



REGIONE DEL VENETO

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

Relazione sulla Performance

Anno 2019

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 2019.....	16
3.1. ALBERO DELLA PERFORMANCE	16
3.2. PROSPETTIVE D'INTERVENTO	17
3.3. OBIETTIVI E PROGETTI ANNO 2019 E RISULTATI RAGGIUNTI.....	18
3.4. GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE 2019.....	44
4. CICLO DELLA PERFORMANCE 2019, CRITICITA' ED OPPORTUNITA'.....	44
4.1. PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DELLA PERFORMANCE	44
4.2. COMUNICAZIONE AGLI STAKEHOLDERS.....	45



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2019

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 – Aggiornamento per l'anno 2019 - adottato con decreto del Commissario straordinario n. 3 del 6 febbraio 2019, 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 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



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

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 2019 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:

- 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 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.

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.



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

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.

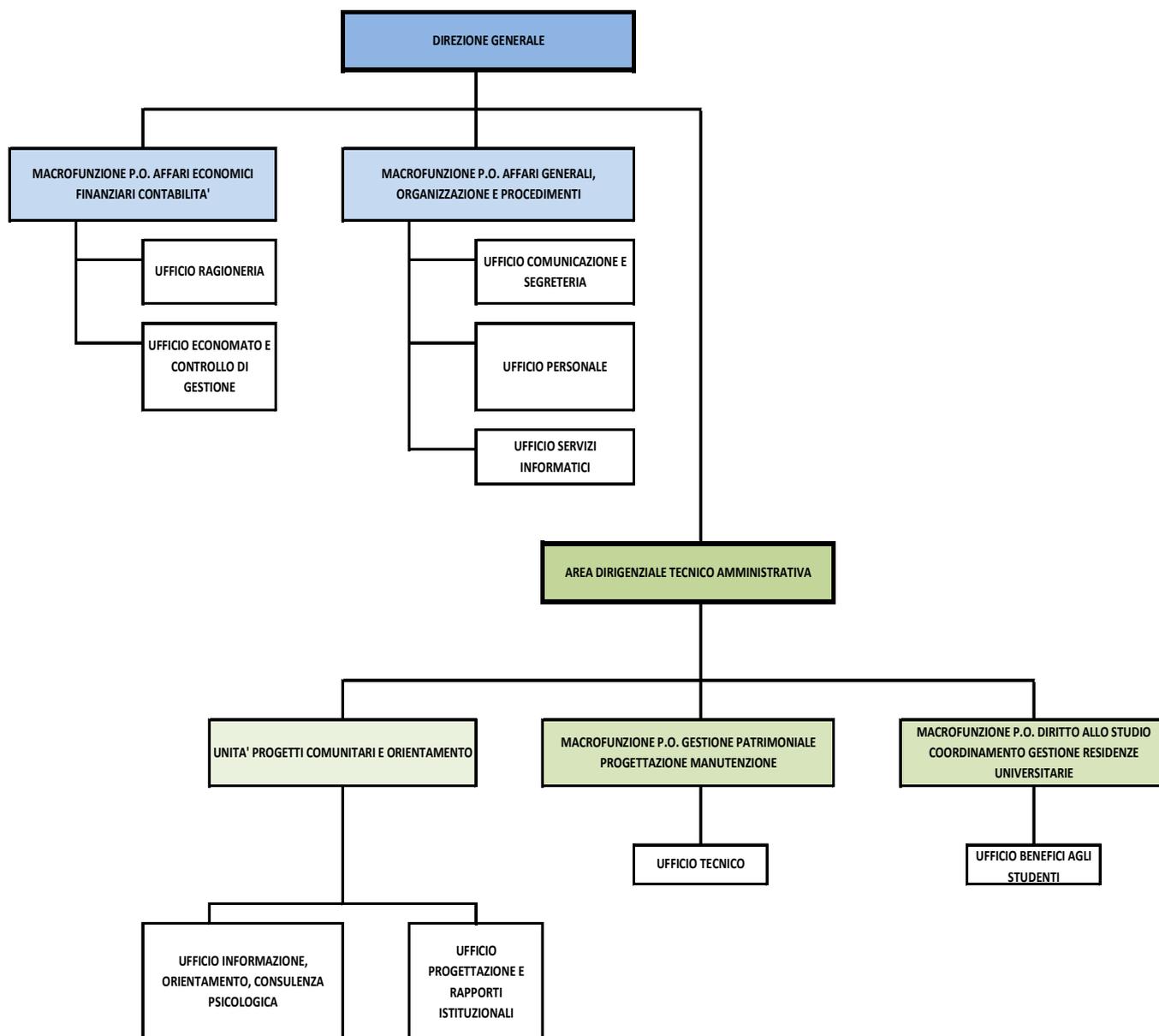
Gli **STAKEHOLDERS** dell'ESU di Venezia sono:

1. Gli studenti universitari, le loro famiglie e tutti i ragazzi che intendono iniziare un percorso d'istruzione universitaria.
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 Scuole d'istruzione superiore di secondo grado.
5. Le Istituzioni pubbliche (Stato, Regione del Veneto, Comune di Venezia, Aziende Regionali).
6. I fornitori ed i partner dell'Azienda.
7. I cittadini.
8. I media.



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



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

Negli schemi sottostanti viene evidenziata la situazione del personale, ovvero:

- il confronto tra la dotazione organica programmata (Piano dei fabbisogni di personale per il triennio 2019 -2021) e la consistenza effettiva delle risorse umane;
- la distribuzione delle risorse umane nell'attuale organizzazione.

Dotazione organica programmata (Piano fabbisogni 2019-2021) e consistenza del personale al 01/01/2020

<i>Categoria</i>	<i>31/12/2019 Personale in dotazione organica secondo piano assunzionale</i>	<i>01/01/2020 Personale in servizio</i>	<i>01/01/2020 Unità di personale mancante</i>	<i>Note</i>
Dirigenti	1 (*)	0	- 1	(*) Dirigente in aspettativa senza assegni per incarico triennio 2020-2022 in Regione Veneto
D	14 (**)	11	- 3	Di cui 1 unità in comando parziale in entrata. (**) 1 unità in aspettativa senza assegni
C	13	10	- 3	
B	13	13	0	
A	0	0	0	
Totale	41	34	- 7	
Direttore	1	1	0	
Totale	42	35	- 7	

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	2
	D1	specialista amm.vo contabile in comando parziale	1
<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	D3	esperto amm.vo contabile	1
<i>Ufficio Personale</i>			
	D1	Specialista amm.vo contabile	1
	B1	Collaboratore amm.vo	1
<i>Ufficio Comunicazione e Segreteria</i>			
	D3	Esperto amm.vo contabile	1
	C	Assistente culturale	1
	B3	Collaboratore amm.vo	1
Ufficio Servizi Informatici			
	C	Assistente informatico	1
			7

AREA DIRIGENZIALE TECNICO AMMINISTRATIVA			
RESPONSABILE AREA DIRIGENZIALE			-
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	3
	B	Collaboratore prof.le	4
			9
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 01.01.2020 (compreso il Direttore)			35



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.

L'aggiornamento per l'anno 2019 è stato adottato con decreto del Commissario straordinario n. 3 del 6 febbraio 2019, al termine di un percorso di condivisione, in una logica di programmazione partecipata e unitaria, fra i tre ESU del Veneto, con la collaborazione della Direzione regionale di riferimento, identificata nell'Area Capitale Umano e cultura – Direzione Istruzione e formazione, e dell'Organismo Indipendente di Valutazione, che annualmente verifica il rispetto della metodologia di valutazione, la coerenza, la significatività degli obiettivi individuati e la loro misurabilità.

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.

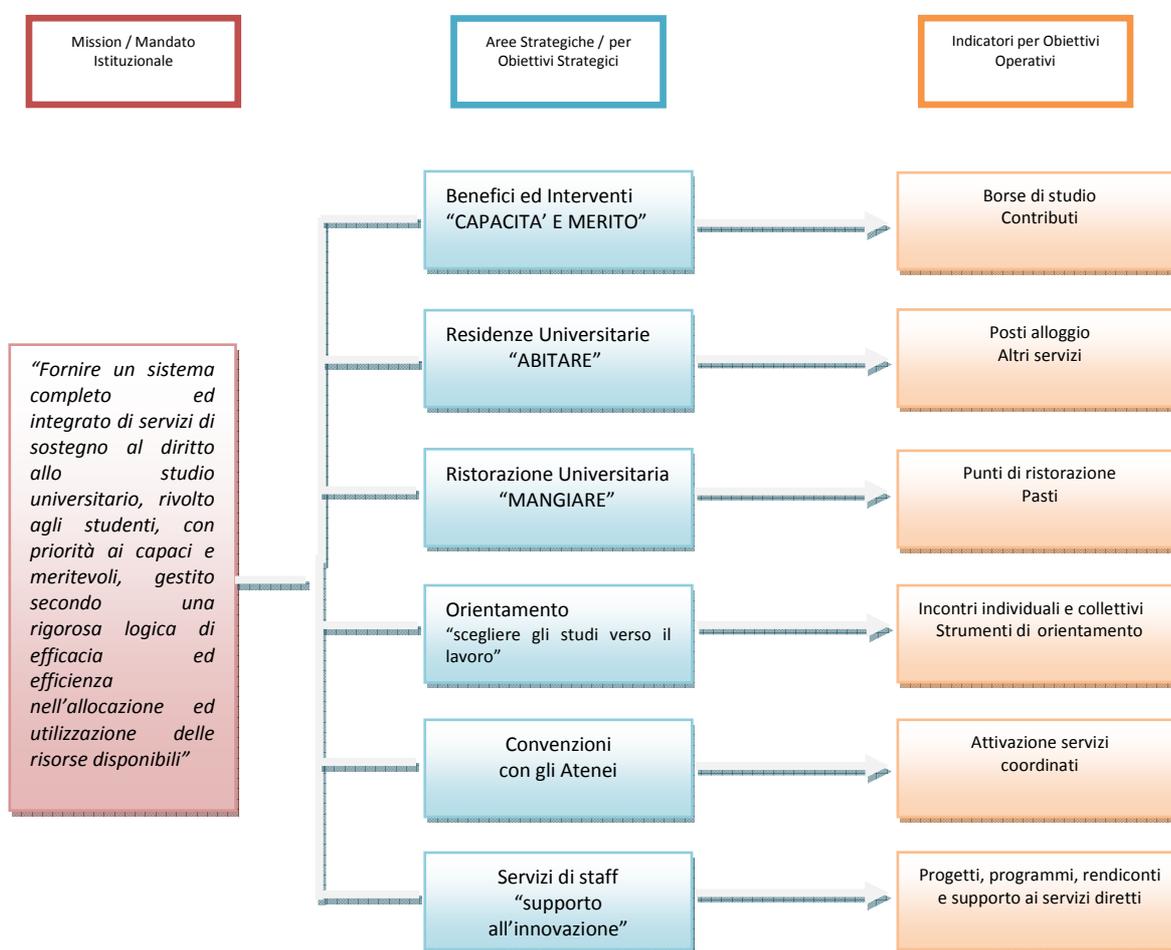
Pertanto il Piano della Performance diventa il documento fondamentale che informa e disciplina tutta l'azione aziendale ed a cui, prioritariamente, la Relazione sull'attività svolta nell'anno 2019, approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 3 marzo 2020 si è richiamata nell'illustrare e analizzare le attività svolte durante l'anno di riferimento.

3. OBIETTIVI STRATEGICI 2019

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”.



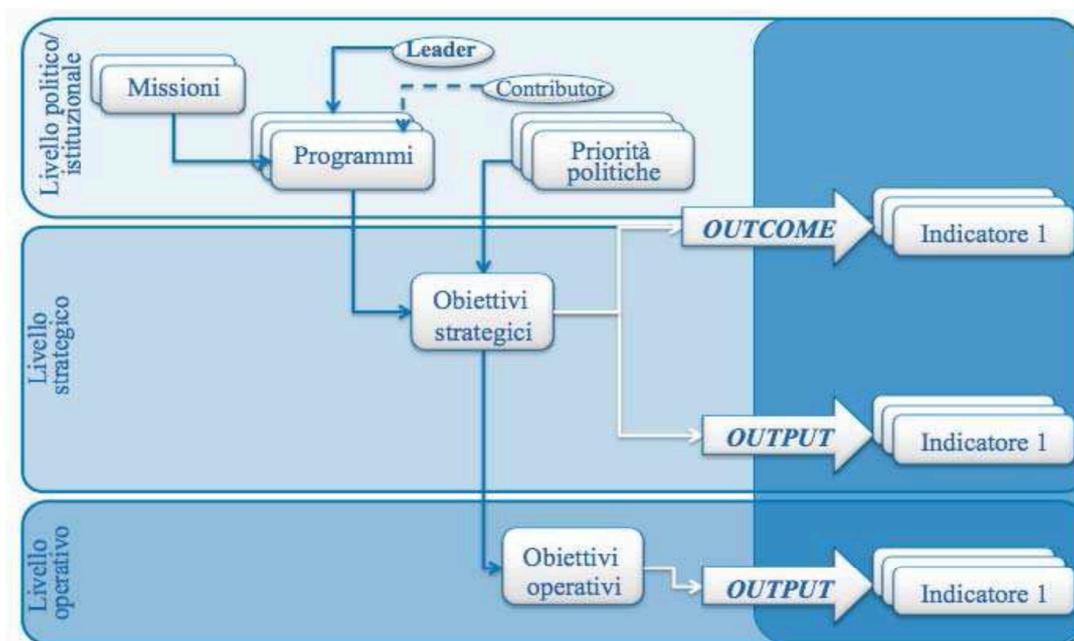
Nella logica dell'Albero della performance, ciascuna area strategica contiene uno o più obiettivi strategici, funzionali al conseguimento delle linee di mandato dell'Organo di Governo.

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

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.



PROSPETTIVA DEI PROCESSI INTERNI

- **APPLICAZIONE**, per l'anno 2019, **DELLA METODOLOGIA** usata dalla Regione nella **declinazione della L. 190/2012** "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della **corruzione** e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", in attuazione al D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, **trasparenza** e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e al D. Lgs. 39/2013 "Disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità di **incarichi** presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico".
- **ALLINEAMENTO METODOLOGICO del SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE** già adottato al sistema di misurazione e valutazione della performance regionale per garantire la produzione di un flusso informativo "di sistema" idoneo a valorizzare l'unitarietà dei dati a livello regionale nell'ottica di agevolare il processo di consolidamento dei dati di bilancio.

- **ADEGUAMENTO** della struttura organizzativa privacy al **Regolamento Generale sulla protezione dei dati n. 2016/679** (General Data Protection Regulation) e al D.lgs. 101/2018 prevedendo l'implementazione di misure adeguate all'applicazione delle innovazioni introdotte in tema di privacy.

PROSPETTIVA ECONOMICA-FINANZIARIA

- Avvio dell'attività diretta a sviluppare un **SISTEMA INFORMATIVO UNITARIO** degli ESU del Veneto che interagisca con il sistema informativo regionale e, possibilmente, anche con quello delle Università, dei Conservatori di musica e delle Accademie delle Belle Arti dedicato alla gestione e alla rendicontazione della **Tassa regionale per il Diritto allo studio universitario** in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 26/08/2016, n. 174 - Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale.

PROSPETTIVA DEL CLIENTE/UTENTE

- Avvio dell'attività diretta ad introdurre un **MODELLO INTEGRATO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ** per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di *customer satisfaction nei servizi alloggio e ristorativo* degli ESU del Veneto.

PROSPETTIVA DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

- Interventi sul patrimonio edilizio.

3.3. OBIETTIVI E PROGETTI ANNO 2019 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.

Prospettiva dei PROCESSI INTERNI

Obiettivo strategico n. 1

Applicazione, per l'anno 2019, **della metodologia usata dalla Regione nella declinazione della L. 190/2012** *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”*, in attuazione al D. Lgs. 33/2013 *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* e al D.Lgs 39/2013 *“Disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico”*

La metodologia usata dalla Regione si declina:

- **nella mappatura dei processi**, nell'attività di **analisi del rischio** così come definito dal Piano Nazionale Anticorruzione e dai Piani della prevenzione della corruzione di ciascun Ente strumentale;
- **nel monitoraggio** sull'attuazione delle misure di prevenzione individuate nei processi e nel trattamento del rischio specifico di processo.

La legge 190/2012 impone l'approvazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) entro il 31 gennaio di ogni anno.

Così come già fatto per gli anni 2017 e 2018, la definizione delle priorità strategiche nel 2019 da parte dell'Amministrazione ESU anche in fase di aggiornamento, è stata pienamente ed effettivamente condivisa tra il RPCT e gli organi di indirizzo politico, per determinare un'impostazione efficace della strategia di prevenzione; inoltre ha tenuto necessariamente conto del quadro normativo di riferimento della materia, che individua i principi e fondamenti del sistema di prevenzione della corruzione, e del quadro regolatorio rappresentato principalmente dagli atti predisposti dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) (Aggiornamento 2018 al Piano nazionale anticorruzione, adottato dall'ANAC con deliberazione n. 1074 del 21.11.2018) che forniscono linee di indirizzo e indicazioni metodologiche e applicative ai soggetti destinatari della normativa anticorruzione.



Principali attività svolte

1. Attività di programmazione partecipata e unitaria: incontri del 12.12.2018 e 09.01.2019 con la Direzione Formazione e Istruzione della Regione Veneto e gli ESU di Padova e di Verona per la definizione di obiettivi strategici generali di performance organizzativa e di obiettivi specifici comuni ai tre ESU del Veneto.
2. Approvazione del Piano PTPCT 2019-2021 in linea con il PNA dell'ANAC (Decreto Commissario straordinario n. 1 del 31.01.2019), notificato a tutti i dipendenti con circolare di trasmissione PTPC 2019-2021 e relativi allegati (nota ns. prot. 622 del 15.03.2019).
3. In relazione ai processi mappati risultati rilevanti ai fini del rischio corruzione, si è provveduto all'inserimento nel Piano della Performance 2019-2021 (Aggiornamento 2019) degli obiettivi anticorruzione individuati nel PTPCT (misure anticorruzione) e loro assegnazione ai vari referenti anticorruzione individuati con D.D. n.97 del 15.05.2015, attraverso la predisposizione di apposita scheda individuale di assegnazione delle misure specifiche di prevenzione definite dal Piano PTPC per quanto di propria competenza.
4. L'Ente ha promosso, in materia, la formazione del personale, come indicato:
 - Partecipazione a corsi formativi di Valore PA, "Gli strumenti per l'Anticorruzione e la trasparenza nella P.A.(mesi da marzo a giugno).
 - Partecipazione a n. due incontri formativi organizzati da Regione Veneto finalizzati al coordinamento delle azioni in materia di privacy, trasparenza, anticorruzione e antiriciclaggio :
 - *primo incontro* formativo del 31.05.2019: "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management";
 - *secondo incontro* formativo del 27.09.2019: "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management";
 - Formazione specialistica, esteso a tutto il personale apicale, a cura dello Studio Avvocato Dalla Rosa (D.D. 382/2018) in materia di prevenzione della corruzione (mese di gennaio).



- Partecipazione a Corsi formativi della Fondazione Gazzetta Amministrativa (4.11 Privacy e FOIA/11.11 L'attività contrattuale della Pubblica Amministrazione e il ruolo del RUP in relazione alla normativa sullo "Sblocca Cantieri"/9.12 il D.lgs. 118/2011 e il testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica.
 - Partecipazione alla "Giornata della trasparenza" dell'11.10.2019 a cura della Regione Veneto.
 - Partecipazione al Convegno del 18.10.19 a Padova "Sviluppo economico e contrasto alla criminalità organizzata: ruolo e responsabilità delle istituzioni territoriali" a cura della Regione Veneto all'interno della programmazione regionale.
 - Partecipazione al Seminario della Regione Veneto "Ciclo performance Anticorruzione e Trasparenza, Privacy" (12.12.2019).
5. In particolare, rientra nell'attività di prevenzione del rischio da parte dell'ESU l'Adesione al Protocollo di legalità tra Regione del Veneto, Uffici territoriali del Governo del Veneto, ANCI e UPI ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, sottoscritto in data 17 settembre 2019 (giusto Decreto Commissario Straordinario n. 22 del 27.09.2019). Conseguentemente l'Amministrazione, recependo quanto disposto dal citato protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione, ha disposto che gli uffici interessati provvedano all'inserimento del Protocollo di legalità negli atti amministrativi di indizione delle gare d'appalto da far sottoscrivere alle Ditte partecipanti alle procedure di affidamento aziendali prevedendo l'inserimento di clausole di salvaguardia al fine di procedere automaticamente alla eventuale risoluzione del vincolo contrattuale.
- Inoltre, sempre con il medesimo Decreto n. 22 del 27.09.2019 l'Ente ESU ha nominato il gestore delle segnalazioni antiriciclaggio in attuazione del D.lgs. 231/2017, individuato nella figura del Direttore che è tenuto a comunicare all'UIF della Banca d'Italia, dati e informazioni concernenti le operazioni sospette.
6. In previsione della stesura del PTPCT 2020-2022, incontri congiunti tra gli ESU del Veneto per analisi del vigente PTPCT della Regione Veneto, della metodologia in uso e verifica in relazione ai rispettivi contesti.



Obiettivo strategico n. 2

Allineamento metodologico del sistema di misurazione e valutazione della performance già adottato, al sistema di misurazione e valutazione della performance regionale per garantire la produzione di un flusso informativo “di sistema” idoneo a valorizzare l’unitarietà dei dati a livello regionale nell’ottica di agevolare il processo di consolidamento dei dati di bilancio.

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, così come modificato e integrato dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74, ha introdotto disposizioni volte a rimodulare il sistema di valutazione delle strutture, nonché dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche, con la finalità di assicurare più elevati standard qualitativi ed economici del servizio, tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa e individuale. Nel rispetto degli indirizzi prescritti dal legislatore la misurazione e la valutazione della performance dovranno, pertanto, essere volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l’erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento. In particolare, l’articolo 7, comma 1, del decreto legislativo n.150/2009 prescrive alle amministrazioni pubbliche l’obbligo di adottare e aggiornare annualmente un Sistema di misurazione e valutazione idoneo a rilevare la performance organizzativa e quella individuale dei dipendenti, chiarendo che il Sistema costituisce lo strumento attraverso il quale è disciplinato il ciclo della performance, che viene integrato nel quadro più ampio delle attività di pianificazione, programmazione e rendicontazione, dando origine a una stretta connessione tra programmazione, obiettivi, risorse, attività e risultati dell’Amministrazione. In applicazione della disciplina contenuta nel citato articolo 7, l’obiettivo di miglioramento dei risultati ottenuti dall’Amministrazione, in termini di efficienza, efficacia e di creazione di valore pubblico utile al miglioramento del livello di benessere dei destinatari delle politiche e dei servizi, presuppone il corretto svolgimento delle funzioni di programmazione, misurazione, valutazione e rendicontazione, dove per “misurazione” si intende l’attività di quantificazione e parametrizzazione del risultato al target prefissato, e per “valutazione” l’attività di analisi e interpretazione dei valori

misurati, avuto riguardo anche ai fattori endogeni e esogeni che possono avere determinato lo scostamento rispetto al risultato programmato.

Ciò premesso, sulla base del decreto legislativo n. 150/2009 Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente, con Delibera n. 7 del 24/09/2012, adottava il Piano della Performance, quale documento programmatico di definizione degli indirizzi e obiettivi strategici ed operativi, con individuazione dei relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire, definendo contestualmente il *"Sistema di misurazione e valutazione della performance"*, quale modello complessivo di funzionamento del proprio ciclo della performance, integrandolo nel quadro più ampio delle attività di pianificazione, programmazione e rendicontazione.

Il ciclo della gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

- a. *pianificazione e programmazione*, nella quale vengono individuate le prioritarie linee strategiche da perseguire in una prospettiva di medio/lungo periodo e in cui sono definiti e assegnati, ai vari livelli ed in funzione delle risorse presumibilmente disponibili, gli obiettivi che si intendono conseguire, nel quadro degli indirizzi strategici e delle missioni istituzionali di riferimento,
- b. *misurazione della performance*, consistente nell'attività di quantificazione, attraverso l'azione di monitoraggio, del livello di raggiungimento dei risultati e degli impatti da questi prodotti su utenti e stakeholder, attraverso il ricorso a indicatori;
- c. *valutazione della performance*, consistente nell'attività di analisi e interpretazione dei valori misurati, che tiene conto dei fattori di contesto che possono avere determinato l'allineamento o lo scostamento rispetto a un valore di riferimento;
- d. *rendicontazione dei risultati* al vertice politico dell'Amministrazione, agli Organi istituzionali di controllo, nonché ad altri soggetti pubblici o privati a qualsiasi titolo interessati.

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

- ai dirigenti preposti alla direzione delle aree;
- alle posizioni organizzative;
- al personale non dirigente.



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

con individuazione delle fasi che lo compongono (Assegnazione degli obiettivi- Monitoraggio e verifiche intermedie e finali- Valutazione finale) i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance.

Dal 2018, ha avuto avvio un processo partecipativo e condiviso afferente al ciclo di gestione della performance dell'Ente, che vede coinvolti nella fase di progettazione, redazione e monitoraggio, oltre i vertici dell'Amministrazione stessa e l'OIV Unico regionale, e in collaborazione con essi, anche Regione Veneto (Direzione regionale di riferimento _ Area Capitale Umano e cultura _ Direzione Istruzione e Formazione) per garantire il pieno raccordo tra le linee guida e gli obiettivi definiti da Regione Veneto e quelli degli enti regionali, per una maggior omogeneità dei sistemi performanti adottati dai componenti il Gruppo Regione Veneto, ai fini del Bilancio consolidato (D. Lgs. n. 118/2001).

Principali attività svolte

1. In tale contesto, proprio al fine di realizzare una programmazione delle attività condivisa e unitaria, ESU Venezia ha partecipato con ESU Padova e ESU Verona ad una serie di incontri tenutosi presso la Direzione Formazione e Istruzione della Regione Veneto (il 12.12.2018 e il 09.01.2019) finalizzati alla definizione condivisa e partecipata di obiettivi strategici generali di performance organizzativa e di obiettivi specifici comuni ai tre ESU del Veneto.
2. Gli obiettivi di performance organizzativa così condivisi venivano sanciti in dettaglio nel documento di programmazione (Piano della Performance) e sottoposti al parere vincolante dell'Organismo Indipendente di Valutazione Unico di Regione Veneto e Enti regionali, preposto alla verifica del rispetto della metodologia di valutazione, coerenza, significatività degli obiettivi individuati e loro misurabilità.
3. Il Piano della Performance per l'anno 2019 veniva adottato dall'Amministrazione con Decreto del Commissario Straordinario n. 3 del 06/02/2019, con l'espressa previsione degli obiettivi di performance condivisi e loro assegnazione, ivi compreso l'obiettivo in parola di adeguamento del sistema di valutazione e misurazione della performance degli ESU a quello regionale, tenuto conto delle indicazioni dell'OIV unico regionale e di quanto previsto dal vigente CCNL di comparto.



4. Per quanto concerne il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* originariamente adottato dall'Ente con Delibera n. 7 del 24/09/2012, oltre alla fondamentale innovazione rappresentata dalla partecipazione di Regione Veneto nella fase di programmazione delle attività performanti (con condivisione anche con gli altri ESU veneti) e di monitoraggio, si evidenzia che l'Ente ha provveduto all'elaborazione di nuove schede individuali di valutazione del personale dipendente, modulandole con le integrazioni necessarie ad adeguarle al sistema di misurazione e valutazione della performance adottato da Regione Veneto accogliendo le indicazioni dell'OIV Unico.

In particolare, nella sezione relativa agli obiettivi, è stata prevista un'incidenza del 50% sia di quelli strategici di performance organizzativa (almeno tre), sia degli obiettivi gestionali di performance individuale (per la Dirigenza nel numero di tre).

Nella sezione relativa ai fattori professionali e comportamentali è stata introdotta una distinzione tra il personale dirigenziale e quello di comparto per quanto concerne la consistenza e la tipologia di fattori da valutarsi.

Tale percorso di adeguamento metodologico prosegue anche nella successiva annualità.

5. Analisi del sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dalla Regione Veneto nel corso di incontri congiunti tra gli ESU del Veneto: analisi dei rispettivi contesti e accertamento della presenza di eventuali difformità metodologiche.

6. A seguito della sottoscrizione, in data 21 maggio 2018, del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale del comparto Funzioni Locali, veniva avviata la contrattazione tra la delegazione di parte pubblica e le rappresentanze sindacali, conclusasi con la sottoscrizione definitiva del Contratto Collettivo Decentrato Integrativo per il triennio 2019 – 2021, che consta di una parte normativa e di una parte economica relativa all'utilizzo delle risorse destinate al finanziamento del trattamento accessorio nell'anno 2019.

In particolare venivano recepite le disposizioni dettate dal CCNL in tema di sviluppo e incentivazione del merito dei dipendenti di comparto, in coerenza con l'attuale sistema di misurazione e valutazione della performance, prevedendo:

- la ripartizione delle risorse economiche destinate ad incentivare il merito, la produttività ed il miglioramento dei servizi (premi correlati alla performance), con destinazione alla



performance organizzativa del 40% delle risorse e alla performance individuale del restante 60%;

- il riconoscimento, al fine di valorizzare il personale con performance significative, di una maggiorazione pari al 30% del valore medio pro-capite dei premi attribuiti al personale valutato positivamente, a favore del 20% dei dipendenti che conseguono le valutazioni più elevate nell'ambito della performance individuale.

Obiettivo strategico n. 3

Adeguamento della struttura organizzativa privacy al Regolamento Generale sulla protezione dei dati n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) e al D.lgs. 101/2018 prevedendo l'implementazione di misure adeguate all'applicazione delle innovazioni introdotte in tema di privacy.

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati personali (Regolamento UE 679/2016 - di seguito indicato "GDPR") è un atto con il quale la Commissione europea ha inteso rafforzare e rendere più omogenea la protezione dei dati personali dei cittadini, sia all'interno che all'esterno dei confini dell'Unione europea. Il testo, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 4 maggio 2016, è divenuto definitivamente applicabile in via diretta in tutti i Paesi UE a partire **dal 25 maggio 2018**.

Il GDPR si propone di armonizzare le previsioni in materia di privacy a livello europeo, abrogando la Direttiva 95/46/CE, recepita nel nostro ordinamento dal Decreto Legislativo n.196/2003 (Codice della Privacy).

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.

Per effetto di tale normativa europea, la protezione dei dati personali è cambiata profondamente e numerosi sono gli adempimenti necessari affinché l'Amministrazione possa considerarsi adempiente ai nuovi obblighi. Tra le novità più rilevanti introdotte dal GDPR, si segnalano :

- l'istituzione di un registro delle attività di trattamento e la sua costante implementazione (art. 30);
- l'analisi dei rischi che incombono sui dati ;



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

- la valutazione di impatto privacy(art. 35) ;
- la notificazione delle violazioni /incidenti (art. 33 e 34);
- la tenuta di un registro degli incidenti (art .33 par. 5)
- la designazione del responsabile per la protezione dei dati (art. 37)

La principale novità introdotta dal GDPR però è il principio della responsabilizzazione (*accountability*) che attribuisce al titolare del trattamento dati, il compito di mettere in atto “misure tecniche e organizzative adeguate per garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento è effettuato conformemente al Regolamento.

Con decreto del Direttore n. 191 dell’11 luglio 2019 si è provveduto ad affidare il servizio del “Data Protection Officer” (DPO), previsto dall’art.37 del GDPR 2016/679 allo Studio Associato Servizi Professionali Integrati (FIELD FISHER-S.A.S.P.I.), figura obbligatoria indipendente e autonoma trattandosi di trattamento effettuato da una pubblica amministrazione.

Tra gli strumenti operativi per la gestione degli aspetti privacy dell’Ente, ESU si è dotata di una applicazione “BOXAPPS” la quale oltre a mantenere il registro dei trattamenti, consente di svolgere la DPIA.

Ai fini dell’applicazione del GDPR, ESU è Titolare dei Dati trattati nello svolgimento delle proprie attività e contenuti nelle relative banche dati, sia su supporto elettronico che cartaceo; la novità introdotta dal principio di *accountability* attribuisce al Titolare il compito di decidere autonomamente le modalità, le garanzie e i limiti del Trattamento nel rispetto della Normativa vigente determinandone le finalità e i mezzi.

Per questo motivo, in considerazione del crescente numero di obblighi e adempimenti da rispettare, nonché dell’importanza assunta dai profili privacy in relazione alle attività, dimensioni e complessità dell’Azienda, il Direttore dell’Azienda con decreto del Commissario Straordinario n. 18 del 17 settembre 2019 è stato delegato di poteri e funzioni in materia di privacy, ivi compresa la cura di tutti gli obblighi previsti dalla Normativa applicabile in ambito privacy.

In tale contesto si richiama il Decreto del Commissario Straordinario n. 26 del 6.11.2018 con il quale l’Amministrazione dell’ESU ha adottato il Regolamento 2016/679 per la protezione dei dati personali, con relativi allegati:

- il registro delle attività di trattamento
- il Data Protection Master Policy

- i Modelli di informazione
- la procedura relativa ai Data breach
- le autorizzazioni dell'Ente al Referente Privacy HR e alle persone autorizzate al trattamento dati
- il modello di contratto per la nomina a responsabile esterno di tutti quei soggetti giuridici che trattano dati personali per conto dell'Azienda nell'ambito di rapporti contrattuali.

Trasparenza, prevenzione della corruzione, Privacy, queste alcune delle sfide importanti che ogni Pubblica Amministrazione è chiamata a prendere in esame.

Il GDPR è basato sul principio di *accountability* in virtù del quale il titolare del trattamento dati adotta politiche e attua misure adeguate per garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento dei dati personali effettuato è conforme al GDPR (art. 5, par. 2).

È quindi importante comprendere che i processi innescati non esauriscono gli sforzi delle amministrazioni, ma rappresentano solo un'attività preparatoria a quanto gli enti hanno posto in essere proprio a partire dalla data di piena applicabilità del GDPR (25.05.2018).

A tal proposito l'Ente ESU ha costantemente garantito la conformità di tutte le proprie attività alle regole europee, tuttavia, l'insediamento del Consiglio di Amministrazione il 25.11.2019 comporterà necessarie verifiche e adeguamenti.

Principali attività svolte

1.) Implementazione misure organizzative e documentali privacy- Definizione organigramma privacy: a) Gruppo di lavoro GDPR; b) Referente privacy HR; c) Autorizzati al trattamento; d) Responsabili esterni del trattamento.

Attribuzione degli incarichi secondo l'Organigramma Privacy, adottato con DD n. 26 del 6.11.2018 che individua il soggetto referente privacy HR nella persona del Direttore e i soggetti autorizzati al Trattamento.

Incontri operativi di monitoraggio del Gruppo di Lavoro GDPR (24.09.2018 / 14.01 / 11.02 / 20.09.2019) con la partecipazione del DPO (data Protection Officer).

A seguito di quanto verificato nel corso degli incontri è stata aggiornata l'attività di completamento del processo di nomina degli autorizzati al trattamento dei dati.

In ragione della nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione (CDA) a fine 2019, il DPO si riserva di verificare il nuovo organigramma Privacy.

2) L'Ente ha promosso la formazione specialistica in materia di Privacy ai dipendenti dell'Ente:

- Percorso formativo a cura dello Studio Avvocato Dalla Rosa (D.D. 382/2018);
- Formazione rivolta a tutto il personale, in data 10.01.2019, relatrice la Referente Servizi IT in materia di:
 - organigramma privacy aziendale;
 - regolamento sull'utilizzo degli strumenti aziendali di natura informatica/telematica in particolare per l'aspetto del corretto trattamento dei dati personali;
 - informative privacy e autorizzazioni al trattamento.

- Attività di formazione organizzata dalla Regione Veneto per gli enti strumentali presso AVEPA in data 27/09/2019, in particolare :

- *primo incontro* formativo del 31.05.2019: "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management";

- *secondo incontro* formativo del 27.09.2019: "Privacy, trasparenza ed Anticorruzione. Enti ed Agenzie regionali". Aggiornamento formativo e sviluppi futuri, indicazioni di ANAC, Risk Management.

- Partecipazione del Direttore dell'Azienda al Corso di formazione "Il Data Protection Officer e la protezione dei dati personali nella P.A. e nella sanità" (32 ore) dal 22/10 al 19/11 organizzato dall'Università Ca' Foscari di Venezia.

3) L'amministrazione ha provveduto alla consegna al personale interessato delle *informative privacy* e al loro inserimento nei fascicoli personali dei dipendenti (a cura dell'Ufficio Personale) e successiva archiviazione digitale del fascicolo;

4) L'amministrazione, in ottemperanza ai principi del GDPR n.2016/679, ha proceduto alla diffusione ad utenti, fornitori e terzi interessati dell'Informativa Privacy, anche tramite modalità on line.

Inoltre ha provveduto alla nomina dei Responsabili esterni, individuati in tutti quei soggetti giuridici che trattano dati sensibili per conto dell'Azienda nell'ambito di rapporti contrattuali in essere o di



contratti/convenzioni oggetto di stipulazione secondo le specificità delle singole attività affidate in outsourcing e alla consegna del *Data Processing Agreement*.

5) Attività di monitoraggio dello stato di implementazione delle misure organizzative, secondo il cronoprogramma previsto nel Piano della Performance:

Incontri operativi di monitoraggio del Gruppo di Lavoro GDPR (24.09.2018 / 14.01 / 11.02 / 20.09.2019) con la partecipazione del DPO (Data Protection Officer).

A seguito di quanto verificato nel corso degli incontri è stata aggiornata l'attività di completamento del processo di nomina degli autorizzati al trattamento dei dati.

In ragione della nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione (CDA) a fine 2019, il DPO si riserva di verificare il nuovo organigramma Privacy.

6) Con Decreto Commissario straordinario n. 18 del 17.09.2019, l'Amministrazione ha conferito poteri e funzioni al Direttore dell'Ente in materia di Privacy, considerato che ai fini dell'applicazione del GDPR 2016/679, la novità introdotta dal principio di *accountability* comporta ampi poteri decisionali e la cura di tutti gli obblighi previsti dalla normativa applicabile in ambito di Privacy.

7) Riscontro delle criticità e loro risoluzione

Nel corso dell'anno si è proceduto, con l'ausilio del DPO, all'aggiornamento del documento di *Data Breach*. Nel 2019 non sono state riscontrate criticità e gravità di impatto tali da comportare una segnalazione al Garante della Privacy.

Per quanto riguarda tutti quegli applicativi attualmente in Cloud e la categoria "*trasmissioni di dati in maniera non sicura / intercettazione dati in rete*", connessi all'utilizzo di specifici software, ESU non può oggettivamente esercitare alcun controllo, tranne a livello contrattuale.

Si può osservare che la maggior parte dei rischi è connessa a condotte umane, come tali necessariamente imprevedibili e non paiono razionalmente eliminabili.

8) Aggiornamento del registro delle attività di trattamento dati dell'Azienda:

Come concordato con il DPO é in fase di aggiornamento il modello di registro predisposto sulla base di un format elaborato dal fornitore Boxapps (giusto D.D. 3 del 9.01.2019 affidamento manutenzione piattaforma privacy "X-GDPR" per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2020)per porlo in linea con l'art. 30 del GDPR, con particolare riferimento all'individuazione dei responsabili del trattamento.



9) È incorso di elaborazione e verifica il documento di risk assessment e di gap analysis.

10) organizzazione della Giornata della Trasparenza 2019 dell'ESU:

Rientra tra gli obblighi di ogni amministrazione pubblica adottare il *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità* che definisce le misure, i modi e le iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente.

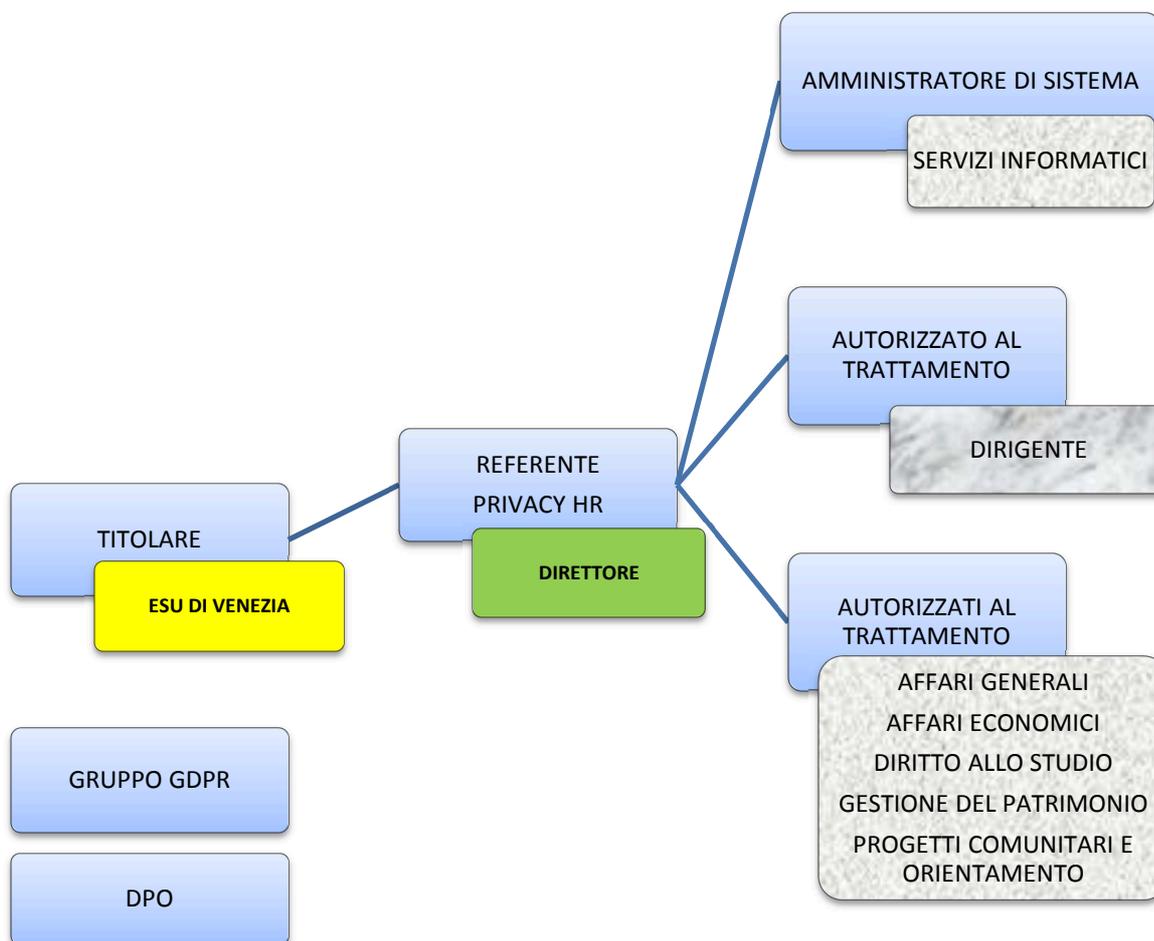
L'ESU di Venezia, allo scopo di avvicinare gli studenti (principali stakeholder) alle dinamiche dell'Ente, nella giornata dedicata alla Trasparenza del 9.12.2019, ha incontrato una rappresentanza degli studenti.

Il 9 dicembre coincide proprio con la Giornata Internazionale contro la Corruzione voluta dalle Nazioni Unite per **riflettere sulle conseguenze** del fenomeno.

Nell'ottica dell'attenzione alla qualità dei servizi offerti dall'Ente ESU, l'attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti non rappresenta infatti solo un momento di valutazione, ma si pone quale strumento per guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti.

1.) Implementazione misure organizzative e documentali privacy - Definizione organigramma privacy: a) Gruppo di lavoro GDPR; b) Referente privacy HR; c) Autorizzati al trattamento; d) Responsabili esterni del trattamento.

Organigramma privacy ESU Venezia



2.) Attribuzione degli incarichi secondo l'Organigramma Privacy, adottato con DD n. 26 del 6.11.2018 che individua il soggetto referente privacy HR nella persona del Direttore e i soggetti autorizzati al Trattamento.

Incontri operativi di monitoraggio del Gruppo di Lavoro GDPR (24.09.2018 / 14.01 / 11.02 / 20.09.2019) con la partecipazione del DPO (Data Protection Officer).

A seguito di quanto verificato nel corso degli incontri è stata aggiornata l'attività di completamento del processo di nomina degli autorizzati al trattamento dei dati.



Prospettiva ECONOMICA FINANZIARIA

Obiettivo strategico n. 4

Sviluppo di un sistema informativo unitario dedicato alla gestione e rendicontazione della Tassa del Diritto allo Studio Universitario in conformità alle disposizioni del D.lgs. 26.08.2016 n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale

L'articolo n. 3 della legge n. 549 del 28 dicembre 1995, commi da 20 a 23, ha istituito la tassa regionale per il diritto allo studio universitario. Sono tenuti a pagarla gli studenti che si iscrivono ai corsi di studio delle università statali e legalmente riconosciute, degli istituti universitari e degli istituti superiori di grado universitario che rilasciano titoli di studio aventi valore legale.

La Giunta regionale del Veneto aggiorna, entro il 30 giugno di ogni anno, l'importo della tassa regionale per il DSU, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della L.R. 18/06/1996, n. 15, il cui gettito è destinato all'erogazione di **borse di studio regionali**.

In considerazione di tale destinazione le Università e le Aziende per il Diritto allo studio del Veneto provvedono direttamente alla riscossione di tale imposta, per conto della Regione, assumendo le funzioni di Agente contabile.

La qualifica di agente contabile si fonda infatti sul presupposto essenziale della disponibilità materiale (cd. "maneggio") di denaro e beni di pertinenza pubblica. L'agente contabile è sottoposto al controllo giurisdizionale della Corte dei Conti ed è tenuto a rendere annualmente la resa del conto della propria gestione, redatto su modello approvato con D.P.R. 194/1996 (modello 21).

In funzione di tale fondamentale adempimento le tre Aziende per il Diritto allo Studio di Padova, Venezia e Verona, hanno sentito l'esigenza di condividere con la Direzione Formazione e Istruzione la proposta dell'obiettivo strategico sotto riportato

"Sviluppo di un sistema informativo unitario dedicato alla gestione e rendicontazione della Tassa del Diritto allo Studio Universitario in conformità alle disposizioni del Dlgs 26.08.2016 n. 174 – Agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale."

È stato previsto il conseguimento di tale obiettivo, a carattere biennale, secondo i sotto indicati step:

Task	Note
<i>definizione ambito progettuale</i>	<i>I semestre 2019</i>
<i>definizione gruppo lavoro</i>	<i>I semestre 2019</i>
<i>analisi dei contesti degli ESU</i>	<i>I semestre 2019</i>
<i>studio di fattibilità</i>	<i>I semestre 2019</i>
<i>progettazione preliminare - creazione ambiente beta con modulo in test</i>	<i>II semestre 2019</i>
<i>Avvio fase di sperimentazione e primi feedback</i>	<i>II semestre 2019</i>
<i>Conclusione fase sperimentazione: analisi dei risultati e criticità</i>	<i>I semestre 2020</i>
<i>Presentazione dell'applicazione a Regione Veneto e agli AFAM</i>	<i>I semestre 2020</i>
<i>Progettazione definitiva e rilascio ambiente di produzione per AA. 2020/2021</i>	<i>II Semestre 2020</i>
<i>Formazione degli operatori AFAM del Veneto</i>	<i>II Semestre 2020</i>

La necessità è quella infatti di dotarsi di uno strumento di facile gestione e consultazione per:

- Verificare il pagamento dell'imposta prima del perfezionamento dell'iscrizione accademica, garantendo che tutti gli studenti iscritti abbiano correttamente versato la tassa;
- Verificare l'esatto versamento dell'imposta, in funzione della fascia di appartenenza, legata alla certificazione ISEE ;
- Permettere una precisa rendicontazione in funzione della resa annuale del conto.

Diversamente dalle università che accentrano su se stesse i ruoli di riscossori della tassa e controllori del corretto versamento della stessa ai fini del perfezionamento dell'iscrizione, nel caso degli ESU il sistema progettato deve infatti garantire una fluida e tempestiva comunicazione tra:

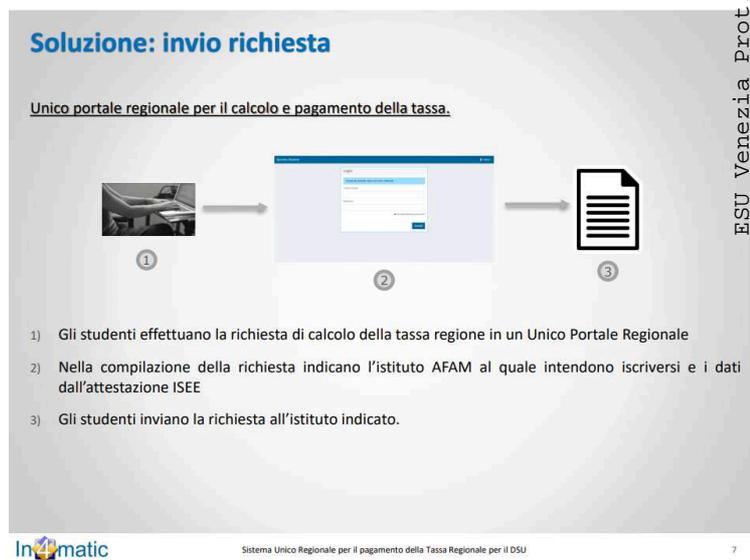
- Il soggetto riscossore della Tassa ➔ gli ESU
- Il soggetto che ne verifica il corretto versamento ➔ gli AFAM

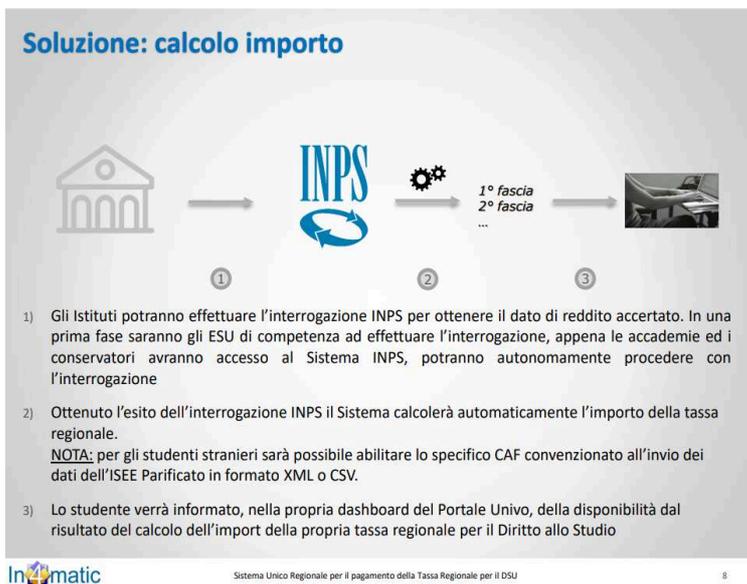
Partendo da queste considerazioni e con questi obiettivi si è costituito un gruppo di lavoro composto da rappresentanti tecnici e amministrativi di tutte e tre le Aziende per il Diritto allo Studio, teso ad analizzare i diversi contesti e a definire l'idea progettuale.

	Numero AFAM per i quali si gestiscono le borse di studio	Numero Studenti Iscritti - anno 2018/19	Importo riscosso come tassa DSU anno 2018
ESU di Padova			
ESU di Venezia	2	1.673	304.693,58
ESU di Verona			

L'analisi dei diversi contesti e dei diversi modelli gestionali, ha trovato una sintesi nel confronto con la società In4matic, che gestisce la gran parte dei servizi software per il diritto allo studio delle tre Aziende.

Da tale confronto e analisi dei bisogni è stato sviluppato un primo Studio di fattibilità del "Portale Unico Regionale per la gestione della tassa regionale per il DSU"





Sviluppato e approvato lo studio di fattibilità il gruppo di lavoro ha deciso di dare corso alla fase di *“Progettazione preliminare - creazione ambiente beta con modulo in test”*, avviando successivamente la fase di sperimentazione limitatamente all’ESU di Venezia, che già disponeva in passato di alcune funzionalità inerenti il sistema.

Tale fase di sperimentazione ha permesso di affinare gli iter procedurali che attualmente risulta così articolato:

1. Lo studente accede al portale di Pagamento della tassa DSU identificandosi in maniera completa, rilasciando i propri dati anagrafici, codice fiscale e indicando l’AFAM per il quale intende iscriversi.
2. Se ritiene di avere i requisiti di agevolazione:
 - a. inserisce nel portale gli estremi del numero di attestazione ISEE .
 - b. il sistema raccoglie tali istanze di pagamento agevolato e tramite una funzionalità, al momento attivata da operatori ESU, interroga il data base INPS che verifica la correttezza dell’attestazione
 - c. Lo studente, entro 48 ore, riceve una mail con l’indicazione del corretto importo da versare attraverso il sistema MYPAY
3. Se ritiene di non aver i requisiti di agevolazione procede direttamente al pagamento dell’importo massimo attraverso il sistema MYPAY.

Attualmente i dati di pagamento vengono estratti dal sistema ed esternamente controllati, in attesa dell'imminente messa in produzione, dopo il positivo collaudo da parte della struttura regionale, delle nuove codifiche relative alle varie tipologie di versamento, che permetteranno l'integrazione del sistema Mypay con i vari gestionali aziendali.

Dopo tale integrazione le fasi successive saranno le seguenti:

4. A versamento eseguito i dati ritornano automaticamente nel portale di Pagamento della tassa e sono disponibili agli operatori AFAM per la verifica al momento del perfezionamento dell'iscrizione.
5. Tale verifica, effettuata dagli operatori AFAM, si completa con la conferma a sistema della regolare iscrizione, e l'automatica valorizzazione della lista resa annuale del conto

In questa prima fase di sperimentazione le criticità emerse e condivise in riunioni operative con il gruppo di lavoro, sono state le seguenti:

- Nonostante l'inserimento nel bando DSU e la comunicazione mirata, si rileva che lo strumento non è ancora completamente conosciuto da parte dell'utenza, Permangono sporadici casi di ricorso a forme di pagamento diverse come il bonifico bancario . Necessita quindi un rafforzamento della forma comunicativa con il coinvolgimento diretto degli AFAM.
- L'interfaccia del portale di pagamento necessita di alcuni miglioramenti tesi a garantire una maggiore usabilità, con riduzione di eventuali errori da parte dell'utenza.
- L'applicazione MyPAY di pagamento utilizzabile via smartphone, se da un lato favorisce l'usabilità della stessa, dall'altra, per la sua attuale ridotta visualizzazione, ha generato alcuni errori nella scelta delle causali di pagamento. E' necessario migliorare la visualizzazione nella forma mobile.
- Resta da sviluppare e trovare una soluzione automatizzata per la gestione degli ISEE parificati.

Nel pieno rispetto della pianificazione inizialmente ipotizzata si ritiene ora di procedere nell'anno 2020 con le fasi successive di:

- *Presentazione del Portale Unico Regionale Tassa DSU alla Direzione Istruzione di Regione Veneto e agli AFAM di tutta la Regione*
- *Progettazione definitiva e rilascio ambiente di produzione per aa. 2020/2021*



- *Organizzazione della Formazione degli operatori AFAM del Veneto*

Prospettiva DEL CLIENTE/UTENTE

Obiettivo strategico n. 5

Avvio dell'attività diretta ad introdurre un modello integrato di valutazione della qualità per la realizzazione di indagini e rilevazioni omogenee di customer satisfaction nei servizi alloggio e ristorativo degli ESU del Veneto.

Nell'ambito del processo di programmazione partecipata e condivisa delle attività, diretto dalla Direzione regionale di riferimento (Area Capitale umano, cultura e programmazione – Direzione Formazione e Istruzione) che ha coinvolto i tre ESU del Veneto, è stato individuato, quale obiettivo prioritario, specifico e comune agli ESU, quello di implementare un modello integrato di valutazione della qualità dei servizi offerti (di ristorazione e di alloggio), finalizzato ad effettuare periodiche indagini e rilevazioni omogenee. Veniva prevista la predisposizione di un format di questionario di customer unico e comune agli ESU coinvolti, la cui analisi ed elaborazione potrà consentire l'individuazione di eventuali interventi migliorativi da apportare ai servizi sottoposti alla rilevazione di qualità.

Infine, lo strumento operativo così individuato per un dialogo fra gli ESU e i principali *stakeholder* dovrà consentire a questi ultimi di diventare parte attiva del processo di valutazione e quindi di miglioramento.

Questo programma specifico, sancito nel Piano della Performance 2019-2021, si pone in linea con la previsione normativa di cui all'art. 19 – bis, comma 2, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, introdotto dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n.74 (c.d. Riforma Madia) che disciplina la partecipazione dei cittadini al processo di misurazione delle performance organizzative degli enti pubblici.

“Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, ...”



Principali attività svolte

1) Gli ESU del Veneto, definito l'ambito progettuale (cirscritto a due servizi essenziali aziendali: ristorazione e alloggio) ha proceduto all'individuazione del gruppo di lavoro, identificandolo nei diversi Responsabili dei servizi agli studenti.

2) Nell'ambito di una serie di incontri tenutosi nel corso dell'anno, il gruppo di lavoro ha esaminato i diversi modelli e le peculiari metodologie in uso negli ESU, procedendo alla valutazione delle ipotesi di modello unitario di rilevazione della qualità dei servizi di alloggio e di ristorazione proposto dalla Regione Veneto, con rispettive comunicazioni prot. n. 347293/2018 e prot. n. 28549/2019.

3) Gli enti condividevano ed adottavano un format unitario di questionario di *customer* per la rilevazione della qualità nei servizi di ristorazione e di alloggio, volendo avviare un'indagine congiunta di misurazione della soddisfazione dei servizi suddetti entro la fine dell'anno.

4) Il modello unitario adottato, per i due servizi in parola, veniva strutturato in diverse sezioni:

➤ Questionario residenze

- Informazioni sull'utente;
- Modalità di fruizione del servizio;
- Rilevazione degli interessi: - incidenza fattori di scelta
- rilevanza fattori e servizi nella scelta.
- Valutazioni espresse in merito a fattori, servizi, manutenzione, gestione, e nel complesso;
- Osservazioni e suggerimenti.

➤ Questionario ristorazione

- Informazioni sull'utente;
- Modalità di fruizione del servizio;
- Rilevazione degli interessi: - incidenza fattori di scelta relativi al pasto e alla struttura
- corrispondenza tipologie pasti ad esigenze personali
- gradimento innovazioni del servizio
- Valutazioni espresse sul pasto, sulla mensa e nel complesso,
- Osservazioni e suggerimenti.



5) Al fine di garantire lo svolgimento dell'indagine di *customer* entro l'anno, gli enti, valutata preliminarmente l'assenza al proprio interno di risorse dotate delle competenze necessarie, procedevano, con propri atti, ad individuare il soggetto terzo cui affidare la realizzazione del servizio di indagine di *customer satisfaction*, comprensiva dell'attività di elaborazione statistica, dell'analisi approfondita dei dati e della presentazione dettagliata dei risultati della rilevazione.

6) ESU di Venezia con Decreto del Direttore n. 387 del 04/12/2018 procedeva ad affidare nel rispetto delle regole del Codice degli appalti (art. 36, c.2, D. Lgs. n.50/2016 – art. 1, c.450, L. n.296/2006 come modificato dalla legge di bilancio 2019, l. n.145/2018.) alla Ditta SDV – Consulenze e ricerche di marketing di Padova, la fornitura del servizio di indagine di *customer satisfaction* nell'ambito dei servizi di ristorazione e residenzialità.

7) Dal 27 dicembre al 10 gennaio é stata condotta, per entrambi i servizi, una ricerca quantitativa CAWI per monitorare la customer satisfaction.

La numerosità campionaria delle unità raccolte consente **valutazioni statisticamente significative e assolutamente attendibili sul campione globale** dei servizi di ESU, mentre la numerosità delle interviste nelle diverse strutture consente delle **valutazioni di massima per ciascuna residenza e per ciascun RistorESU**.

➤ Servizio di Residenzialità

L'indagine ha coinvolto ben **498 persone** alloggiate nelle residenze ESU, invitate alla compilazione del questionario. In totale sono stati ricevuti e considerati ai fini della rielaborazione 135 questionari. Si è, quindi, registrato un **response rate del 27,1%**. I questionari sono stati somministrati online successivamente all'invio di una mail a ciascuno degli utenti da parte dello Studio incaricato per conto di ESU Venezia.

Il campione raccolto mediante le risposte spontanee degli utenti è stato successivamente **ponderato ex post per residenza**, in modo che ogni struttura – nel computo globale - abbia un peso all'interno del campione in linea con il numero dei suoi posti letto.

➤ Servizio di Ristorazione

Nello specifico, **7.216 utilizzatori abituali e saltuari del servizio** ristorazione ESU sono stati invitati alla compilazione del questionario. In totale sono stati ricevuti e considerati ai fini della rielaborazione **668 questionari**. Si è, quindi, registrato un **response rate del 9,26%**. Il campione



raccolto mediante le risposte spontanee degli utenti è stato successivamente **ponderato ex post per RistorESU**, in modo che ogni struttura – nel computo global – abbia un peso all'interno del campione in linea con il numero di pasti erogati nel 2018.

Prospettiva DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

Obiettivo strategico n. 6

Interventi edilizi

Il progetto di recupero della Residenza Universitaria Adriatic di Via F. Bandiera 34 a Marghera 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.
- Risultano altresì in costante crescita gli studenti "Fuori sede" che, in dodici anni, risultano aumentati di oltre il 135%, quindi in misura più che doppia 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.
- 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



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

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 **è continuato l'iter di perfezionamento e integrazione del progetto**, secondo le indicazioni e prescrizioni fornite dall'Autorità competenti. **Nel 2019 si sono ottenuti tutti i permessi**, incluso quelli di conferma cofinanziamento MIUR. La Commissione Valutazione VAS VINCA NUVV, ha ricevuto la documentazione richiesta relativa al progetto, con ns. Prot. Gen. n. 0001723 del 02/07/2019 (Trasmissione Questionario per la valutazione dei lavori pubblici da inserire nel Programma Triennale 2019/2021 e nell'Elenco Annuale 2019 (art. 4-5 della L.R. 27/2003). A luglio 2019, però, si è reso necessario un aggiornamento completo del progetto Esecutivo, vista l'esigenza di recepire tutti i CAM-progettazione, ed essere validato così da un organismo accreditato: il rapporto finale di verifica è stato emesso dalla BUREAU VERITAS s.p.a., acquisito al ns. Prot. Gen. n. 0002641 del 22/10/2019.

Il Report di validazione del RUP è stato registrato al ns Prot.Gen.n.0002703 del 28/10/2019.

Carattere e sostenibilità sociale dell'intervento

L'intervento si prefigge di garantire agli studenti le necessarie condizioni di permanenza, sia per quanto concerne le funzioni residenziali che le funzioni di supporto ad esse connesse, comprese



quelle culturali e ricreative, favorendo l'integrazione sociale e culturale sia tra gli studenti che tra questi e la comunità cittadina. Tutti gli spazi collettivi sono stati pensati per essere versatili, nell'ottica che l'edificio possa soddisfare, anche in futuro, alle necessità d'utilizzo che le diverse comunità di residenti esprimeranno nel tempo.

Si è inoltre ricorso alla domotica, alle automazioni ed ai controlli remoti per ridurre al minimo i costi della gestione di sorveglianza dell'immobile e favorirne la sostenibilità di gestione. Si è perseguito l'efficientamento energetico e l'autoproduzione di energia elettrica e termica per garantire buoni livelli di sostenibilità. Si è operato il recupero delle acque piovane per ridurre i consumi idrici.

In particolare si è operato nella direzione di:

- rendere riconoscibile l'intervento pubblico rispetto al contesto privato circostante, in un'ottica, però, di forte integrazione con il contesto urbano circostante;
- offrire all'opera, pur nella limitatezza delle dimensioni complessive, caratteristiche di moderata monumentalità, che almeno nei prospetti esterni e nelle aree d'utilizzo collettivo del piano terreno potessero qualificare l'intervento quale "presidio" attivo, di un Ente pubblico socio-culturale in un'area urbana in declino sociale;
- favorire, attraverso la qualità dell'intervento, lo sviluppo di un senso del Bene comune quale valore anche proprio;
- di operare una efficace integrazione tra gli spazi abitativi privati delle residenze e spazi condivisi delle aree di utilizzo pubblico, rendendo questi ultimi spazi sociali di incontro, confronto e convivenza pacifica;
- stimolare, nella creazione delle migliori condizioni di benessere residenziale, il senso (e la sede materiale) di una identità comune, mai in conflitto con l'identità sociale e culturale di provenienza;
- di ampliare le potenzialità di utilizzo degli spazi collettivi al fine di incentivare la nascita di iniziative a carattere sociale;
- di predisporre gli spazi collettivi per loro possibile utilizzo anche culturale, per eventi ed esposizioni, al fine di stimolare una integrazione trasversale tra gli studenti (non solo ospiti delle residenze universitarie) e tra gli studenti e la società urbana ospitante.

3.4. GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE 2019

Per quanto riguarda gli obiettivi di performance organizzativa 2019, l'OIV, sulla base delle risultanze sopradescritte, ha espresso nel valore massimo, pari a 10 punti, il grado di raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa e individuale assegnati all'Organo dirigenziale di vertice, il Direttore dell'Ente.

Pertanto, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. e) propone la valutazione complessiva annuale dell'Organo dirigenziale di vertice all'Organo d'Indirizzo politico dell'Ente.

4. CICLO DELLA PERFORMANCE 2019, 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 9 dicembre 2019, giornata internazionale contro la corruzione, è stata organizzata la giornata della trasparenza di ESU Venezia.

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."

Gli interventi dedicati da parte dei Referenti dell'ESU sono stati mirati, in particolare, ai seguenti servizi offerti dall'Azienda e visibili attraverso la consultazione nel sito:

- borse di studio;
- ristorazione;
- alloggi;
- consulenza in sede psicologica;
- orientamento per la scelta scolastico – professionale.

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



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

permesso di acquisire in maniera diretta la valutazione degli studenti (principali stakeholders), in modo particolare tramite i referenti delle diverse residenze.