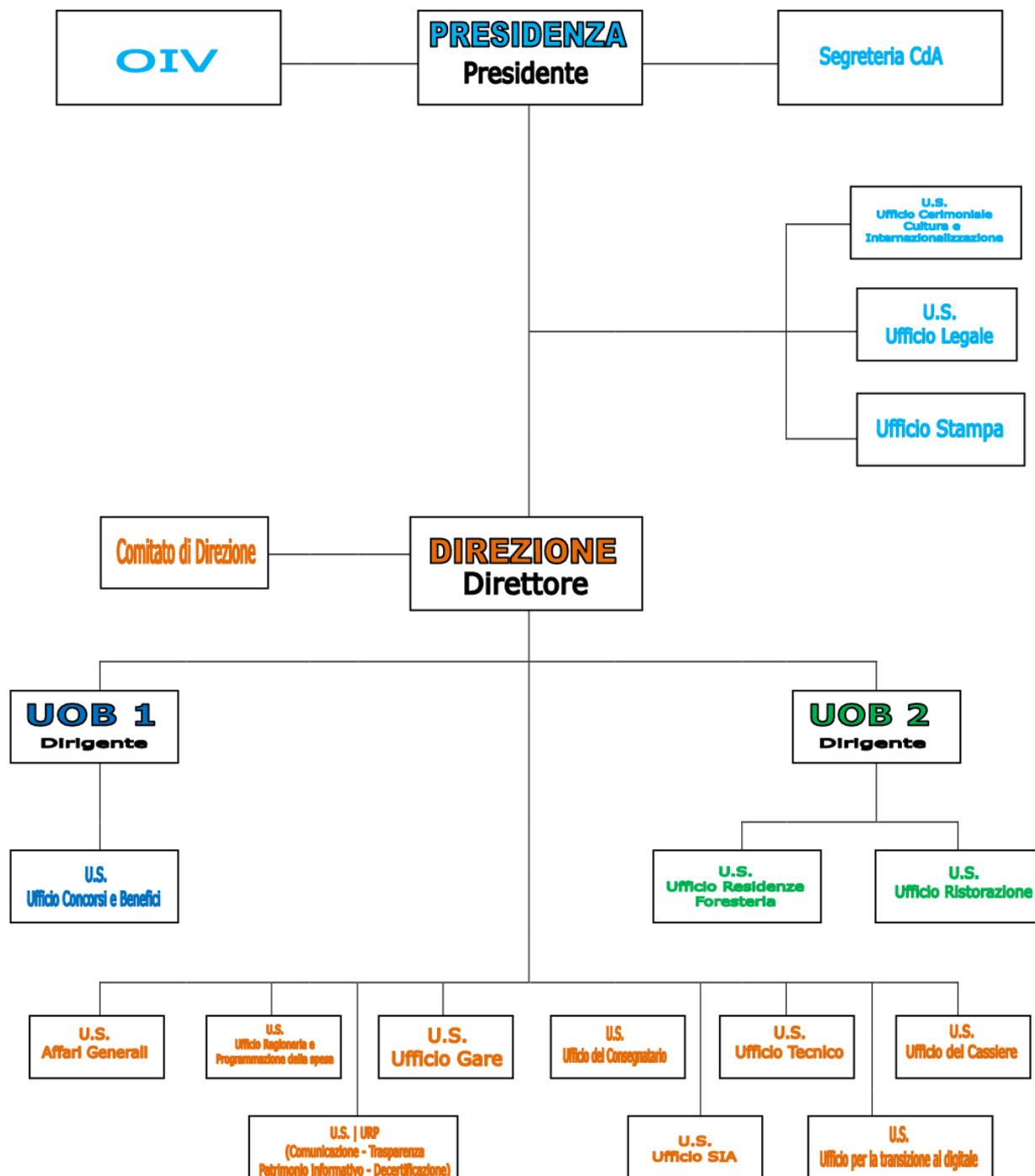
Il Direttore ha poteri di proposta in ordine agli atti di competenza del Consiglio di Amministrazione, provvede all'esecuzione delle delibere, dirige il personale, sovrintende al buon funzionamento degli uffici e dei servizi, cura gli atti contabili ed esercita tutte le altre funzioni demandategli dal 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 **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.

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 **31.12.2018**



## 2.2 Cosa facciamo

### Uffici afferenti la Presidenza

o **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.
- o **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.;
- o **Ufficio Cerimoniale, cultura e internazionalizzazione** cura l'organizzazione delle manifestazioni culturali che si svolgono nell'Ente, con particolare cura del cerimoniale e partecipa ad iniziative europee finanziate con fondi finalizzati allo sviluppo economico e all'attuazione delle politiche di coesione sociale relative al settore istruzione;
- o **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;
- o **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

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

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

## **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.

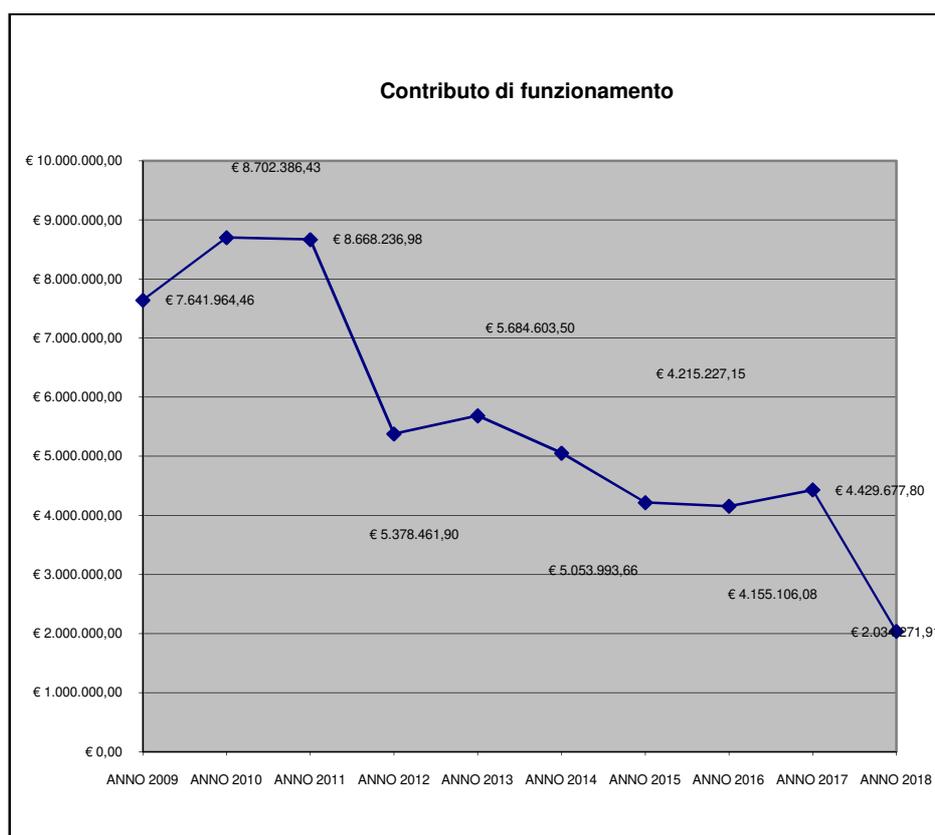
I contributi erogati all'Ente, come evidenziato nelle tabelle sottostanti, hanno avuto il seguente flusso negli anni.

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

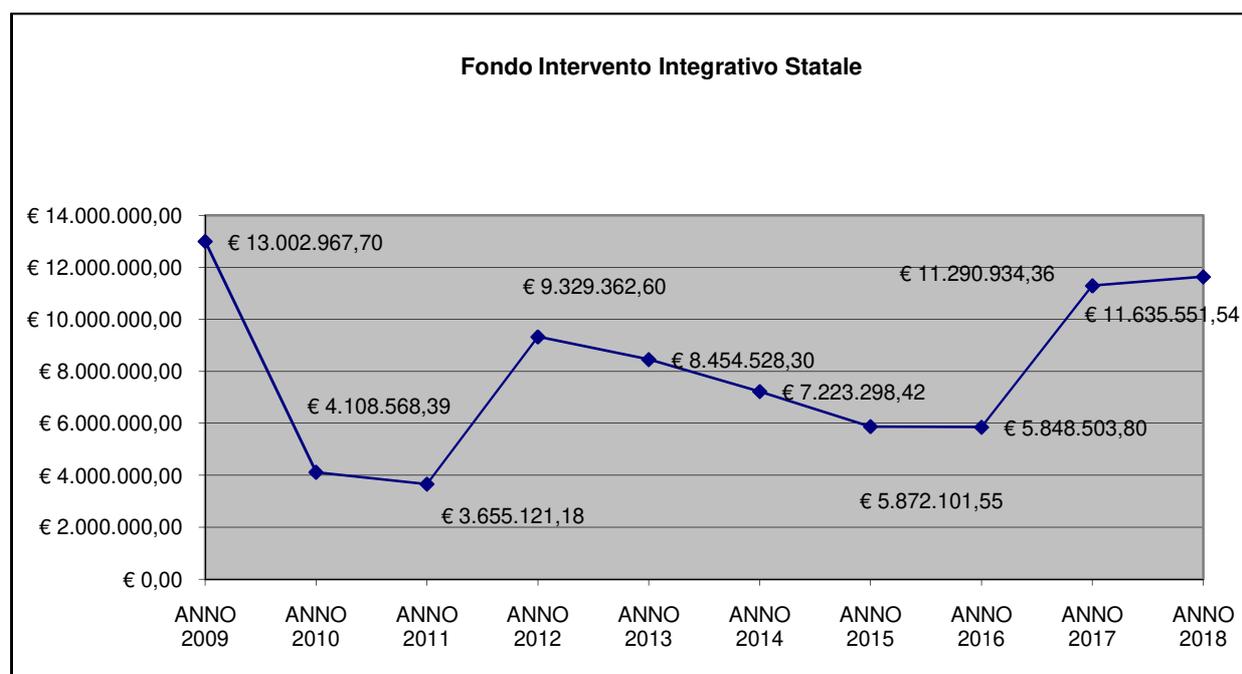
### Contributo di funzionamento (Regione Sicilia)

ANNO 2009	€ 7.641.964,46
ANNO 2010	€ 8.702.386,43
ANNO 2011	€ 8.668.236,98
ANNO 2012	€ 5.378.461,90
ANNO 2013	€ 5.684.603,50
ANNO 2014	€ 5.053.993,66
ANNO 2015	€ 4.215.227,15
ANNO 2016	€ 4.155.106,08
ANNO 2017	€ 4.429.677,80
ANNO 2018	€ 2.034.271,91*

\* Primo Acconto



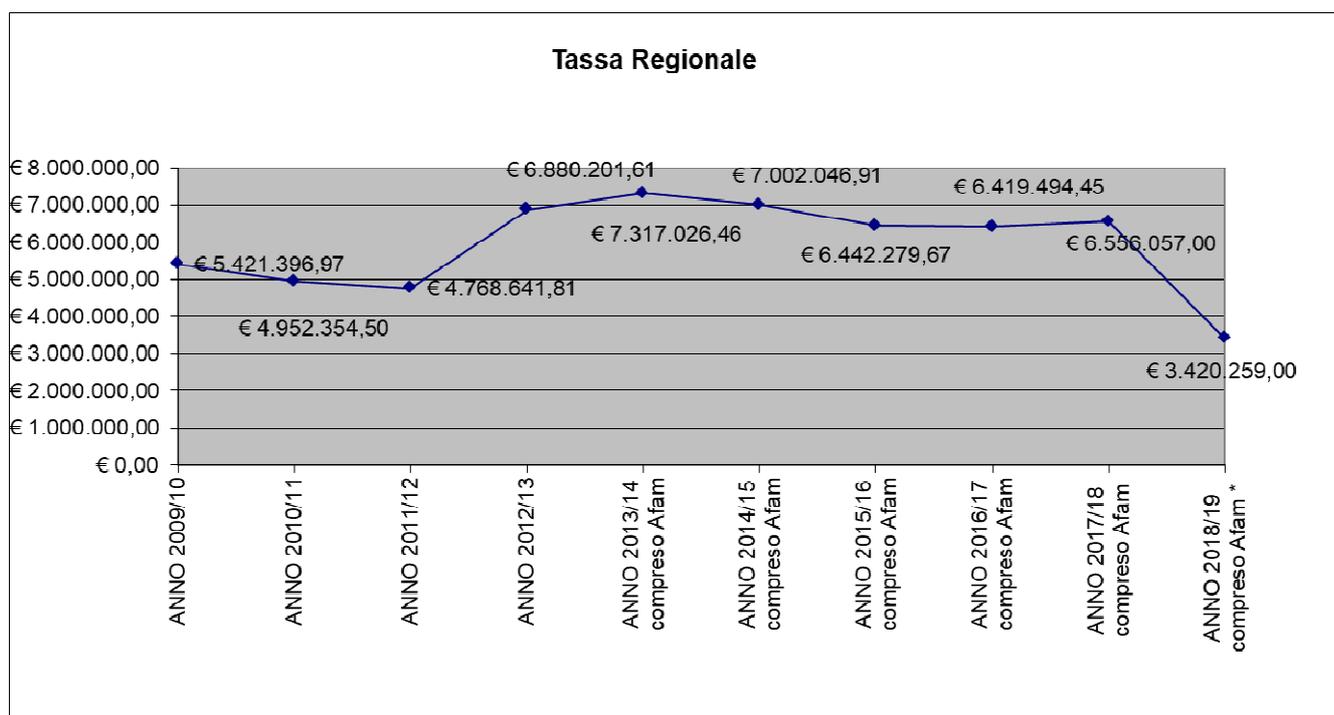
<b>Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)</b>	
ANNO 2009	€ 13.002.967,70
ANNO 2010	€ 4.108.568,39
ANNO 2011	€ 3.655.121,18
ANNO 2012	€ 9.329.362,60
ANNO 2013	€ 8.454.528,30
ANNO 2014	€ 7.223.298,42
ANNO 2015	€ 5.872.101,55
ANNO 2016	€ 5.848.503,80
ANNO 2017	€ 11.290.934,36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



Tassa regionale	
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 *	€ 3.420.259,00 **

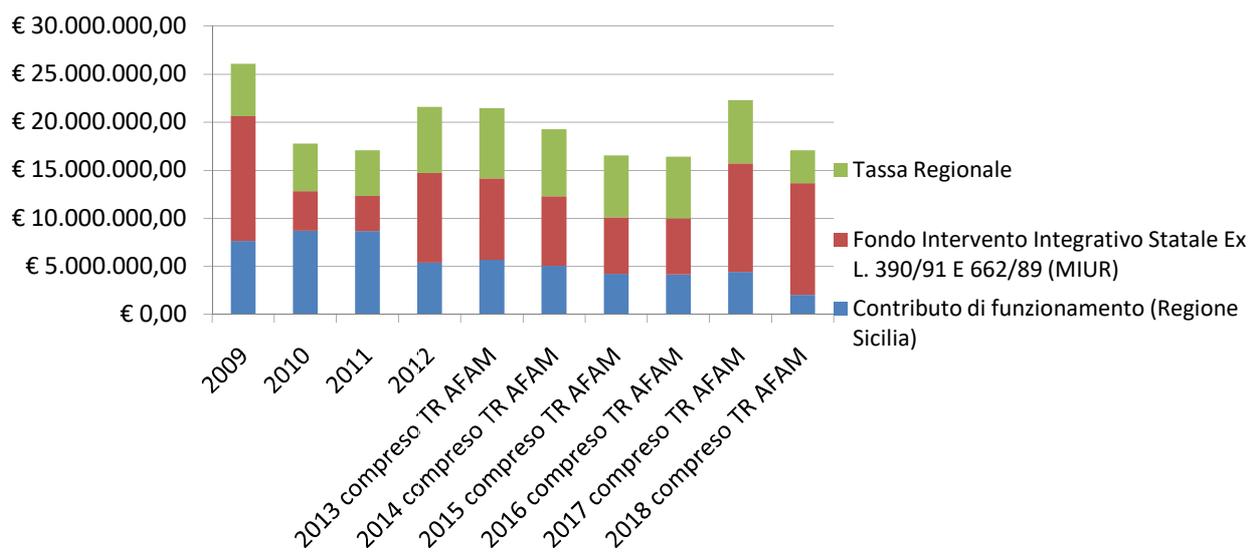
\* Alla data del 31/12/2018

\*\*Acconto



Anno	Contributo di funzionamento (Regione Sicilia)	Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)	Tassa Regionale	Totale Contributo di funzionamento (Regione Sicilia)+Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)+Tassa Regionale
2009	€ 7.641.964,46	€ 13.002.967,70	€ 5.421.396,97	€ 26.066.329,13
2010	€ 8.702.386,43	€ 4.108.568,39	€ 4.952.354,50	€ 17.763.309,32
2011	€ 8.668.236,98	€ 3.655.121,18	€ 4.768.641,81	€ 17.091.999,97
2012	€ 5.378.461,90	€ 9.329.362,60	€ 6.880.201,61	€ 21.588.026,11
2013 compreso TR AFAM	€ 5.684.603,50	€ 8.454.528,30	€ 7.317.026,46	€ 21.456.158,26
2014 compreso TR AFAM	€ 5.053.993,66	€ 7.223.298,42	€ 7.002.046,91	€ 19.279.338,99
2015 compreso TR AFAM	€ 4.215.227,15	€ 5.872.101,55	€ 6.442.279,67	€ 16.529.608,37
2016 compreso TR AFAM	€ 4.155.106,08	€ 5.848.503,80	€ 6.419.494,45	€ 16.423.104,33
2017 compreso TR AFAM	€ 4.429.677,80	€ 11.290.934,36	€ 6.556.057,00	€ 22.276.669,16
2018 compreso TR AFAM	€ 2.034.271,91	€ 11.635.551,54	€ 3.420.259,00	€ 17.090.082,45

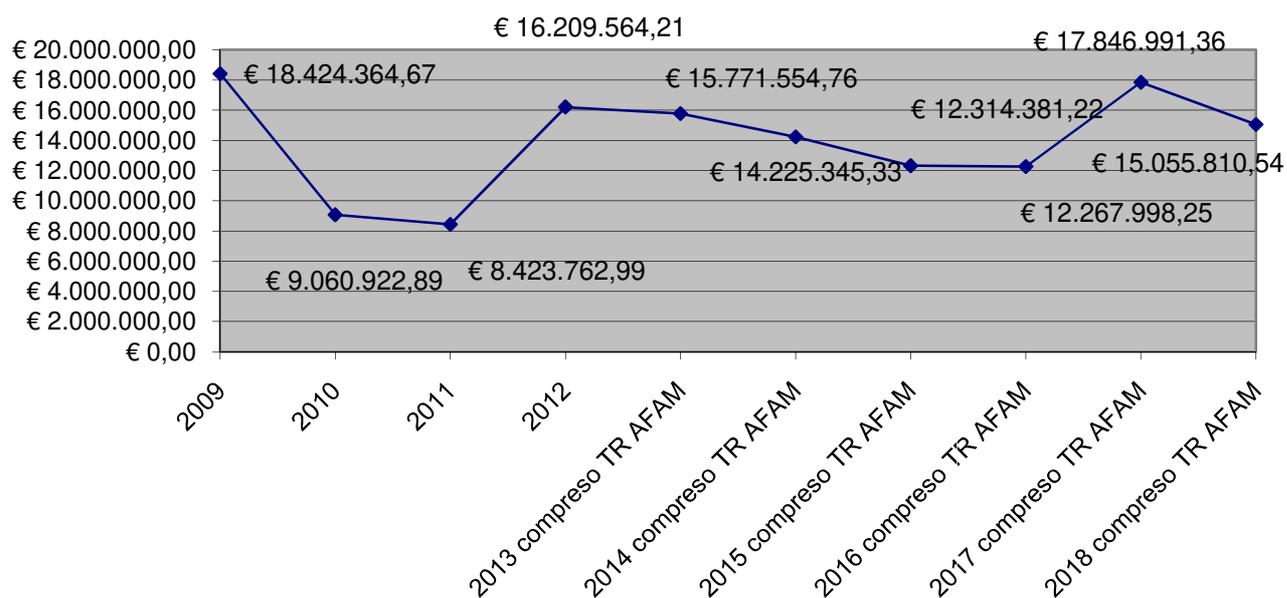
## Tabella riepilogativa contributo di funzionamento (Regione Sicilia) + Fondo Intervento Integrativo Statale ex L. 390/91 e 662/89 (MIUR) + Tassa regionale



Anno	Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)	Tassa Regionale	Totale Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)+Tassa Regionale
2009	€ 13.002.967,70	€ 5.421.396,97	€ 18.424.364,67
2010	€ 4.108.568,39	€ 4.952.354,50	€ 9.060.922,89
2011	€ 3.655.121,18	€ 4.768.641,81	€ 8.423.762,99
2012	€ 9.329.362,60	€ 6.880.201,61	€ 16.209.564,21
2013 compreso TR AFAM	€ 8.454.528,30	€ 7.317.026,46	€ 15.771.554,76

Anno	Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)	Tassa Regionale	Totale Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)+Tassa Regionale
2014 compreso TR AFAM	€ 7.223.298,42	€ 7.002.046,91	€ 14.225.345,33
2015 compreso TR AFAM	€ 5.872.101,55	€ 6.442.279,67	€ 12.314.381,22
2016 compreso TR AFAM	€ 5.848.503,80	€ 6.419.494,45	€ 12.267.998,25
2017 compreso TR AFAM	€ 11.290.934,36	€ 6.556.057,00	€ 17.846.991,36
2018 compreso TR AFAM	€ 11.635.551,54	€ 3.420.259,00	€ 15.055.810,54

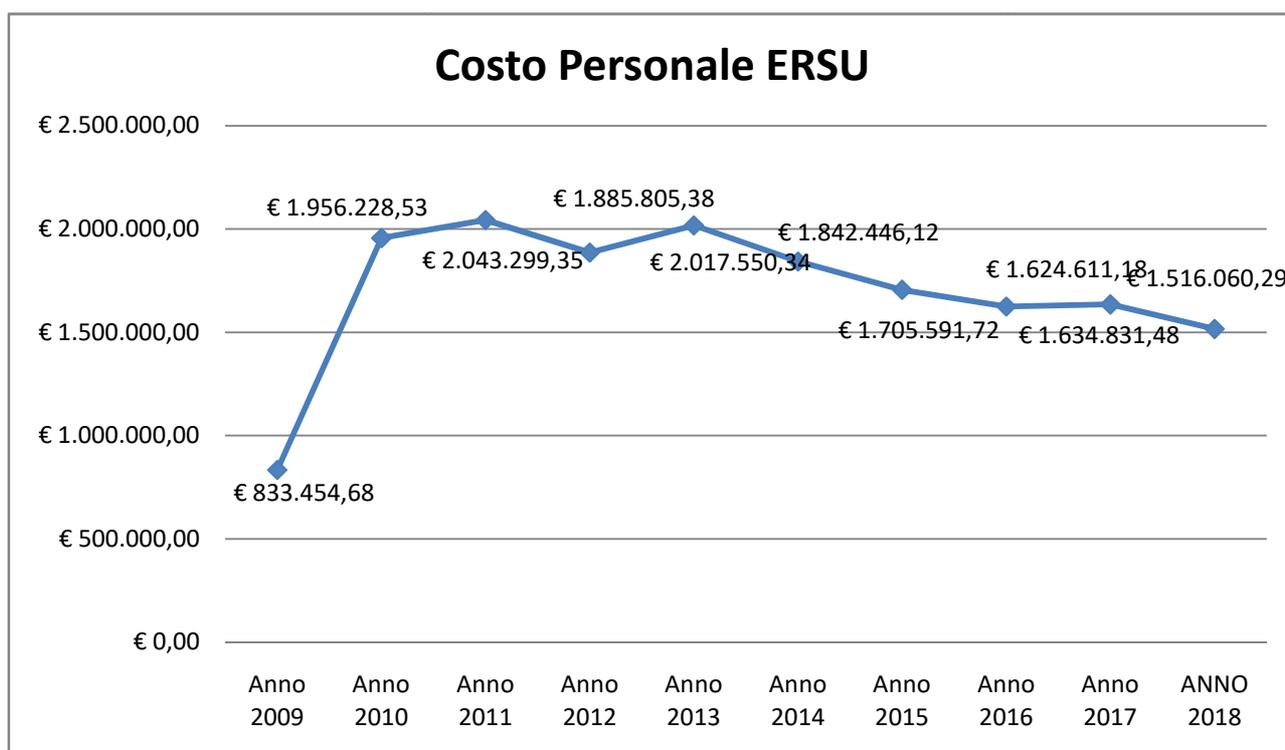
**Totale Fondo Intervento Integrativo Statale Ex L. 390/91 E 662/89 (MIUR)+Tassa Regionale**



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.*

<b>Costo del personale Ersu</b>	
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	€ 1.516.060,29



## 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.

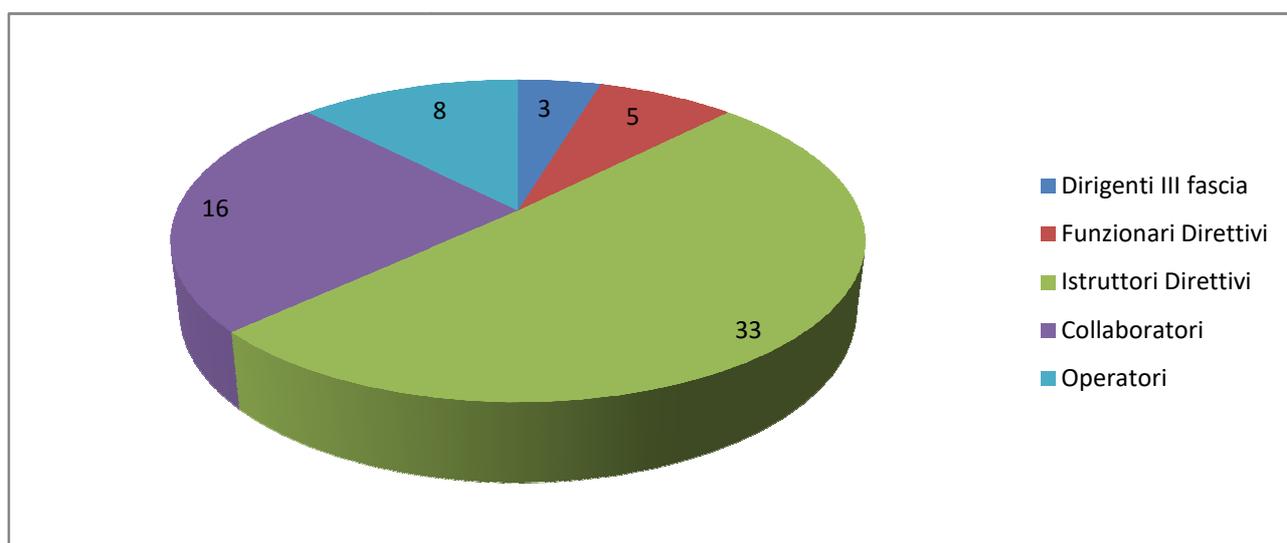
Uno strumento utile di supporto per analizzare il contesto interno ed esterno e le loro interazioni è costituito dall'analisi "SWOT" (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*), ovvero "Punti di forza, Punti di debolezza, Opportunità, Minacce"; per le prime due si rivolge lo sguardo all'interno 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 31/12/2018, compresi i Dirigenti, è così suddivisa:

Categoria	Numero
Dirigenti III fascia	3
Funzionari Direttivi	5
Istruttori Direttivi	33
Collaboratori	16
Operatori	8
<b>Totale dotazione organica</b>	<b>65 (*)</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. 15 Unità di Personale appartenente al Bacino emergenza Palermo – ex Pip.

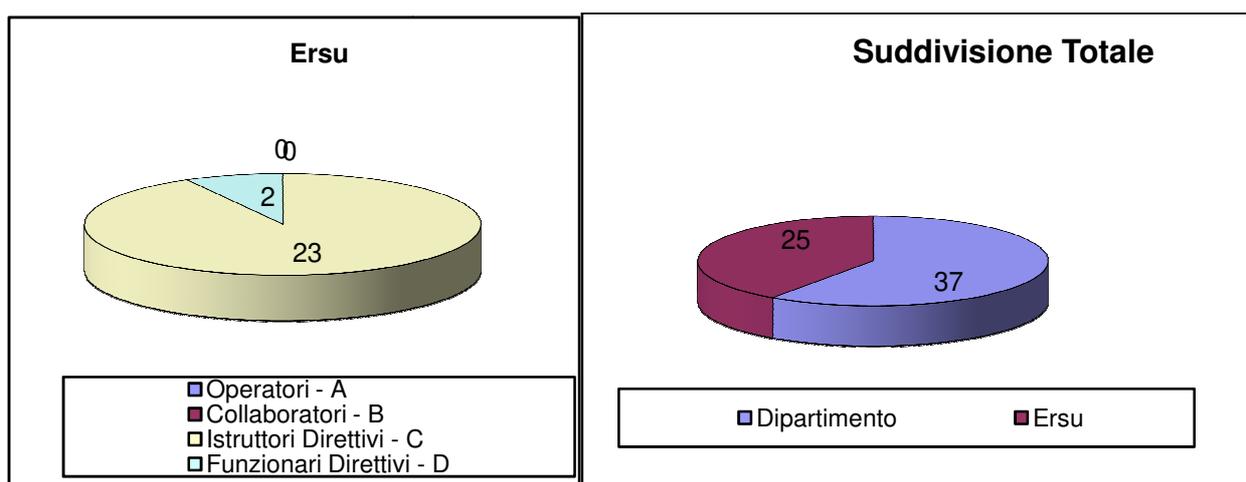
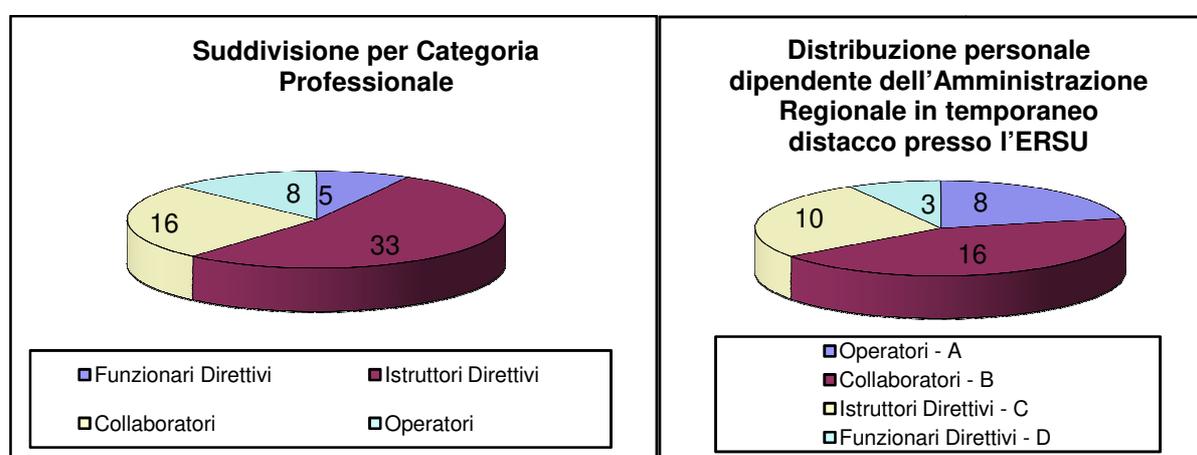
Il D.D.G n. 756/Dir del 28/11/2001 definisce l'assetto organizzativo dell'Opera Universitaria di Palermo a cui si fa riferimento nelle more dell'approvazione della Pianta Organica dell'ERSU di Palermo; le risorse umane che operano all'interno della Struttura Amministrativa, al 31/12/2018, si possono 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 37 unità di cui un Redattore Capo;
- Personale Ersu corrispondente ad un totale di 25 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:

Cat.	Dipartimento	Ersu	Totale
Operatori - A	8	0	8
Collaboratori - B	16	0	16
Istruttori Direttivi - C	10 (*)	23	33
Funzionari Direttivi - D	3	2	5
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>25</b>	<b>62</b>

\*di cui 1 Redattore Capo



ERSU ha realizzato, inoltre, un'analisi conoscitiva dei dipendenti con un focus centrato sulle persone più che sull'organizzazione nel suo complesso.

L'analisi ha rilevato le caratteristiche anagrafiche, il grado di istruzione ed il sesso delle persone impegnate nelle varie strutture organizzative dell'Ente, introducendo però un elemento nuovo: l'analisi di come queste caratteristiche individuali siano declinate in un'organizzazione in continua evoluzione.

Si evidenzia, però, 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.

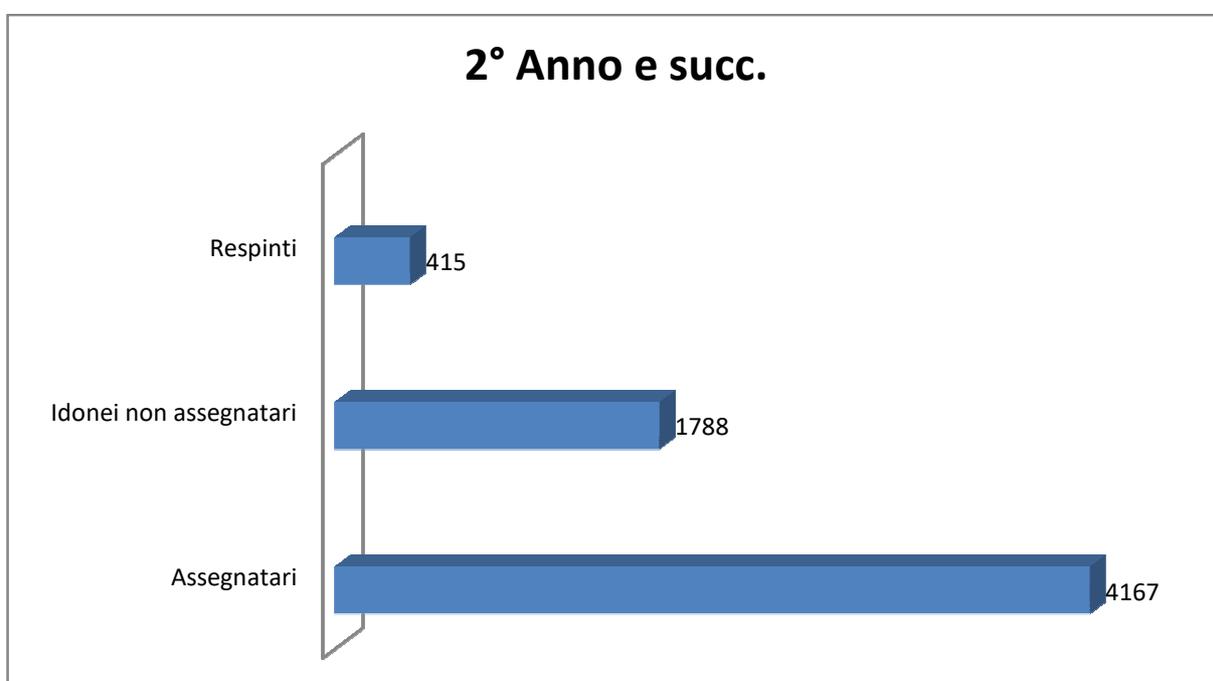
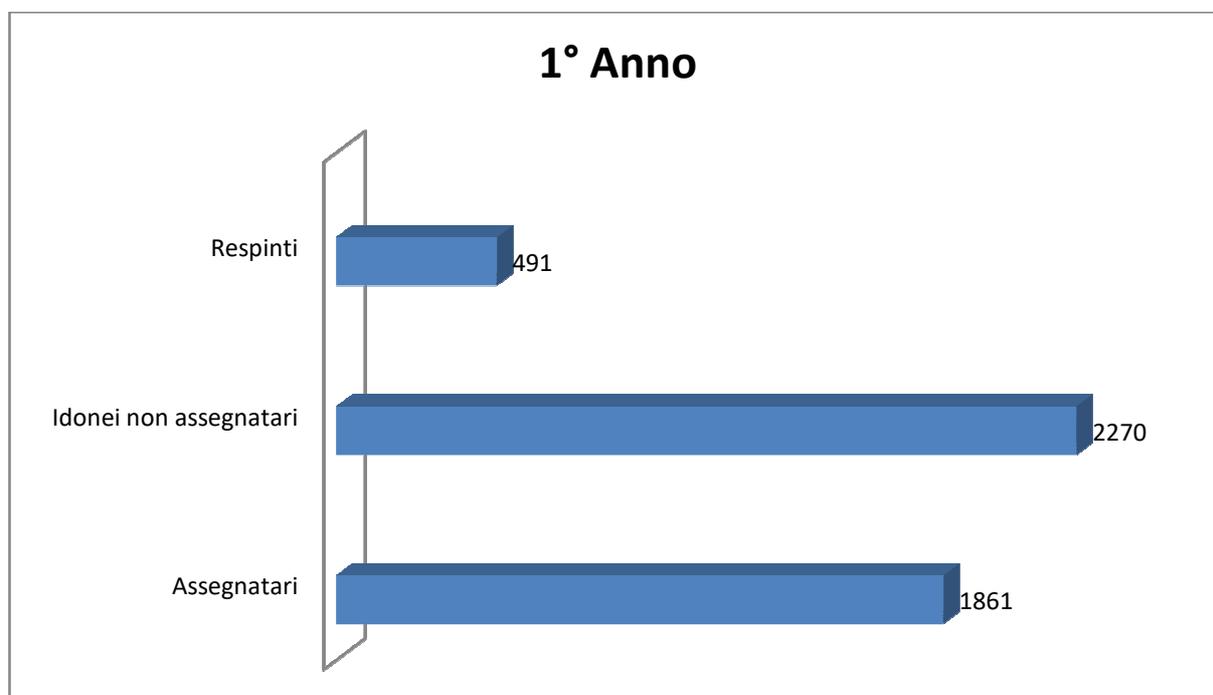
A tal proposito, le Strutture dell'Ente, hanno risentito, nel tempo, della costante riduzione delle risorse umane e finanziarie incidendo anche con ritardi nell'acquisizione di servizi e forniture essenziali.

## **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.

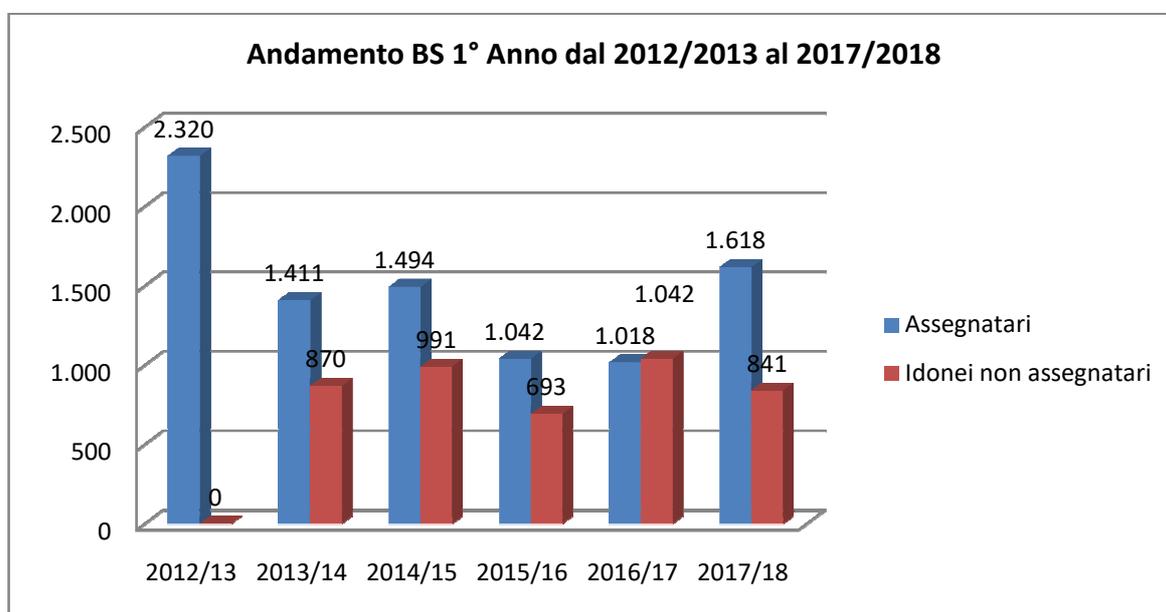
I grafici e la tabella rappresentate in sequenza, evidenziano il numero di richieste Borse di Studio pervenute nell'A.A. 2018/19 (data di rilevamento 17/01/2019):

1° Anno 2018/19				2° Anno e succ. 2018/19			
Assegnatari	Idonei non assegnatari	Respinti	Tot.	Assegnatari	Idonei non assegnatari	Respinti	Tot.
1861	2270	491	<b>4622</b>	4167	1788	415	<b>6370</b>

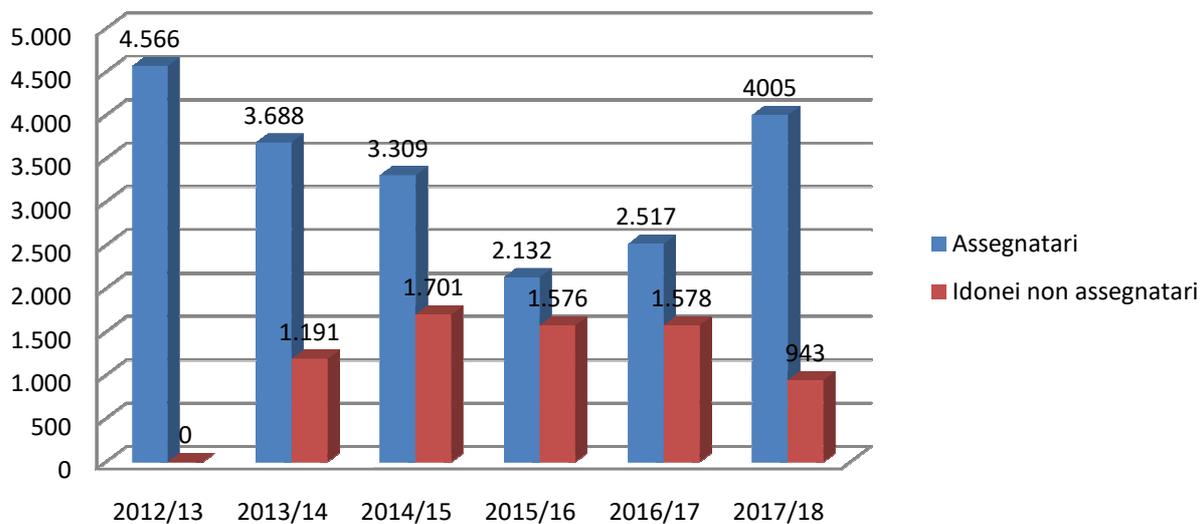


I grafici e le tabelle rappresentate in sequenza, evidenziano il numero di richieste Borse di Studio, dall'A.A. 2012/13 all'A.A. 2017/18 (data di rilevamento 17/01/2019):

Esito richieste Borse di studio dall'a.a. 2012/13 al 2017/18							
A.A.	1° Anno			2° Anno e succ.			TOTALI
	Assegnatari	Idonei non assegnatari	totale	Assegnatari	Idonei non assegnatari	totale	
2012/13	2.320	0	2.320	4.566	0	4.566	<b>6.886</b>
2013/14	1.411	870	2.281	3.688	1.191	4.879	<b>7.160</b>
2014/15	1.494	991	2.485	3.309	1.701	5.010	<b>7.495</b>
2015/16	1.042	693	1.735	2.132	1.576	3.708	<b>5.443</b>
2016/17	1.018	1.042	2.060	2.517	1.578	4.095	<b>6.155</b>
2017/18	1.618	841	2.459	4005	943	4948	<b>7.407</b>



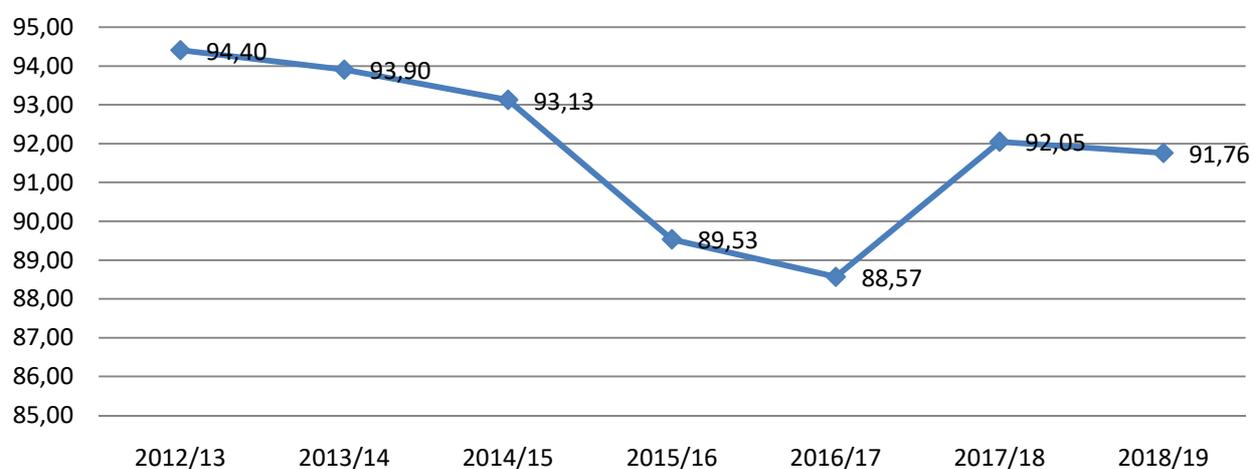
**Andamento BS 2° Anno e succ. dal 2012/2013 al 2017/2018**



### Idonei alla pubblicazione delle rispettive graduatorie per anno accademico

A.A.	Richiedenti BS	Idonei	% idonei
2012/13	9757	9211	94,40
2013/14	9974	9366	93,90
2014/15	10212	9510	93,13
2015/16	7433	6655	89,53
2016/17	8345	7391	88,57
2017/18	9468	8715	92,05
2018/19	10981	10076	91,76

### % Idonei alla pubblicazione delle rispettive per anno accademico



BENEFICI PAGATI studenti di I°ANNO									
ANNO ACCADEMICO	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/2015	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
NUMERO BS pagate	997	1.499	2.320	1.411	1.494	1.042	1.018	1.818	1.861
BS+TR	-	-	€ 4.997.816	€ 3.470.282	-	-	-	-	-
SPESA PER BS pagate	€ 2.264.226,00	€ 3.344.002,00	€ 4.673.016,00	€ 3.150.942,00	€ 3.452.269,00	€ 2.590.599,00	€ 2.562.896,00	€ 3.988.754,00	€ 1.598.380,00
NUMERO IDONEI	957	418	0	870	991	693	1.023	-	4.131
NUMERO TASSA REGIONALE pagate	1.954	1.917	2.320	2.281	2.485	1.735	2.041	2.250	-
SPESA TASSA REGIONALE pagate	€ 166.090,00	€ 162.945,00	€ 324.800,00	€ 319.340,00	€ 347.900,00	€ 242.900,00	€ 285.740,00	€ 315.000,00	-
NUMERO BORSE PER PH CONCESSE	17	21	36	28	28	-	6	11	-
SPESA PER BORSE PH CONCESSE	€ 30.600,00	€ 37.800,00	€ 62.100,00	€ 46.800,00	€ 50.400,00	-	Nota n.1	Nota n.1	-
NUMERO contributi PH CONCESSE	-	-	-	-	-	22	2	-	-
SPESA contributi PH CONCESSE	-	-	-	-	-	€ 45.000,00	€ 1.667,00	-	-
NUMERO BORSE PER CE CONCESSE	5	7	5	2	5	5	5	5	-
SPESA BORSE PER CE CONCESSE	€ 7.000,00	€ 10.000,00	€ 6.500,00	€ 2.750,00	€ 6.750,00	€ 6.500,00	€ 7.000,00	€ 3.750,00	-
NUMERO BORSE PER MOB. INTERN. CONCESSE	-	-	5	-	6	5	-	-	-
SPESA BORSE PER MOB. INTERN. CONCESSE	-	-	€ 8.790,00	-	€ 7.130,00	€ 6.460,00	-	-	-
NUMERO INTEGRAZIONE LAUREA CONCESSE	-	-	-	-	-	-	-	-	-

BENEFICI PAGATI studenti di I°ANNO									
ANNO ACCADEMICO	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/2015	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
SPESA INTEGRAZIONE LAUREA CONCESSE	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NUMERO SUSSIDI STRAORDINARI	9	36	8	22	1	-	2	-	-
SPESA SUSSIDI STRAORDINARI	€ 7.200,00	€ 28.800,00	€ 6.400,00	€ 15.200,00	€ 800,00	-	€ 1.000,00	-	-
<b>SPESA TOTALE BENEFICI</b>	<b>€ 2.475.116</b>	<b>€ 3.583.547</b>	<b>€ 5.081.606</b>	<b>€ 3.535.032</b>	<b>€ 3.858.119</b>	<b>€ 2.891.459</b>	<b>€ 2.858.303</b>	<b>€ 4.307.504,00</b>	<b>€ 1.598.380,00</b>

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

BENEFICI PAGATI studenti II°ANNO E Succ.									
ANNO ACCADEMICO	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
NUMERO BS pagate	2.992	3.007	4.566	3.688	3.309	2.132	2.517	4.005	4.167
BS + TR	-	-	9.517.331	8.326.949	-	-	-	-	-
SPESA PER BS pagate	€ 6.105.120,00	€ 6.172.106,00	€ 8.878.091,00	€ 7.643.889,00	€ 6.848.471,00	€ 4.686.293,00	€ 5.883.149,00	€ 8.855.783,00	€ 3.757.922,00
NUMERO IDONEI	1.083	1.219	0	1.191	1.701	1.576	1.578	943	1.775
NUMERO TASSA REGIONALE pagate	4.075	4.226	4.566	4.879	5.010	3.708	4.095	4.965	5.622
SPESA TASSA REGIONALE pagate	€ 346.375,00	€ 359.210,00	€ 639.240,00	€ 683.060,00	€ 701.400,00	€ 519.120,00	€ 573.300,00	€ 695.100,00	€ 787.080,00
NUMERO BORSE PER PH CONCESSE	40	58	60	66	76	-	24	38	-
SPESA PER BORSE PH CONCESSE	€ 72.000,00	€ 104.400,00	€ 103.500,00	€ 117.000,00	€ 133.200,00	Nota n.1	Nota n.1	Nota n.1	-
NUMERO contributi PH CONCESSE	-	-	-	-	-	57	1	1	-
SPESA contributi PH CONCESSE	-	-	-	-	-	102.600,00	1.000,00	850,75	-
NUMERO BORSE PER CE CONCESSE	5	7	13	5	6	15	9	3	-
SPESA BORSE PER CE CONCESSE	€ 6.750,00	€ 9.750,00	€ 15.500,00	€ 6.750,00	€ 7.500,00	€ 20.500,00	€ 14.250,00	€ 4.000,00	-

BENEFICI PAGATI studenti II°ANNO E Succ.									
ANNO ACCADEMICO	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
NUMERO BORSE PER MOB. INTERN. CONCESSE	54	62	79	152	128	73	66	-	-
SPESA BORSE PER MOB. INTERN. CONCESSE	€ 126.595,00	€ 172.495,00	€ 185.440,00	€ 274.767,00	€ 299.646,00	€ 151.818,00	€ 136.858,00	-	-
NUMERO INTEGRAZIONE LAUREA CONCESSE	419	475	706	652	581	500	140	-	-
SPESA INTEGRAZIONE LAUREA CONCESSE	€ 372.392,00	€ 417.892,00	€ 663.100,00	€ 657.912,00	€ 566.617,00	€ 518.181,00	€ 138.741,00	-	-
NUMERO SUSSIDI STRAORDINARI	21	77	47	25	8	-	10	-	-
SPESA SUSSIDI STRAORDINARI	€ 16.800,00	€ 61.600,00	€ 37.600,00	€ 16.000,00	€ 6.400,00	-	€ 5.000,00	-	-
<b>SPESA TOTALE BENEFICI</b>	<b>€ 7.046.032,00</b>	<b>€ 7.297.453,00</b>	<b>€ 10.522.471,00</b>	<b>€ 9.399.378,00</b>	<b>€ 8.563.234,00</b>	<b>€ 5.998.512,00</b>	<b>€ 6.752.298,00</b>	<b>€ 9.555.733,75</b>	<b>€ 4.545.002,00</b>

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

## **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 (attivata all'1 novembre 2017)
- Hotel Patria – Palermo (prossima apertura).

Nell'A.A. 2018/19 sono state attivate tutte le procedure per l'assegnazione di n. 732 posti letto agli studenti vincitori per la sede di Palermo e n. 25 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.

Gli aventi diritto al servizio ristorazione per fruire dei pasti presso una delle mense convenzionate con l'Ersu, al costo determinato dalla fascia di appartenenza, dovranno essere muniti della carta nazionale dei servizi (tessera sanitaria).

Le mense costituiscono un luogo di aggregazione, scambio e relax per l'intero mondo accademico.

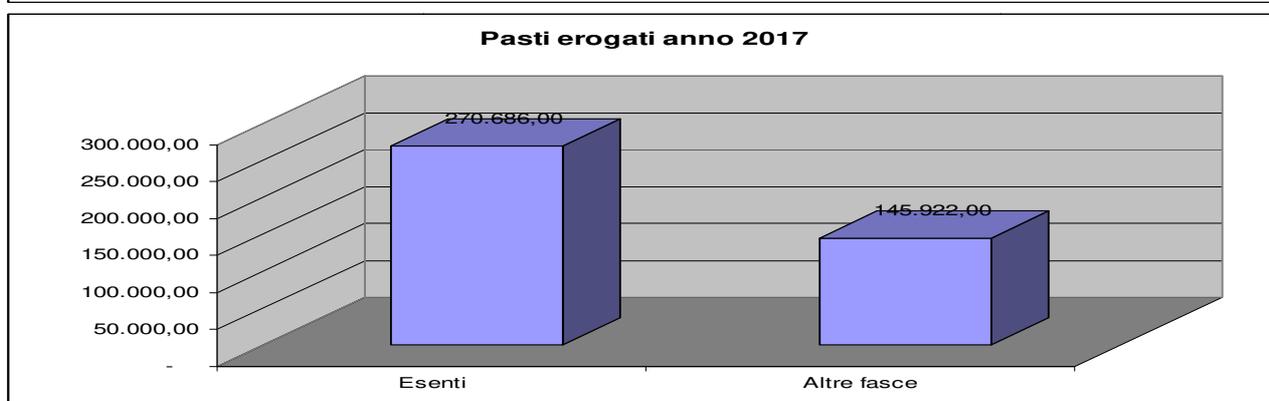
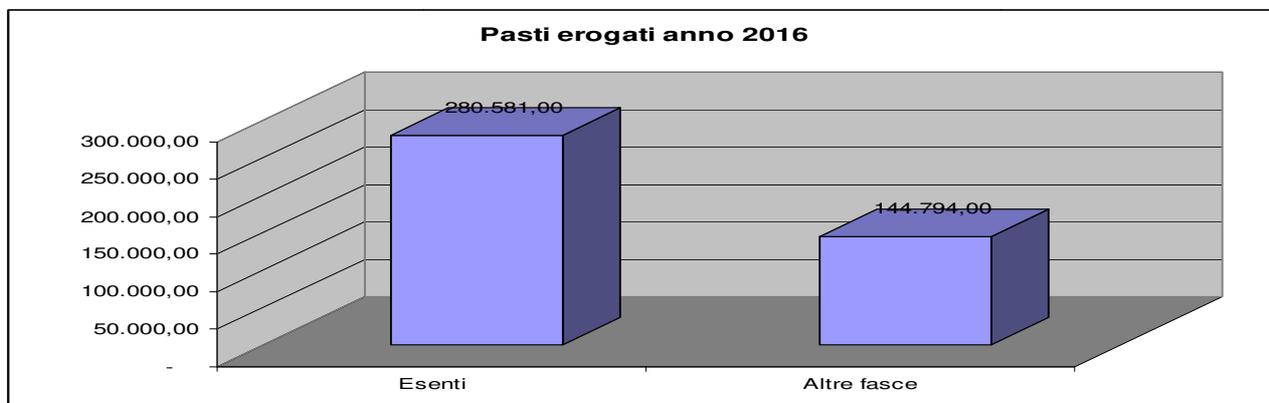
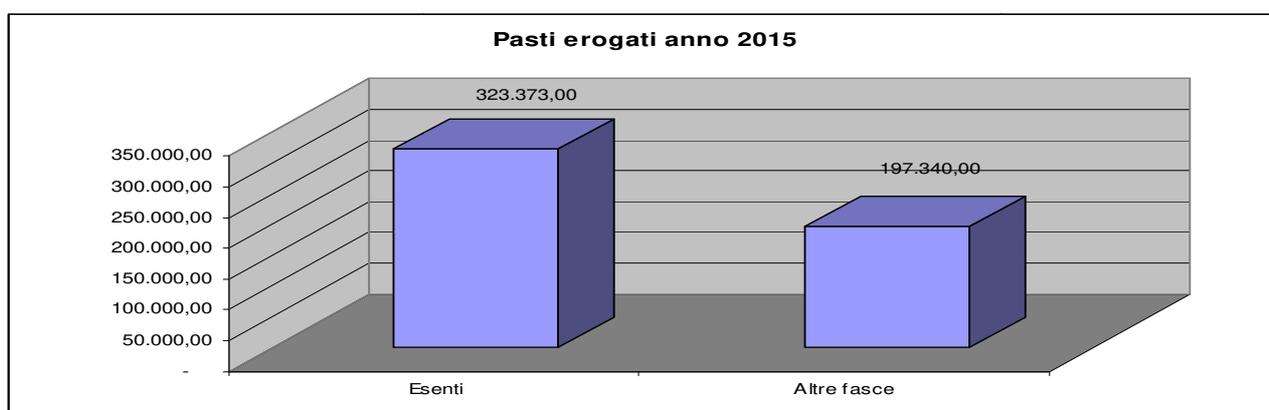
Le strutture ristorative attive sono riportate nella Carta dei Servizi vigente.

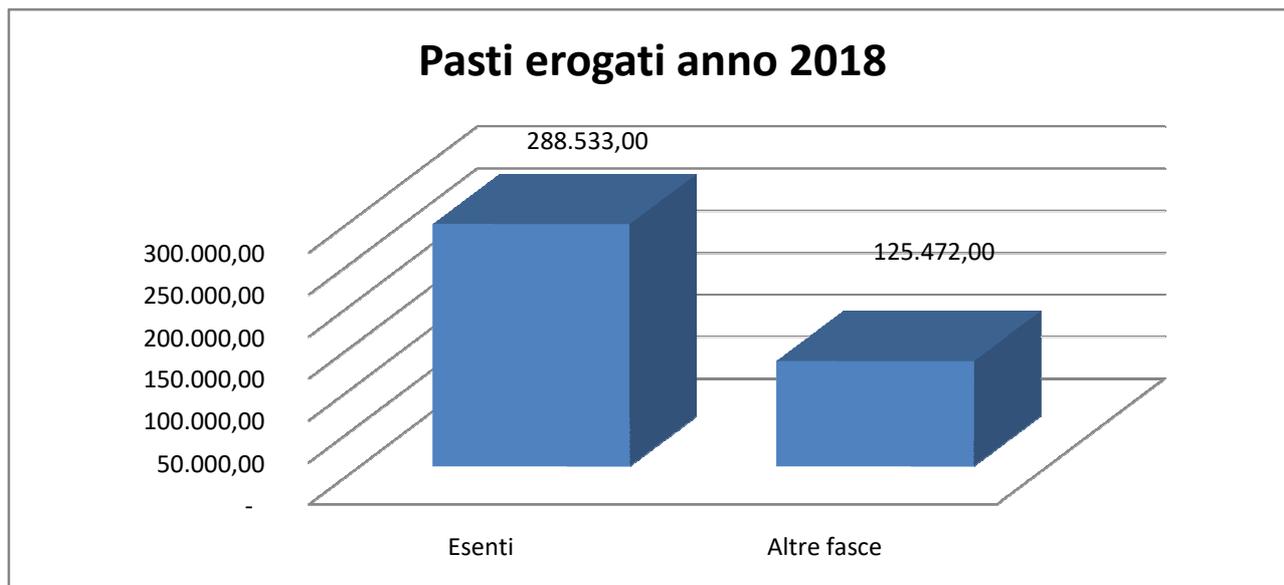
Il totale dei pasti erogati nell'anno 2018 corrisponde a n. 414.005.

<b>RIEPILOGO PASTI ANNO 2018</b>										
	<b>Santi Romano</b>			<b>San Saverio</b>			<b>Civico</b>			
	Esente	Altre f.	totale	Esente	Altre f.	totale	Esente	Altre f.	totale	totale compl.
gen	15.434	9.996	25.430	5.188	768	5.956	3.080	1.241	4.321	35.707
feb	14.637	8.327	22.964	5.113	756	5.869	2.585	953	3.538	32.371
mar	23.913	13.913	37.826	6.187	923	7.110	4.735	1.604	6.339	51.275
apr	18.639	10.677	29.316	5.039	904	5.943	3.628	1.286	4.914	40.173
mag	28.322	13.002	41.324	7.993	1.042	9.035	5.149	1.627	6.776	57.135
giu	21.676	9.384	31.060	6.501	832	7.333	3.320	848	4.168	42.561
lug	7.215	2.862	10.077	6.118	972	7.090			0	17.167
ago			0	152	41	193			0	193
set.			0	7.425	1.390	8.815	3.770	911	4.681	13.496
ott	27.478	7.676	35.154	9.078	1.880	10.958	2.498	804	3.302	49.414
nov	18.677	14.129	32.806	3.689	2.116	5.805	2.489	804	3.293	41.904
dic	15.048	12.017	27.065	2.029	1.024	3.053	1.728	763	2.491	32.609
<b>totale</b>	<b>191.039</b>	<b>101.983</b>	<b>293.022</b>	<b>64.512</b>	<b>12.648</b>	<b>77.160</b>	<b>32.982</b>	<b>10.841</b>	<b>43.823</b>	<b>414.005</b>
	aggiornato il	24/01/19							n° compl.esenti	288.533
									n° compl.altre f.	125.472
									<b>Totale</b>	<b>414.005</b>

**Pasti erogati dall' 1/1/2015 al31/12/2018**

Anno	Esenti	Altre fasce	Totale
<b>2015</b>	323373	197340	520713
<b>2016</b>	280581	144794	425375
<b>2017</b>	270686	145922	416608
<b>2018</b>	288533	125472	414005





## **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 2018, in termini qualitativi e, per quanto possibile, quantitativi e temporali.

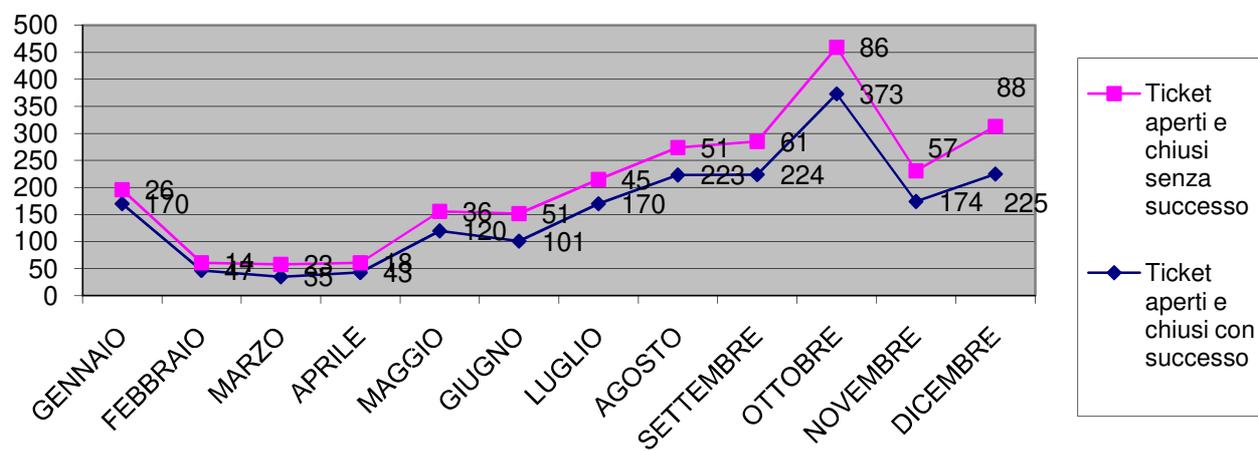
Nello specifico:

- attività di front-office inquantificabile (informazioni "de visu" o telefoniche);
- N. 2461 ticket aperti (sistema OTRS) per richieste di supporto al bando di concorso e/o informazioni pervenute via email a [borse@ersupalermo.gov.it](mailto:borse@ersupalermo.gov.it), di cui n. 1905 chiusi con successo e n. 556 chiusi senza successo (richieste varie), riscontrate 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.gov.it](mailto:urp@ersupalermo.gov.it) e a [info@ersupalermo.gov.it](mailto:info@ersupalermo.gov.it) ):

**Richieste supporto al bando e/o informazioni pervenute (ticket aperti)  
ed evase (ticket chiusi con successo e chiusi senza successo)  
email [borse@ersupalermo.gov.it](mailto:borse@ersupalermo.gov.it)**

Mese	Ticket aperti e chiusi con successo	Ticket aperti e chiusi senza successo
GENNAIO	170	26
FEBBRAIO	47	14
MARZO	35	23
APRILE	43	18
MAGGIO	120	36
GIUGNO	101	51
LUGLIO	170	45
AGOSTO	223	51
SETTEMBRE	224	61
OTTOBRE	373	86
NOVEMBRE	174	57
DICEMBRE	225	88
<b>TOTALE</b>	<b>1905</b>	<b>556</b>

**Richieste supporto al bando e/o informazioni pervenute (ticket  
aperti) ed evase (ticket chiusi con successo e chiusi senza  
successo) email [borse@ersupalermo.gov.it](mailto:borse@ersupalermo.gov.it)**



- Gestione dei messaggi di posta della pagina Facebook dell'Ente (attività inquantificabile);
- 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);
- E' stato assicurato l'esercizio del diritto di accesso ai documenti dell'Amministrazione (n. 2 casi di accesso formale, imprecisato quello informale);
- Sono stati accolti reclami, proposte e segnalazioni per migliorare le strutture e la qualità dei servizi (in limitate occasioni è stato utilizzato apposito modulo disponibile su "Amministrazione Trasparente");
- 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;
- Sono stati condotti approfondimenti su tematiche attinenti il nuovo regolamento sul GDPR in collaborazione 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.gov.it](mailto:comunicazioni.istituzionali@ersupalermo.gov.it), utilizzando la mailing list dei partecipanti al concorso 2017/18;
- E' stata aggiornata la modulistica dell'Ente in collaborazione con la Segreteria di Direzione;
- 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;
- E' 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;
- E' stata svolta attività di supporto tecnico-amministrativo ai vari Uffici dell'Ente per la predisposizione di bandi di concorso, regolamenti, provvedimenti, ecc...
- Sono stati avviati e conclusi n. 162 procedimenti relativi alle richieste (singole o multiple) di controllo sulle dichiarazioni e/o di accertamento d'ufficio da parte degli uffici dell'Ente, e n. 43 procedimenti relativi alle richieste (singole o multiple) di controllo sulle dichiarazioni e/o di accertamento d'ufficio da parte di varie Amministrazioni procedenti (vedasi prospetto sotto riportato). 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;
- verifica veridicità certificati di malattia su richiesta Ufficio Personale;
- altro.
- Sono state organizzate conferenze informative e di orientamento sul Diritto allo studio presso scuole superiori di secondo grado delle province di Agrigento (n. 3);
- E' stata svolta attività di informazione ed orientamento durante manifestazioni e conferenze organizzate dalle varie istituzioni universitarie (nel mese di febbraio partecipazione alla Welcome Week dell'Unipa presso il pad. 19 di Viale delle Scienze, nel mese di luglio presso la LUMSA di Palermo nel corso dell'evento di presentazione dell'offerta formativa);
- E' stata svolta attività di orientamento ai servizi ERSU rivolta a studenti stranieri 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;
- E' stata implementata la presentazione multimediale sui servizi offerti dall'Ente;
- In collaborazione con il supporto tecnico dell'Ente sono state apportate modifiche ed integrazioni al gestionale ERSU;
- 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;
- E' stata svolta attività di formazione interna (n. 2 incontri) e attività di tutor d'aula in tutti gli incontri formativi interni.

## 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.

Fasi	Tempi max previsti	Soggetti coinvolti	Descrizione
Definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori	31 Gennaio 2019	Direzione e S.O.	La Direzione discute degli obiettivi derivanti dalla normativa e dei valori attesi con i Dirigenti di S.O.
Collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse	31 Gennaio 2019	Direzione e S.O.	La Direzione concorda con i Dirigenti di S.O. la corrispondenza tra obiettivi e risorse.
Adozione e pubblicazione del Piano	31 Gennaio 2019	Direzione e Comitato di Direzione	La Direzione rivede il Piano secondo le risorse finanziare erogate dall'Amministrazione Regionale e approva con proprio decreto il Piano triennale della Performance, lo pubblica sul sito dell'Ente e lo notifica all'OIV.
Predisposizione di bozza del piano triennale della Performance 2020/2022 in armonia con il PTPCT	Ott. 2019/Gen. 2020	Direzione	La Direzione predisporre un Piano triennale della Performance coerente con le risorse di bilancio previste nel bilancio di previsione
Rendicontazione attività anno 2018	Gen./Feb. 2019	Tutte le S.O.	L'OIV chiede la documentazione comprovante i risultati raggiunti nell'anno precedente rispetto agli obiettivi prefissati.
Misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale 2018	Gen./Feb. 2019	Direttore e Dirigenti di S.O. OIV	Ogni Dirigente di S.O. provvede alla rendicontazione delle attività effettuate, alla stesura di una apposita relazione. Inoltre effettua la misurazione e la valutazione dei risultati conseguiti nell'anno precedente relativi alla performance individuale dei Dirigenti di UO e del personale assegnato. Trasmette tutta la documentazione all'OIV.
Predisposizione e approvazione del Piano Programma per l'anno 2019	Aprile 2019	Direzione e Comitato di Direzione	IL COMITATO DI DIREZIONE predisporre i Piani di attività in base al Piano della Performance per l'anno in corso, li approva con proprio decreto pubblicato sul sito dell'Ente e notificato all'OIV.
Approvazione carichi di lavoro 2019	Aprile 2019	Direzione e Comitato di Direzione	IL COMITATO DI DIREZIONE chiede alle S.O. di inviare, sulla base del Piano Programma approvato, i carichi di lavoro assegnati al personale. I verbali di distribuzione ed accettazione dei carichi di lavoro sono trasmessi entro marzo al COMITATO DI DIREZIONE che predisporre il documento di approvazione dei carichi di lavoro così come indicati dalle S.O. dell'Ente che viene esitato con determina del DIRETTORE e lo notifica all'OIV.
Monitoraggio 1^ quadrimestre e attivazione di eventuali interventi correttivi	30 Aprile 2019	Direzione e S.O.	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.
Rimodulazione del Piano Programma 2019	Maggio 2019	Direttore e Comitato di Direzione	IL COMITATO DI DIREZIONE, 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.

Fasi	Tempi max previsti	Soggetti coinvolti	Descrizione
Risultati della valutazione 2018 ed erogazione del compenso di risultato	Maggio/Giugno 2019	Direttore e Comitato di Direzione	Il Direttore provvede alla misurazione e valutazione della performance individuale dei Dirigenti di S.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 pagamento che viene effettuato, di norma, entro giugno.
Relazione sulla Performance 2018	30 Giugno 2019	Direttore e Comitato di Direzione	In base alla documentazione pervenuta dalle S.O. relativa ai dati delle attività dell'anno precedente, la OIV predispone la Relazione sulla Performance sul modello reso disponibile dalla CIVIT.
Trasmissione alla Regione e pubblicazione dei risultati 2018	Luglio 2019	Direttore e Comitato di Direzione	La Relazione viene validata dall'OIV, approvata con Determina del DIRETTORE, pubblicata sul sito dell'Ente con effetto di notifica e trasmessa agli Organi di indirizzo politico-amministrativo.
Monitoraggio 2° quadrimestre e attivazione di eventuali interventi correttivi	31 agosto 2019	Direzione e S.O.	La Direzione 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.
Rimodulazione del Piano Programma 2019	Novembre 2019	Direttore e Comitato di Direzione	IL COMITATO DI DIREZIONE, in base alla verifica del secondo quadrimestre viene 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	31 dicembre 2019	Direzione e S.O.	La Direzione discute 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.

**INTERSEZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE CON QUELLE DI REDAZIONE DELLO STRUMENTO DI PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA.**

Anno di riferimento	Attività	2019											
		gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
2018	Assegnazione degli obiettivi per l'anno 2019												
2018	Definizione degli obiettivi 2019 e collegamento con le risorse												
2018	Proposta Bilancio ERSU DI PALERMO 2019/2021 <sup>1</sup>												
2018	Approvazione bilancio ERSU DI PALERMO 2019/2021 da parte della Regione												
2019	Gestione provvisoria 2019												
2018/2019	Predisposizione e approvazione Piano Performance 2019/2021												
2019	Rendicontazione attività anno 2018												
2019	Approvazione Piano Programma 2019												
2019	Approvazione carichi di lavoro 2019												
2019	Rendiconto-bilancio consuntivo 2018												
2019	Misurazione/valutazione della performance organizzativa e individuale 2018												
2019	Monitoraggio 1^ quadrimestre attività 2019												
2019	1^ Rimodulazione del Piano Programma 2019												
2019	Risultati della valutazione erogazione sistema premiante 2018												
2019	Approvazione Relazione sulla Performance 2018 e pubblicazione												
2019	Definizione degli obiettivi 2019 e collegamento con le risorse												
2019	Monitoraggio 2^ quadrimestre attività 2019												
2019	2^ Rimodulazione del Piano Programma 2019												
2019	Approvazione bilancio ERSU DI PALERMO 2019/2021 da parte della Regione												
2019	Predisposizione Piano Performance 2019/2021												

<sup>1</sup>Al momento di redazione del presente piano, il bilancio di previsione 2019/2021 non risulta approvato, pertanto la programmazione si basa sulle risorse previste dalla normativa già descritte nei paragrafi precedenti.

## 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**.

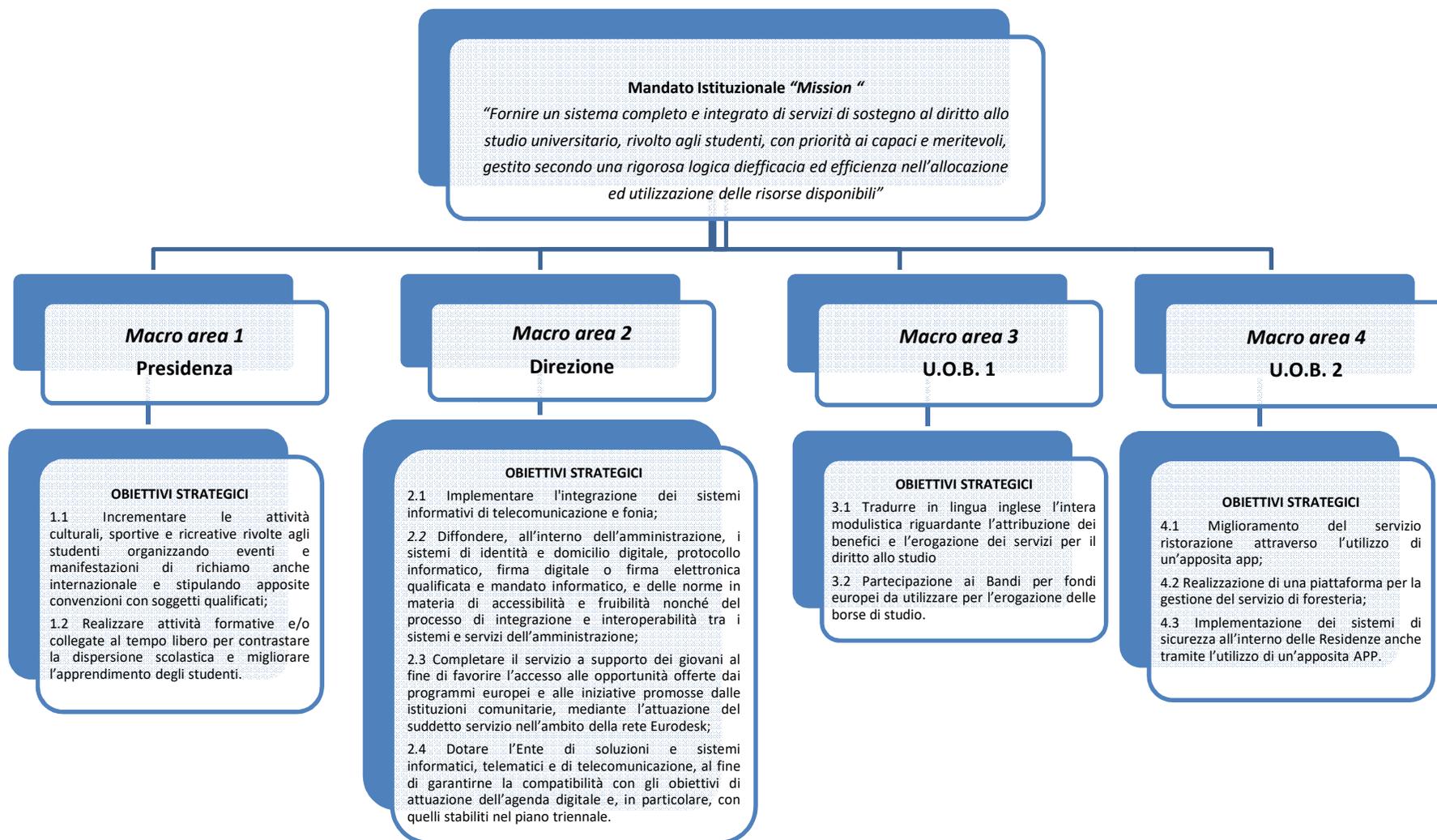
Gli obiettivi strategici fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali. Per la loro particolare rilevanza, in termini di impatto sulla collettività e sul territorio, essi presentano nella fase della misurazione un elevato grado di complessità. Gli indicatori di impatto, con **target triennali**, 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.

## Albero della Performance



### 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 1 Presidenza</b>	<p>1.1 Incrementare le attività culturali, sportive e ricreative rivolte agli studenti organizzando eventi e manifestazioni di richiamo anche internazionale e stipulando apposite convenzioni con soggetti qualificati;</p> <p>1.2 Realizzare attività formative e/o collegate al tempo libero per contrastare la dispersione scolastica e migliorare l'apprendimento degli studenti.</p>
<b>Macro area 2 Direzione</b>	<p>2.1 Implementare l'integrazione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;</p> <p>2.2 Diffondere, all'interno dell'amministrazione, i sistemi di identità e domicilio digitale, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione;</p> <p>2.3 Completare il servizio a supporto dei giovani al fine di favorire l'accesso alle opportunità offerte dai programmi europei e alle iniziative promosse dalle istituzioni comunitarie, mediante l'attuazione del suddetto servizio nell'ambito della rete Eurodesk;</p> <p>2.4 Dotare l'Ente di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantire la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale.</p>
<b>Macro area 3 UOB 1</b>	<p>3.1 Tradurre in lingua inglese l'intera modulistica riguardante l'attribuzione dei benefici e l'erogazione dei servizi per il diritto allo studio;</p> <p>3.2 Partecipazione ai Bandi per fondi europei da utilizzare per l'erogazione delle borse di studio.</p>
<b>Macro area 4 UOB 2</b>	<p>4.1 Miglioramento del servizio ristorazione attraverso l'utilizzo di un'apposita app;</p> <p>4.2 Realizzazione di una piattaforma per la gestione del servizio di foresteria;</p> <p>4.3 Implementazione dei sistemi di sicurezza all'interno delle Residenze anche tramite l'utilizzo di un'apposita APP.</p>

## 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 2019–2021 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 2019.

Gli obiettivi strategici per il triennio 2019-2021 sono orientati a:

- Incrementare le attività culturali, sportive e ricreative rivolte agli studenti organizzando eventi e manifestazioni di richiamo anche internazionale e stipulando apposite convenzioni con soggetti qualificati;
- Realizzare attività formative e/o collegate al tempo libero per contrastare la dispersione scolastica e migliorare l'apprendimento degli studenti;
- Implementare l'integrazione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- Diffondere, all'interno dell'amministrazione, i sistemi di identità e domicilio digitale, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione;
- Completare il servizio a supporto dei giovani al fine di favorire l'accesso alle opportunità offerte dai programmi europei e alle iniziative promosse dalle istituzioni comunitarie, mediante l'attuazione del suddetto servizio nell'ambito della rete Eurodesk;
- Dotare l'Ente di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale;
- Tradurre in lingua inglese l'intera modulistica riguardante l'attribuzione dei benefici e l'erogazione dei servizi per il diritto allo studio;
- Partecipazione ai Bandi per fondi europei da utilizzare per l'erogazione delle borse di studio;
- Migliorare il servizio ristorazione attraverso l'utilizzo di un'apposita app;
- Realizzare una piattaforma per la gestione del servizio di foresteria;
- Implementare i sistemi di sicurezza all'interno delle Residenze anche tramite l'utilizzo di un'apposita APP.

## **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, che si riportano integralmente in appendice (vedi Allegato 3), sono definiti dall'Ente.

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

Il processo seguito è descritto nel documento denominato 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 2019-2021 e le azioni di miglioramento specifiche tenderanno a:

- Realizzare eventi e manifestazioni culturali, sportive e ricreative;
- Realizzare programmi per le attività formative e/o collegate al tempo libero;
- Potenziare i sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- Pianificare e coordinare il processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione;
- Strutturare ed attrezzare gli spazi destinati allo svolgimento del servizio Eurodesk;
- Acquisizione di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione;
- Produrre l'intera modulistica riguardante l'attribuzione dei benefici e l'erogazione dei servizi per il diritto allo studio in lingua inglese;
- Erogare le Borse di Studio utilizzando Fondi Europei;
- Utilizzare un'apposita App per l'erogazione del servizio ristorazione presso tutti i centri di distribuzione dei pasti;
- Realizzare una piattaforma informatica per la gestione del servizio di foresteria fornito dall'Ente;

- Potenziare il sistema di sicurezza all'interno delle Residenze Universitarie.

## 9. Sistema di valutazione

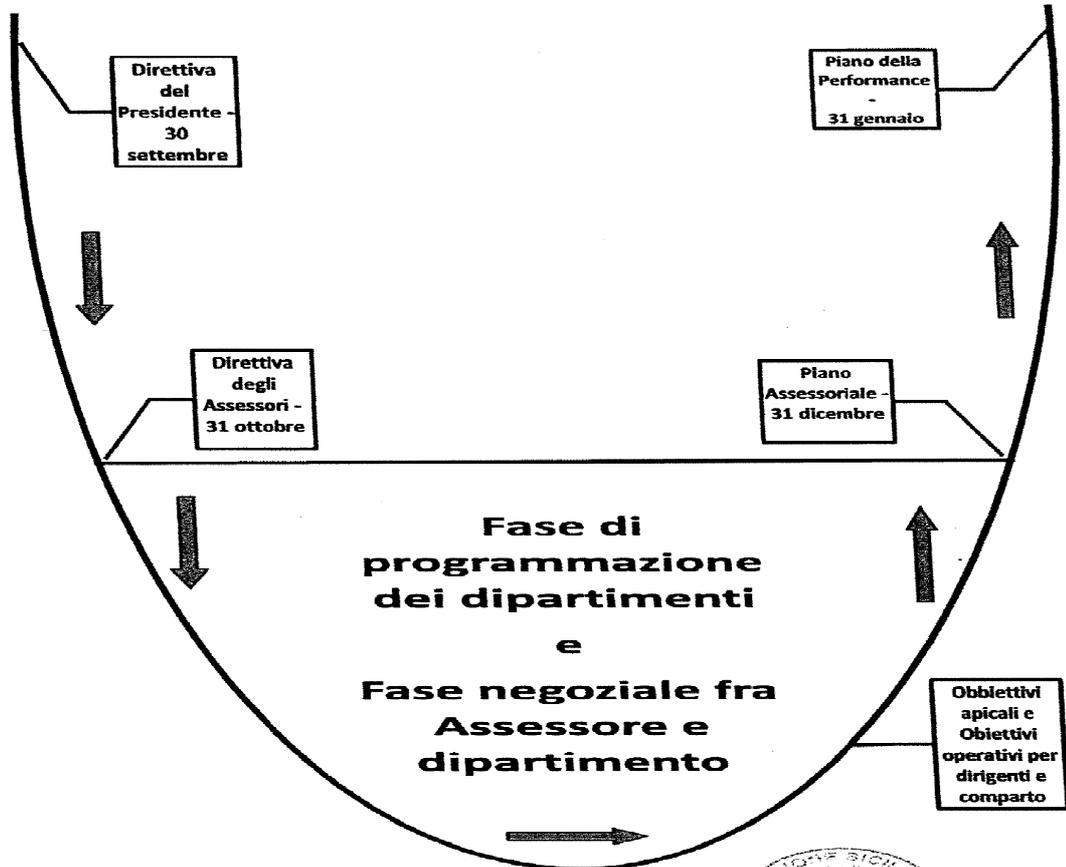
Con Decreto del Presidente del C.diA. del 28 giugno 2016, n. 24 è stato nominato l'Organismo Indipendente di Valutazione.

Con l'insediamento dell'OIV, avvenuto in data 29 giugno 2016, 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.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale, si adeguerà a quanto specificatamente indicato con Delibera della Giunta Regione Siciliana n° 11 del 03/01/2019.

Nel prosieguo, si allegano gli schemi *"Dalla direttiva presidenziale al piano della performance"* e *"Il ciclo della performance"* così come indicati nella suindicata Delibera della Giunta Regione Siciliana n° 11 del 03/01/2019.

Dalla Direttiva presidenziale al Piano della Performance

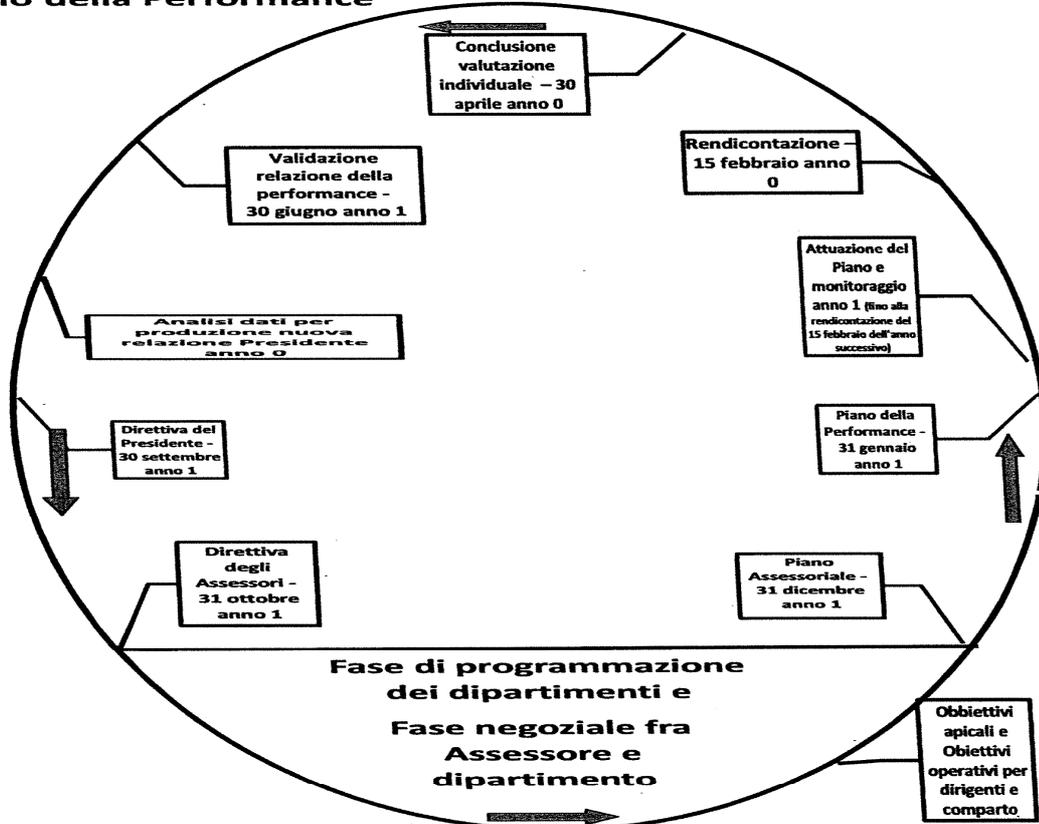


8



IL SEGRETARIO

## Il Ciclo della Performance



9

REGIONE SIGILLATA  
IL SEGRETARIO

## **10. Allegati tecnici**

1. La scheda di analisi SWOT;
2. Le schede di analisi quali-quantitativa delle risorse umane;
3. Le schede dei piani degli obiettivi operativi.

## **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.

AMBIENTE INTERNO	
STRENGTHS (PUNTI DI FORZA)	WEAKNESSES (PUNTI DI DEBOLEZZA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costituzione di gruppi di lavoro relativamente omogenei (task force) finalizzati ad affrontare problemi specifici</li> <li>• Collaborazione con gli EERRSSUU siciliani sancita da Convenzione</li> <li>• Relazione positiva e costruttiva con il Dipartimento di riferimento della Regione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancanza di un sistema di controllo di gestione evoluto.</li> <li>• 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.</li> <li>• Carichi di lavoro eccessivi, concentrati su poche figure strategiche.</li> <li>• Alto tasso di idonei ai benefici del diritto allo studio non beneficiari degli stessi per carenza di fondi.</li> <li>• Performance limitate nell'assegnazione della quota premiale del Fondo Integrativo erogato dal MIUR.</li> <li>• Carenza di figure apicali amministrative in particolare nel settore tecnico e delle gare.</li> </ul>
AMBIENTE ESTERNO	
OPPORTUNITIES (OPPORTUNITA')	THREATS (MINACCE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorizzare e promuovere l'immagine dell'ERSU Palermo in ambito regionale, nazionale ed internazionale</li> <li>• Potenziare la collaborazione con realtà omologhe a livello regionale e nazionale, anche attraverso la partecipazione all'ANDISU</li> <li>• Fare parte di reti a livello regionale, nazionale e internazionale tramite la stipula di protocolli d'intesa con istituzioni, realtà del terzo settore</li> <li>• Possibilità di acquisire risorse di provenienza europea (Fondi SIE e fondi a gestione diretta).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progressiva riduzione dei finanziamenti pubblici che rende problematico garantire il mantenimento degli attuali livelli qualitativi</li> <li>• Mancata efficacia degli organi/funzioni di coordinamento in assenza della definizione di leve e strumenti gestionali adeguati</li> <li>• Legge regionale sul diritto allo studio obsoleta rispetto alla normativa nazionale in materia</li> <li>• Mancanza di una pianta organica dell'Ente</li> <li>• Mancanza di un "succession planning", in particolare su alcune figure professionali tecniche chiave.</li> </ul>

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

La scheda numero 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.

## 2.1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi dei dipendenti a qualunque titolo in servizio presso l'ERSU di Palermo

Indicatori	Valore
Età media del personale (anni)	54,76
Età media dei dirigenti (anni)	55,33
% di dipendenti in possesso di laurea	17,74%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	8,94 ore

## 2.2 Analisi Benessere organizzativo

Indicatori	Valore
Tasso di assenze	26,33%
Tasso di dimissioni premature	0%
Tasso di infortuni	0 %
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%

## 2.3 Analisi di genere

Indicatori Valore	Valore
% di dirigenti donne	33,33%
% di donne rispetto al totale del personale	32,26%
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: € 2.414,81 lordi
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	32,26%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	Dirigenti 54; Personale 51,50
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	36,36%
Ore di formazione di personale femminile (media per dipendente di sesso femminile)	22,07 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.

### 3.1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi del personale dell'ERSU di Palermo

Indicatori	Valore
Età media del personale (anni)	58,11
Età media dei dirigenti (anni)	55,33
% di dipendenti in possesso di laurea	7,14 %
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	13,47 ore

### 2.2 Analisi Benessere organizzativo del personale dell'ERSU di Palermo

Indicatori	Valore
Tasso di dimissioni premature	0%
Tasso di infortuni	0 %
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%

### 2.3 Analisi di genere del personale dell'ERSU di Palermo

Indicatori Valore	Valore
% di dirigenti donne	33,33%
% di donne rispetto al totale del personale	10,71 %
Stipendio medio percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non)	Personale dirigente: € 4.520,82 lordi Dipendenti Ersu comparto: € 2.414,81 lordi
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	10,71 %
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	Dirigenti 54; Personale 60
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	25 % (compreso il Dirigente Donna)
Ore di formazione di personale femminile (media per dipendente di sesso femminile)	9 ore

**Allegato n. 3 - Dagli obiettivi strategici / operativi ai piani di attività per il 2019**

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

**1.1 Incrementare le attività culturali, sportive e ricreative rivolte agli studenti organizzando eventi e manifestazioni di richiamo anche internazionale e stipulando apposite convenzioni con soggetti qualificati**

<i>Attività</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Struttura responsabile</i>	<i>Strutture coinvolte</i>
Realizzare eventi e manifestazioni culturali, sportive e ricreative	Stipula di apposite convenzioni o accordi di collaborazione con soggetti qualificati per l'organizzazione delle attività	Presidenza	Ufficio Cerimoniale, Cultura ed Internazionalizzazione; Ufficio Stampa; Ufficio Affari Generali

**1.2 Realizzare attività formative e/o collegate al tempo libero per contrastare la dispersione scolastica e migliorare l'apprendimento degli studenti**

<i>Attività</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Struttura responsabile</i>	<i>Strutture coinvolte</i>
Realizzare programmi per le attività formative e/o collegate al tempo libero	Predisposizione di appositi Bandi per la definizione di attività formative e/o collegate al tempo libero (laboratori, stage, ecc.)	Presidenza	Ufficio Cerimoniale, Cultura ed Internazionalizzazione; Ufficio Stampa; Ufficio Affari Generali

### 2.1 Implementare l'integrazione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia

Attività	Descrizione	Struttura responsabile	Strutture coinvolte
Potenziare i sistemi informativi di telecomunicazione e fonia	Attuazione degli interventi finalizzati all'implementazione e l'integrazione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia	Direzione	Ufficio SIA; Ufficio Tecnico; Ufficio Gare

### 2.2 Diffondere, all'interno dell'amministrazione, i sistemi di identità e domicilio digitale, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione

Attività	Descrizione	Struttura responsabile	Strutture coinvolte
Pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione	Attuazione degli interventi finalizzati alla diffusione dei sistemi di identità e domicilio digitale, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione	Direzione	Tutte le Strutture dell'Ente

### 2.3 Completare il servizio a supporto dei giovani al fine di favorire l'accesso alle opportunità offerte dai programmi europei e alle iniziative promosse dalle istituzioni comunitarie, mediante l'attuazione del suddetto servizio nell'ambito della rete Eurodesk

Attività	Descrizione	Struttura responsabile	Strutture coinvolte
Strutturazione ed attrezzatura degli spazi destinati allo svolgimento del servizio Eurodesk	Attuazione degli interventi finalizzati alla Strutturazione ed attrezzatura degli spazi destinati allo svolgimento del servizio eurodesk	Direzione	Ufficio Tecnico, Ufficio SIA, Ufficio Gare, Ufficio Cerimoniale, Cultura ed Internazionalizzazione, Ufficio Affari Generali

### 2.4 Dotare l'Ente di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale

Attività	Descrizione	Struttura responsabile	Strutture coinvolte
Acquisizione di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione	Attuazione degli interventi finalizzati all'acquisizione di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione	Direzione	Ufficio Gare, Ufficio SIA, Ufficio Tecnico

### 3.1 Tradurre in lingua inglese l'intera modulistica riguardante l'attribuzione dei benefici e l'erogazione dei servizi per il diritto allo studio

<i>Attività</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Struttura responsabile</i>	<i>Strutture coinvolte</i>
Stesura dell'intera modulistica riguardante l'attribuzione dei benefici e l'erogazione dei servizi per il diritto allo studio in lingua inglese	Tradurre in lingua inglese l'intera modulistica riguardante l'attribuzione dei benefici e l'erogazione dei servizi per il diritto allo studio	UOB 1	Ufficio Concorsi e benefici, Ufficio Residenze ed Ufficio Ristorazione

### 3.2 Partecipazione ai Bandi per fondi europei da utilizzare per l'erogazione delle borse di studio

<i>Attività</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Struttura responsabile</i>	<i>Strutture coinvolte</i>
Erogazione delle Borse di Studio utilizzando Fondi Europei	Attuazione degli interventi finalizzati all'erogazione dei benefici erogati tramite Fondi Europei	UOB 1	Ufficio Concorsi e Benefici, Ufficio Ragioneria

#### 4.1 Miglioramento del servizio ristorazione attraverso l'utilizzo di un'apposita app

<i>Attività</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Struttura responsabile</i>	<i>Strutture coinvolte</i>
Utilizzo di un'apposita App per l'erogazione del servizio ristorazione presso tutti i centri di distribuzione dei pasti	Attuazione degli interventi finalizzati al miglioramento del servizio ristorazione tramite l'utilizzo di un'apposita App per l'erogazione del servizio ristorazione presso tutti i centri di distribuzione dei pasti	U.O.B. 2	Ufficio Ristorazione, Ufficio SIA, Ufficio Ragioneria

#### 4.2 Realizzazione di una piattaforma per la gestione del servizio di foresteria;

<i>Attività</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Struttura responsabile</i>	<i>Strutture coinvolte</i>
Realizzazione di una piattaforma informatica per la gestione del servizio di foresteria fornito dall'Ente	Programmazione ed attuazione degli interventi finalizzati alla realizzazione di una piattaforma informatica per la gestione del servizio di foresteria fornito dall'Ente	U.O.B. 2	Ufficio Residenze e Foresteria, Ufficio SIA, Ufficio Tecnico

#### 4.3 Implementazione dei sistemi di sicurezza all'interno delle Residenze anche tramite l'utilizzo di un'apposita APP

<i>Attività</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Struttura responsabile</i>	<i>Strutture coinvolte</i>
Potenziare il sistema di sicurezza all'interno delle Residenze Universitarie	Attuazione degli interventi finalizzati alla implementazione dei sistemi di sicurezza all'interno delle Residenze anche tramite l'utilizzo di un'apposita APP	U.O.B. 2	Ufficio Residenze e Foresteria, Ufficio SIA, Ufficio Tecnico; Ufficio Affari Generali