



REGIONE DEL VENETO

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

Relazione sulla Performance

Anno 2018

Risultati raggiunti nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance
ai sensi dell'art. 10, comma 1, lettera b) del D. Lgs. 150/2009

ESU VENEZIA
Azienda regionale per il Diritto allo Studio Universitario
Dorsoduro 3439/A - 30123 Venezia
P. IVA 01740230279



Sommario

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE	3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STUDENTI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI	4
2.1. IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO	4
2.2. L'ORGANIZZAZIONE DI A.R.D.S.U. – ESU DI VENEZIA/ ORGANIGRAMMA	9
2.3. PERSONALE DI A.R.D.S.U. – ESU DI VENEZIA	10
2.4. L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE: GARANTIRE IL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DELLA PERFORMANCE.....	13
2.5. IL PIANO DELLA PERFORMANCE: PROGRAMMARE E LAVORARE PER OBIETTIVI.....	14
3. OBIETTIVI STRATEGICI 2018.....	15
3.1. ALBERO DELLA PERFORMANCE	15
3.2. PROSPETTIVE D'INTERVENTO	17
3.3. OBIETTIVI E PROGETTI ANNO 2018 E RISULTATI RAGGIUNTI	18
3.4. ULTERIORI RISULTATI RAGGIUNTI	28
3.4.1. SERVIZIO ABITATIVO	28
3.4.2. SERVIZIO RISTORAZIONE	30
3.4.3. BORSE DI STUDIO.....	31
3.5. GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE 2018.....	33
4. CICLO DELLA PERFORMANCE 2018, CRITICITA' ED OPPORTUNITA'	33
4.1. PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DELLA PERFORMANCE	33
4.2. COMUNICAZIONE AGLI STAKEHOLDERS.....	34



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2018

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

La presente Relazione, predisposta ai sensi e per gli effetti dell'articolo 10, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, di attuazione della legge del 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n.74, evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto agli obiettivi annuali attesi e programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

La Relazione sulla Performance rappresenta pertanto il documento di sintesi nel quale vengono rappresentate le risultanze degli obiettivi di performance organizzativa, individuati nel Piano della Performance adottato con decreto del Commissario straordinario n. 6 del 1 marzo 2018, e le risultanze degli obiettivi individuali assegnati ai dirigenti e al personale di comparto.

Alla misurazione degli esiti raggiunti consegue la valutazione degli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi e l'individuazione di proposte di miglioramento dell'organizzazione aziendale e dei servizi resi agli studenti.

ESU Venezia, come sancito all'art. 3 del D. Lgs. n.150/2009, attraverso la misurazione e la valutazione della performance persegue il miglioramento della qualità dei servizi offerti, nonché la crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati raggiunti, in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

Il presente documento è stato strutturato, in linea di massima, secondo le linee guida fornite dalla ex CIVIT (ora ANAC), in modo tale da rappresentare nella prima parte un nucleo di informazioni di



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

interesse generale per cittadini e stakeholder, dalle quali poter trarre una sintesi sui principali dati dimensionali e organizzativi dell'Azienda ESU, sul ruolo dell'Organismo Indipendente di Valutazione Unico di Regione Veneto e Enti strumentali nel ciclo della performance e sul processo di programmazione degli obiettivi.

Una seconda parte in cui vengono rendicontati e documentati in dettaglio i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi strategici e gestionali individuati nel Piano della performance a cui fa seguito la terza ed ultima parte dedicata alla valutazione degli esiti raggiunti.

A garanzia della trasparenza, la Relazione sulla performance 2018 sarà pubblicata sul sito istituzionale www.esuvenezia.it nella sezione "Amministrazione Trasparente".

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STUDENTI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI

2.1. IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO

Il Diritto allo Studio Universitario in Italia è sancito 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.

Solo nel 1977 con il DPR n. 616, all'art. 44, le Opere Universitarie sono state trasferite alle Regioni con le relative funzioni amministrative esercitate dallo Stato in materia di assistenza scolastica a favore degli studenti universitari. Successivamente con legge regionale 22 ottobre 1982, n. 50, l'Opera Universitaria diventa ESU Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario e, nel 1991, con la legge n. 390 recante le "Norme sul diritto allo Studio Universitario" all'art. 3, vengono ripartiti gli interventi secondo il seguente schema:



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

- allo Stato spetta l'indirizzo, il coordinamento e la programmazione degli interventi in materia di Diritto allo Studio Universitario;
- alle Regioni spetta l'attivazione degli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per la concreta realizzazione del diritto agli studi universitari;
- alle Università spetta l'organizzazione dei propri servizi, compresi quelli di orientamento e di tutorato, in modo da rendere effettivo e proficuo lo studio universitario.

Con il Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n. 68, la Legge 2 dicembre 1991 n. 390, ad eccezione dell'art. 21, viene abrogata e le attribuzioni ed i compiti dello Stato, delle Regioni, delle Università e delle Istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica vengono ridefiniti nell'art. 3 nel quale si afferma che:

- ferma restando la competenza esclusiva dello Stato in materia di determinazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP), al fine di garantirne l'uniformità e l'esigibilità su tutto il territorio nazionale, le regioni esercitano la competenza esclusiva in materia di diritto allo studio, disciplinando e attivando gli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per il concreto esercizio di tale diritto.
- le università e le istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nei limiti delle risorse disponibili nei propri bilanci:
 - a) organizzano i propri servizi, compresi quelli di orientamento e di tutorato, al fine di realizzare il successo formativo degli studi;
 - b) promuovono le attività di servizio di orientamento e di tutorato delle associazioni e cooperative studentesche e dei collegi universitari legalmente riconosciuti, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del decreto-legge 25 settembre 2002, n. 212, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 novembre 2002, n. 268;
 - c) agevolano la frequenza ai corsi, nonché lo studio individuale, anche mediante l'apertura in ore serali e nei giorni festivi di biblioteche, laboratori e sale studio;
 - d) promuovono, sostengono e pubblicizzano attività culturali, sportive e ricreative, mediante l'istituzione di servizi e strutture collettive, anche in collaborazione con le regioni, le province autonome di Trento e di Bolzano, avvalendosi delle associazioni



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

- e cooperative studentesche e promuovendo, eventualmente, le attività di servizio svolte da quest'ultime;
- e) curano l'informazione circa le possibilità offerte per lo studio e la formazione, con particolare attenzione ai programmi dell'Unione Europea e internazionali al fine di favorire la mobilità degli studenti, e pubblicizzano gli interventi in materia di diritto allo studio;
 - f) promuovono interscambi di studenti con università italiane e straniere, anche nell'ambito di programmi europei e internazionali, in conformità alle vigenti disposizioni in materia di riconoscimento di corsi e titoli;
 - g) sostengono le attività formative autogestite dagli studenti nei settori della cultura e degli scambi culturali, dello sport, del tempo libero, fatte salve quelle disciplinate da apposite disposizioni legislative.

L'esistenza dell'ESU di Venezia trova il suo significato nella Carta costituzionale, nel Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n. 68 e nella legge regionale 7 aprile 1998, n.8.

L'attuazione del diritto allo studio universitario avviene nel rispetto del pluralismo delle istituzioni e degli indirizzi culturali, in conformità agli obiettivi posti dalla programmazione nazionale e regionale e ai relativi strumenti attuativi. L'Azienda coinvolge nel suo governo la Regione Veneto, le Università di Venezia e gli studenti.

I destinatari degli strumenti e dei servizi del diritto allo studio sono gli studenti iscritti ai corsi di istruzione superiore nella regione in cui ha sede legale l'università o l'istituzione di alta formazione artistica, musicale e coreutica.

I destinatari dei LEP sono gli studenti che rispondono ai previsti requisiti di eleggibilità iscritti ai corsi di istruzione superiore e di alta formazione artistica, musicale e coreutica attivati dalle università e dalle istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, nonché ai corsi attivati dalle Scuole superiori per mediatori linguistici abilitate a rilasciare titoli equipollenti a tutti gli effetti ai diplomi di laurea conseguiti presso le università.

Nell'erogazione dei LEP agli studenti è garantita la parità di trattamento, indipendentemente dalla regione o provincia autonoma di provenienza.



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

Gli studenti stranieri, gli apolidi e i rifugiati politici usufruiscono degli strumenti e dei servizi del diritto allo studio, secondo le vigenti disposizioni di legge.

L'ambito in cui si muove l'Azienda è quello dei servizi relativi al DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO, finanziato dalla Regione Veneto nell'intento di garantire le migliori possibilità e condizioni agli studenti delle Università di Venezia, per il loro percorso di formazione.

MISSIONE> Costituzione Italiana:

ART. 34 "La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso".

Legge Regione Veneto n. 8 del 1998 istituisce l'ESU.

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

SOSTENIBILITA'> l'intervento è rivolto alla generalità degli studenti.

EFFICACIA> creazione di valore aggiunto, gestito sotto condizione di efficacia ed efficienza.

SOLIDARIETA' > tutela degli studenti in condizioni di particolare disagio.

MERITOCRAZIA> orientato al merito, prima che al reddito.

SUSSIDIARIETA'> valorizza le esperienze presenti nel territorio.

INTERNAZIONALIZZAZIONE> favorita la mobilità e lo scambio a livello internazionale.

Gli **STAKEHOLDERS** dell'ESU di Venezia sono:

1. Gli studenti universitari, le loro famiglie e tutti i ragazzi che intendono iniziare un percorso d'istruzione universitaria.



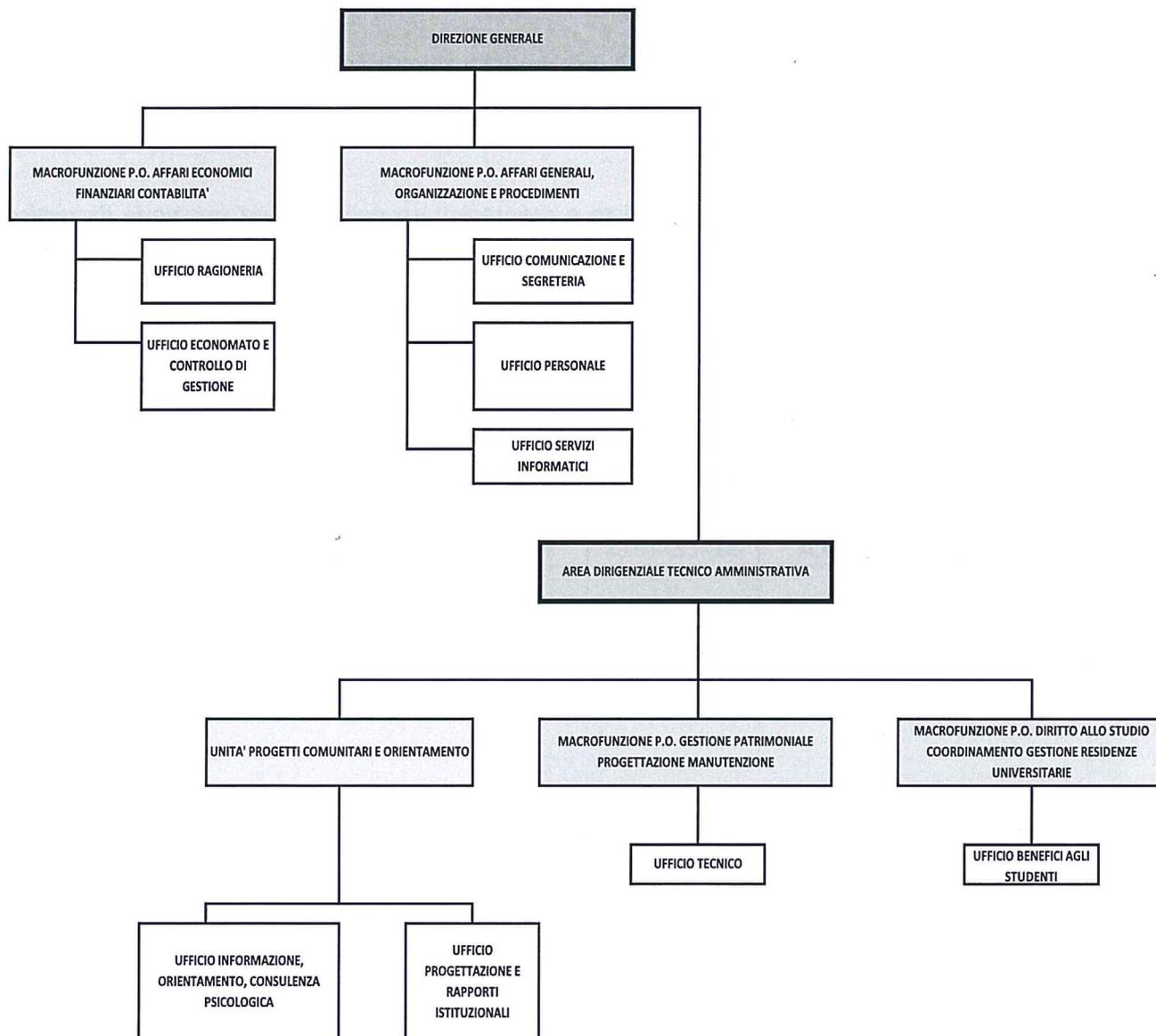
Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

2. Tutte le persone appartenenti al mondo accademico.
3. Le Università cittadine: Ca' Foscari, IUAV, Accademia di Belle Arti e Conservatorio di Musica "Benedetto Marcello".
4. Le istituzioni pubbliche (Stato, Regione del Veneto, Comune di Venezia, Aziende Regionali).
5. I fornitori ed i partner dell'Azienda.
6. I cittadini.

2.2. L'ORGANIZZAZIONE DI A.R.D.S.U. – ESU DI VENEZIA/ ORGANIGRAMMA





Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

2.3. PERSONALE DI A.R.D.S.U. – ESU DI VENEZIA

Negli schemi sottostanti viene evidenziata la consistenza e la suddivisione del personale nelle varie articolazioni aziendali, alla data del 31 dicembre 2018.

Nel primo schema, il Direttore dell’Azienda, organo istituzionale con Legge Regionale n. 8/1998, essendo al di fuori della dotazione organica dell’ente, non è conteggiato tra le presenze dei dirigenti.

Nel secondo schema, invece, esso è previsto e rappresentato nella propria posizione di vertice dell’organizzazione.

LA CONSISTENZA DI PERSONALE

CATEGORIA	UNITÀ DOTAZIONE ORGANICA	POSTI COPERTI 31/12/2018	POSTI DISPONIBILI 31/12/2018	PERSONALE IN SERVIZIO 31/12/2018	NOTE
Dirigenti	1	1	0	1	
D	15	12	➤ 3	10	1 unità in aspettativa- 1 unità in comando
C	16	11	➤ 5	12	
B	22	14	➤ 8	14	
A	0	0	0	0	
TOTALE	54	38	➤ 16	37	

LA DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE

DIRETTORE GENERALE			1
MACROFUNZIONE			
AFFARI ECONOMICO FINANZIARI CONTABILITÀ			
Responsabile macrofunzione - PO	D3	esperto amm.vo contabile	1
<i>Ufficio Ragioneria</i>			
	C	assistente amm.vo contabile	3
<i>Ufficio economato e controllo di gestione</i>			
	D3	esperto amm.vo contabile	1
	B1	collaboratore amm.vo	1
			6
MACROFUNZIONE			
AFFARI GENERALI ORGANIZZAZIONE E PROCEDIMENTI			
Responsabile macrofunzione - PO			
<i>Ufficio Personale</i>			
	D3	esperto amm.vo contabile	2
	D1	Specialista amm.vo contabile	1
	B1	Collaboratore amm.vo	1
<i>Ufficio Comunicazione e Segreteria</i>			
	C	Assistente culturale	1
	B3	Collaboratore amm.vo	1
<i>Ufficio Servizi Informatici</i>			
	C	Assistente informatico	1
			7

AREA DIRIGENZIALE TECNICO AMMINISTRATIVA			
RESPONSABILE AREA DIRIGENZIALE			1
			1
MACROFUNZIONE GESTIONE PATRIMONIALE PROGETTAZIONE, MANUTENZIONE			
Responsabile macrofunzione - PO	D3	Esperto tecnico	1
Ufficio Tecnico			
	C	Assistente tecnico	2
	B3	Collaboratore professionale	5
			8
MACROFUNZIONE DIRITTO ALLO STUDIO, COORDINAMENTO GESTIONE RR.UU.			
Responsabile macrofunzione - PO	D1	Specialista amm.vo contabile	1
Ufficio Benefici agli Studenti			
	D1	Specialista culturale	1
	C	Assistente amm.vo contabile	4
	B	Collaboratore prof.le	5
			11
UNITÀ PROGETTI COMUNITARIE E ORIENTAMENTO (Counselling, progetti europei, tutorato e disabilità)			
	D1	SPECIALISTA SOCIALE CULTURALE	2
	C	ASSISTENTE CULTURALE	1
	B3	COLLABORATORE PROFESSIONALE	1
			4
TOTALE PERSONALE IN SERVIZIO AL 31.12.2018 (compreso il Direttore)			38



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

2.4. L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE: GARANTIRE IL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DELLA PERFORMANCE

L'Organismo Indipendente di Valutazione della performance che, per espressa previsione normativa (art. 14 D. Lgs. n. 150/2009), sostituisce i servizi di controllo interno di cui al Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286, in qualsiasi forma costituiti, veniva introdotto nel processo di misurazione e valutazione della performance di ESU Venezia sin dal 2012, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 20 dicembre 2011, dando così inizio allo svolgimento delle funzioni e attività attribuite al predetto organismo.

La Regione del Veneto, con l'art. 28 della Legge Regionale 31 dicembre 2012, n. 54, avente ad oggetto "Legge Regionale per l'ordinamento e le attribuzioni delle strutture della Giunta Regionale in attuazione della Legge Regionale statutaria 17 aprile 2012, n. 1 - Statuto del Veneto", istituiva l'Organismo Indipendente di Valutazione regionale, stabilendo che l'organismo regionale, previa convenzione con gli enti interessati, potesse svolgere le proprie funzioni anche in favore degli enti strumentali regionali.

Tale possibilità di convenzionamento veniva specificamente disciplinata con D.G.R. n. 301 del 12 marzo 2013 "Disposizioni in materia di disciplina dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) in applicazione del d.lgs. n.150/2009. Art. 28 della L.R. 31 dicembre 2012, n.54".

Allo scopo di rafforzare l'omogeneità del metodo di valutazione della performance nell'ambito del sistema amministrativo regionale allargato, con l'art. 25, comma 1, della Legge Regionale 17 maggio 2016, n. 14, che ha innovato l'art. 28, comma 1, della Legge Regionale 31 dicembre 2012, n. 54, la Regione ha disposto l'istituzione dell'Organismo Indipendente di Valutazione Unico per la verifica dei risultati della gestione amministrativa per il personale della Giunta Regionale, degli enti strumentali, delle agenzie e aziende della Regione.

Con successiva Deliberazione di Giunta Regionale n.62 del 26/01/2018, venivano approvate le "Disposizioni per il funzionamento dell'OIV Unico della Regione e degli Enti Regionali", di cui questi ultimi si avvalgono, alla scadenza naturale degli incarichi conferiti ai propri Organismi Indipendenti di Valutazione.



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

Dal 1° febbraio 2018, l'Organismo Indipendente di Valutazione Unico della Regione Veneto è subentrato all'Organismo Indipendente di Valutazione di ESU Venezia, che ha concorso alla fase conclusiva di validazione del ciclo della performance dell'anno 2017.

L'OIV esercita in piena autonomia le funzioni di cui all'art. 14, comma 4, del D. Lgs. n.150/2009 e, ai sensi dell'art. 14, comma 2, del medesimo decreto, svolge le attività di controllo strategico di cui all'art. 6, comma 1, del D. lgs. 30 luglio 1999, n. 286.

In particolare l'OIV:

- a) monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrazioni;
- b) comunica tempestivamente le criticità riscontrate ai competenti organi interni di governo ed amministrazioni, nonché alla Corte dei Conti e al Dipartimento della funzione pubblica;
- c) valida la Relazione sulla performance di cui all'art. 10, redatta in forma sintetica, chiara e di immediata comprensione ai cittadini e agli altri utenti finali e ne assicura la visibilità sul sito istituzionale di ESU Venezia;
- d) garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, nonché dell'utilizzo dei premi, nel rispetto del principio di valorizzazione del merito e della professionalità;
- e) propone all'Organo d'indirizzo politico-amministrativo, sulla base del sistema di misurazione e valutazione della performance, la valutazione annuale del Direttore e l'attribuzione del premio.

2.5. IL PIANO DELLA PERFORMANCE: PROGRAMMARE E LAVORARE PER OBIETTIVI

Il Piano della performance, secondo quanto stabilito dall'art. 10, comma 1, lettera a) del decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n° 150, si configura quale:

- Documento programmatico triennale, da adottarsi entro il 31 gennaio di ogni anno;
- Definito dall'organo di indirizzo politico-amministrativo in collaborazione con i vertici dell'amministrazione;



- Adottato in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio;
- Individua, a livello di programmazione, gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'Amministrazione, definendo i relativi indicatori di risultato.

Il Piano della Performance 2018 – 2020 di ESU Venezia è stato definito in maniera funzionale agli indirizzi e agli obiettivi strategici ed operativi definiti con Decreto del Commissario straordinario n.6 del 1 marzo 2018 in applicazione dell'art.10 del D. Lgs. 27 ottobre 2009, n.150.

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità si colloca all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono adottare per sviluppare il ciclo di gestione della performance, ovvero impostare un sistema mediante il quale attivare un processo di miglioramento continuo delle performance complessive ed individuali.

Il *"Sistema di misurazione e valutazione della performance"* è il documento nel quale le amministrazioni pubbliche esplicitano le caratteristiche del modello complessivo di funzionamento che ha inteso adottare.

Il *"Piano della Performance"* è l'ambito in cui le amministrazioni pubbliche evidenziano gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire.

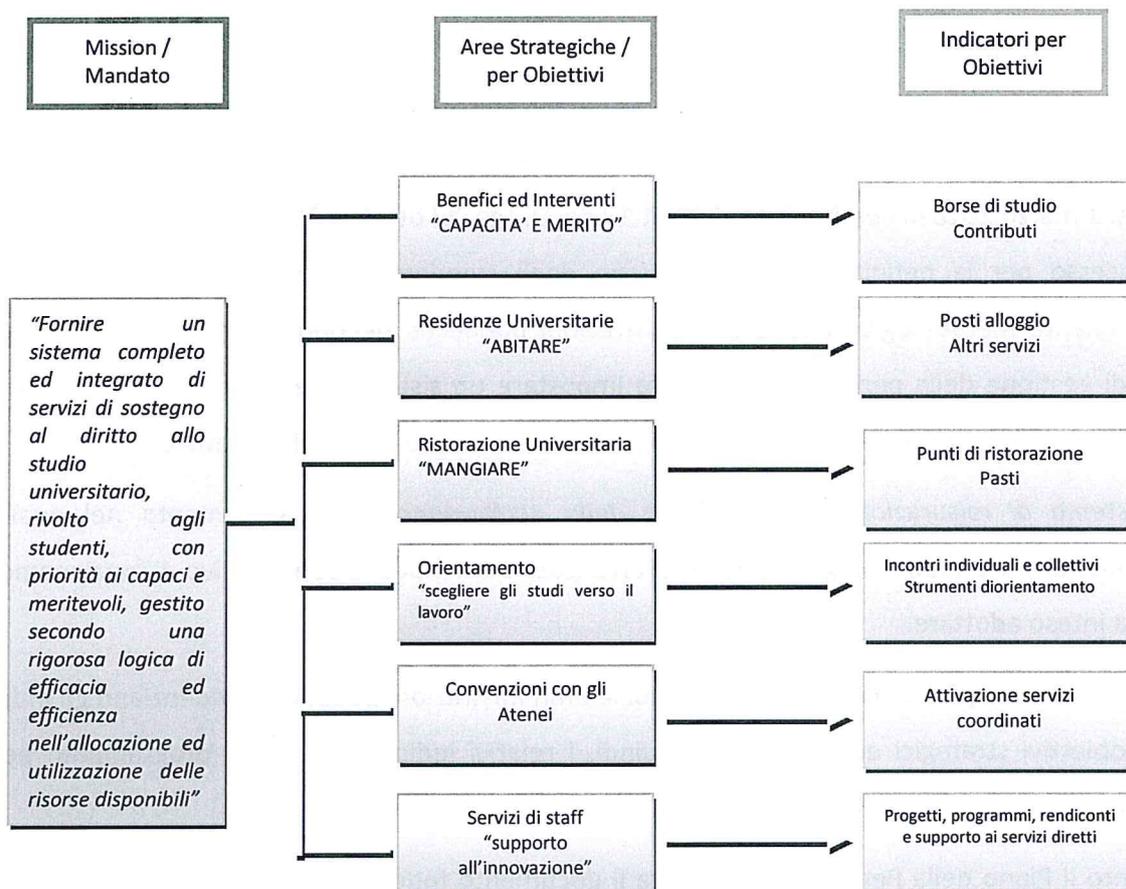
Pertanto il Piano della Performance diventa il documento fondamentale che informa e disciplina tutta l'azione aziendale ed a cui, prioritariamente, la Relazione sull'attività svolta nell'anno 2018, approvata con Decreto del Commissario Straordinario n. 4 del 28 febbraio 2019 si è richiamata nell'illustrare e analizzare le attività svolte durante il 2018.

3. OBIETTIVI STRATEGICI 2018

3.1. ALBERO DELLA PERFORMANCE

Nella logica dell'*"Albero della performance"* (Delibera Civit n.112/2010), il *"Mandato istituzionale"* e la *"Missione"* dell'Amministrazione sono articolati in *"aree strategiche"*.

In particolare, le aree strategiche costituiscono i principali “campi” di azione entro cui l’Amministrazione intende muoversi nella prospettiva di realizzare il proprio “Mandato istituzionale” e la propria “Missione”.



Nella logica dell’Albero della performance, ciascuna area strategica contiene uno o più obiettivi strategici, funzionali al conseguimento delle linee di mandato dell’Organo d’indirizzo politico-amministrativo (Consiglio di Amministrazione o Commissario Straordinario).

Ciò che caratterizza un obiettivo strategico è il fatto che richiede, di norma, un orizzonte temporale di medio termine (almeno due/tre anni).

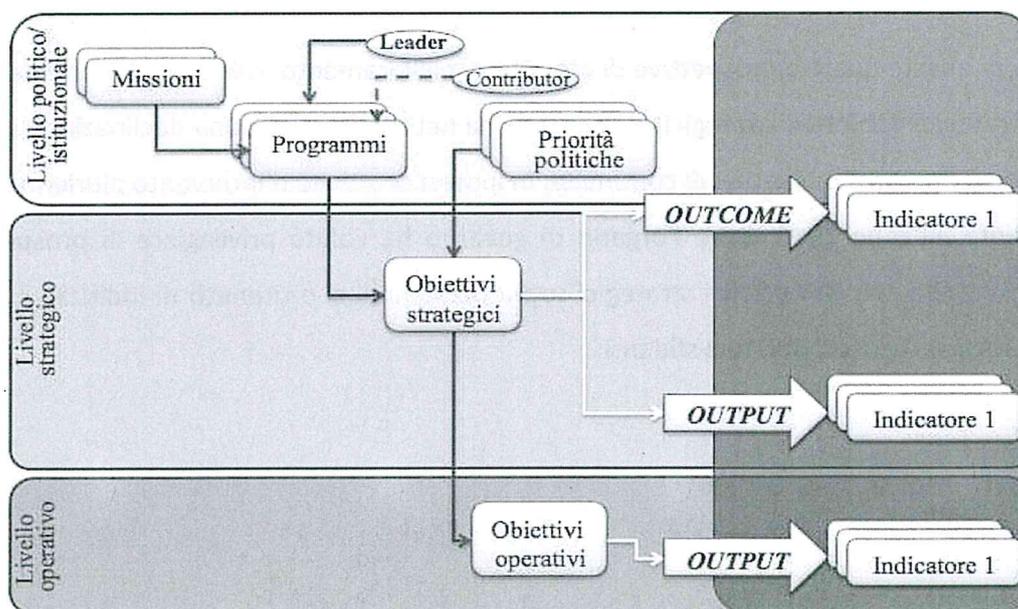
Da ogni obiettivo strategico discendono uno o più obiettivi “operativi”.

3.2. PROSPETTIVE D'INTERVENTO

Come in precedenza ricordato, il piano della performance dell'ESU di Venezia, per il triennio 2018-2020, è stato approvato dal Commissario Straordinario con Delibera n. 6 del 01/03/2018 focalizzandosi sui sottostanti obiettivi strategici per l'anno 2018.

AREA	OBIETTIVO	PROSPETTIVA	DESCRIZIONE
GENERALE ESU DI VENEZIA	AGGIORNAMENTO DELLA MAPPATURA DEI PROCESSI	PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI	Ridefinizione dei gruppi di lavoro e avvio attività di aggiornamento dei processi organizzativi codificati con particolare attenzione al rischio corruttivo
AREA DIREZIONE GENERALE	IMPLEMENTAZIONE SISTEMA DI OPEN GOVERNMENT E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI	Azioni indirizzate alla definizione, realizzazione e consolidamento del sistema integrato di Open Government e prevenzione della corruzione
AREA TECNICA AMMINISTRATIVA	AUMENTO DELL'OFFERTA RESIDENZIALE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO ABITATIVO	PROSPETTIVA CLIENTE/UTENTE	Azioni indirizzate alla programmazione e alla realizzazione di nuove prospettive di residenzialità in gestione diretta o in convenzione

La formazione degli obiettivi strategici dell'Ente e la declinazione in obiettivi operativi alla struttura amministrativa ha rispettato lo schema sotto-riportato, individuando quattro prospettive d'intervento.





Il Piano delle performance del triennio 2018-2020 individua le segmenti prospettive di intervento:

PROSPETTIVA ECONOMICA-FINANZIARIA

- Razionalizzazione della spesa e garanzia della sostenibilità dei servizi

PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE

- Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria
- Miglioramento della qualità dei servizi offerti

PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI

- Trasparenza e anticorruzione: coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti e delle misure previste in tema di prevenzione della corruzione, dell'integrità e della trasparenza

PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

- Interventi sul patrimonio edilizio
- Incrementare l'azione sinergica coi partner istituzionali

3.3. OBIETTIVI E PROGETTI ANNO 2018 E RISULTATI RAGGIUNTI

All'interno di queste quattro prospettive di crescita e miglioramento, risultano definite delle linee d'azione strategica (obiettivi strategici) da conseguirsi nel triennio, con una declinazione annua di nuovi obiettivi operativi o obiettivi di continuità, in ipotesi di attività d'intervento pluriennale.

Relativamente all'anno 2018, dove l'organo di governo ha voluto privilegiare la prospettiva di sviluppo e crescita con gli obiettivi strategici sopra richiamati, si è ritenuto di indirizzare l'azione amministrativa ai seguenti obiettivi sfidanti:

PROGETTI ANNO 2018

PROSPETTIVA ECONOMICO FINANZIARIA

AREE STRATEGICHE	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO RAGGIUNTO
PROSPETTIVA ECONOMICO FINANZIARIA	Razionalizzazione della spesa e garanzia della sostenibilità dei servizi.	Consolidare e sviluppare il sistema di contabilità economico-patrimoniale, ottimizzando l'articolazione coordinata della contabilità generale.	La relazione dell'Attività 2018 nelle pp 63 – 73 riporta nel dettaglio il livello raggiunto.
		Classificare la spesa per missioni e programmi, associando ogni singola voce del piano dei conti alle singole missioni/programmi.	La relazione dell'Attività 2018 nelle pp 63 – 73 riporta nel dettaglio il livello raggiunto.

* Per un maggior approfondimento si rinvia alle pp. 63-73 della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2018

PROSPETTIVA DEL CLIENTE UTENTE

Linea d'indirizzo - Miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Azienda

AREE STRATEGICHE	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO RAGGIUNTO
PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE	Aumento dei Servizi rivolti all'utenza studentesca in condizione di sostenibilità finanziaria	Messa in produzione del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese - SPID.	L'Azienda nel corso del 2018 ha provveduto dal punto di vista tecnico a predisporre il sistema informatico al fine di far accedere lo studente con il sistema SPID al portale dello studente (SOL) per accedere a tutti i servizi. Ragioni tecnico/giuridiche hanno costretto a posticipare l'adozione operativa del sistema al primo semestre 2019 in concomitanza con la nuova domanda online di benefici per il Diritto allo Studio.
		Partecipazione ai bandi per il servizio civile e promozione delle esperienze formative di orientamento in ambiente lavorativo (tirocini e collaborazione studentesche a tempo parziale) per la realizzazione delle attività progettuali dell'azienda.	Partecipazione al bando del Servizio Civile Nazionale 2018. Nel 2018 gli studenti universitari che hanno effettuato un tirocinio presso gli uffici dell'ESU di Venezia sono stati 9 per complessive 1.994 ore di tirocinio.
	Miglioramento della qualità dei servizi offerti	Miglioramento dell'offerta in termini di prodotto del servizio di ristorativo a gestione diretta – Ristorante Universitario RIO NOVO.	Nel 2018 è stata modificata la gestione degli accessi alla mensa e ai punti di ristorazione. Rispetto agli anni precedenti - quando lo studente utilizzava la propria tessera universitaria o una tessera ESU dedicata al servizio mensa, con diversi disagi da parte degli studenti: tessere non funzionanti, scadute o non aggiornate in tempo reale, problemi logistici, e significativi costi da parte dell'amministrazione, è stata introdotta la tecnologia QR Code (seconda Azienda italiana per il Diritto allo Studio ad introdurre e adottare tale innovazione), che ha permesso di ottimizzare numerose funzionalità, migliorare il servizio riducendo notevolmente anche i costi di emissione e aggiornamento.
			Individuazione dell'intervento/processo organizzativo indirizzato al miglioramento del livello di servizio offerto agli studenti (in ambito residenziale, ristorazione, orientamento e altri servizi) e rilevazione/misurazione del grado di soddisfazione dell'utente attraverso indagini di CustomerSatisfaction, con l'utilizzo delle metodologie più appropriate.
		Potenziamento dei servizi per studenti con disabilità o con dislessia, quali il servizio di accompagnamento, tutorato specialistico e placement.	Nel 2018 è stato garantito il supporto a nr. 8 studenti con invalidità pari o superiore al 66% o con Disturbi specifici dell'Apprendimento (DSA) dell'Accademia delle Belle Arti.

* Per un maggior approfondimento si rinvia alle pp. 101-102, 112-113, 116-123 della Relazione sull'attività svolta nel 2018.

PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI

AREE STRATEGICHE	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	INDICATORI 2018
PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI	Trasparenza e anticorruzione: coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti e delle misure previste in tema di prevenzione della corruzione, dell'integrità e della trasparenza	<i>Mappatura processi: ridefinizione dei gruppi di lavoro e avvio attività di aggiornamento dei processi organizzativi codificati con particolare attenzione al rischio corruttivo.</i>	Durante il 2018, seguendo un approccio metodologico bottom up, l'RPC unitamente al Dirigente e ai Responsabili dei settori aziendali hanno proceduto ad una più completa ed esauriente analisi dei procedimenti amministrativi ad essi attribuiti. Attraverso tale ricognizione dei procedimenti è stato possibile individuare un'ulteriore area di rischio specifica: l'«Area Servizi a domanda individuale» (informazioni dettagliate alle pp. * di questa relazione).
		<i>Formazione dei dirigenti e dei dipendenti in materia anticorruzione.</i>	La totalità dei dipendenti è stata coinvolta in attività formative e di aggiornamento; sono state erogate 371 ore complessive di formazione, di cui oltre 300 riconducibili a temi legati all'anticorruzione
		<i>Aggiornamento Codice comportamento e sua diffusione.</i>	Nel maggio 2018 vi è stata l'approvazione del nuovo CCNL relativo al personale del comparto Enti Locali per il triennio 2016-2018. Tale contratto, all'art.59, introduce il nuovo CODICE DISCIPLINARE, ovvero il catalogo delle sanzioni previsto dal nuovo CCNL, che sostituisce l'art.3 del CCNL 11 aprile 2008 (vecchio codice disciplinare). L'Amministrazione, come previsto dal contratto (art 59), ha provveduto alla pubblicazione nei termini del Codice Disciplinare sul sito istituzionale dell'ente e, in particolare nella sezione "Amministrazione Trasparente. Tale forma di pubblicazione equivale a tutti gli effetti alla sua affissione all'ingresso della sede. Come indicato dalla delibera dell'ANAC 1074/2018, le Linee guida sull'adozione dei nuovi codici di amministrazione saranno emanate nei primi mesi del 2019. In ragione di tale indicazioni dell'ANAC, l'Amministrazione, pur avendo programmato per il 2018 l'aggiornamento del proprio Codice di Comportamento, ha rinviato la Sua approvazione al confronto con le Linee guida di Guida di prossima emanazione.
		<i>Redazione Regolamento per l'approvvigionamento di beni e servizi e lavori alla luce del D.Lgs. 50/2016 e delle linee guida ANAC.</i>	Il D.L. n. 135/2018 (decreto "semplificazioni"), recante "Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione", sarà oggetto di un maxi emendamento presentato in sede di conversione in legge del decreto. Per tale motivazione l'approvazione del testo conclusivo del Regolamento per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori dell'ESU di Venezia, pur completo ed esaustivo in tutte le Sue parti, è stata cautelativamente sospesa in attesa delle novità annunciate per i primi mesi dell'anno 2019. Appena verificata la presenza di eventuali sostanziali modifiche, che verranno immediatamente recepite, il Regolamento verrà approvato e sottoposto al controllo regionale in base alla normativa di riferimento.
		<i>Adozione misure tecniche e organizzative in applicazione del General Data Protection Regulation – GDPR n. 2016/679 – Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, prevista il 25/05/2018.</i>	Con Decreto del Commissario Straordinario n. 11 del 23 maggio 2018 sono state adottate le nuove Disposizioni per la protezione dei dati personali in attuazione del regolamento UE GDPR 2016/679. I dettagli delle ulteriori misure adottate sono riportate alle pag. 27 e successive della Relazione Attività.
		<i>Aggiornamento sistema di misurazione e valutazione della Performance.</i>	La relazione dell'Attività 2018 nelle pp 38– 40 riporta nel dettaglio il livello raggiunto
<i>Gestione delle diverse fasi, di competenza, del processo valutativo del personale assegnato, nel rispetto delle tempistiche assegnate.</i>	La relazione dell'Attività 2018 nelle pp 38 – 40 riporta nel dettaglio il livello raggiunto		

* Per un maggior approfondimento si rinvia alle pp. 18-19, 27-28, 38-40, 42, 51-52 della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2018.

PROSPETTIVA SVILUPPO E CRESCITA

AREE STRATEGICHE	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	INDICATORI 2018
PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA	Interventi sul patrimonio edilizio	Aumento dell'offerta residenziale attraverso interventi di allestimento di nuove unità residenziali in gestione diretta o in convenzione, che ne garantiscano la piena e corretta fruibilità	Locazione di nuovi n° 11 alloggi dell'Ater Venezia (situati in centro storico a Venezia) a seguito di sottoscrizione di specifica convenzione.
	Incrementare l'azione sinergica coi partner istituzionali	Sviluppare ulteriormente le sinergie con l'Università Ca' Foscari, Iuav e Accademia Belle Arti per garantire l'ospitalità di studenti stranieri partecipanti a programmi di mobilità internazionale.	Nel 2018 sono continuati i rapporti di collaborazione anche attraverso visite istituzionali, con gli Uffici dell'Università Ca' Foscari, IUAV e dell'Accademia di Belle Arti. Nel corso dell'anno sono stati ospitati 257 studenti provenienti da 42 diverse nazioni.

* Per un maggior approfondimento si rinvia alle pp. 56-59, 113-114 della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2018.

Prospettiva dei PROCESSI INTERNI

Linea d'indirizzo – Trasparenza e Anticorruzione

PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE 2018-2020

a) NUOVA MAPPATURA DEI PROCESSI

L'analisi del contesto interno dell'Amministrazione oltre a descrivere la sua organizzazione e l'articolazione interna (unità organizzative, responsabili dei servizi, dipendenti...) presuppone un'analisi concreta della sua gestione operativa, cioè di tutte le attività amministrative che vengono quotidianamente realizzate all'interno dell'Ente.

Il P.N.A. richiede che tutta l'attività svolta venga analizzata, in particolare attraverso la mappatura dei processi, al fine di identificare aree che, in ragione della natura e delle peculiarità dell'attività stessa, risultino potenzialmente esposte a rischi corruttivi.

Come evidenziato nello stesso P.N.A. il concetto di processo è diverso, più ampio e flessibile di quello di procedimento amministrativo; si tratta di due concetti tra loro non incompatibili, in particolare:



- Procedimento amministrativo: descrive una sequenza preordinata di atti, individuati da norme, tra loro collegati e tutti diretti alla produzione di un unico atto conclusivo di rilevanza esterna, denominato provvedimento amministrativo con il quale la Pubblica Amministrazione manifesta la propria volontà, nell'esercizio dei suoi poteri.
- Processo: indica l'insieme delle risorse utilizzate per realizzare un determinato risultato, ovvero l'insieme degli input utilizzati per ottenere un determinato output e le modalità con cui questi input si combinano e susseguono.

È importante sottolineare che mentre i processi sono realizzati tanto da soggetti privati quanto da soggetti pubblici, i procedimenti amministrativi, ai sensi e per gli effetti della Legge n. 241/1990 e ss. mm. ii., appartengono alla sfera esclusiva delle Pubbliche Amministrazioni.

Questo assume particolare rilievo poiché determina, tra l'altro, l'obbligo di stabilire i tempi entro i quali un procedimento amministrativo si deve concludere, l'attribuzione degli adempimenti organizzativi (unità operativa responsabile) ed i soggetti coinvolti (responsabile del provvedimento e responsabile del procedimento).

b) DAI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI AI PROCESSI

Durante l'anno 2018 seguendo un approccio metodologico bottom up, l'RPC unitamente al Dirigente e ai Responsabili dei settori aziendali hanno proceduto ad una più completa ed esauriente analisi dei procedimenti amministrativi ad essi attribuiti.

Attraverso tale ricognizione dei procedimenti è stato possibile individuare un'ulteriore area di rischio specifica, rispetto a quelle obbligatorie, già individuate nel P.N.A. Per ogni procedimento amministrativo, infatti, è stata individuata una possibile area di rischio e, dove non è stato possibile sussumere il procedimento in alcuna delle aree già individuate, si è proceduto a indicarne una nuova.

In particolare, è stata individuata come ulteriore l'«Area Servizi a domanda individuale». Ad essa attengono tutti i procedimenti amministrativi che riguardano direttamente l'erogazione all'utenza studentesca di quella tipologia di servizi ulteriori rispetto a quelli previsti dal bando DSU.

Ad ogni procedimento amministrativo, quindi, è stata associata una possibile Area di rischio, secondo la tabella di seguito indicata:

A	AREE DI RISCHIO GENERALI	Assunzione e gestione del personale
B	AREE DI RISCHIO GENERALI	Contratti pubblici
C	AREE DI RISCHIO GENERALI	Concessioni ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonché attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati
D	AREE DI RISCHIO GENERALI	Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio
E	AREE DI RISCHIO GENERALI	Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni
F	AREE DI RISCHIO GENERALI	Incarichi e nomine
G	AREE DI RISCHIO GENERALI	Affari legali e contenzioso
H	AREE DI RISCHIO SPECIFICHE	Servizi a domanda individuale

c) ULTERIORI OBIETTIVI ANTICORRUZIONE 2018

Rafforzamento del coinvolgimento dei dipendenti in tema di whistleblowing attraverso specifiche direttive.

Nella lingua inglese il termine “whistleblowing”, letteralmente “soffiatore di fischietto”, identifica un individuo che denuncia pubblicamente o riferisce alle autorità un comportamento illecito o fraudolento all’interno di un’organizzazione pubblica o privata. Le rivelazioni o denunce possono essere di varia natura: violazioni di una legge o di un regolamento, minaccia ad un interesse pubblico, episodi di corruzione o di frode, serie situazioni di pericolo per la salute o la sicurezza pubblica, seri rischi di danni per i clienti, per il pubblico, per i colleghi o per la stessa reputazione dell’azienda, impresa o amministrazione pubblica.

Il whistleblower può denunciare le condotte illecite o i pericoli di cui è venuto a conoscenza all’interno della stessa organizzazione, all’Autorità Giudiziaria o ad altri soggetti o enti preposti.

Il whistleblowing è quindi uno strumento legale, già collaudato da alcuni anni negli Stati Uniti e in Gran Bretagna, per informare tempestivamente di eventuali rischi o di fatti dannosi o illeciti, che si fonda sul presupposto che spesso i primi in grado di intervenire o ravvisare eventuali anomalie all’interno di un’impresa o di un ente pubblico sono proprio coloro che vi lavorano e che sono in una situazione privilegiata per segnalare tali tipi di irregolarità. Tuttavia, indipendentemente dalla



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

gravità o meno del fenomeno riscontrato, spesso i dipendenti non danno voce ai propri dubbi per paura di ritorsioni o per la frustrazione di non vedere un seguito concreto e fattivo alle loro denunce.

La disciplina legislativa del whistleblowing è pertanto finalizzata ad offrire una tutela legale e ad incoraggiare i lavoratori a denunciare i fatti illeciti dei quali siano venuti a conoscenza.

La misura in esame è sempre stata prevista nei Piani Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza (PTPCT) e da ultimo da quello per il periodo 2018-2020, approvato con Decreto del Commissario n. 1 del 31 gennaio 2018, tuttavia si ritiene di ribadire l'importanza attraverso specifiche direttive e una campagna di sensibilizzazione.

L'ESU Venezia per facilitare tale misura anticorruptiva a fine 2018 ha aderito al progetto WhistleblowingPA di Transparency International Italia e del Centro Hermes per la Trasparenza e i Diritti Umani e Digitali adottando una piattaforma informatica personalizzata, disponibile su internet ad un indirizzo specifico per ciascun ente, per adempiere agli obblighi normativi.

La piattaforma consente la compilazione, l'invio e la ricezione delle segnalazioni di presunti fatti illeciti nonché la possibilità per l'ufficio del Responsabile della prevenzione corruzione e della trasparenza (RPCT), che riceve tali segnalazioni, di comunicare in forma riservata con il segnalante senza conoscerne l'identità. Quest'ultima, infatti, viene segregata dal sistema informatico ed il segnalante, grazie all'utilizzo di un codice identificativo univoco generato dal predetto sistema, potrà "dialogare" con il RPCT in maniera spersonalizzata tramite la piattaforma informatica.

Le segnalazioni dovranno essere inviate mediante la piattaforma presente all'indirizzo web - <https://esuvenezia.whistleblowing.it/>.

Le caratteristiche di questa modalità di segnalazione sono le seguenti:

- la segnalazione viene fatta attraverso la compilazione di un questionario e può essere inviata in forma anonima. Se anonima, sarà presa in carico solo se adeguatamente circostanziata;
- la segnalazione viene ricevuta dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (RPC) e da lui gestita mantenendo il dovere di confidenzialità nei confronti del segnalante;



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

- nel momento dell'invio della segnalazione, il segnalante riceve un codice numerico di 16 cifre che deve conservare per poter accedere nuovamente alla segnalazione, verificare la risposta dell'RPC e dialogare rispondendo a richieste di chiarimenti o approfondimenti;
- la segnalazione può essere fatta da qualsiasi dispositivo digitale (pc, tablet, smartphone) sia dall'interno dell'ente che dal suo esterno. La tutela dell'anonimato è garantita in ogni circostanza.

Certamente tale nuovo canale informativo, disponibile nel sito dell'ESU con il link posizionato in Amministrazione trasparente > Altri contenuti - Prevenzione della corruzione > Segnalazioni di illecito – Whistleblower e presente anche sulla homepage del sito aziendale, risulterà funzionale a rilanciare e rafforzare l'istituto del whistleblowing.

Prospettiva CLIENTE/UTENTE **Linea d'indirizzo – Sviluppo e Crescita**

a) AUMENTO DELL'OFFERTA RESIDENZIALE: IL PROGETTO DI RECUPERO DELLA RESIDENZA UNIVERSITARIA ADRIATIC

Il progetto di recupero della Residenza Universitaria Adriatic, di via Fratelli Bandiera a Marghera (Venezia) parte da alcuni fondamentali premesse in ordine al fabbisogno di residenzialità universitaria esistenti nel contesto di attività dell'Amministrazione:

- il numero complessivo di iscritti alle Università di Venezia, Ca' Foscari, IUAV, Accademia e Conservatorio risulta in complessiva costante crescita con un aumento di oltre il 60% negli ultimi dodici anni;
- in costante crescita, altresì, il numero di studenti "Fuori sede" che, in dodici anni, risultano aumentati di oltre il 135%, quindi in misura più che doppia rispetto all'aumento degli iscritti;
- i potenziali studenti interessati ad un servizio residenziale supera le 10.000 unità, oltrepassando il 40% degli iscritti;
- con i circa 700 posti letto offerti, l'ESU riesce a coprire poco più del 6% della richiesta potenziale proveniente dagli studenti fuori sede;



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

- con la sola struttura di proprietà, di 42 posti letto, la percentuale di soddisfacimento precipita allo 0,435% della potenziale domanda;
- limitando l'analisi ai circa 1.000 (mille) studenti fuori sede idonei alla borsa, ESU, con l'unica struttura di proprietà, comunque non arriva a coprire il 5% della richiesta.

La domanda inevasa di posti alloggio risulta quindi molto elevata, in un contesto cittadino particolarmente difficile dove è nota la propensione dei proprietari di immobili a privilegiare l'offerta turistica, con un inevitabile aumento dei prezzi delle poche soluzioni proposte alla residenzialità universitaria.

L'immobile in oggetto adibito a residenza universitaria, denominato "ADRIATIC", sito in viale Fratelli Bandiera, 74 – 30175 Marghera Venezia, è chiusa all'utenza dal 2006 per problemi di messa a norma.

Il lotto ricade in "città giardino" ed è composto di due blocchi: uno datato 1956 e l'altro 1965 in fronte strada provinciale. Il Progetto Esecutivo è stato redatto nel 2017 ed il Quadro Economico dell'opera ammontava a complessivi € 6.096.173,37. L'ESU di Venezia ha partecipato al IV° bando per la concessione dei finanziamenti di cui alla legge 14 novembre 2000, n. 338, finalizzato al recupero della suddetta Residenza Universitaria, prevedendo lo sviluppo di scelte progettuali, da sviluppare internamente ove possibile, tali da assicurare la ristrutturazione dell'immobile ed il mantenimento del suo valore intero come quota di cofinanziamento dell'Ente. L'Azienda ha partecipato al Bando Nazionale consegnando tutta la documentazione entro i termini previsti (10 maggio 2017), con il codice d'intervento E7SHE8K/01.

La Responsabile dell'Ufficio Tecnico è stata individuata come capo team di Progettazione Esecutiva per la Pratica edilizia di Permesso di Costruire, riguardante il Recupero della R.U., inclusa la pratica di Autorizzazione Paesaggistica, fino al rilascio degli atti autorizzativi. Durante l'anno 2018 è continuato l'iter di perfezionamento e integrazione del progetto, secondo le indicazioni e prescrizioni fornite dall'Autorità competenti. Hanno riguardato elaborati progettuali ma anche alcuni cambiamenti di tipologie e fori prospetti, oltre che di sistemazioni esterne.

Il Cofinanziamento a carico dello Stato (50% del totale complessivo), previo attribuzione maggior punteggio da bando, si attende di € 3.048.086,68 mentre a carico di ESU Venezia (50% dedotto il valore dell'immobile che è di € 1.780.000,00) sarà l'importo di € 1.268.086,68.



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

b) AUMENTO DELL'OFFERTA RESIDENZIALE: APPARTAMENTI

A seguito della sottoscrizione di specifica "Convenzione per la locazione di alloggi di proprietà esclusiva dell'ATER di Venezia e l'ESU-ARDSU di Venezia - Protocollo d'Intesa", e nell'ottica di una sinergia d'azione tesa all'ottimizzazione e razionalizzazione del patrimonio stesso, l'ATER ha conferito all'ESU-ARDSU la locazione di n° 11 alloggi situati in centro storico a Venezia. L'Amministrazione ha assegnato un obiettivo che nel concreto intendeva una complessa ed articolata attività tecnica di procedure amministrative, contabili, organizzative, gestionali, di coordinamento, verifica, accertamento, rilievo, progettazione tutto fino alla messa a regime degli alloggi.

3.4. ULTERIORI RISULTATI RAGGIUNTI

3.4.1. SERVIZIO ABITATIVO

L'Azienda eroga il servizio abitativo agli studenti europei ed extraeuropei in possesso dei requisiti richiesti dal bando di concorso, ai sensi della Legge 390/91 "Norme sul diritto degli studi universitari" e del DCPM attuativo del 2 aprile 2001, nonché del Piano Annuale degli Interventi per il Diritto allo Studio Universitario predisposto dalla Regione del Veneto.

Il servizio abitativo erogato dall'Azienda, nell'esercizio del diritto all'istruzione universitaria, mira ad attenuare il disagio socio-economico determinato dalla distanza tra il Comune di residenza dello studente e la sede universitaria, mediante l'assegnazione di un posto alloggio. Nel 2018 l'Azienda ha messo a disposizione nr. 754 posti letto (nr. 742 a Venezia, nr. 4 a Mestre e nr. 8 a Treviso), di cui nr. 578 riservati agli studenti con i requisiti previsti dalla normativa sul Diritto allo Studio.

Anche per l'anno accademico 2018/2019, è stata siglata la convenzione con la Fondazione IUAV per l'ospitalità alla Residenza "Ai Crociferi" aumentando a nr. 153 i posti letto presso la Residenza "Ai Crociferi", destinati ai vincitori concorso regionale, bandito dall'ESU Venezia, secondo i principi dettati dalla DGR 820/2018.

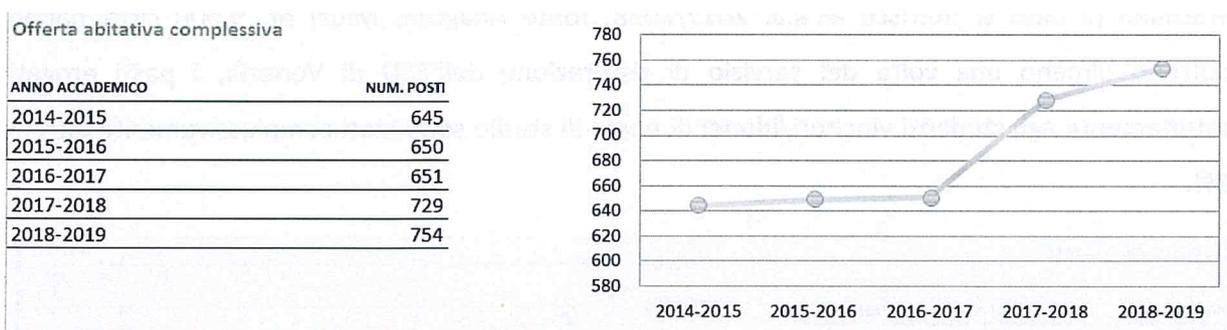
Il posto alloggio viene assegnato agli studenti fuori sede e pendolari in possesso dei requisiti economici e di merito (se iscritti al primo anno solo requisiti economici), previsti dal Bando di concorso pubblicato ogni anno al massimo entro il mese di giugno e disponibile presso le sedi dell'Azienda o sul sito www.esuvenezia.it.

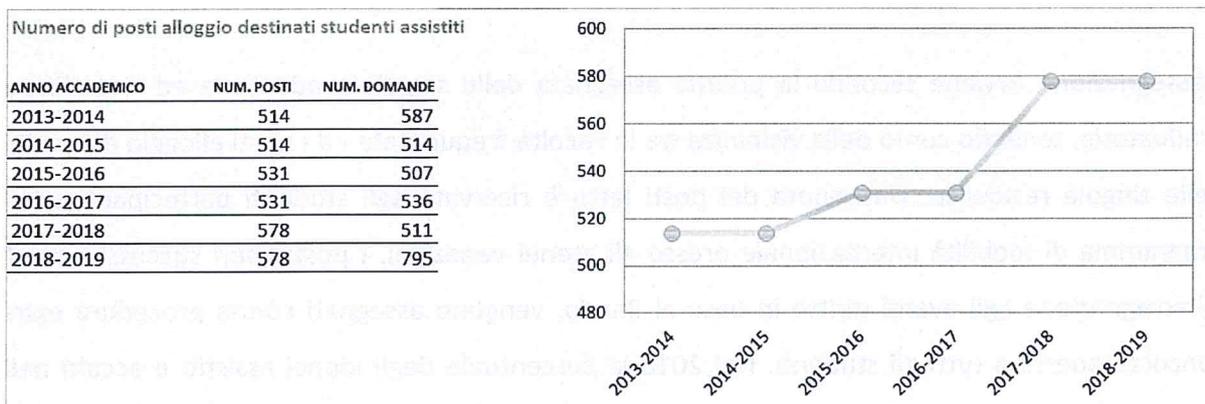


L'assegnazione avviene secondo la priorità assegnata dalle singole graduatorie ed in ordine di graduatoria, tenendo conto della vicinanza tra la Facoltà frequentata ed i posti alloggio disponibili nelle singole residenze. Una quota dei posti letto è riservata agli studenti partecipanti ad un programma di mobilità internazionale presso gli atenei veneziani. I posti liberi successivamente all'assegnazione agli aventi diritto in base al Bando, vengono assegnati con la procedura extra-concorso aperta a tutti gli studenti. Nel 2018 la percentuale degli idonei assistiti e accolti nelle residenze è stata del 100%.

È continuata la positiva collaborazione con l'Università Ca' Foscari, Luav e Accademia di Belle Arti per garantire l'ospitalità a studenti stranieri partecipanti ad un programma di mobilità internazionale. È stata potenziata l'ospitalità agli studenti partecipanti alle Summer School presso gli Atenei Veneziani, durante i mesi estivi, in corrispondenza con la sospensione dell'attività didattica, garantendo così un riempimento delle strutture per 360 giorni all'anno.

La gestione di tale utenza richiede una professionalità dedicata per le comunicazioni in lingua inglese, per la gestione delle informazioni, rilascio delle dichiarazioni di ospitalità sia per i visti di ingresso sia per i permessi di soggiorno. Nell'anno 2018 sono stati ospitati nr. 257 studenti provenienti da 42 diverse nazioni.



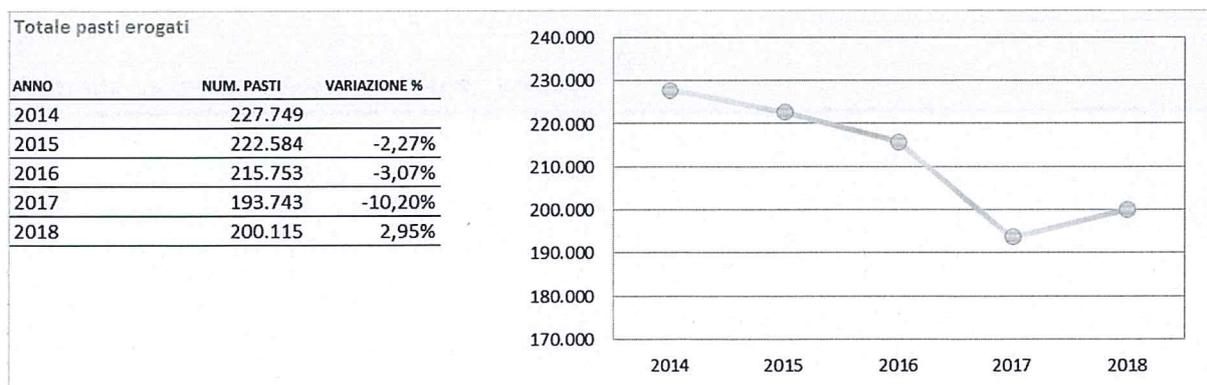


3.4.2.SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione si rivolge alla generalità degli studenti delle Università di Venezia (Iuav e Ca' Foscari), agli iscritti alle Accademie di Alta Formazione Artistica e Musicale e a chi frequenta corsi di specializzazione, master e dottorati di ricerca.

Possono usufruire del servizio anche gli studenti universitari di passaggio a vario titolo presso l'Ateneo e gli studenti che partecipano a programmi di mobilità internazionale, sempre più numerosi in questi ultimi anni.

Nel corso del 2018 sono stati forniti complessivamente nr. 200.115 pasti – nr. 153.006 pasti interi e nr. 47.109 pasti ridotti – con un incremento del 2,95% rispetto al 2017 (pari a nr. 6.372 pasti) ed invertendo il trend negativo degli ultimi tre anni. Dei 26.370 studenti iscritti alle Università veneziane (il dato si riferisce all'a.a. 2017/2018: fonte Anagrafe Miur) nr. 9.000 circa hanno usufruito almeno una volta del servizio di ristorazione dell'ESU di Venezia; i pasti erogati gratuitamente agli studenti vincitori/idonei di borsa di studio sono stati complessivamente oltre il 55%.





Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

Gli studenti assistiti rappresentano circa l'85%, degli utenti complessivi mentre il restante 15% sono studenti con altre fasce o utenti convenzionati.

3.4.3. BORSE DI STUDIO

La borsa di studio costituisce l'intervento diretto fondamentale del Diritto allo Studio Universitario e viene attribuita mediante concorso pubblico in base alla valutazione dei requisiti economici e di merito (DPCM 9 aprile 2001).

L'ESU di Venezia ha il compito di gestire le borse di studio per gli studenti dell'Accademia di Belle Arti di Venezia e del Conservatorio di musica "Benedetto Marcello", mentre la Regione Veneto affida annualmente e direttamente a Ca' Foscari e IUAV la gestione delle borse di studio per i rispettivi studenti.

La borsa di studio prevede i seguenti benefici economici:

- l'esonero dalle tasse universitarie e dalla tassa regionale per il diritto allo studio universitario;
- l'erogazione di un importo monetario variabile se in possesso del requisito del reddito individuato tramite l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), e della tipologia dello studente (in sede, pendolare e fuori sede);
- la fruizione dei servizi di ristorazione e alloggio secondo le modalità previste dall'annuale bando di concorso.
- Integrazioni/maggiorazioni della borsa di studio sono previste per gli studenti borsisti la cui situazione economica sia peggiorata rispetto alla dichiarazione presentata al momento della consegna della domanda di borsa di studio.

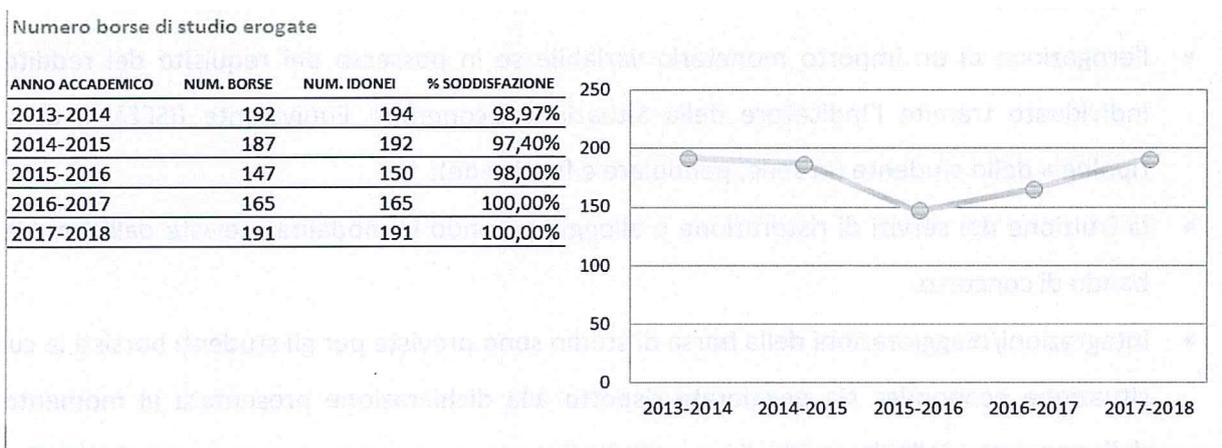
Le borse di studio degli aventi diritto per l'a.a. 2017/2018 complessivamente erogate sono state nr. 191 per un valore complessivo di € 637.864,62; si è anche registrato un incremento del numero degli studenti idonei (+ 18 rispetto al precedente concorso). Per il concorso 2017/2018 viene confermato il significativo aumento del rapporto del grado di soddisfazione tra studenti idonei e percettori di borsa attestatosi negli ultimi al 100% degli aventi diritto.

L'Azienda, oltre alle borse di studio ed ai servizi connessi (ristorazione e alloggio), interviene a favore degli studenti con l'erogazione di sussidi straordinari destinati a porre rimedio a situazioni



di improvviso e particolare disagio economico e/o familiare, tali da ostacolare o compromettere la prosecuzione degli studi. Tale contributo è concesso agli studenti che non siano beneficiari di altre provvidenze monetarie, ed è erogabile fino al raggiungimento del primo anno fuori corso; nel corso del 2018 non è stato concesso nessun sussidio straordinario. Un altro particolare sostegno di natura economica indiretta consiste nel prestito fiduciario, nel corso del 2018 nessun prestito fiduciario è stato erogato in quanto la Regione del Veneto non ha ancora attivato la nuova convenzione con un Istituto di Credito. Nel 2018 sono stati erogati nr. 5 contributi per la mobilità internazionale, per un totale di € 5.770,00 di cui € 2.471,00 coperti con risorse aggiuntive regionali e € 5.099,00 con quota parte Fondo FIS 2017, l'anno precedente non ne furono erogati.

Sul fronte dell'inclusione agli studenti con disabilità/DSA, l'Azienda ha offerto supporto nel 2018 a nr. 8 studenti con invalidità pari o superiore al 66% o con Disturbi specifici dell'Apprendimento (DSA) dell'Accademia delle Belle Arti.



Tipologia benefici

TIPOLOGIA BENEFICI	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
N. Borse di studio assegnate (idonei)	194	192	150	165	191
N. Borse di studio effettivamente erogate	192	187	147	165	191
N. Idonei borsa di studio non beneficiari	2	5	3	0	0
N. Borse Progetto "Leonardo"	0	85	0	0	0
N. Contributi mobilità internazionale	0	5	1	0	5
N. Interventi studenti con disabilità	5	7	7	9	8
N. Sussidi straordinari	2	0	0	0	0
N. Prestiti fiduciari	0	0	0	0	0
N. Contributi collaborazioni studentesche	10	5	5	6	6



3.5. GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE 2018

Per quanto riguarda gli obiettivi di performance organizzativa 2018, l'OIV, sulla base delle risultanze sopradescritte, ha espresso nel valore di 5 punti il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati.

4. CICLO DELLA PERFORMANCE 2018, CRITICITA' ED OPPORTUNITA'

4.1. PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Un notevole punto di forza del ciclo della performance è sicuramente quello della diffusione ai vari livelli dell'organizzazione della conoscenza, più o meno approfondita, delle diverse fasi della gestione:

- pianificazione, programmazione ed assegnazione degli obiettivi;
- monitoraggio e verifiche intermedie e finali;
- valutazione finale attraverso gli strumenti della rendicontazione.

Partecipazione finalizzata alla comprensione dei concetti, meccanismi e documenti elaborati con i quali si avvia e si conclude il ciclo stesso.

Il sistema, improntato ai criteri della partecipazione e della trasparenza, produce effetti positivi quali il maggior coordinamento e, sia per gli utenti interni che per quelli esterni, la potenziale migliore conoscenza delle strategie e degli obiettivi operativi previsti e raggiunti.

I punti di maggior debolezza in fase di attuazione sono rappresentati dalla difficoltà nell'affermare l'utilizzo ordinario ed il valore di procedure sistematiche di rilevazione e raccolta dati, di sistemi integrati informatici di supporto e dalla carenza di serie storiche omogenee ed attendibili di informazioni che sono indispensabili per una corretta misurazione, per il confronto, per la scelta degli indicatori e dei target e la definizione degli andamenti gestionali.

In considerazione delle criticità riscontrate ed al fine di migliorare in futuro il ciclo della performance si dovrà:



- tendere a incrementare l'azione di programmazione di tutti i soggetti coinvolti;
- avviare una riflessione sempre più attenta nell'individuazione degli indicatori, in modo che il risultato ottenuto a fine anno sia coerente con le azioni intraprese;
- porre una sempre maggiore attenzione alla trasparenza verso gli stakeholder;
- stimolare una partecipazione attiva dei soggetti interessati nella programmazione, durante tutto l'arco dell'anno, al fine di poter eventualmente rivedere gli obiettivi proposti nel caso ci si renda conto di fattori esterni che ne rendano impossibile il raggiungimento.

4.2. COMUNICAZIONE AGLI STAKEHOLDERS

In virtù del principio di partecipazione e in attuazione del principio di buona amministrazione, il 4 dicembre 2018, presso la sede istituzionale dell'ESU, l'Amministrazione ha incontrato una rappresentanza degli studenti, nell'ambito dell'iniziativa: *"GIORNATA DELLA TRASPARENZA.*

IL DIRITTO ALLO STUDIO: SERVIZI E INIZIATIVE. PERCORSO DI CONFRONTO E SCAMBIO. LA VALUTAZIONE DELL'UTENTE E IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO."

L'incontro è stato un'importante occasione di verifica per la misurazione del gradimento dei servizi offerti dall'ESU, nell'ambito di un processo costante di miglioramento degli stessi, avendo permesso di acquisire in maniera diretta la valutazione degli studenti (principali stakeholder), in modo particolare tramite i referenti delle diverse residenze.

GRAFICO VALUTAZIONE MEDIA

Valutazione Media

Affari economico finanziari	448,00
Affari Generali	445,00
Orientamento	427,00
Tecnico Gestione Patrimonio	451,00
Diritto allo studio	428,00

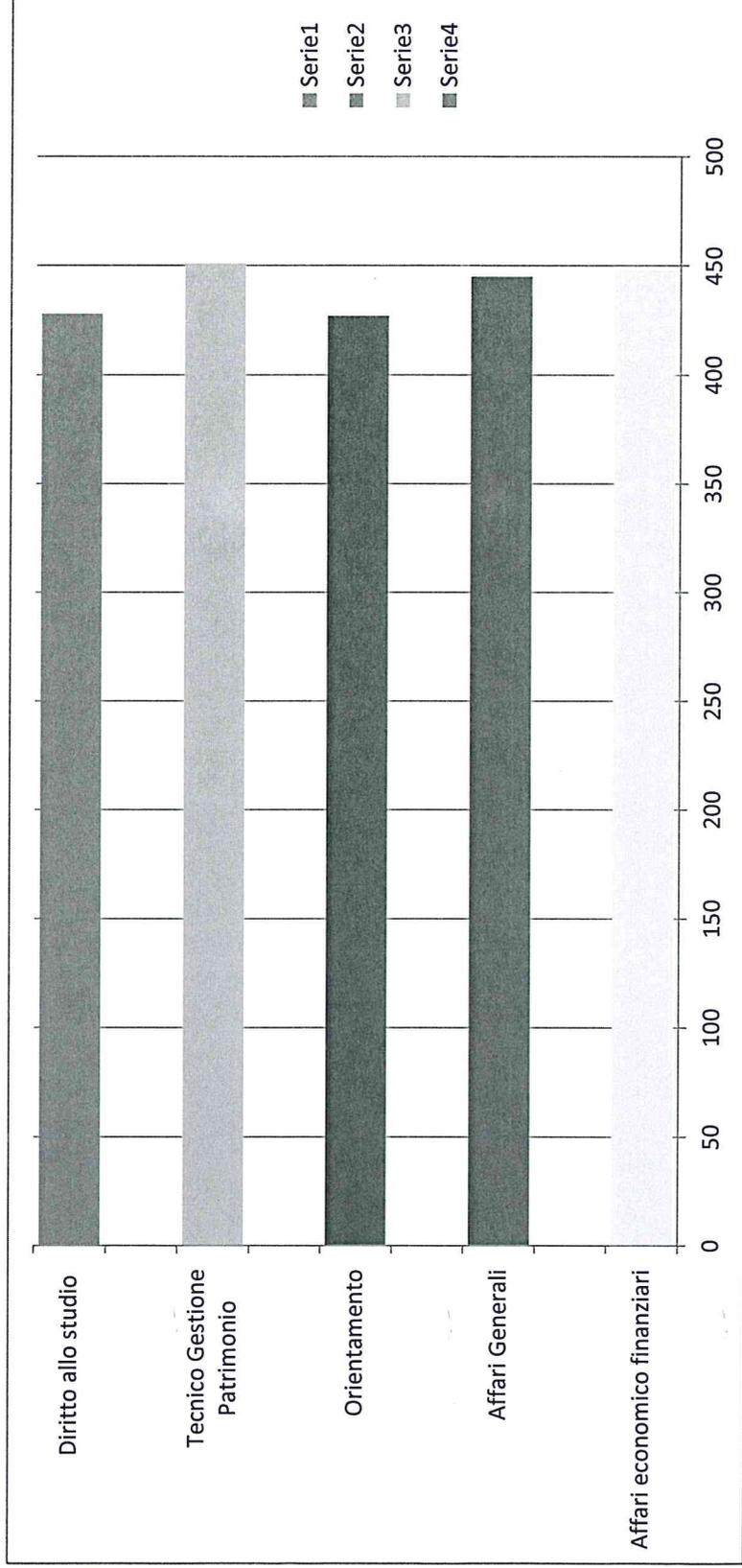


GRAFICO SCOSTAMENTO VALORI MASSIMI E MINIMI

Affari economico finanziari

Minimo	435,00
Massimo	469,00
Minimo	402,00
Massimo	470,00
Minimo	340,00
Massimo	468,00
Minimo	415,00
Massimo	479,00
Minimo	340,00
Massimo	462,00

Affari Generali

Orientamento

Tecnico Gestione Patrimonio

Diritto allo studio

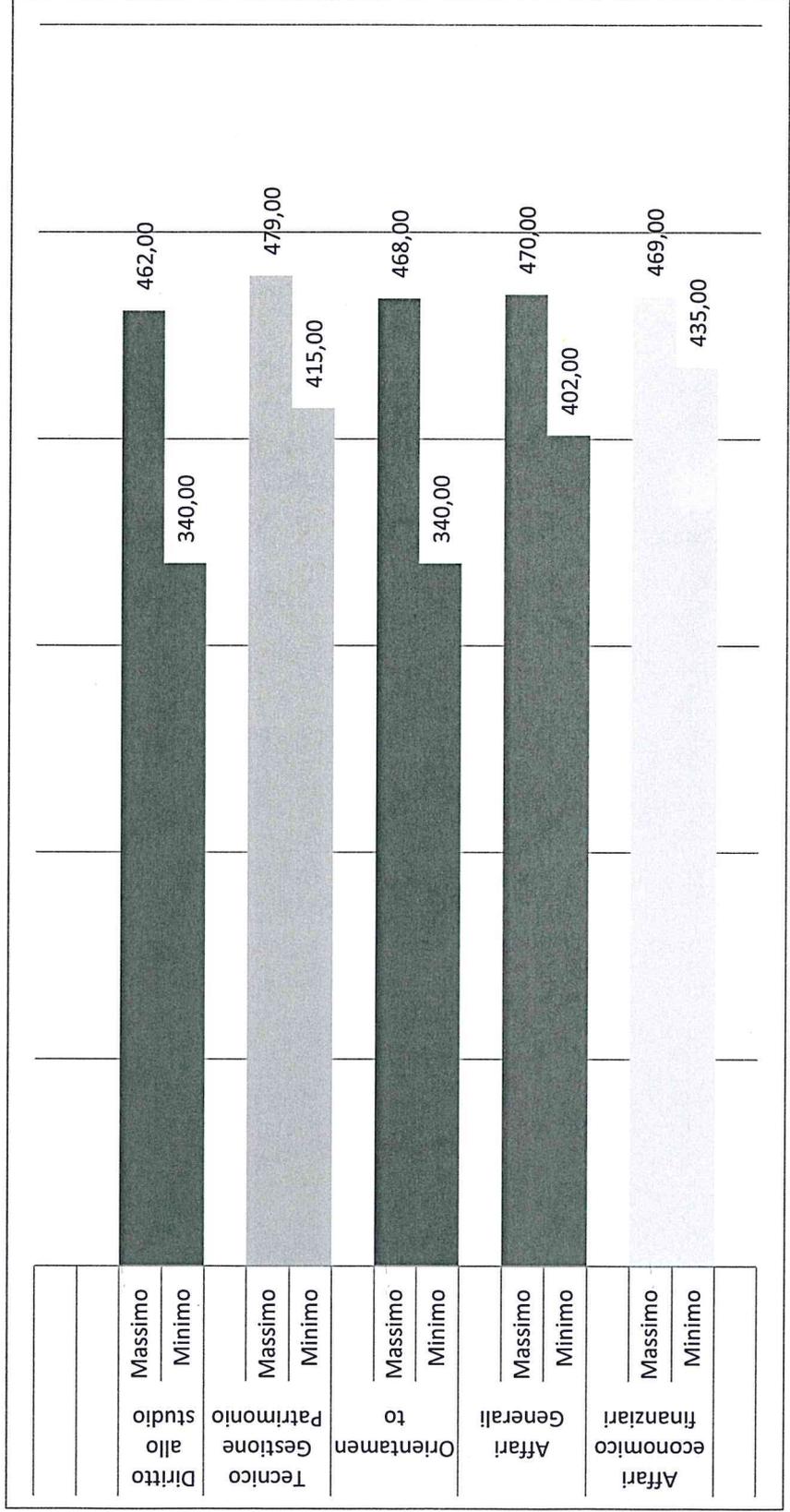
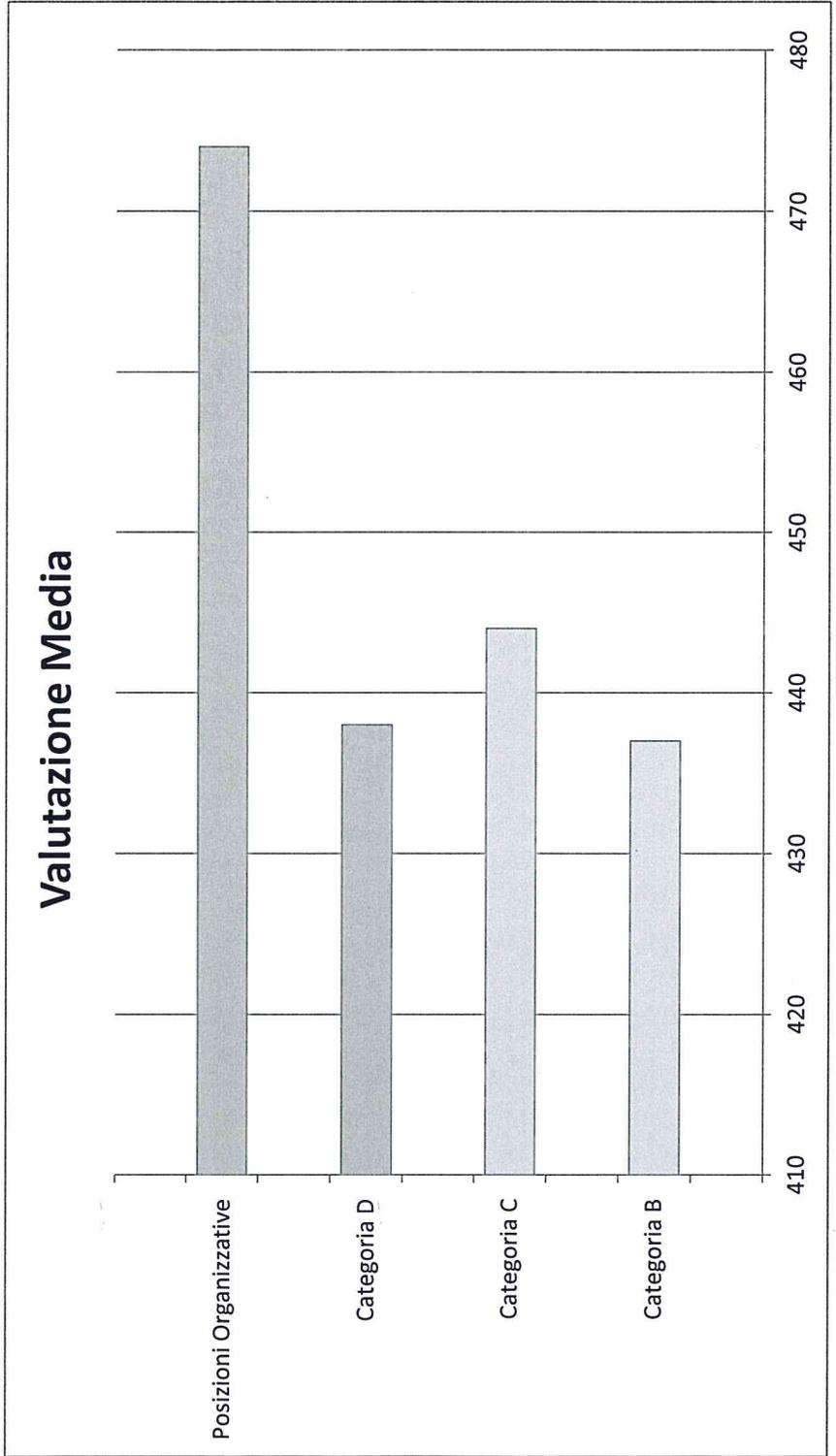


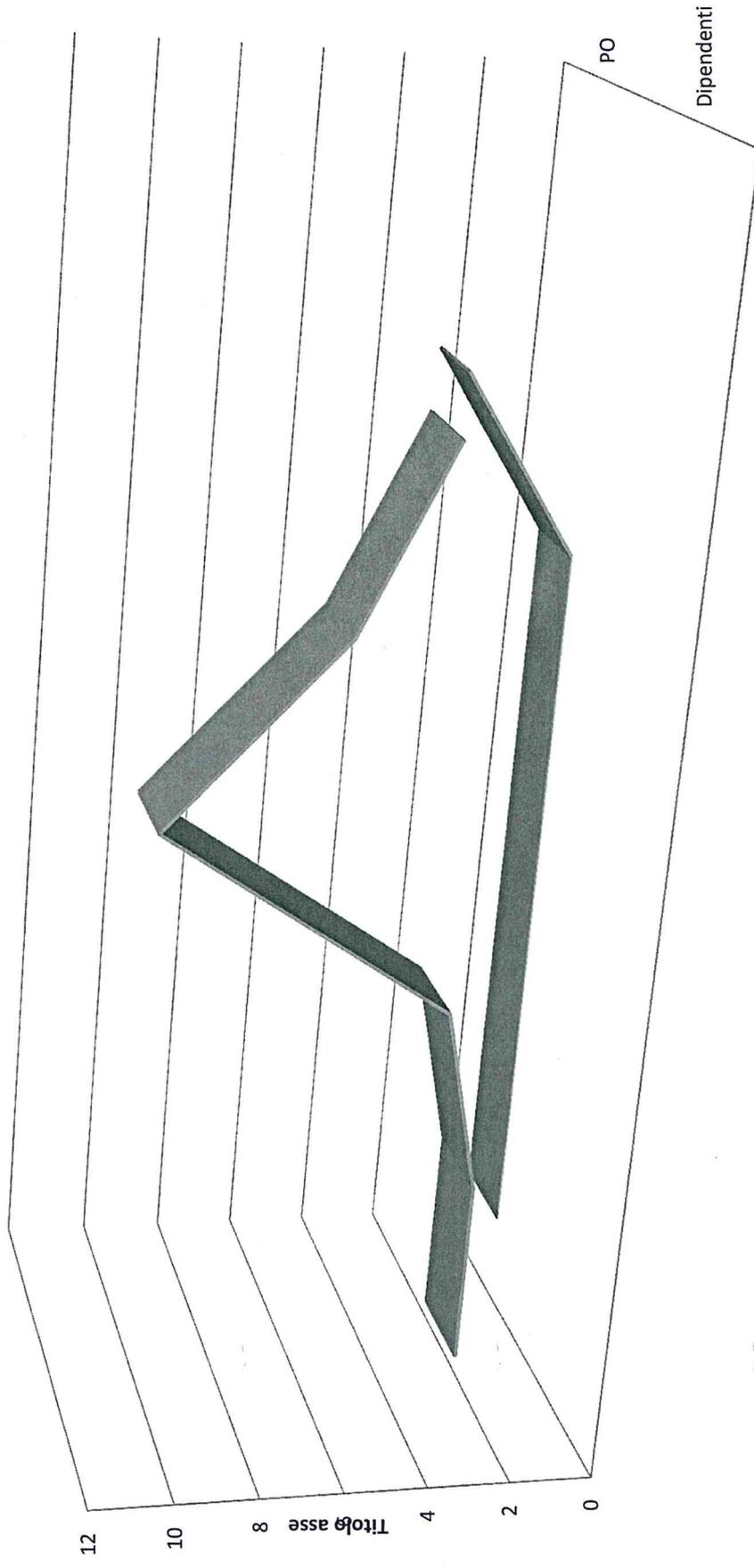
GRAFICO ANDAMENTO VALUTAZIONE PER CATEGORIA

Valutazione Media

Categoria B	437
Categoria C	444
Categoria D	438
Posizioni Organizzative	474



Valutazioni anno 2018



	0-400	401-415	416-435	436-455	456-465	462-500
■ Dipendenti	3	3	4	11	7	5
■ PO	0	0	0	0	0	3
■						

