



**AGENZIA
PER IL DIRITTO ALLO STUDIO
UNIVERSITARIO DELL'UMBRIA**

PIANO DELLA PERFORMANCE 2020 - 2022

Indice

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO E ORGANI.....	3
2. MISSION.....	5
3. VISION.....	6
4. ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO.....	6
4.1 GLI ISCRITTI AGLI ATENEI UMBRI.....	6
4.2 DINAMICHE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE.....	10
5 ANALISI CONTESTO INTERNO.....	11
5.1 ORGANIZZAZIONE.....	11
5.2 PRINCIPALI ATTIVITÀ.....	16
5.3 SALE STUDIO.....	24
5.4 ACCESSO AD INTERNET IN WIFI E AULE INFORMATICHE.....	25
5.5 ATTIVITA' DI FRONT OFFICE SEGRETERIA.....	25
5.6 SISTEMI INFORMATIVI.....	26
5.7 LE RISORSE ECONOMICHE FINANZIARIE DISPONIBILI.....	26
6. COERENZA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO.....	29
7. ALBERO DELLE PERFORMANCE E OBIETTIVI STRATEGICI.....	29
8. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE.....	31
9. LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE: DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI.....	32
10. SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NELL'ANNO 2019.....	35
11. PREMESSE ALLA PROGRAMMAZIONE 2020.....	36
11. GLI OBIETTIVI PROGRAMMATICI PER IL TRIENNIO 2020-2022.....	37
12. GLI OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI.....	42
13. AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE.....	58
14. IL BENESSERE ORGANIZZATIVO ALL'INTERNO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	58
15. COERENZA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE CON IL PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA.....	58

Il "Piano della Performance" è un documento di programmazione previsto dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (art.10 comma 1 lett. A D.Lgs 150/2009).

Nel sistema del citato decreto, il Piano è lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della performance e consiste in un documento in cui, in coerenza con le risorse assegnate, sono esplicitati, in un'ottica di "trasparenza", gli obiettivi, gli indicatori e i *target*. Il Piano, inoltre, deve consentire di individuare e incorporare le attese dei portatori di interesse (*stakeholder*), favorire la responsabilizzazione e la trasparenza, rendere più efficaci i meccanismi di comunicazione interna ed esterna, migliorare il coordinamento tra le diverse funzioni e strutture organizzative.

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO E ORGANI

L'Adisu Umbria, Agenzia Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, è stata istituita con Legge regionale 28 marzo 2006, n. 6 al fine di favorire l'accesso e il proseguimento degli studi universitari agli studenti meritevoli ma privi di mezzi economici, nel quadro delle competenze attribuite a Stato, Regioni e Università in materia di diritto allo studio universitario (L. 390/1991-D.Lgs. 68/2012).

L'Adisu è configurato come ente strumentale regionale dotato di personalità giuridica pubblica, avente autonomia organizzativa, amministrativa contabile e gestionale, ai sensi dell' articolo 13 della legge regionale 1° febbraio 2005, n. 2 , sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza della Giunta regionale. I valori che ispirano l'attività dell'Agenzia sono riconducibili ad alcuni principi stabiliti dalla Costituzione Italiana che, in particolare agli articoli 3 e 34, definiscono i punti di riferimento per gli enti di diritto allo studio. *"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese". "[...] 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."*

Come previsto dall'Art. 10 della succitata L.R. sono organi dell'Adisu:

- 1) il Direttore generale
- 2) il Collegio dei revisori dei conti
- 3) il Comitato di indirizzo.

1. L'incarico di **Direttore Generale** dell'Adisu è conferito, a seguito di pubblico avviso, dal Presidente della Giunta regionale, previa deliberazione della Giunta. La durata dell'incarico è fissata in cinque anni, rinnovabile una sola volta.

Il Direttore generale ha la rappresentanza legale dell'Adisu è responsabile della sua gestione e della realizzazione degli obiettivi, in coerenza con gli indirizzi fissati dalla Giunta regionale, ed esercita le seguenti funzioni, stabilite dall'Art. 10 bis comma 6:

"a) assicurare il perseguimento degli obiettivi indicati dalla Giunta regionale mediante i piani e i

programmi di cui alla presente legge, adottare le norme regolamentari interne che, nell'ambito dei principi generali e dei criteri fissati dalle leggi regionali e nel rispetto degli indirizzi generali relativi all'organizzazione delle strutture e alle politiche del personale deliberati dalla Giunta regionale, disciplinano l'organizzazione dell'Adisu, anche sotto il profilo contabile, facendo riferimento alla vigente legge regionale di contabilità, in quanto compatibile;

b) la responsabilità dell'organizzazione e della gestione dell'Adisu nel rispetto delle norme della presente legge e di quelle regolamentari di cui alla lettera a) ;

c) adottare il Piano triennale dei fabbisogni del personale, determinare la dotazione organica ai sensi dell' articolo 13 della legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 (Azione amministrativa regionale e struttura organizzativa e dirigenza della Presidente della Giunta regionale e della Giunta regionale), nonché la destinazione e l'utilizzo del personale;

d) attuare il programma di cui all' articolo 5 ;

e) adottare il bilancio di previsione per l'anno successivo e le relative variazioni;

f) adottare il conto consuntivo dell'anno precedente allegando allo stesso una dettagliata relazione sull'attività svolta;

g) adottare il bando per la concessione delle provvidenze relativo a ciascun anno accademico;

h) emanare le direttive e stabilire i criteri per la gestione delle attività contrattuali inerenti alla erogazione dei servizi;

i) emanare le direttive e verificare i risultati dell'azione amministrativa e l'efficienza e l'efficacia dei servizi nonché la funzionalità delle strutture organizzative;

l) valutare i progetti e le proposte elaborati dalla Commissione di garanzia degli studenti;

m) convocare, per l'insediamento, nella prima data utile successiva alla elezione delle rappresentanze studentesche, la Commissione di garanzia degli studenti. “

2. Il **Collegio dei revisori dei conti**, come previsto dall' Art. 14, è composto da tre membri effettivi, di cui uno con funzioni di presidente, e da due supplenti, nominati dall'Assemblea legislativa; dura in carica tre anni e può essere rinnovato una sola volta. Spettano al Collegio dei revisori le funzioni di verifica dei conti e di controllo della gestione economica e finanziaria dell'Adisu. Esso trasmette agli organi dell'Adisu e alla Giunta regionale una relazione trimestrale sull'attività svolta dall'Adisu medesima.

3. Al fine di dare attuazione alle disposizioni contenute nei commi 269 e 270 dell' articolo 1 della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019) è istituito il **Comitato di indirizzo**. Tale comitato, nominato con decreto del Presidente della Giunta regionale, è composto da:

a) quattro rappresentanti della Regione, di cui due eletti dall'Assemblea legislativa con il voto limitato e due designati dalla Giunta regionale;

b) un rappresentante dell'Università degli Studi di Perugia;

c) un rappresentante dell'Università per Stranieri di Perugia;

d) un rappresentante degli istituti di grado universitario aventi sede legale in Umbria designato

d'intesa tra gli stessi;

e) due rappresentanti degli studenti eletti dalla Commissione di garanzia degli studenti.

Il Comitato esercita le seguenti funzioni:

a) formula proposte al Direttore Generale ai fini dell'attuazione del programma annuale;

b) esprime pareri obbligatori sui seguenti atti:

1) bilancio di previsione e le relative variazioni;

2) bando per la concessione delle provvidenze relativo a ciascun anno accademico;

c) esercita attività di vigilanza attraverso l'elaborazione di relazioni semestrali sull'attuazione del programma annuale, da trasmettere alla Giunta regionale e al **Garante degli studenti**.

Per garantire il coinvolgimento e l'effettiva partecipazione degli studenti al controllo sulla qualità degli interventi e dei servizi, è istituita, come previsto dall'Art. 7, una commissione di nove studenti eletti contestualmente alle elezioni per la nomina della rappresentanza studentesca negli organi universitari, di cui sette dell'Università degli studi di Perugia, uno dell'Università per stranieri di Perugia e uno degli altri istituti superiori di grado universitario con sede in Umbria che rilasciano titoli aventi valore legale. Tale commissione, denominata **Commissione di garanzia degli studenti**, a norma dell'Art. 8, esprime pareri e formula proposte sugli interventi di cui all' articolo 3 della L.R. 6/2006 ed esprime pareri sugli atti di programmazione.

La Commissione di garanzia verifica, altresì, il corretto adempimento del contratto di servizio, anche con la collaborazione delle strutture dell'Adisu. La Commissione, qualora verifichi inadempimenti o ritardi nell'erogazione dei servizi, segnala alla struttura competente e al Direttore Generale dell'Adisu i disservizi riscontrati, al fine della loro eliminazione.

2. MISSION

Per diritto allo studio universitario si intende il complesso di norme dettate dal legislatore italiano che regolano gli interventi per assicurare ai capaci e meritevoli, in condizioni economiche disagiate, la possibilità di accedere ai livelli più alti di istruzione, secondo i principi enunciati dall'art. 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

L'Agenzia realizza la propria mission promuovendo servizi che mirano ad agevolare lo studio e la vita degli studenti mediante forme di aiuto economico che trova la sua più caratterizzante applicazione nell'erogazione di borse di studio e assegnazione di posti letto (servizi a concorso) ed altri servizi aperti alla generalità degli studenti.

Legge regionale 28 marzo 2006, n. 6 stabilisce le finalità e gli obiettivi dell' Agenzia:

- favorire l'accesso e la frequenza di tutti gli studenti agli studi universitari;
- realizzare, in collaborazione con le università, la rete dei servizi per l'impiego, gli ordini professionali e le associazioni di categoria, idonee attività di orientamento e informazione volte ad assicurare il più stretto raccordo tra istruzione universitaria e mercato del lavoro;
- promuovere l'integrazione tra gli studenti e la comunità locale, anche attraverso interventi volti alla qualificazione dell'insieme della condizione universitaria;

- promuovere e sostenere l'utilizzo delle opportunità offerte dalle azioni dell'Unione europea, volte a favorire la mobilità internazionale e ogni altra forma di scambio, di esperienze culturali e scientifiche con le istituzioni universitarie europee, nonché di altri paesi;

- promuove, anche mediante specifici accordi e convenzioni, la più ampia collaborazione con gli enti locali e con le istituzioni aventi competenza nelle materie connesse all'attuazione del diritto allo studio universitario, e in particolare con le università, con gli istituti universitari e con gli istituti superiori di grado universitario che rilasciano titoli aventi valore legale, con sede in Umbria.

I servizi realizzati dall'Adisu sono rivolti agli iscritti a corsi di laurea, laurea specialistica o magistrale, dottorati di ricerca e scuole di specializzazione dell'Università degli Studi di Perugia, dell'Università per Stranieri di Perugia, del Conservatorio di Musica "F. Morlacchi" di Perugia, dell'Istituto Superiore di Studi Musicali "G. Briccialdi" di Terni, dell'Accademia Belle Arti "Pietro Vannucci" di Perugia e dell'Istituto Universitario di Mediazione Linguistica per Interpreti e Traduttori di Perugia.

3. VISION

Gli obiettivi strategici dell'Adisu per il periodo 2020-2022 sono in linea con le priorità individuate nel Documento di Economia e Finanza Regionale (DEF 2020-2022 in corso di approvazione) nel quale l'"Istruzione e il Diritto allo Studio" rappresentano una Missione di Bilancio (Missione 04: Istruzione e diritto allo studio; Programma 07 - Diritto allo studio).

Alla luce di quanto sopra esposto, la politica effettuata dall'Adisu è basata sulle seguenti leve operative:

- Interventi rivolti alla generalità degli studenti (Sostenibilità);
- Servizi mirati alla creazione di valore aggiunto, gestito sotto condizione di efficacia ed efficienza (Efficacia);
- Sistema orientato al merito, oltre che al reddito (Meritocrazia);
- Attenzione particolare alla tutela degli studenti in condizioni di particolare disagio (Solidarietà);
- Sistema volto a valorizzare capacità ed esperienze del territorio (Sussidiarietà);
- Favorire mobilità e scambio di esperienze a livello internazionale (Internazionalizzazione);
- Valorizzare la multiculturalità e favorire la positiva integrazione tra le differenti culture all'interno delle strutture tramite attività culturali e ricreative (Aggregazione).

4. ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

4.1 GLI ISCRITTI AGLI ATENEI UMBRI

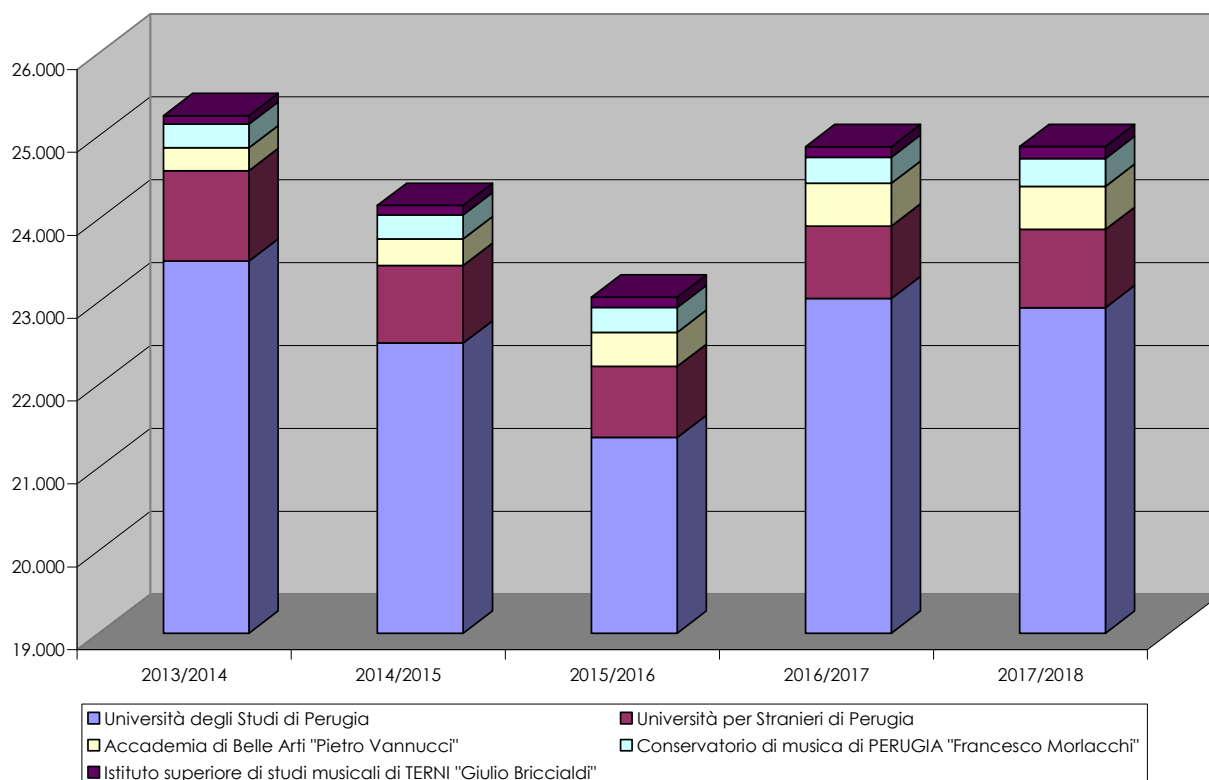
Facendo un'analisi dei dati resi disponibili dal MIUR sul portale dei dati dell'Istruzione superiore fino all'anno accademico 2017/2018 si può notare che dall'a.a. 2013/2015 all'a.a. 2015/2016 si è assistito a un calo degli iscritti, mentre dall'a.a. 2016/17, il numero degli studenti universitari in Umbria è tornato a crescere, raggiungendo le 24.871 unità rispetto ai 23.054 studenti dell'anno accademico 2014/2015, il picco più basso del quinquennio preso in esame. Sono quasi 23mila gli

studenti iscritti all'Università di Perugia, quasi 100 all'Università per Stranieri, più di 500 all'Accademia di Belle Arti "Pietro Vannucci", più di 300 al Conservatorio di musica "F. Morlacchi" e più di 100 all'Istituto superiore di studi musicali "G. Briccialdi". Da notare l'incremento sostanziale degli iscritti ai corsi accademici del sistema AFAM (Alta Formazione Artistica e Musicale).

EVOLUZIONE DEL NUMERO DI STUDENTI NEGLI ULTIMI 5 ANNI ACCADEMICI

	2013/2014		2014/2015		2015/2016		2016/2017		2017/2018	
	totale	di cui donne	totale	di cui donne	totale	di cui donne	totale	di cui donne	totale	di cui donne
Università degli Studi di Perugia	23.486	13.358	22.500	12.707	21.360	12.104	23.037	13.061	22.925	13.057
Università per Stranieri di Perugia	1.091	701	936	601	858	511	875	549	944	618
Accademia di Belle Arti "Pietro Vannucci"	279	189	320	211	409	261	515	327	520	333
Conservatorio di musica di PERUGIA "Francesco Morlacchi"	285	133	289	132	299	121	314	134	337	138
Istituto superiore di studi musicali di TERNI "Giulio Briccialdi"	101	46	114	48	128	52	126	54	145	59
Istituto di mediazione linguistica	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
TOTALE	25.242	14.427	24.159	13.699	23.054	13.049	24.867	14.125	24.871	14.205

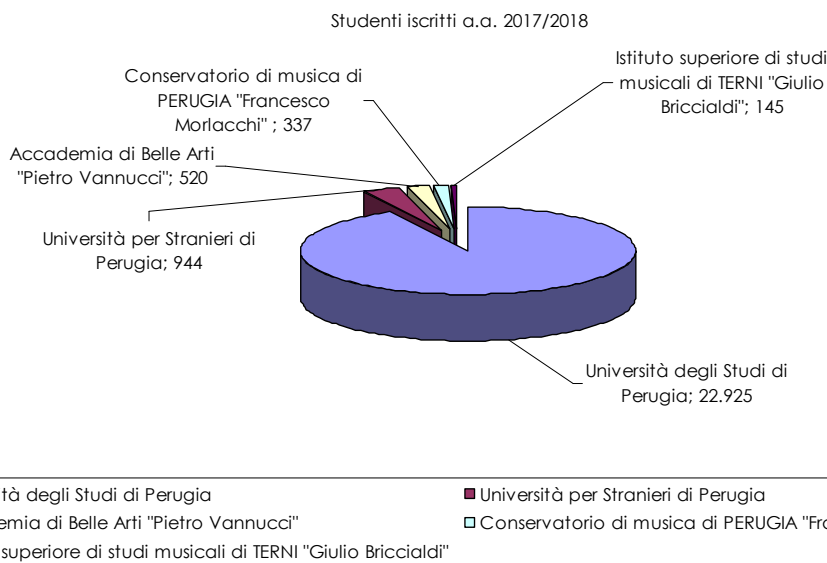
Fonte: Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca – Portale dei dati dell'istruzione superiore



DETTAGLIO DEGLI STUDENTI IMMATRICOLATI, ISCRITTI E LAUREATI NELL'A.A. 2017/2018

	Studenti Immatricolati a.a. 2017/2018			Studenti Iscritti a.a. 2017/2018			Studenti Laureati (tot) 2017		
	totale	di cui donne	di cui stranieri	totale	di cui donne	di cui stranieri	totale	di cui donne	di cui stranieri
Università degli Studi di Perugia	3.986	2.277	259	22.925	13.057	1.325	4.165	2.404	173
Università per Stranieri di Perugia	120	74	42	944	618	343	217	138	64
Accademia di Belle Arti "Pietro Vannucci"	136	83	n.d	520	333	n.d	56	36	n.d
Conservatorio di musica di PERUGIA "Francesco Morlacchi"	77	31	n.d	337	138	n.d	69	29	n.d
Istituto superiore di studi musicali di TERNI "Giulio Briccialdi"	31	12	n.d	145	59	n.d	28	13	n.d
Istituto di mediazione linguistica	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d
TOTALI	4.350	2.477	301	24.871	14.205	1.668	4.535	2.620	237

Fonte: Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca – Portale dei dati dell'istruzione superiore



Su 100 iscritti negli atenei e istituti di alta formazione umbri, 57 sono donne. La prevalenza numerica delle studentesse è stabile: non si tratta di un fenomeno nuovo e la percentuale è tendenzialmente in linea con la media italiana dove la presenza femminile, tra gli iscritti, supera il 56%.

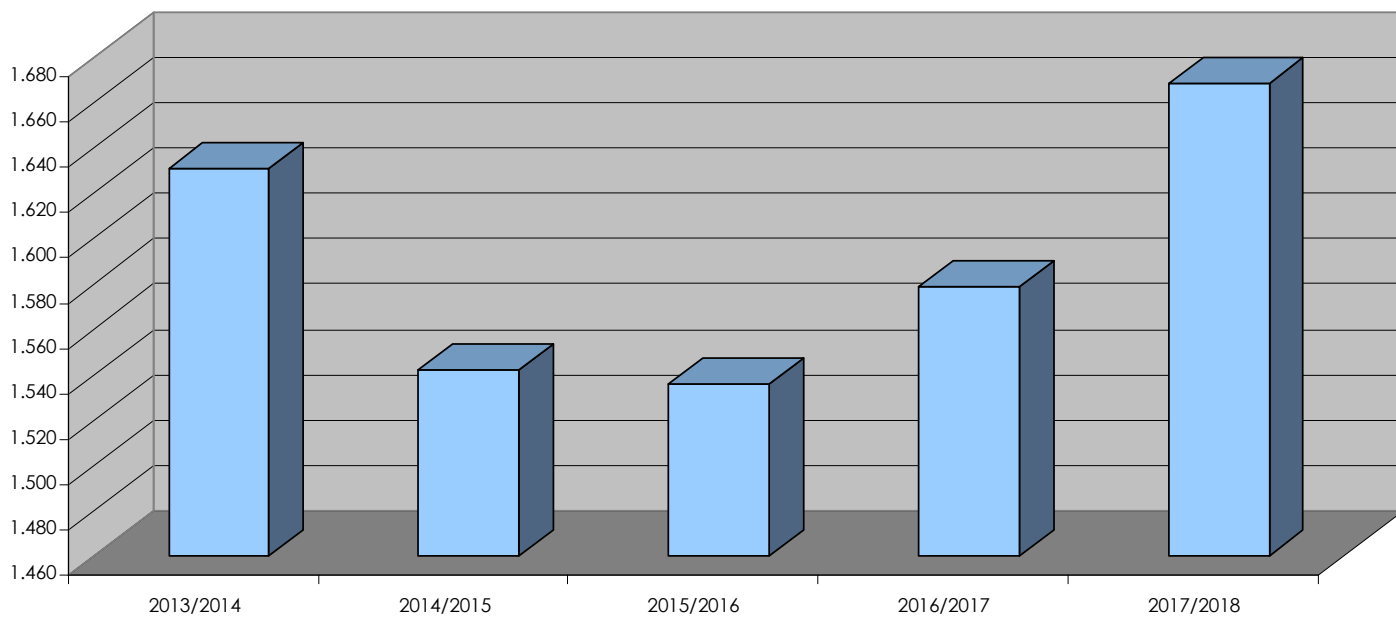
Nell'a.a. 2017/2018 gli studenti stranieri iscritti presso le due università statali hanno raggiunto le 1.668 unità.

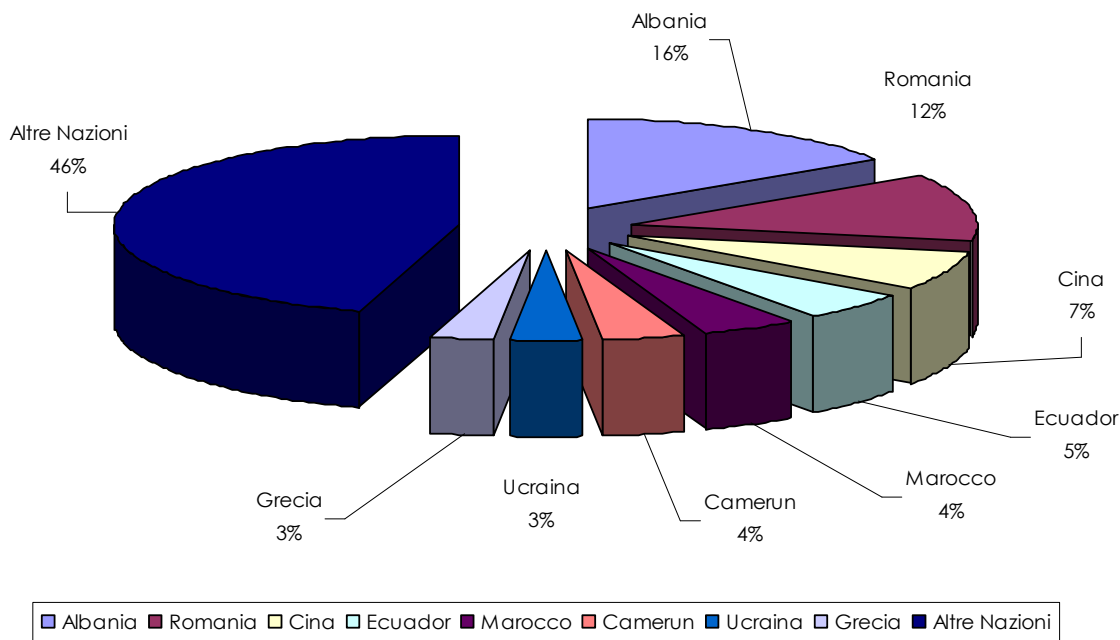
Osservando il trend degli ultimi 5 anni accademici si può vedere come l'oscillazione segue quella del numero degli iscritti nello stesso periodo con un calo progressivo dall'a.a. 2013/2014 in poi, ed una ripresa nell'a.a. 2016/2017

Anno	Totale studenti stranieri iscritti presso le Università statali
2013/2014	1.631
2014/2015	1.542
2015/2016	1.536
2016/2017	1.579
2017/2018	1668

Fonte: Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca – Portale dei dati dell'istruzione superiore

Studenti stranieri per a.a.





Fonte: Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca – Portale dei dati dell'istruzione superiore

4.2 DINAMICHE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE

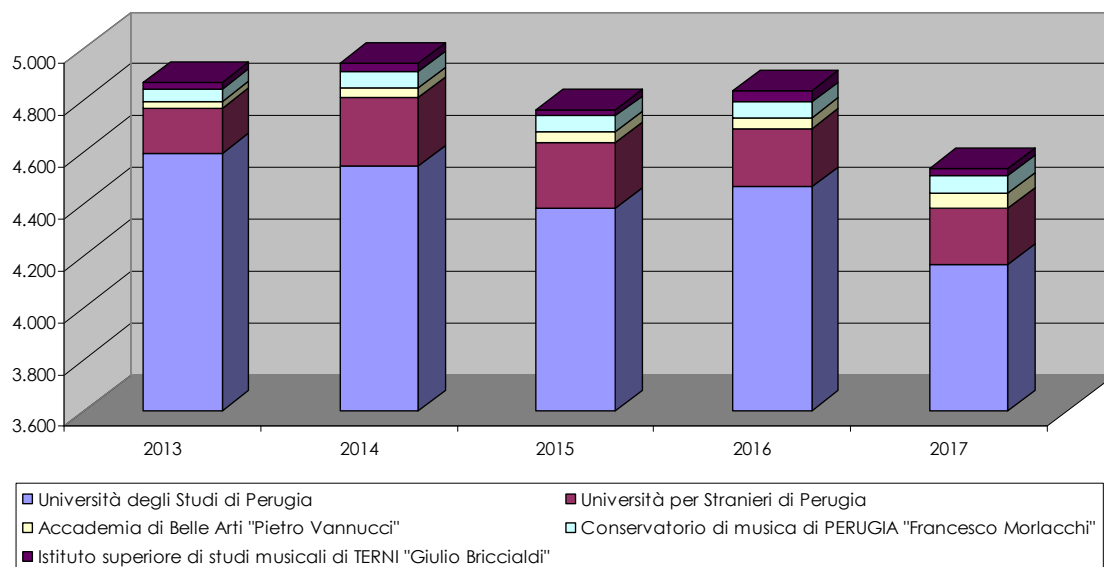
Dal 2005/06 il sistema universitario italiano, nel suo complesso, ha registrato una importante contrazione. I dati esposti nel paragrafo precedente mostrano come anche in Umbria si sia registrata questa flessione; nell'anno accademico 2016/2017, però, è iniziata un'inversione di tendenza, confermata anche nell'a.a. 2017/2018, con una crescita degli iscritti di circa il 7%. Questo incremento, oltre alla qualità della didattica e della ricerca offerti dagli atenei e istituti di alta formazione umbri, è attribuibile anche alle politiche di diritto allo studio che hanno consentito il conseguimento della borsa di studio a tutti gli aventi diritto, pur in presenza di un incremento complessivo di questi ultimi.

Da ultimo, si ritiene che il contesto sociale e culturale nel quale sono inseriti gli atenei e i servizi per il diritto allo studio rappresenti un ulteriore elemento di richiamo per i giovani che scelgono la nostra Regione.

4.3 I LAUREATI

Il numero dei laureati negli ultimi cinque anni accademici presi in esame fino all'a.a. 2017/2018, in relazione alle informazioni disponibili sul portale dei dati dell'Istruzione superiore, è rimasto pressoché stabile, con una leggera inflessione per l'a.a. 2017/2018, seguendo comunque l'oscillazione del numero degli iscritti nei rispettivi anni.

Di seguito l'andamento del numero dei laureati nell'ultimo quinquennio considerato:



5 ANALISI CONTESTO INTERNO

5.1 ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione dell'Ente è articolata in Servizi, con le relative aree di intervento.

Fanno capo al Direttore Generale:

- Servizio Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari;
- Servizio Organizzazione e gestione risorse umane, finanziarie e servizi comuni;
- Servizio Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio;
- Avvocatura e supporto tecnico legale.

Ai Servizi fanno capo le Sezioni come di seguito riportate:

Servizio Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari:

- Sezione Assegnazione borse di studio e altri benefici economici;
- Sezione Servizi per la generalità degli studenti e attività culturali;
- Sezione Gestione servizi abitativi e ristorativi;

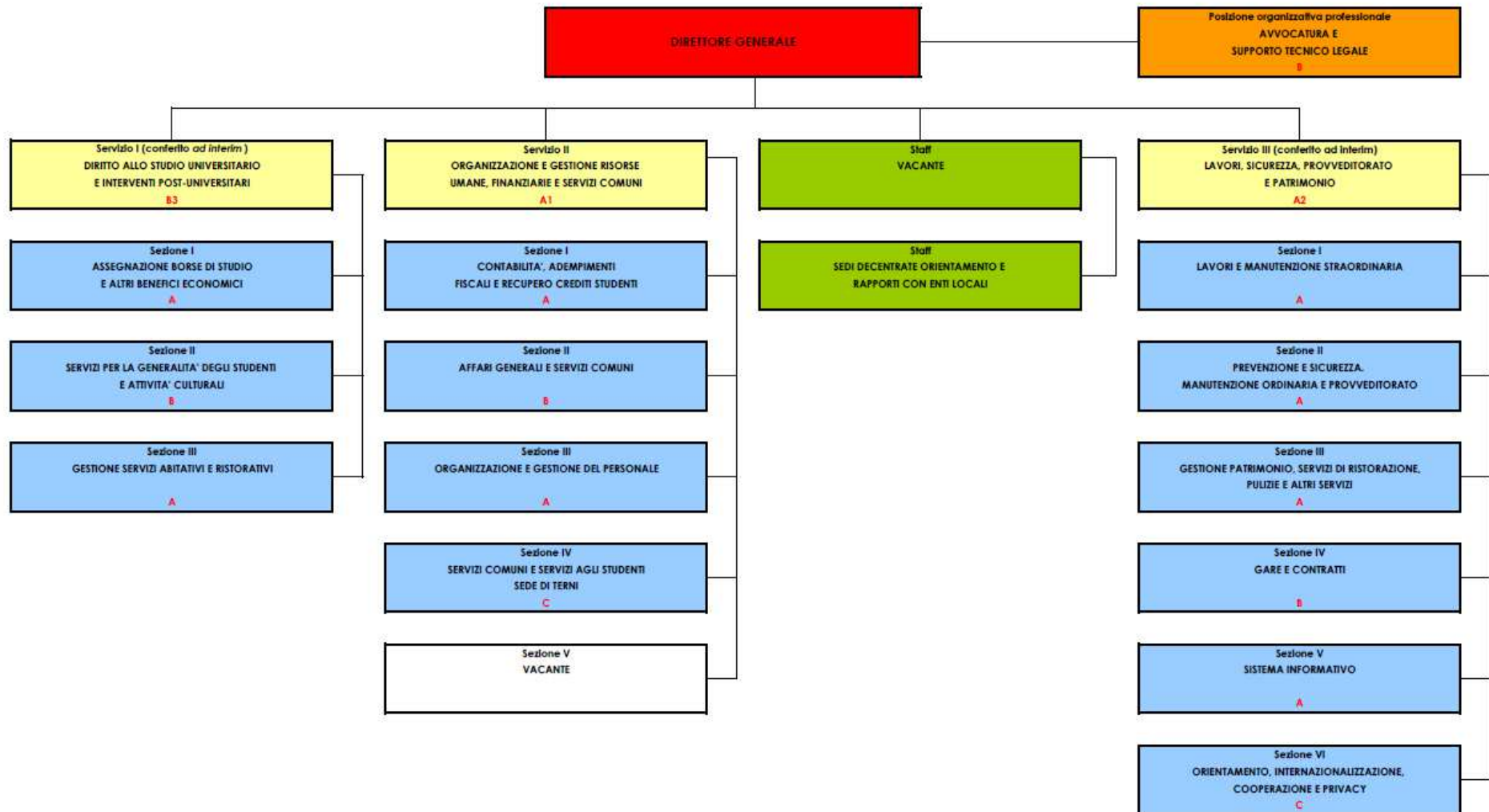
Servizio Organizzazione e gestione risorse umane, finanziarie e servizi comuni:

- Sezione Contabilità, adempimenti fiscali e recupero crediti studenti;
- Sezione Affari generali e servizi comuni;
- Sezione Organizzazione e gestione del personale;
- Sezione Servizi comuni e servizi agli studenti sede di Terni.

Servizio lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio:

- Sezione Lavori e manutenzione straordinaria;
- Sezione Prevenzione e sicurezza. Manutenzione ordinaria e provveditorato;
- Sezione Gestione patrimonio, servizi di ristorazione, pulizie e altri servizi;
- Sezione Gare e contratti;
- Sezione Sistema informativo;
- Sezione Orientamento, internazionalizzazione, cooperazione e privacy.

ORGANIGRAMMA al 01/01/2020



- Amministratore Unico
- Servizio
- Staff
- Sezione
- Posizione organizzativa professionale

La Pianta organica dell'Adisu al 31/12/2019 prevede 91 posti complessivi, distribuiti come indicato nella seguente tabella:

DOTAZIONE ORGANICA Adisu	DIRIGENZA (A)	RUOLO CATEGORIE PROFESSIONALI						Totale cat. Profili (B)	TOTALI (A+B)
		CATEGORIA D		CATEGORIA C	CATEGORIA B		CATEGORIA A		
		Percorso Alto	Percorso Basso		Percorso Alto	Percorso Basso			
		D3	D1		B3	B1			
5	15	20	24	17	10	0	86		
TOTALE (Adisu)	5	35		24	27		0	86	91

Al 01/01/2020 i dipendenti in servizio erano 56 di categoria B, C e D (di cui 1 in comando) più 2 Dirigenti e il Direttore Generale, distribuiti come di seguito indicato:

Servizio Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari:

Sezione	n. dipendenti
Assegnazione borse di studio e altri benefici economici	6
Servizi per la generalità degli studenti e attività culturali	3
Gestione servizi abitativi e ristorativi	7
Totale	16

Servizio Organizzazione e gestione risorse umane, finanziarie e servizi comuni:

Sezione	n. dipendenti
Contabilità, adempimenti fiscali e recupero crediti studenti	2
Affari generali e servizi comuni	5
Organizzazione e gestione del personale	3
Sezione Servizi comuni e servizi agli studenti sede di Terni	2
Personale assegnato direttamente al Servizio	2
Totale	14

Servizio Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio:

Sezione	n. dipendenti
Lavori e manutenzione straordinaria	5
Prevenzione e sicurezza. Manutenzione ordinaria e provveditorato	4
Gestione patrimonio, servizi di ristorazione, pulizie e altri servizi	4
Gare e contratti	2
Sezione Sistema informativo	5
Sezione Orientamento, internazionalizzazione, cooperazione e privacy	2
Totale	22

Avvocatura e supporto tecnico legale

Sezione

Avvocatura e supporto tecnico legale

Totale

n. dipendenti

2

2

Direttore Generale

Sezione

Direttore Generale/segreteria

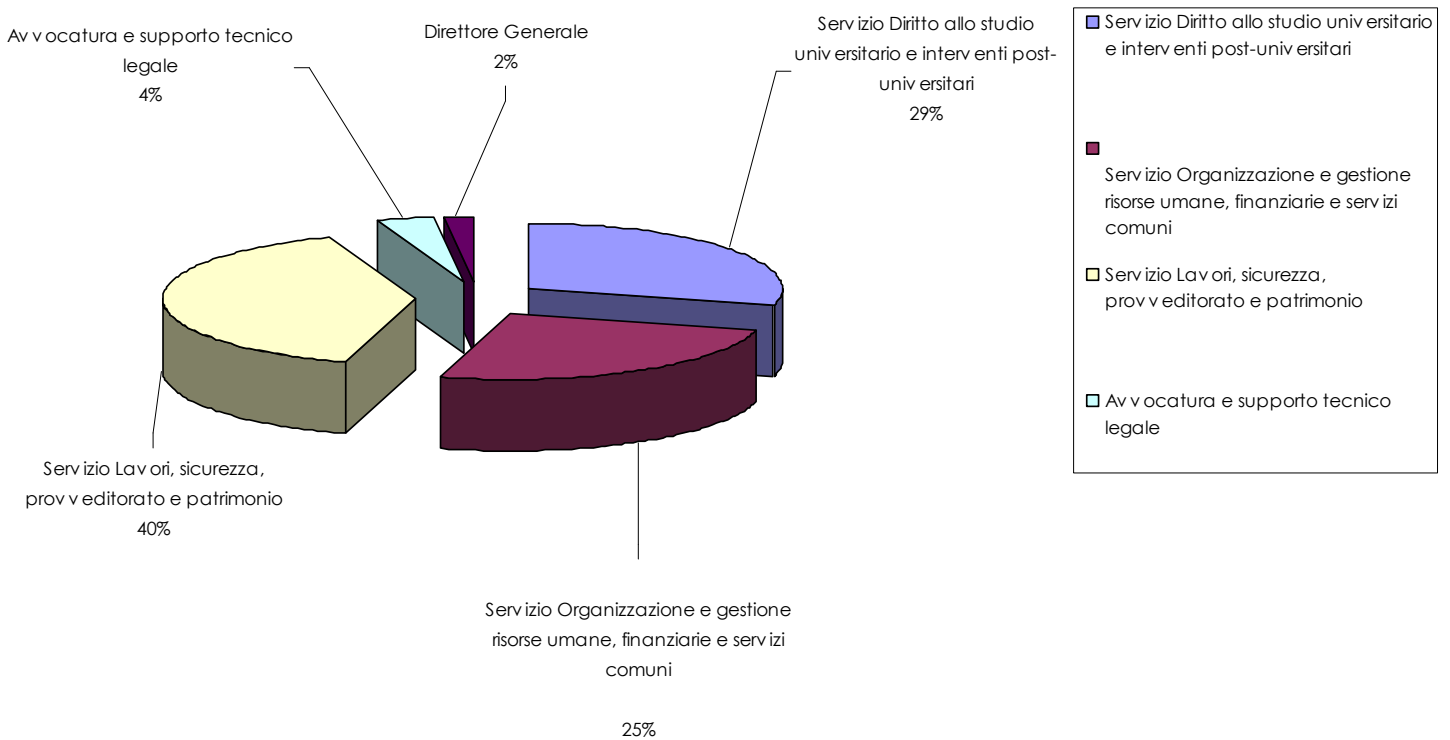
Totale

n. dipendenti

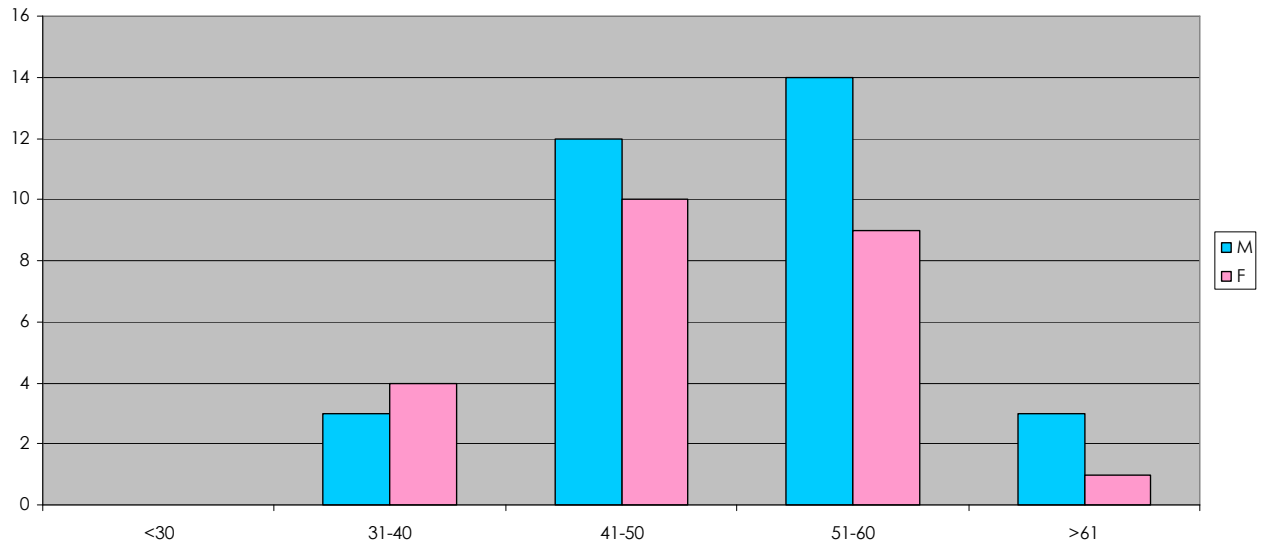
1

1

Distribuzione dei dipendenti per Servizi al 01/01/2020

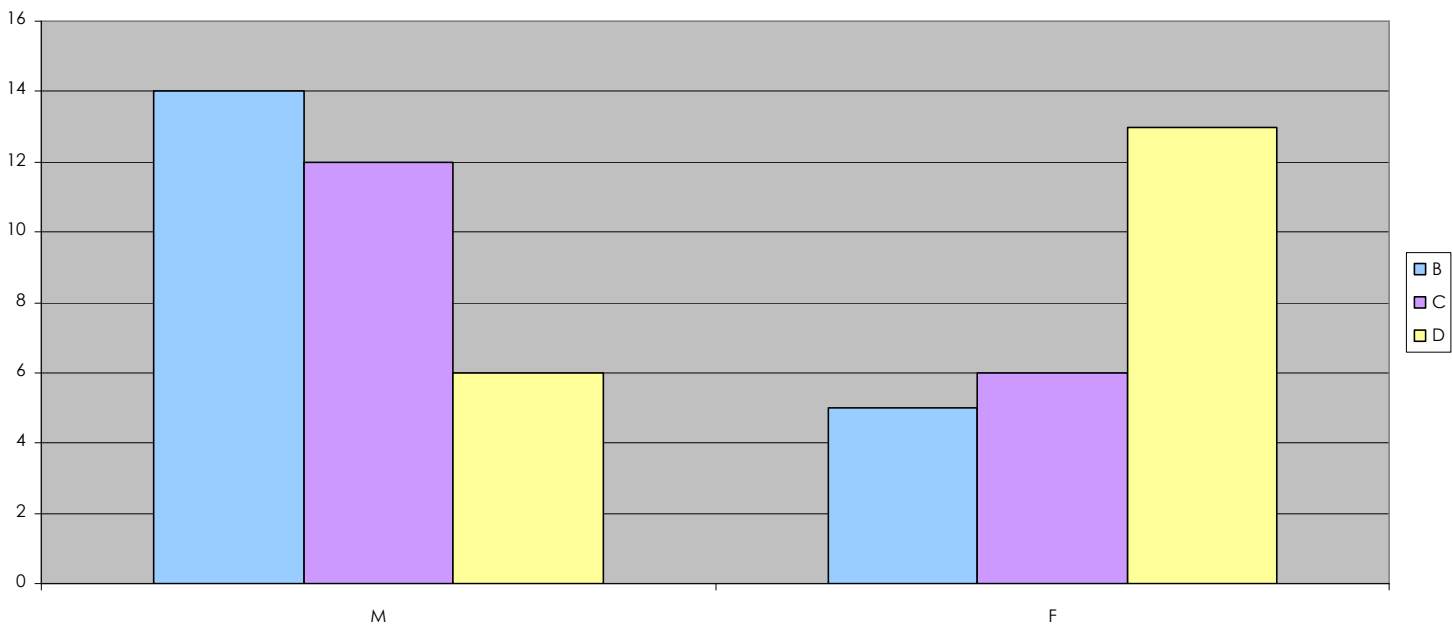


Dipendenti per fascia di età e genere – Dati al 01 gennaio 2020



FASCE DI ETA'	<30	31-40	41-50	51-60	>61
M	0	3	12	14	3
F	0	4	10	9	1

Dipendenti per categoria e genere – Dati al 1 gennaio 2020



PROFILO	TOTALE	M	F
B	19	14	5
C	18	12	6
D	19	6	13

Nella tabella di seguito, viene fornito il dato relativo al tasso di assenze (%) del personale dell'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario, calcolato considerando il totale delle assenze mensili rilevate nell'anno di riferimento sul totale annuale del numero dei dipendenti rilevato mensilmente.

	2017	2018	2019
Tasso di assenza	1.58%	1.35%	1,09%

Nella tabella successiva vengono invece riportati i dati afferenti le attività formative rivolte al personale dell'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario per il triennio 2017-2019.

Il dato relativo al numero di ore di formazione è stato calcolato rapportando il totale delle ore di formazione erogate, sulla totalità dei dipendenti al netto del personale in convenzione e dei borsisti/tirocinanti.

	2017	2018	2019
N. ore di formazione (totale effettuato)	316	377	617
N. ore di formazione (media per dipendente)	5,85	6,61	11,22
N. partecipanti	114	72	104
Costi di formazione/spese del personale (%)	0,31%	0,19%	0,43%*

*il dato è calcolato con i dati di preconsuntivo

5.2 PRINCIPALI ATTIVITÀ

I principali interventi/servizi offerti dall'Agenzia sono:

- a. *interventi monetari*
- b. *servizio alloggio*
- c. *servizio ristorazione*

a. *Interventi monetari*

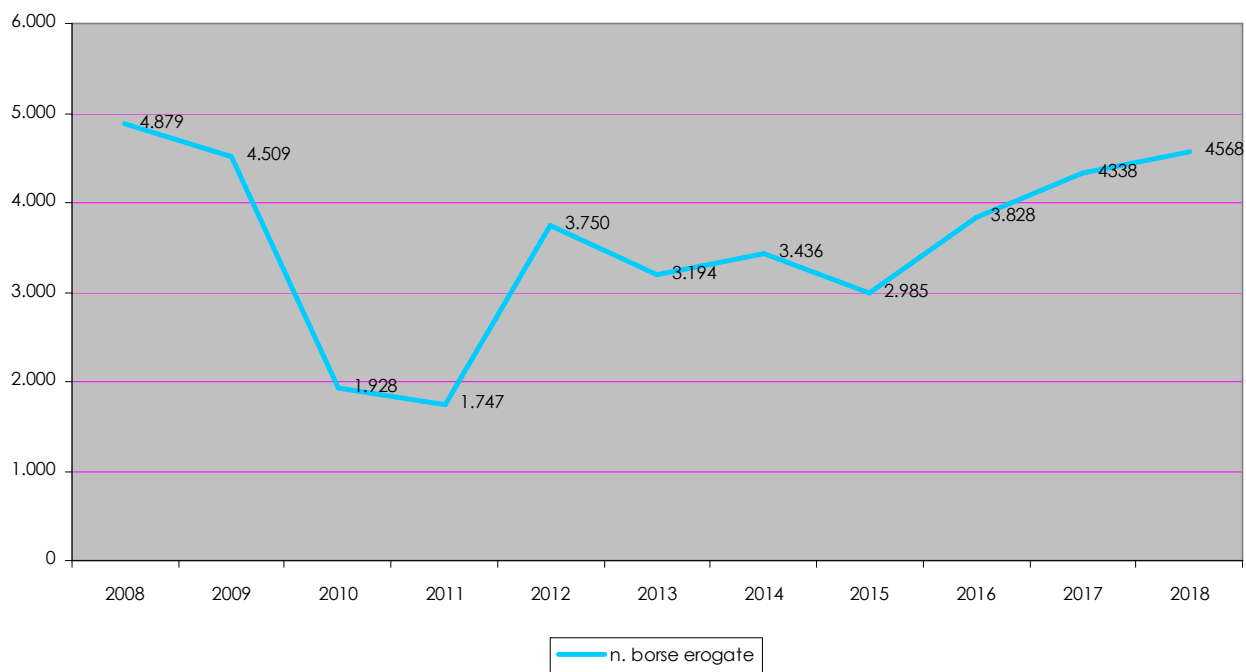
Gli interventi monetari comprendono le seguenti tipologie di erogazione: borse di studio, contributi integrativi per progetti di mobilità internazionale, interventi a sostegno di studenti diversamente abili e sussidi straordinari.

Borse di studio

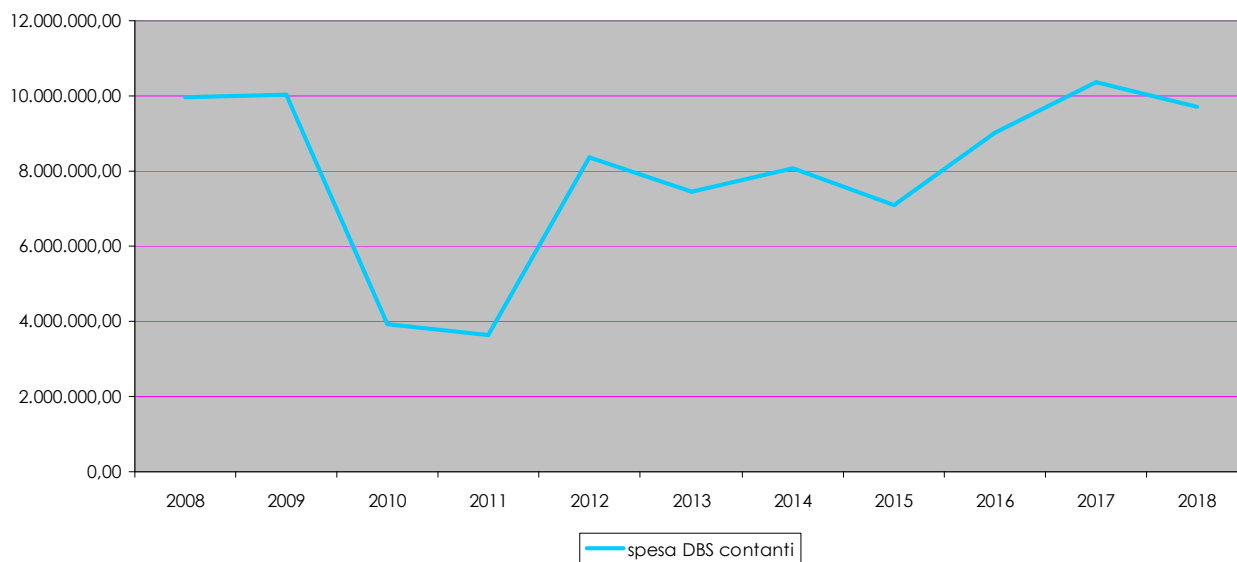
Per l'anno accademico 2018-19 sono state erogate **4.568** borse di studio per complessivi **€ 9.701.168,81**, suddivise secondo il seguente schema:

Borsa di Studio 2018/2019						
	Primi Anni		Anni successivi		TOTALE	
Aventi Diritto	1309		3259		4568	
Totale Vincitori	1309	100%	3259	100%	4568	100%
Idonei non vincitori	0	0%	0	0%	0	0%
Non idonei	177		698		875	
Esclusi	476		367		843	
Totale Richieste	1962		4324		6286	

Evoluzione dell'andamento dell'erogazione di borse di studio in contanti. Dati dal 2008 al 2018



anno	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
n. borse erogate	4.879	4.509	1.928	1.747	3.750	3.194	3.436	2.985	3.828	4.338	4.568



anno	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
spesa DBS contanti	9.973.654,00	10.020.858,00	3.930.675,34	3.630.205,58	8.372.436,10	7.454.761,13	8.066.433	7.107.833,02	9.019.113,06	10.376.444,08	9.701.168,81

Nel 2018 è stata operata una revisione dei criteri per la distribuzione per fasce reddituali degli importi monetari delle Borse di studio che è stato applicato a decorrere dal bando di concorso per l'a.a. 2018/2019 e che ha condotto ad un contenimento delle spese, mantenendo il 100% degli idonei beneficiari con sostanziale stabilità della spesa effettuata.

Contributi integrativi per progetti di mobilità internazionale

Le richieste presentate nell'anno 2018, relativi ai progetti dell'anno 2018-19, state 400 di cui **242** con esito positivo per un totale erogato di **€ 583.400,00**, 144 non idonei/esclusi e 14 idonei con riserva (in quanto con bando di mobilità ancora aperto).

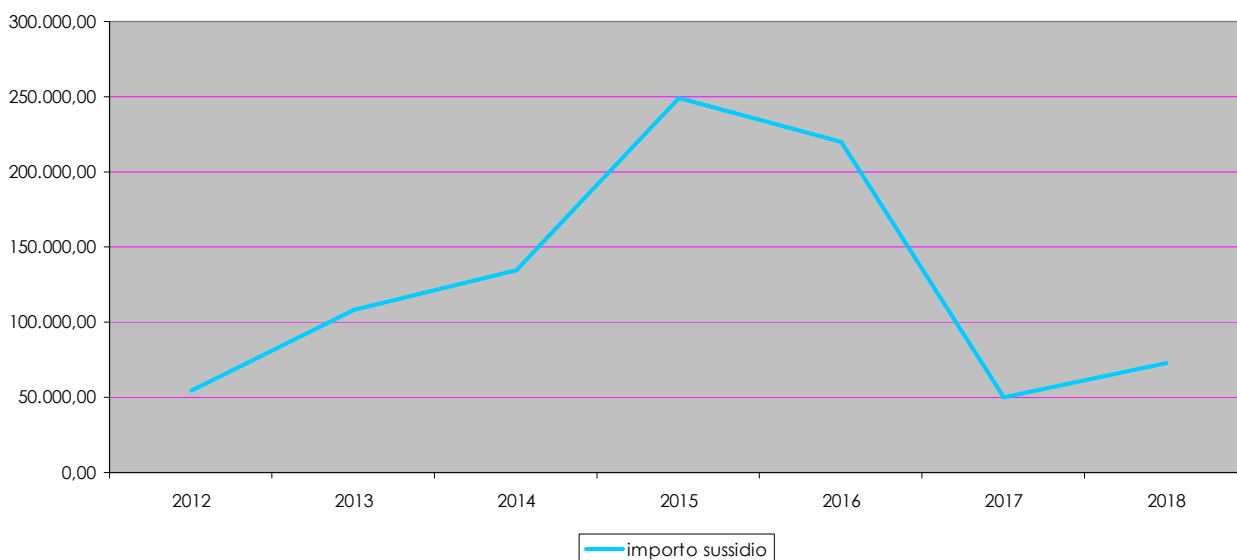
Interventi a sostegno di studenti diversamente abili

Per l'anno accademico 2018-2019 sono state presentate 58 domande di cui 9 esclusi, 3 non idonei e **46** idonei, per un importo complessivo di **€ 145.847,58**.

Sussidi straordinari

I contributi straordinari sono aiuti economici, destinati agli studenti che vengono a trovarsi in una particolare situazione di disagio a causa di gravi eventi che hanno colpito il nucleo familiare negli ultimi 12 mesi, tali da compromettere la prosecuzione degli studi.

Per l'anno accademico 2018-19 sono state presentate 184 domande, di cui 117 esclusi 17 non idonei e **50** idonei. L'importo erogato al complesso degli studenti idonei è stato di **€ 72.600,00**.



anno	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
importo sussidio	54.152,11	108.500,00	135.000,00	249.100,00	220.000,00	50.000,00	72.600,00

Revoche e recupero crediti

La Sezione cui afferisce l'attività delle revoche si occupa, insieme alla Sezione Assegnazione borse

di studio e altri benefici economici, della gestione delle procedure di revoca nei confronti degli studenti che non mantengono i requisiti richiesti dai bandi di concorso nei diversi anni accademici, gestendo il recupero delle somme dovute dagli studenti universitari richiedenti benefici all'Adisu e andando incontro alla necessità di intervenire tempestivamente sugli insoluti, predisponendo azioni mirate alla restituzione di quanto percepito a titolo della prestazione erogata.

Pertanto si prendono in considerazione le linee guida approvate dall'Agenzia in merito agli aspetti procedurali dell'attività degli uffici coinvolti che vanno dalla verifica dei requisiti di merito alle rinunce della borsa di studio e alle revoche del servizio abitativo e ristorativo.

Tali controlli, volti ad accertare la perdita dei requisiti previsti dai bandi di concorso, mirano a verificare l'effettivo consolidamento del credito.

L'attività amministrativa degli uffici si sviluppa attraverso la predisposizione della determina di decadenza dal beneficio, una successiva determina di contabilizzazione degli importi da restituire, l'invio della lettera per il pagamento dell'importo indebitamente percepito, fino alla gestione e notificazione dell'istanza di rateizzazione, se richiesta, legata alla procedura stessa.

Qualora gli studenti debitori non provvedano al pagamento, l'ufficio revoche trasferisce i nominativi degli inadempienti all'ufficio Avvocatura, che provvederà al recupero giudiziale del credito.

Con il tempo è cresciuta la fidelizzazione degli studenti nei confronti della casella di posta dell'ufficio revoche che, per l'anno 2019, ha registrato un consistente numero di e-mail ricevute e inviate.

Nello schema di seguito riportato sono sintetizzate le revoche effettuate per mancato conseguimento dei requisiti merito, per rinuncia e perdita di requisiti riferite agli anni accademici dal 2011/2012 al 2018/2019.

Anno Accademico	Borse concesse		Borse Revocate			
	N.	Importo	N. e %		Importo e %	
2011/2012	1747	3.630.205,58	231	6,16%	264.821,67	3,16%
2012/2013	3750	8.372.436,10	236	7,39%	369.677,83	4,96%
2013/2014	3194	7.454.761,13	524	15,25%	478.873,42	5,94%
2014/2015	3436	8.066.433,00	145	4,86%	220.425,50	3,10%
2015/2016	2985	7.107.833,02	156	4,08%	209.792,86	2,33%
2016/2017	3828	9.019.113,06	112	2,58%	119.968,88	1,16%
2017/2018	4338	10.376.444,05	304	6,65%	373.191,37	3,85%
2018/2019	4568	9.701.168,81	99	2,16%	122.281,65	1,26%
TOTALI	27846	63.728.394,75	1807	6,48%	2.159.033,18	3,38%

Nello schema di seguito riportato sono sintetizzate le pendenze attive al 31/12/2019 suddivise per anno accademico con l'indicazione delle pratiche sottoposte a recupero giudiziale del credito.

Anno Accademico	Pendenze attive al 31/12/2018	Pendenze trattate dall'ufficio Avvocatura al 31/12/2018	Pendenze attive al 31/12/2019	Pendenze trattate dall'ufficio Avvocatura 31/12/2019
	N.	N.	N.	N.
2010/2011	57	44	52	40
2011/2012	67	22	62	20
2012/2013	83	46	73	41
2013/2014	50	38	42	33
2014/2015	19	6	18	5
2015/2016	42	10	32	8
2016/2017	44	5	35	35
2017/2018	152	61	152	65
2018/2019	-	-	47	7
TOTALI	514	232	513	254

Accertamenti economici

La Sezione Assegnazione borse di studio e altri benefici economici effettua il controllo della veridicità dell'autocertificazione prodotta in relazione alla condizione familiare, economica e patrimoniale degli studenti vincitori di borsa di studio e/o servizio abitativo.

L'ufficio si occupa della gestione dei rapporti con gli Atenei per le comunicazioni degli studenti sottoposti ad accertamento economico.

La Sezione redige per gli studenti stranieri l'ISEE Parificato ed effettua consulenze alle Segreterie Studenti in relazione alle problematiche derivanti dall'attestazione ISEE o ISEE Parificato da presentare durante il periodo di richiesta benefici.

Vengono inoltre gestiti tutti i reclami presentati dai richiedenti i benefici in relazione ai dati economici e patrimoniali.

Assistenza tramite web, call center o front office viene garantita in riferimento a situazioni di elevata complessità con particolare riferimento alla situazione familiare e/o reperibilità dei dati necessari ad una corretta elaborazione di attestazione ISEE o ISEE Parificato.

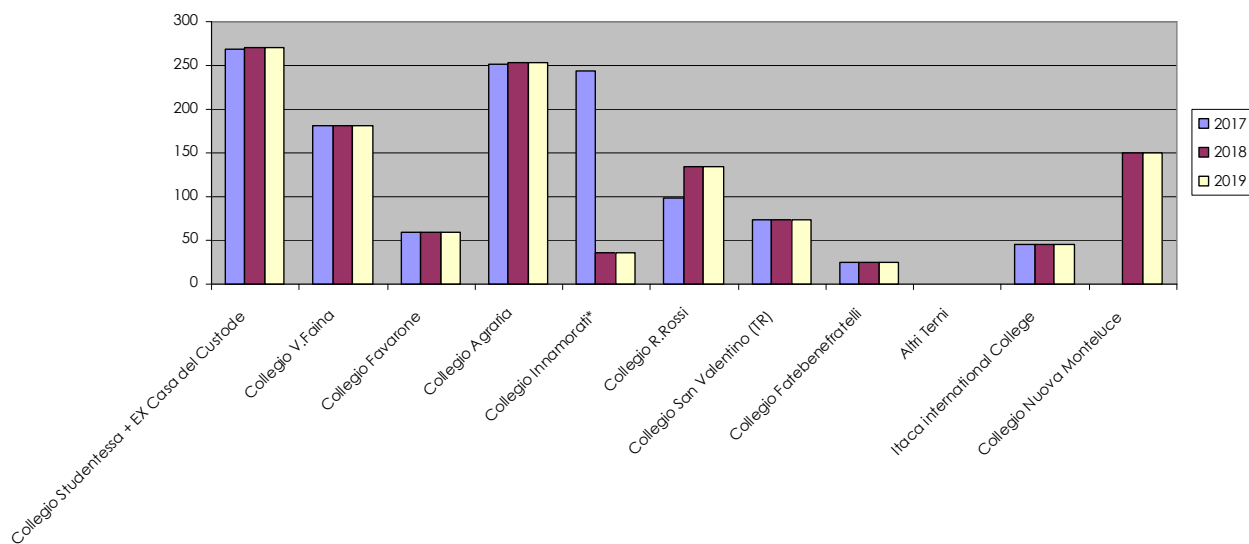
b. Servizio alloggio

Nelle strutture abitative Adisu nel 2019 erano presenti n. **1.140** posti letto dei quali n. **1.065** sono stati riservati gratuitamente agli studenti che richiedono il **servizio abitativo per concorso**, insieme alla borsa di studio. La restante parte dei posti letto (n. 75) sono stati destinati a studenti a pagamento e alla residenzialità universitaria (professori italiani, stranieri, partecipanti a master, dottorati,...); per quest'ultimo tipo di utenza le assegnazioni dei posti avvengono tramite accordi con gli Atenei.

Di seguito si sintetizzano i dati relativi alle residenze nell'ultimo triennio.

COLLEGIO	POSTI LETTO DISPONIBILI ANNO 2017	POSTI LETTO DISPONIBILI ANNO 2018	POSTI LETTO DISPONIBILI ANNO 2019
Collegio Studentessa + EX Casa del Custode	268	270	270
Collegio V.Faina	182	182	182
Collegio Favarone	60	60	60
Collegio Agraria	252	253	253
Collegio Innamorati*	243	36	36
Collegio R.Rossi	99	135	135
Collegio San Valentino (TR)	73	73	73
Collegio Fatebenefratelli	25	25	25
Altri Terni	0	0	0
Itaca international College	46	46	46
Collegio Nuova Monteluce	0	150	150
TOTALE	1248	1230	1230

*Il padiglione D di Via Innamorati è stato chiuso per ristrutturazione nel 2018



Nel 2019 il numero dei posti letto è lievemente diminuito in conseguenza della chiusura per ristrutturazione del Padiglione D del Collegio di Via Innamorati.

TARIFFE - a.a. 2018/19

TARIFFE APPLICATE 2018	MENSILE		SETTIMANALE		GIORNALIERA	
	DOPPIA	SINGOLA	DOPPIA	SINGOLA	DOPPIA	SINGOLA
BORSA DI STUDIO	gratuito	gratuito				
POSTI LETTO A PAGAMENTO	180,00	220,00				
FORESTERIA						
<i>A studenti</i>	300,00	450,00	120,00	160,00	20,00	30,00
<i>A altra utenza</i>	400,00	550,00	170,00	220,00	25,00	35,00
<i>B studenti</i>	240,00	320,00	90,00	120,00	18,00	22,00
<i>B altra utenza</i>	350,00	450,00	120,00	150,00	23,00	27,00
<i>C studenti</i>	220,00	270,00	N.P.	N.P.	15,00	18,00
<i>C altra utenza</i>	250,00	300,00	N.P.	N.P.	20,00	23,00
ERASMUS	150,00	220,00				

c. Servizio ristorazione

Agli iscritti agli Atenei umbri l'Adisu offre un servizio di ristorazione variegato e di qualità presso le proprie mense universitarie e le altre strutture convenzionate sul territorio.

Per accedere al servizio a tariffa piena è sufficiente presentarsi nelle mense universitarie e negli esercizi convenzionati con il libretto universitario. Per usufruire delle tariffe differenziate occorre essere in possesso di particolari requisiti di reddito e merito e compilare la domanda on line (disponibile sul sito di Adisu) secondo quanto definito dal Regolamento per la ristorazione.

TARIFFE - a.a. 2018/19

TIPOLOGIA PASTO	TARIFFE AGEVOLATE			TARIFFA PIENA
	Fascia I° (Isee inferiore a € 23.253,00)	Fascia II° (Isee da € 23.253,01 a € 50.549,00)	Fascia III° (Isee superiore a € 50.549,01)	
Pasto Completo	€ 4,50	€ 5,00	€ 7,50	€ 8,00
Prima Combinazione	€ 2,00	€ 2,50	€ 5,50	€ 6,50
Seconda Combinazione	€ 3,00	€ 4,00	€ 6,50	€ 7,50

MENSE UNIVERSITARIE

Le mense sono dislocate nelle città cui afferiscono corsi di studio ovvero Perugia, Assisi, Foligno, Narni e Terni per un totale di 1610 posti, distribuiti come da seguente tabella.

MENSE	N. POSTI	ORARIO DI APERTURA	
Perugia	1.230	<i>Pranzo</i>	<i>Cena</i>
Centrale Via Pascoli	570	12.00-14.30 (lun-ven) 12.00-14.00 (sab)	19.00-21.00 (lun-ven) 19.00-20.30 (sab)
Facoltà di Ingegneria	240	12.15-14.30 (lun-ven)	chiusa
Facoltà di Agraria	150	12.00-14.30 (lun-ven) 12.00-14.00 (sab-dom)	19.00-21.00 (lun-ven) 19.00-20.30 (sab-dom)
XIV Settembre	150	12.00-14.45 (lun-ven)	chiusa
Ospedale Santa Maria della Misericordia	120	12.00-14.30 (lun-ven)	chiusa
Assisi	50	<i>Pranzo</i>	<i>Cena</i>
Ristorante Tavola Rotonda	50	12.30-14.30 (lun-sab)	19.30-21.30 (lun-sab)
Foligno	50	<i>Pranzo</i>	<i>Cena</i>
Filottete - Foligno	50	12.30-14.30 (lun-ven)	19.30-21.30 (lun-ven)
Narni	70	<i>Pranzo</i>	<i>Cena</i>
Narni	70	12.30-14.30 (lun-sab)	19.30-21.30 (lun-ven)
Terni	210	<i>Pranzo</i>	<i>Cena</i>
Collegio San Valentino	30	12.00-14.00 (sab)	19.00-21.00 (lun-ven)
Ristorante Metropolitan	80	12.15-14.30 (lun-sab)	19.30-21.30 (lun-dom)
Azienda Ospedaliera Santa Maria	50	12.30-14.30 (lun-sab)	chiusa
Thyssenkrupp	50	12.00-14.30 (lun-sab)	chiusa
TOTALE	1.610		

REPORT DEI PASTI EROGATI NEL TRIENNIO 2017-2019

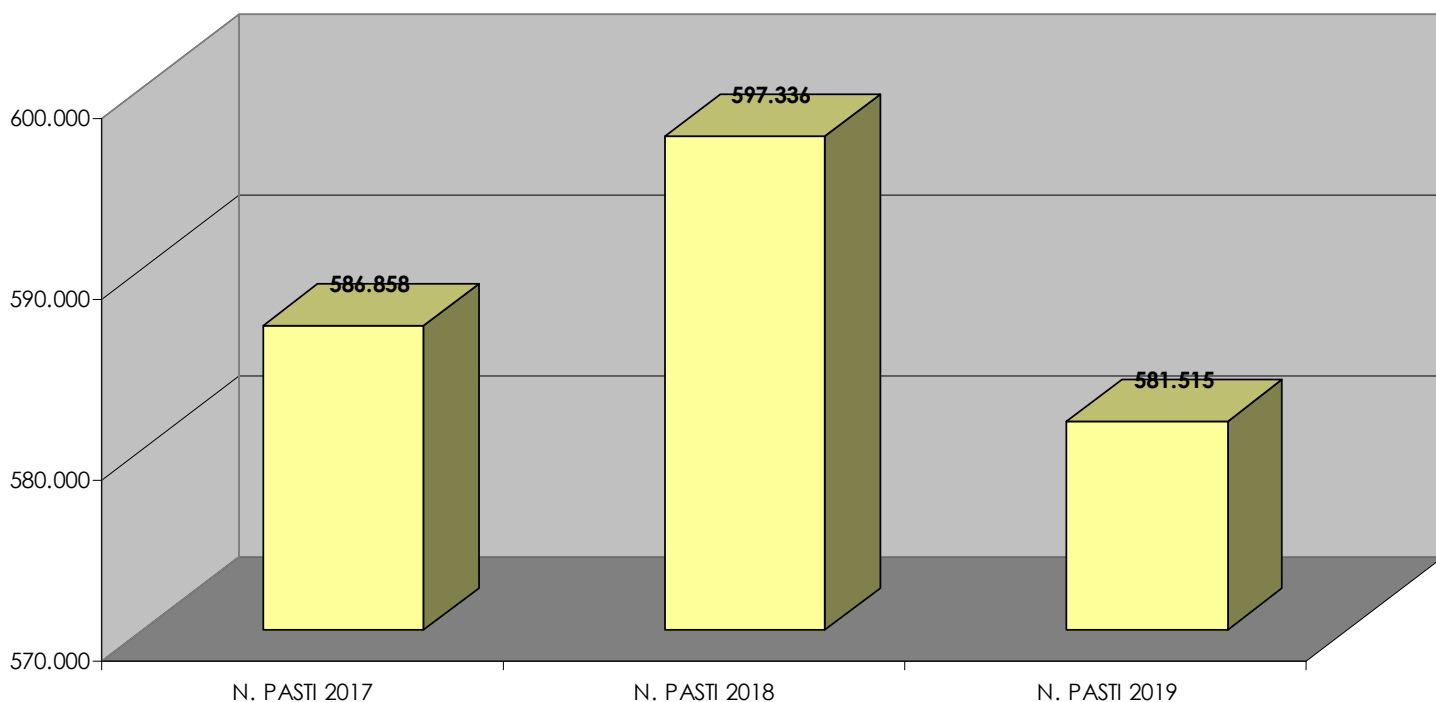
MENSE	N. PASTI 2017	N. PASTI 2018	N. PASTI 2019
Centrale PG	357.475	365.899	350.658
Ingegneria PG	31.171	35.490	34.531
Agraria PG	76.610	75.037	66.815
XIV Settembre PG	24.092	22.400	28.372
Ospedale PG	37.766	39.289	37.775
Assisi	484	780	144
Beddini - Foligno**	2.967		
Filottete - Foligno***	988	4665	3.663
Narni	31.799	35.019	34.820
San Valentino TR	4.185	3.968	3.563
Metropolitan TR****	11.420	6.646	11.716
Ospedale TR	5.770	5.177	4.676
Thyssenkrupp TR	2.131	2.966	4.782
TOTALE	586.858	597.336	581.515

*chiusa a fine luglio 2018

**chiusa a luglio 2017

***aperta da settembre 2017

**** chiusa a fine luglio 2018



Il trend di erogazione dei pasti incrementato nel 2018 dell'1% circa, nel 2019 ha subito una lieve flessione del 2% circa.

Gli utenti, in diverse sedi, possono usufruire dei servizi di ristorazione sia a pranzo che a cena.

5.3 SALE STUDIO

Ogni residenza gestita dall'Agenzia dispone di una o più aule studio ad uso degli studenti assegnatari di posto letto e dei loro ospiti.

RESIDENZA	N. AULE STUDIO	N. POSTI
Collegio Studentessa "G. Ermini"	2	50
Collegio V. Faina	3	30
Collegio Favarone	1	20
Collegio Agraria	2	50
Collegio Innamorati e Itaca International	2	26
Collegio R.Rossi	1	20
Collegio San Valentino (TR)	1	30
Collegio Fatebenefratelli	1	20
Collegio Nuova Monteluca	4	32

5.4 ACCESSO AD INTERNET IN WIFI E AULE INFORMATICHE

L'Adisu Umbria ha investito molto sull'accessibilità a internet a favore degli studenti: in tutte le Residenze è garantito il servizio internet mediante connessione wireless e/o collegamento alla rete tramite cavo. In ogni residenza sono presenti aule studio dotate di wifi e connettività.

Nel 2019 gli interventi si sono concentrati sul potenziamento della rete wifi dei collegi. Durante l'anno sono state rifatte e/o potenziate le reti wifi di distribuzione del segnale internet presso i collegi di Agraria, Fatebenefratelli, San Valentino, Favarone e R. Rossi. Nella tabella sottostante è riportato il dettaglio riepilogativo di quanto finora realizzato.

Residenza Universitaria	Tecnologia di distribuzione interna	Banda
Agraria - Via Romana, 4/B - 06121 Perugia	Wifi	60 Mbit
"Ermini" Casa della Studentessa - Via Benedetta, n. 42 - 06123 Perugia	Wifi	450 Mbit
Innamorati - Via F. Innamorati, 4 - 06123 Perugia (*)	VDSL su doppino telefonico - Padiglione Itaca Wifi - Area Wifi	
Faina - Viale Z. , n. 6 - 06123 Perugia	Wifi	
Rossi - Via Trasimeno ovest 116/ter. 5 (Loc. Gualtarella, Ferro di Cavallo) - 06100 Perugia	Wifi	50 Mbit
Fatebenefratelli - Via Fatebenefratelli, 4 - 06121 Perugia	Wifi	20 Mbit
Favarone - Via del Favarone, 26 - 06126 Perugia	Wifi	40 Mbit
San Valentino - Via F. Turati, 73 - 05100 Terni	Wifi	40 Mbit
Monteluca - Via del Giochetto - 06100 Perugia	Wifi	200Mb
San Francesco - Via Pascoli, n. 4 - 06123 Perugia	Attualmente chiuso per ristrutturazione	

* Nella residenza sono programmati lavori di ristrutturazione

5.5 ATTIVITA' DI FRONT OFFICE SEGRETERIA

L'attività di front office dell'Agenzia è costituita da attività di Sportello, call center e servizio di risposta ai ticket aperti tramite portale.

Nell'anno solare 2019 vi sono stati:

- **10534** accessi allo sportello (con un incremento del 22,50% rispetto all'anno precedente); di questi **299** (con un incremento del 43,06% rispetto all'anno precedente) sono stati gestiti tramite prenotazione;

- **2612** ticket da portale (con un incremento dello 46,82% rispetto all'anno precedente)

5.6 SISTEMI INFORMATIVI

I sistemi informativi rappresentano una leva strategica di innovazione e di potenziamento dell'efficienza e razionalizzazione di sistemi e costi, per questo motivo si sono sempre sviluppati secondo due azioni di intervento principali:

- azioni a supporto della realizzazione dei piani di indirizzo dell'amministrazione;
- azioni a supporto dell'evoluzione dei sistemi interni, dei servizi offerti e dell'innovazione tecnologica.

L'infrastruttura Adisu, su Piattaforma Xen Server, gestisce:

Server attivi accedibili da diverse categorie di utenti	17
Server attivi per il mantenimento dell'infrastruttura	5
Server per servizi Web	3
Server per condivisione file	3
Server gestione database	3
Server di stampa	0
Server posta	2
Server per gestione software obsoleti	4
Server gestione backup	2

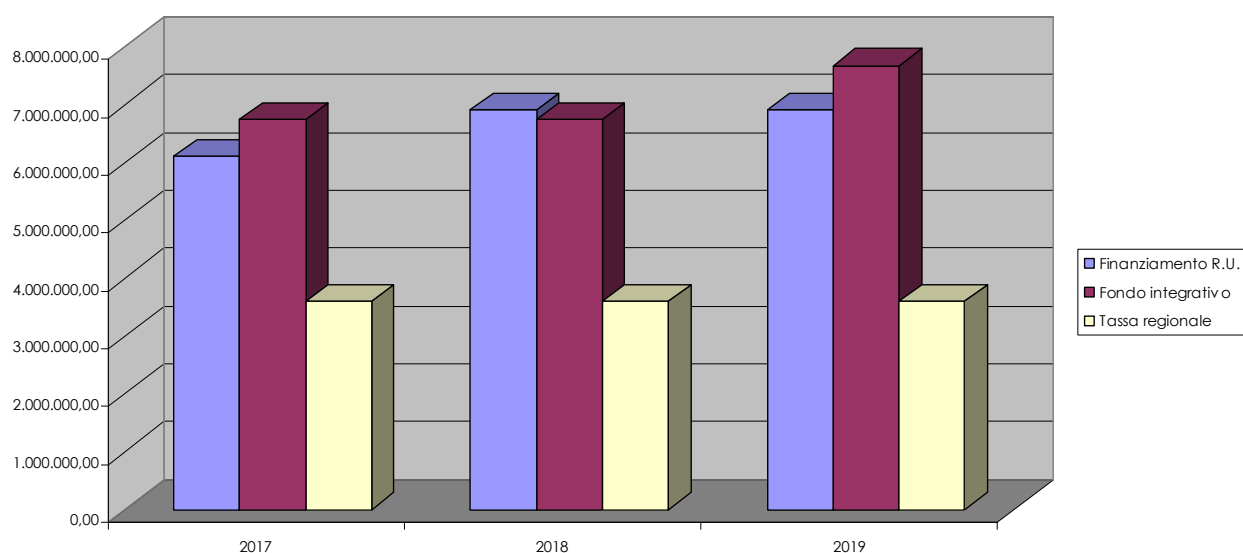
Per un totale di circa 120 personal computer distribuiti sul territorio regionale e 20 stampanti.

Garantisce l'accesso a internet (wifi e Lan) a circa 1250 studenti e/o ospiti residenze nonché agli studenti delle sale studio.

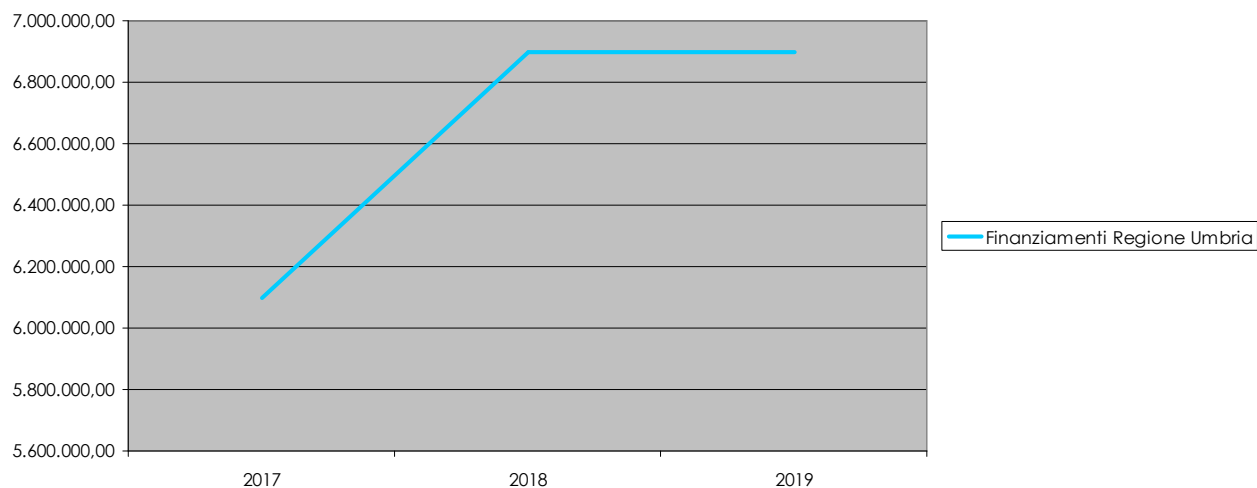
5.7 LE RISORSE ECONOMICHE FINANZIARIE DISPONIBILI

Si espone di seguito l'ammontare dei trasferimenti regionali e statali per gestione corrente registrati negli ultimi 3 anni:

	2017	2018	2019
Finanziamento R.U.	6.100.000,00	6.900.000,00	6.900.000,00
Fondo integrativo	6.740.224,23	6.736.017,69	7.673.248,53
Tassa regionale	3.600.000,00	3.600.000,00	3.600.000,00
TOTALE	16.442.241,23	17.240.053,69	18.173.248,53



Finanziamenti Regione Umbria



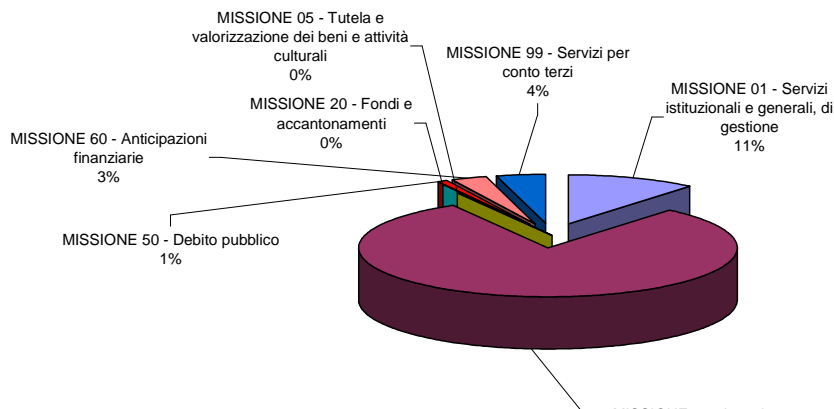
Alle risorse indicate, sono aggiunte in base alle disponibilità del bilancio regionale stabilite annualmente, le risorse derivanti dall'utilizzo del Fondo Europeo FSE.

Di seguito si riporta una tabella con l'evoluzione delle spese (correnti e in conto capitale) nel triennio 2017-2018-2019:

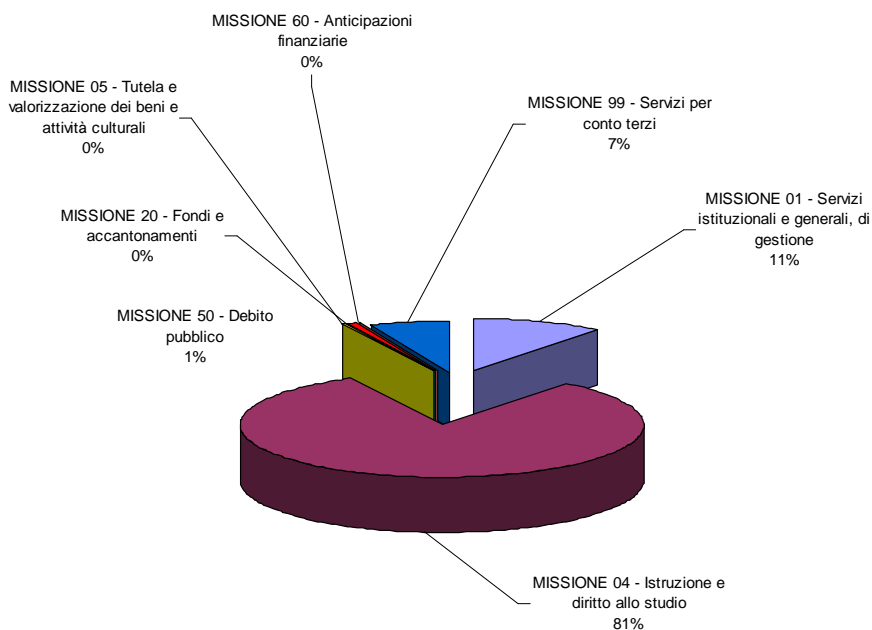
Spesa per missioni		2017	2018	2019
1	MISSIONE 01 - Servizi istituzionali e generali, di gestione	2.905.731,38	2.715.218,98	3.374.431,02
4	MISSIONE 04 - Istruzione e diritto allo studio	21.212.048,21	21.007.497,40	23.855.405,62
5	MISSIONE 05 - Tutela e valorizzazione dei beni e attività culturali	77.539,77	76.043,64	82.572,80
20	MISSIONE 20 - Fondi e accantonamenti	0	0	
50	MISSIONE 50 - Debito pubblico	194.765,36	194.765,36	194.765,36
60	MISSIONE 60 - Anticipazioni finanziarie	840.068,69	0	722,81
99	MISSIONE 99 - Servizi per conto terzi	1.091.030,56	1.673.449,00	1.751.966,88
TOTALE		26.321.183,97	25.666.974,38	29.259.864,49

I dati relativi all'esercizio 2019 sono riferiti al preconsuntivo.

Spesa anno 2017

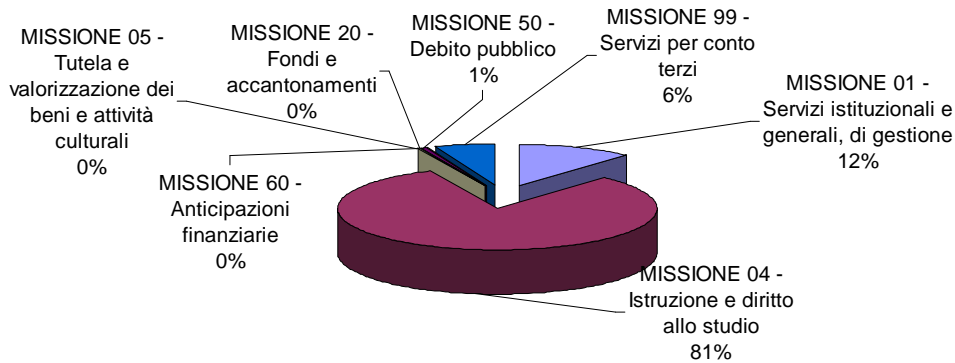


Spesa anno 2018



MISSIONE 01 - Servizi istituzionali e generali, di gestione	MISSIONE 04 - Istruzione e diritto allo studio
MISSIONE 05 - Tutela e valorizzazione dei beni e attività culturali	MISSIONE 20 - Fondi e accantonamenti
MISSIONE 50 - Debito pubblico	MISSIONE 60 - Anticipazioni finanziarie
MISSIONE 99 - Servizi per conto terzi	

Spesa anno 2019



MISSIONE 01 - Servizi istituzionali e generali, di gestione	MISSIONE 04 - Istruzione e diritto allo studio
MISSIONE 05 - Tutela e valorizzazione dei beni e attività culturali	MISSIONE 20 - Fondi e accantonamenti
MISSIONE 50 - Debito pubblico	MISSIONE 60 - Anticipazioni finanziarie
MISSIONE 99 - Servizi per conto terzi	

Per un maggiore livello di dettaglio – anche in relazione alla quantificazione delle spese effettuate per ciascun programma all'interno di ogni singola missione - si rimanda al sito internet dell'Agenzia, sezione Amministrazione trasparente dedicata ai bilanci, all'indirizzo <https://www.Adisu.umbria.it/amministrazione-trasparente/bilanci>.

6. COERENZA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

Nel sistema di Misurazione e Valutazione della Performance preadottato con decreto del Direttore generale n. 7 del 27 gennaio 2020 viene data evidenza dell'integrazione esistente tra il ciclo della performance e il ciclo di bilancio, resa attuale dal recente completamento delle relazioni tra programma e Centro di responsabilità.

Il "bilancio finanziario gestionale" rappresenta infatti lo strumento di collegamento tra gli obiettivi strategici e le risorse finanziarie. Secondo un sistema a cascata il bilancio assegna le risorse finanziarie ai centri di responsabilità e il Direttore assegna inoltre gli obiettivi ai Dirigenti.

Il raggiungimento di tali obiettivi trova poi la sua rappresentazione con la Relazione annuale sulla performance, in cui viene data evidenza, al termine di ciascun esercizio annuale, dei risultati effettivamente conseguiti dall'amministrazione, anche in termini di qualità di servizi resi e di risorse impiegate.

7. ALBERO DELLE PERFORMANCE E OBIETTIVI STRATEGICI

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta i legami tra mandato istituzionale, missione, visione, aree strategiche, obiettivi strategici, e piani d'azione; fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione.

L'albero della performance dell'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario viene strutturato sulla base delle indicazioni della Giunta regionale: ai sensi dell'art. 4 della L.R. 6/2006, "la Giunta Regionale, nel rispetto del Documento di economia e finanza regionale, del Documento regionale annuale di programmazione e acquisito il parere della Conferenza permanente Regione-Università adotta il Piano triennale per il diritto allo studio universitario e lo trasmette all'Assemblea legislativa per l'approvazione. Il piano triennale, in particolare, contiene:

- a) gli obiettivi generali e di settore da perseguire, nonché le relative priorità;
- b) le risorse finanziarie destinate agli interventi previsti;
- c) i criteri generali per l'erogazione delle provvidenze e dei servizi;
- d) i criteri per la determinazione delle tariffe e la eventuale partecipazione degli studenti ai costi dei servizi;
- e) la definizione degli interventi e dei servizi non destinati alla generalità degli studenti;
- f) i criteri e le modalità relativi al controllo di gestione."

Al successivo art. 5 vengono descritte le modalità attuative del descritto piano triennale: "Il piano triennale è attuato mediante i programmi attuativi annuali approvati dalla Giunta regionale entro il 31 ottobre dell'anno precedente. Il programma attuativo annuale, in particolare, contiene:

- a) gli obiettivi da conseguire, gli interventi da attuare e le risorse da impiegare nell'anno di riferimento;
- b) le modalità di assegnazione delle provvidenze;
- c) gli investimenti, con l'indicazione delle relative risorse finanziarie."

Con legge regionale 27 dicembre 2018, n. 14, è stata modificata la L.R. n. 6/2006 introducendo all'art. 10 bis la figura del Direttore generale stabilendo al comma 4 dello stesso articolo che "Il trattamento economico del Direttore generale è determinato dalla Giunta regionale con proprio atto sulla base di quello riconosciuto ai direttori regionali". Con D.G.R. n. 957 del 01/08/2019 il trattamento economico complessivo annuo può essere elevato di una ulteriore quota secondo l'esito della valutazione annuale compiuta dalla Giunta regionale in base agli obiettivi assegnati.

Conseguentemente con la succitata D.G.R. n. 957/2019 trasmessa all'Agenzia per il Diritto allo Studio universitario in data 12/9/2019, sono stati inoltre assegnati al Direttore generale gli obiettivi – oggetto di negoziazione tra la Direzione regionale Salute, Welfare, Sviluppo economico, Istruzione, Università, Diritto allo studio e il Direttore generale medesimo, sulla base del percorso indicato dall'art. 50 della L.R. 13/2000 – individuati in particolare sulla base del DEFR 2019-2021 e del Piano triennale delle Performances 2018-2020 dell'Adisu, approvato con Decreto del Commissario Straordinario Adisu n. 70 del 21/9/2018 e sottoposto all'esame dell'OIV.

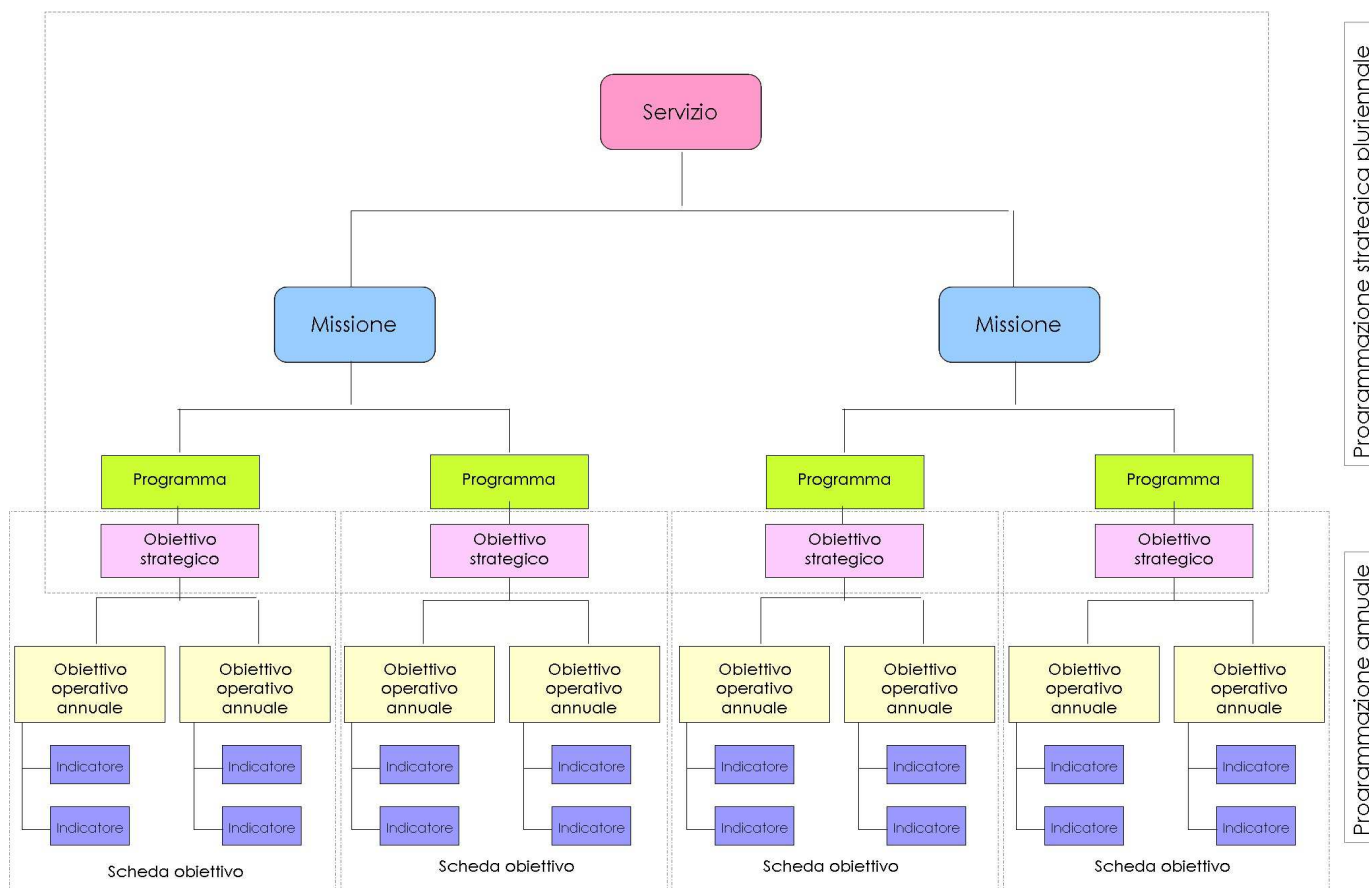
Si precisa che, in attesa della formale costituzione della Conferenza permanente Regione-Università (art. 6) e della puntuale emanazione degli strumenti programmatici succitati previsti dalla L.R. 6/2006 quali il piano triennale per il Diritto allo Studio Universitario (art. 4) e il programma attuativo annuale (art. 5), adempimenti di cui si auspica un celere compimento, gli indirizzi e le modalità attuative delle finalità presenti nella L.R. 6/2006 in ordine al Diritto allo Studio Universitario, trovano definizione nell'ambito della richiamata D.G.R. n. 957/2019 e pertanto gli obiettivi assegnati al Direttore generale vengono di conseguenza assunti quali obiettivi strategici dell'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario.

A partire da tali obiettivi strategici, obiettivi di breve periodo sono individuati dall'organo di vertice e sono assegnati ai Servizi dell'Agenzia. Attualmente la Giunta regionale non ha provveduto ad assegnare obiettivi al Direttore generale dell'Agenzia e pertanto, in attesa della formalizzazione di tale atto, la definizione degli obiettivi strategici dell'Agenzia si basa su quanto stabilito dalla richiamata DGR n. 957/2019; il presente Piano della performance potrà essere oggetto di rimodulazione in conseguenza di quanto verrà espresso dalla Giunta regionale.

Gli obiettivi di breve periodo costituiscono mete al massimo triennali e sono collegati ad obiettivi individuali definiti su orizzonti temporali annuali, stabiliti d'intesa con i Dirigenti delle strutture interessate.

La traduzione degli obiettivi strategici nelle attività che annualmente devono realizzarli, dando risultati coerenti con essi, avviene con la programmazione degli obiettivi operativi nei Patti di servizio annuale sottoscritti con i dirigenti, che registrano obiettivi, risultati attesi e indicatori di risultato. Successivamente si procede all'assegnazione degli obiettivi al restante personale, i quali derivano direttamente dal Patto di servizio. L'assegnazione degli obiettivi avviene in

un'ottica di massima collaborazione con le risorse interessate.



8. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE

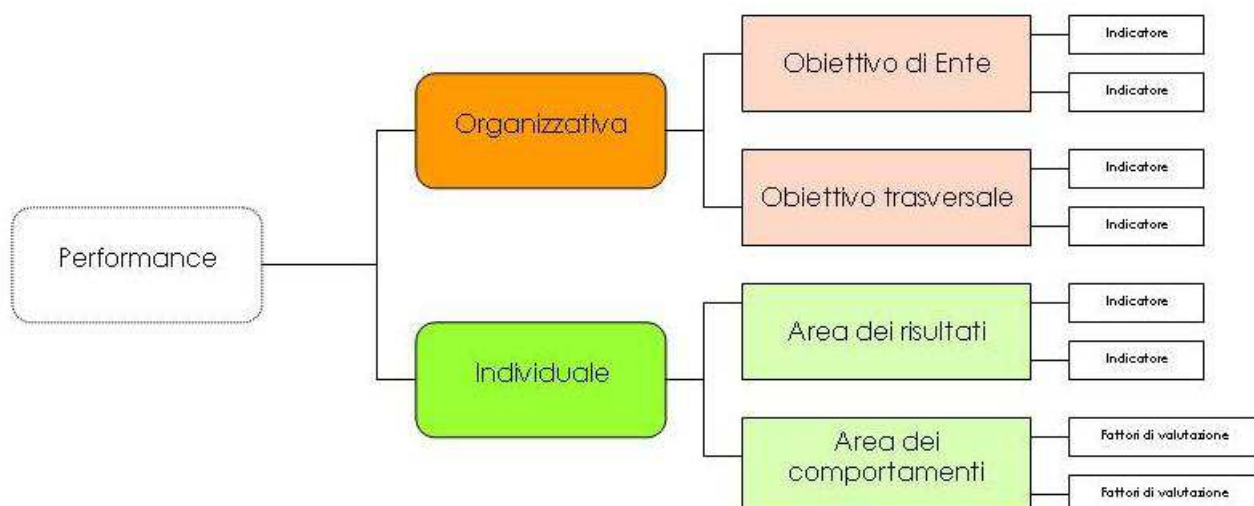
Nell'ambito del percorso di revisione e innovazione del sistema di valutazione avviato dalla Regione Umbria e al quale è tenuta anche l'Agenda per il Diritto allo Studio Universitario quale ente strumentale e ultimamente aggiornato con Decreto del Direttore generale n. 7/2020 (trasmesso all'OIV regionale ai fini del rilascio del proprio parere obbligatorio), è stato introdotto il concetto di performance organizzativa al fine di individuare parametri che consentano in maniera più puntuale l'apprezzamento oggettivo del livello di raggiungimento dei risultati.

La performance organizzativa è intesa come il risultato dell'Ente nel suo complesso. In questo senso il raggiungimento degli obiettivi relativi alla performance organizzativa va interpretato come il "risultato del lavoro di tutta la squadra" che compone l'Agenda.

Ciò favorisce l'integrazione e l'interdipendenza della attività, nonché un'organizzazione basata sul senso di appartenenza e di identità.

La performance individuale è, invece, intesa come il contributo fornito dai dipendenti dell'Agenda ai risultati dell'azione amministrativa. La misurazione e valutazione della performance individuale tiene conto del risultato di ciascuno, sia rispetto agli obiettivi di amministrazione declinati in coerenza con le responsabilità e le funzioni esercitate (area dei risultati), sia del contributo in termini di capacità e comportamenti (area dei comportamenti).

La figura sottostante riassume la composizione della performance per l'Agenzia.



La performance organizzativa è composta da due dimensioni:

1. obiettivi operativi di Ente, ovvero a seconda del livello di responsabilità, si considerano gli obiettivi complessivi dell'Agenzia nel suo insieme (per il Direttore generale), gli obiettivi complessivi di Servizio (per i Dirigenti) e complessivi di Sezione (per PO e per il comparto);
2. obiettivi operativi trasversali organizzativi comuni a tutti, finalizzati in particolare a determinare:
 - partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell'Agenzia;
 - azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza del Servizio;
 - Attuazione di maggiori livelli di trasparenza coinvolgendo tutti i soggetti a vario titolo interessati, i cosiddetti stakeholder.

La performance individuale si sviluppa su due piani: l'area dei risultati e l'area dei comportamenti. L'area dei risultati permette di identificare gli obiettivi individuali assegnati, strettamente connessi al programma di governo dell'Agenzia e in coerenza con le proprie responsabilità e funzioni esercitate. L'area dei comportamenti prende in considerazione i comportamenti professionali ed organizzativi dimostrati.

I comportamenti si articolano, a loro volta, in fattori di valutazione che raffigurano quegli elementi di dettaglio per i quali dovrà essere definito, in sede di assegnazione, un peso correlato alla rilevanza che quel fattore assume per l'annualità in corso.

9. LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE: DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Gli obiettivi operativi rappresentano la declinazione, nel breve periodo, degli obiettivi strategici. Vengono definiti attraverso un sistema "a cascata", da parte di ciascun Servizio dell'Agenzia e sono misurati con indicatori di risultato ai quali vengono associati specifici target annuali.

Essi sono identificativi degli obiettivi operativi di performance organizzativa e/o individuale. Vengono rappresentati all'interno di una specifica Scheda Obiettivo che racchiude tutte le

informazioni necessarie per dare avvio al processo di assegnazione ad inizio anno, elencando obiettivi, indicatori e target, ma anche per le fasi di monitoraggio e di valutazione finale, individuando i pesi attribuiti a ciascun indicatore ed obiettivo, il livello di raggiungimento dello standard e, a fine anno, i punteggi raggiunti in termini valutativi.

Ad ogni obiettivo è associato almeno un indicatore di performance, ossia quella misura che permette di monitorare e verificare il grado di raggiungimento di un determinato obiettivo, mediante l'acquisizione di elementi/informazioni indispensabili rispetto alla realizzazione dell'obiettivo stesso, e che può avvenire anche tramite l'utilizzo di indicatori multipli.

Per gli indicatori di tempo, lo standard di riferimento deve prevedere, laddove possibile, cronoprogrammi specifici.

La definizione del valore target individua invece lo standard di riferimento desiderato in corrispondenza di ciascun indicatore, mentre il valore di output contiene l'indicazione del valore attribuito al grado di raggiungimento del risultato.

Gli obiettivi operativi trasversali organizzativi identificano invece gli obiettivi comuni dell'Agenzia assegnati a tutti i Servizi in maniera coerente e simile. In particolare alcuni degli obiettivi operativi trasversali organizzativi possono far riferimento, ad esempio, alle materie legate alla semplificazione amministrativa, al benessere organizzativo dell'Ente, all'avanzamento e al controllo della spesa, etc.

La performance dell'Agenzia e la performance delle unità organizzative in cui essa si articola sono misurate e valutate, come in tutte le amministrazioni, ma mentre con riferimento alla prima l'autonomia delle amministrazione riguarda certamente i contenuti di tale misurazione che possono essere gestiti secondo modalità alternative ma altrettanto valide, con riferimento alle unità organizzative è necessario indicare in modo univoco a quale livello organizzativo occorre riferire tale misurazione, tenendo presente che più il livello di riferimento è dettagliato tanto più si rischia che sfuggano alcune unità organizzativa o possa generarsi una eccessiva polverizzazione delle unità di valutazione. Conseguentemente è opportuno stabilire che la misurazione e valutazione della performance organizzativa debba riguardare le unità organizzative riferibili ad un determinato livello in cui si articola la struttura organizzativa dell'Ente e ciò sia per evitare che vi sia una eccessiva polverizzazione delle misurazioni e sia per consentire di definire obiettivi che in qualche modo coinvolgano tutto il personale e tutte le micro articolazioni senza correre il rischio di escluderne alcune, ipotesi non consentita dal nostro ordinamento. In tal senso, l'approccio metodologico della Agenzia è quello di riferirsi a unità organizzative corrispondenti alle posizioni organizzative.

L'Albero delle Performance che segue rappresenta la schematizzazione di quanto meglio esplicitato nei Patti di servizio annuali.

ALBERO DELLA PERFORMANCE

MISSION

Attuare interventi per assicurare ai capaci e meritevoli, in condizioni economiche disagiate, la possibilità di accedere ai livelli più alti di istruzione secondo i principi enunciati dall'art. 34

Area strategica 1
INTERVENTI DI
SOSTEGNO
ECONOMICO

Area strategica 2
SERVIZI PER
L'ACCOGLIENZA

Area strategica 3
MISURE DI
ACCOMPAGNAMENTO

Area strategica 4
RAZIONALIZZAZIONE
CONTROLLI E
AUTOCERTIFICAZIONI DI
REDDITO

Area strategica 5
RAZIONALIZZAZIONE
DEL PATRIMONIO

Area strategica 6
ATTUAZIONE DELLE
MISURE PREVISTE NEL
PTPCT E NEL PAP

OBIETTIVI STRATEGICI

Assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari attraverso un'attenta programmazione e integrazione degli strumenti finanziari

OBIETTIVI STRATEGICI

Razionalizzazione dell'offerta dei servizi per ampliare le disponibilità a tutti gli studenti richiedenti

OBIETTIVI STRATEGICI

Efficienza, efficacia trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa.

OBIETTIVI STRATEGICI

Accertamenti e controlli per revoca dei benefici a studenti

OBIETTIVI STRATEGICI

D.G.R n. 31 del 14/01/2019
Attuazione Accordo Stato-Regioni del 15/10/2018

OBIETTIVI STRATEGICI

Rafforzamento trasparenza e prevenzione della corruzione e del benessere organizzativo

OBIETTIVI OPERATIVI E RISORSE

I patti di servizio definiscono gli obiettivi attribuiti ai Dirigenti e, a cascata ai servizi di competenza, e le risorse necessarie alla realizzazione

SERVIZI PER L'ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI

- Servizi Finanziari - Servizi Generali - Servizi agli Studenti - Servizi Tecnici

OBIETTIVI PER LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE SULLA BASE DI SPECIFICI INDICATORI

10. SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NELL'ANNO 2019

Le attività che sono state realizzate al fine del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore generale dell'agenzia saranno oggetto di apposita relazione che sarà inviata alla Giunta regionale ai fini della valutazione 2019 del Direttore generale. Il grado di raggiungimento dei medesimi obiettivi, essendo stati assunti quali obiettivi strategici ed operativi ed inclusi nel Piano della performance 2019 dell'Agenzia, sarà inserito anche nell'ambito della relazione sulla performance relativa all'esercizio 2019 che verrà sottoposta ai sensi della normativa vigente alla valutazione dell'OIV regionale che, ai sensi dell'art. 20 bis della L.R. 6/2006, svolge le proprie funzioni anche per Adisu.

Di seguito una breve sintesi descrittiva circa il raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore generale dell'Agenzia.

Obiettivo 1. Erogazione borse ed altri contributi con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti dal FIIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali, tassa regionale per il diritto allo studio e fondi POR FSE Umbria 2014-2020.

Target: 100% fondi erogati e dato relativo alle domande pervenute ed esaminate anno accademico 2019/2020.

Con riferimento al Bando di concorso 2019/2020, si è provveduto alla copertura totale della spesa derivante dall'erogazione dei benefici e dei servizi a favore del 100% degli studenti idonei, mediante il totale utilizzo delle risorse finanziarie disponibili. In particolare, le risorse sono state utilizzate per l'importo complessivo di € 20.143.561,92, con il residuo di trascurabile parte dei fondi POR FSE (pari a € 121,18) in quanto il soddisfacimento del beneficiario successivo in graduatoria avrebbe comportato lo sfioramento dello stanziamento disponibile.

Gli studenti che hanno presentato la domanda sono stati n. 6521, di cui n. 4768 idonei e n. 4768 idonei beneficiari.

Obiettivo 2. Contenimento dei costi inerenti ai servizi connessi alla erogazione di borse di studio per l'anno 2019.

Target: Riduzione del 4% del costo medio del pasto erogato presso le mense universitarie in gestione.

Nel corso dell'anno 2019 sono state attivate numerose procedure di gara per l'affidamento del servizio di ristorazione (mensa di Via Pascoli a Perugia, e mense di Assisi, Foligno, Narni e Terni) che hanno comportato la sottoscrizione di nuovi contratti, conseguendo l'obiettivo di ridurre la spesa complessiva dell'Agenzia aumentando contestualmente il livello qualitativo dei servizi erogati. In particolare, con i nuovi affidamenti, il costo medio di un pasto completo si è ridotto del 4,41%, passando da una media ponderata di € 6,065 nell'anno 2018 ad una media di € 5,798 nell'anno 2019.

Obiettivo 3. Customer satisfaction su servizi mensa.

Target: Copertura sul 10% dell'utenza con tessera mensa.

Con riguardo al servizio di ristorazione, è stato effettuato un sondaggio per la rilevazione della customer satisfaction al quale hanno partecipato n.1351 studenti, pari al 16,30% degli studenti con tessera mensa

attiva al 01/11/2019 (n. 8292), completando correttamente il "form" disponibile on-line e condividendo impressioni e suggerimenti con spirito collaborativo.

Obiettivo 4. Incremento della percentuale dei controlli sulle documentazioni prodotte dagli studenti.

Target: 20% degli studenti beneficiari (categorie a rischio + campione casuale)

I controlli sulla veridicità della autocertificazioni prodotte dagli studenti è stato effettuato su un campione di n. 816 studenti, comprensivo delle categorie attenzionate, corrispondente al 20% dei n. 4.080 beneficiari di borsa di studio – a valere sui fondi ordinari e sui fondi POR FSE – per l'anno accademico 2018-2019. L'istruttoria ha avuto esito positivo per n. 795 beneficiari, mentre per i n. 21 studenti restanti l'istruttoria ha avuto esito negativo per superamento dei limiti ISEE/ISPE (n. 8) e per variazione della fascia ISEE di appartenenza (n. 13).

Obiettivo 5. Piano investimenti straordinari di cui al punto 3 della DGR n. 576/2019.

Target: 100% di esigibilità delle risorse e alimentazione banca dati BDAP MOP entro il 31/12/2019.

Al 31/12/2019 sono stati interamente utilizzati i fondi previsti per l'anno 2019, con il residuo di € 21,60. E' stata anche correttamente alimentata la banca dati BDAP MOP e la rendicontazione delle risorse impiegate è stata inviata ai competenti uffici regionali per l'erogazione dei corrispondenti contributi.

Obiettivo 6. Studio e analisi per la predisposizione di un Regolamento sui concorsi.

Target: Adozione nuovo regolamento entro il 31/12/2019, a seguito della modifica del regolamento concorsi della Giunta regionale.

Il Regolamento regionale sui concorsi n. 6 del 19 marzo 2010 rappresenta il regolamento di riferimento per l'Agenzia per le procedure concorsuali, essendo stato recepito con Decreto dell'Amministratore unico n. 74 del 03/09/2010.

Constatata la mancata adozione della modifica del regolamento sui concorsi da parte della Giunta regionale, è stato predisposto un documento di analisi del Regolamento regionale n. 6/2010 alla luce delle indicazioni in materia concorsuale riportate nelle "Linee guida per il rafforzamento della trasparenza e la prevenzione della corruzione in materia di concorsi e selezioni pubbliche nel sistema regionale umbro" (DGR n. 946 del 01/08/2019). In attesa della stesura del nuovo regolamento regionale, il documento predisposto è stato trasmesso alle competenti strutture regionali e all'OIV per le rispettive valutazioni.

11. PREMESSE ALLA PROGRAMMAZIONE 2020

Le premesse alla programmazione 2020 non subiscono radicali modifiche rispetto a quelle dell'anno precedente.

La programmazione per l'anno 2020 è pertanto fortemente condizionata:

- dalla limitatezza e dalla incertezza delle risorse economico-finanziarie per la gestione: con lo stesso livello dei trasferimenti l'Agenzia deve fronteggiare sia il maggiore assorbimento di risorse a seguito della modifica regime IVA, sia i progetti di sviluppo e manutenzione del patrimonio immobiliare;
- dalla carenza di personale: in relazione ai vincoli stabiliti dalla normativa vigente e alle risorse

finanziarie limitate le unità di personale dovrebbero essere incrementate per garantire una maggiore efficienza nella erogazione di interventi e servizi a favore degli studenti universitari. Tali problematiche impongono il disegno di una strategia a medio lungo termine che tenga conto degli effetti di tali limitazioni nei settori operativi, quali la ristorazione e le residenze e un costante monitoraggio dei benefici agli studenti al fine di garantire il relativo livello di erogazione almeno a livello degli anni precedenti.

L'Agenzia, pur trovandosi ad operare in un contesto di risorse economiche ed umane in progressiva riduzione, con l'attività programmata nel presente Piano, oltre ad impegnarsi a garantire il livello di erogazione dei servizi degli anni precedenti mira a migliorarne la qualità e la modalità di fruizione. Inoltre si continua a procedere lungo il percorso di concretizzazione di una serie di interventi organizzativi che puntano sull'accrescimento dell'efficienza in un'ottica di risparmio delle risorse.

11. GLI OBIETTIVI PROGRAMMATICI PER IL TRIENNIO 2020-2022

I fondamenti su cui si basa la programmazione che ha a riferimento il triennio 2020-2022 e che costituiscono il filo conduttore per la performance aziendale e la sua misurazione/valutazione sono:

- favorire e promuovere condizioni di parità di diritti per gli studenti in tutto il territorio regionale, per il conseguimento dei più alti livelli formativi, con particolare attenzione ai capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi;
- perseguire la priorità della più ampia copertura degli studenti idonei alle borse di studio;
- valorizzare la multiculturalità, promuovere l'internazionalizzazione e favorire la positiva integrazione tra la popolazione studentesca e le comunità locali, attraverso misure di accompagnamento e servizi per gli studenti internazionali;
- proseguire l'attività di razionalizzazione dei servizi, con particolare riguardo ai servizi per l'accoglienza e perseguire il principio di omogeneizzazione dei servizi e degli interventi a livello regionale, pur salvaguardando le istanze e le esigenze dei singoli contesti territoriali così come espresse dagli Atenei di riferimento;
- procedere nell'azione di semplificazione, favorire la trasparenza nell'accesso e la partecipazione degli studenti al procedimento amministrativo.

Tali obiettivi sono declinati per le singole aree di attività caratterizzanti la missione istituzionale dell'Agenzia: gli interventi di sostegno economico, i servizi per l'accoglienza, le misure di accompagnamento, la razionalizzazione controlli e autocertificazioni di reddito, la razionalizzazione del patrimonio e l'attuazione delle misure previste dal Piano Triennale prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT) e dal PAP ai fini del benessere organizzativo.

AREA STRATEGICA 1: INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO

AZIONI

Si conferma quale azione prioritaria il raggiungimento della più ampia copertura degli idonei

alle borse di studio, tenuto conto del trend positivo del numero degli studenti universitari iscritti in Umbria. Tale obiettivo deve essere perseguito attraverso l'ottimale utilizzo di tutti gli strumenti finanziari disponibili e individuando ogni azione utile che lo renda possibile.

Particolare attenzione dovrà poi essere prestata agli interventi volti ad incentivare la mobilità internazionale, quale elemento imprescindibile della qualità della formazione universitaria.

STRUMENTI

L'erogazione delle borse di studio e degli altri contributi avviene con il pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da FISS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali, tassa regionale per il diritto allo studio e fondi POR FSE Umbria 2014-2020.

Al raggiungimento degli obiettivi possono contribuire anche soggetti presenti sul territorio, quali Università o Enti locali, Fondazioni o altri soggetti nell'ottica di una collaborazione che miri alla realizzazione di un sistema integrato di soggetti e risorse del diritto allo studio universitario regionale.

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA

AZIONI

Le azioni prioritarie da realizzare sui servizi per l'accoglienza possono essere così sintetizzate:

- a) perseguire l'azione di ottimizzazione dell'offerta abitativa con la razionalizzazione delle locazioni onerose e l'ampliamento delle disponibilità nelle residenze in gestione o in concessione gratuita;
- b) sperimentare azioni di valorizzazione delle residenze anche con la concessione di spazi ad altri soggetti istituzionali e non per attività ricreative, culturali e di servizio per una platea di studenti più ampia dei soli assegnatari;
- c) potenziare la dimensione "regionale" dei servizi per l'accoglienza al fine di supportare la mobilità intraregionale degli studenti e, al contempo, per creare un contesto favorevole alle politiche di collaborazione delle Università con sede in Regione;
- d) dare continuità alla diversificazione dell'offerta ristorativa nei diversi insediamenti territoriali, con particolare attenzione all'articolazione delle sedi di attività didattica e introducendo ulteriori forme di flessibilità nella fruizione del servizio.

STRUMENTI

Al fine del raggiungimento dei citati obiettivi è azione strategica il contenimento dei costi inerenti ai servizi connessi alla erogazione di borse di studio ed in particolare la riduzione dei costi di gestione delle residenze con particolare riferimento alla spesa per utenze, che saranno oggetto di specifiche misure di controllo e analisi del corso dell'esercizio 2020 e seguenti.

AREA STRATEGICA 3: MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO

AZIONI

E' interesse dell'Agenzia disciplinare gli strumenti organizzativi dell'Ente per consentire ai cittadini o agli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi, di partecipare alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo la necessaria gradualità e tenendo conto delle caratteristiche anche dimensionali dell'Ente.

E' pertanto prioritario favorire lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione. In particolare, l'art. 7 del D.lgs. 150/2009 dà rilievo all'intervento dei cittadini o di altri utenti finali quali attori del sistema di misurazione e valutazione, per cui diventa imprescindibile attivare i necessari presidi organizzativi, informativi e informatici in grado di captare il grado di soddisfazione nel momento in cui l'interazione con le strutture amministrative dell'Ente si realizza.

La partecipazione alla misurazione della performance organizzativa implica che queste categorie di soggetti devono preventivamente concorrere a definire il livello dei servizi da considerare performante in modo che, tenuto conto dei vincoli interni, le Amministrazioni possano definire piani di miglioramento adeguati. Una partecipazione dei cittadini e degli utenti dei servizi intesa come mera ed esclusiva verifica ex post del grado di soddisfazione può determinare criticità legate al fatto che l'esito delle indagini risulterebbe completamente svincolato da una preventiva definizione di quale sia il miglioramento atteso e, quindi, di quali siano le aree e le priorità di intervento che gli utenti si attendono dall'Amministrazione.

Oltre a ciò nell'ottica di un incremento dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa, è necessario approntare soluzioni che consentano da un lato di velocizzare il rilascio della documentazione (anche fiscale) richiesta dagli utenti finali e dall'altro ottimizzare i relativi tempi procedurali necessari.

STRUMENTI

L'Agenzia definisce strumenti organizzativi in grado di captare le esigenze degli studenti universitari in maniera tale da predisporre interventi e servizi in grado di rispondere alle loro aspettative. In particolare si prevede l'utilizzo di strumenti informatici che consentano di apportare misure correttive ai servizi in essere o di implementare nuovi servizi. Inoltre si intende procedere a verificare ex post il raggiungimento di obiettivi di qualità mediante indicatori di impatto che misurino il grado di soddisfacimento delle suddette aspettative, attraverso mirate indagini di *customer satisfaction* capaci, come prescritto dal dettato normativo, di incidere sulla performance generale e organizzativa dell'Ente.

Nel 2020 saranno pertanto predisposte indagini per verificare e misurare il livello di gradimento dell'utenza studentesca in riferimento ai principali servizi erogati dall'Agenzia nei loro confronti, ovvero mensa e alloggio. Si tratta di una indagine che coinvolgerà un importante numero di utenti e che impegnerà, pertanto, diverse strutture della Agenzia.

AREA STRATEGICA 4: RAZIONALIZZAZIONE CONTROLLI E AUTOCERTIFICAZIONI DI REDDITO

AZIONI

L'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse in un'ottica di disponibilità limitate costituisce azione prioritaria al fine del raggiungimento di obiettivi quali l'erogazione di provvidenze e servizi a tutti gli studenti universitari aventi diritto. In tale contesto, misure volte a verifiche dell'effettivo possesso dei requisiti di reddito e di merito che precedano la effettiva erogazione delle misure di sostegno diventa misura fondamentale per il conseguimento delle finalità connesse con l'attuazione di adeguate e corrette politiche per il diritto allo studio.

La tempestiva verifica dei predetti requisiti di reddito e di merito, necessaria ai fini della idoneità ai benefici previsti dal bando, consente di evitare erogazione di borse di studio a soggetti non effettivamente in possesso di quanto previsto dal bando stesso e, considerando le difficoltà verificate da un punto di vista operativo nel corso dei precedenti esercizi nell'ambito delle operazioni di recupero di somme indebitamente fruite da parte di studenti non in possesso dei prescritti requisiti, consente all'Agenzia di conseguire significativi risparmi in termini di impiego di risorse umane e finanziarie.

STRUMENTI

Le azioni sopra indicate richiedono il mantenimento di uno standard di efficienza e qualità del sistema informativo di Adisu e l'interazione strutturata con gli altri soggetti di riferimento (Università, INPS, Agenzia delle Entrate, ecc), mediante anche l'incremento graduale ma costante della percentuale dei controlli sulla documentazione prodotta dagli studenti e l'applicazione del disciplinare per l'attuazione dei controlli fiscali sulle domande per l'ottenimento dei benefici del diritto allo studio universitario (adottato con Determinazione Dirigenziale dell'Agenzia n. 1072 del 21/12/2018). Si tratta di azioni la cui attuazione riveste un'importanza fondamentale per l'Agenzia e che nell'esercizio 2020 continueranno a impegnare le strutture nella propria attività ordinaria sulla base degli strumenti e accordi predisposti negli esercizi precedenti.

AREA STRATEGICA 5: RAZIONALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

AZIONI

E' priorità dell'Agenzia migliorare i processi decisionali e gestionali in un'ottica di continuo miglioramento strutturale del patrimonio immobiliare. In particolare, si intende adeguare e mantenere in piena efficienza le residenze degli studenti universitari garantendo la sicurezza, la migliore accessibilità e il raggiungimento di standard abitativi a livello europeo.

STRUMENTI

La progettazione sarà tesa a realizzare interventi di qualità e validità tecnica, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione. La progettazione e l'esecuzione dovranno garantire il più tempestivo ed efficiente utilizzo delle risorse disponibili, nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale delle opere da realizzare. I lavori saranno realizzati in modo da assicurare la massima fruibilità dei locali da parte degli utenti attivando tutte le azioni che ne

garantiscano l'incolumità e la sicurezza. La progettazione viene di norma affidata all'esterno per garantire il miglior apporto specialistico, mentre la direzione lavori o l'esecuzione del contratto è seguita dall'Ufficio Tecnico in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di esecuzione e contabilità dei lavori pubblici fino al collaudo dell'opera e alla successiva rendicontazione. Il programma dei lavori viene inserito nel piano triennale delle opere pubbliche, per quanto riguarda le opere superiori a € 100.000,00 e comunque nella parte di investimento del bilancio per quanto riguarda le opere e i lavori inferiori a € 100.000,00. Il tutto viene costantemente monitorato dall'Ufficio Tecnico per la parte di avanzamento sia tecnica sia finanziaria. Le azioni finalizzate a ristrutturazioni delle strutture adibite a residenze studentesche determineranno nel 2020 la possibilità di utilizzo di nuove linee di finanziamento in particolare derivanti dall'accordo Stato-Regioni che prevede la necessità di specifici criteri di realizzazione in particolar modo riferiti alla tempistica di attuazione degli interventi.

AREA STRATEGICA 6: ATTUAZIONE DELLE MISURE PREVISTE NEL PTPCT E NEL PAP

AZIONI

Le disposizioni della l. 190/2012 e del D.lgs. 33/2013 forniscono precise indicazioni obbligatorie circa i diversi livelli di integrazione e cooperazione tra il ciclo della performance, la trasparenza e la prevenzione della corruzione.

Sono previste specifiche modalità per la integrazione tra le misure di prevenzione della corruzione e l'attuazione di maggiori livelli di trasparenza e il Piano e la Relazione della performance anche ai fini delle verifiche previste per la Relazione dall'art. 1, comma 8-bis, della l.190/2012 e per il Piano dall'art. 44 del Dlgs 33/2013; inoltre è previsto che le misure di prevenzione della corruzione concorrano alla misurazione della performance organizzativa e per questa via alla valutazione individuale. Per fare ciò è necessario che siano definite esplicitamente le modalità di tale incidenza, che le misure di prevenzione abbiano un riferimento preciso alle strutture dell'ente responsabili della relativa attuazione e che sia tecnicamente misurabile il livello di realizzazione. La relazione del responsabile della prevenzione della corruzione necessariamente deve contenere l'evidenza puntuale dei soggetti che hanno/ hanno parzialmente /non hanno attuato le misure di prevenzione della corruzione di loro competenza, unica condizione che può consentire all'OIV di trarre le conseguenze in sede di valutazione di performance (art. 44 Dlgs 33/2013).

La disciplina di questi aspetti è imprescindibile considerato che il Dlgs 97/2016, con l'introduzione del comma 8-bis all'art. 1 della legge 190, affida all'OIV il compito di verificare, anche ai fini della validazione della Relazione sulla performance, che i piani triennali per la prevenzione della corruzione siano coerenti con gli obiettivi stabiliti nei documenti di programmazione strategico-gestionale e che nella misurazione e valutazione delle performance si tenga conto degli obiettivi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza. Priorità dell'Agenda è anche la cura ed incremento del benessere organizzativo.

STRUMENTI

L'approccio metodologico individuato dall'Agenzia ai fini della definizione della necessaria e prevista correlazione tra Piano della performance e piano della prevenzione della corruzione ai sensi della L. 190/2012, è quello di verificare la puntuale e corretta attuazione delle specifiche misure previste nello stesso piano triennale della prevenzione della corruzione predisposto in maniera tale da individuare adempimenti e unità organizzative responsabili nell'ambito della articolazione organizzativa dell'Ente.

L'attuazione di tale metodologia è resa possibile dalla imprescindibile interlocuzione con il RPCT che, nel monitorare lo stato di attuazione delle misure, lavora in maniera proattiva con la struttura di coordinamento del ciclo di gestione della performance, cui è affidata la responsabilità di elaborazione della Relazione sulla performance da sottoporre all'organo di indirizzo politico-amministrativo per l'approvazione, relazione che dovrà essere coerente con la relazione annuale del RPCT trasmessa all'OIV e pubblicata sul sito istituzionale. L'agenzia darà inoltre puntuale adempimento ed attuazione alle misure previste nell'ambito del piano delle azioni positive di recente aggiornamento.

12. GLI OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI

A seguito della definizione degli obiettivi strategici avvenuta con D.G.R. n. 957 del 01/08/2019 ed in attesa del nuovo atto che in relazione al 2020 stabilisca gli obiettivi che vengono attribuiti al Direttore generale dell'Agenzia, in virtù dei quali il presente piano potrà essere soggetto a rimodulazione, sono stati definiti gli obiettivi operativi individuali e trasversali annuali direttamente collegati agli obiettivi strategici in parola. Vengono di seguito riportate le schede di obiettivo individuale e trasversale per l'annualità 2020, articolate per ciascun Servizio dell'Agenzia, considerando che gli obiettivi trasversali sono finalizzati a:

- Partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell'Agenzia;
- Azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza dei Servizi;
- Attuazione di maggiori livelli di trasparenza mediante l'indizione di giornate della trasparenza per informare sul PTPCT, sul piano e la relazione della performance tutti i soggetti a vario titolo interessati e coinvolti, i cosiddetti stakeholder.

Vengono di seguito riportate le schede di obiettivo operativo individuale e trasversale per l'annualità 2020 articolate per ciascun Servizio dell'Agenzia.

Performance: Obiettivi 2020 Dirigenti dell'Agenzia

Servizio I Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari

"Obiettivi operativi trasversali" – performance organizzativa

Obiettivo organizzativo n. 1	Partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell'Agenzia			Peso obiettivo	50
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
1.a) Convocazione di almeno due conferenze di Servizio sul tema del ciclo della performance e sugli obiettivi assegnati	30	-	n. 2 conferenze di Servizio durante l'anno	n. 2 pari al 100%; n. 1 pari al 40%; n. 0 pari a 0%.	
1.b) Definizione obiettivi per i responsabili PO entro 30 giorni dall'approvazione del Piano della performance	50	-	30 gg da approvazione Piano	entro 30 gg pari al 100%; entro 35 gg pari al 90%; entro 40 gg pari al 50%; oltre 40 gg pari a 0%;	
1.c) Monitoraggio degli obiettivi e reportistica	20	-	entro luglio 2020	Entro 20 luglio pari al 100% entro 25 luglio pari al 90%; entro 30 luglio pari al 50%; oltre 30 luglio pari a 0%	

Obiettivo organizzativo n. 2	Azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza dei Servizi			Peso obiettivo	30
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
2.a) Collaborazione nella individuazione dell'applicativo software dedicato per la gestione del movimento documentale e deliberativo in base al definito capitolato di gara. Effettuazione di test e verifica di utilizzo per le materie di propria competenza per la messa in opera nel 2021.	100	-	Partecipazione n. 3 riunioni indette dal Servizio competente all'acquisizione dell'applicativo software e dal servizio competente alla gestione dei flussi generali deliberativi e documentali	n. 3 pari al 100%; n. 2 pari al 60%; n. 1 pari a 30%; n. 0 pari a 0%.	

Obiettivo organizzativo n. 3	- Attuazione di maggiori livelli di trasparenza mediante l'indizione di giornate della trasparenza per informare sul PTPCT, sul piano e la relazione della performance tutti i soggetti a vario titolo interessati e coinvolti, i cosiddetti stakeholder			Peso obiettivo	20
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
3.a) Convocazione di almeno 2 riunioni fra i servizi per la definizione dei contenuti e delle modalità organizzative della "giornata della trasparenza"	50	-	Partecipazione n. 2 riunioni indette dal RPCT	n. 2 pari al 100%; n. 1 pari al 50%; n. 0 pari a 0%.	
3.b) Indizione di una "giornata della trasparenza" mediante il coinvolgimento dei principali stakeholder dell'Agenzia	50	-	Svolgimento della "giornata della trasparenza" entro il 30 novembre 2020	100% entro il 30 novembre 2020 50% entro il 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	

Servizio I Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari

“Area dei risultati” – PERFORMANCE INDIVIDUALE

Obiettivi strategici	Obiettivi operativi individuali	Peso obiettivo	Indicatori di performance	Peso indicatore	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
MISSIONE 04 Assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari (BDS A.A. 2020/2021) attraverso un'attenta programmazione e integrazione degli strumenti finanziari	Massimizzazione del numero dei beneficiari tramite l'integrale utilizzo delle risorse disponibili	40	Massima copertura idonei tramite completo utilizzo delle risorse ministeriali, regionali e comunitarie	70	-	Copertura almeno dell'90% degli idonei tramite integrale utilizzo dei fondi FIS, derivanti da gettito TDS, Fondo di funzionamento e eventuali disponibilità FSE	100% per copertura pari o superiore al 90% degli idonei; 90% per copertura compresa fra 90% e 80% degli idonei; 80% per copertura compresa fra 80% e 70% degli idonei; 0% per copertura inferiore al 70% degli idonei.	Condizioni fattibilità: erogazione fondi da parte Regione Umbria e Ministero.
			Copertura totale delle richieste di contributi per mobilità internazionale	30	-	100% borse agli beneficiari del bando BDS richiedenti contributi per mobilità internazionale	100% per copertura pari o superiore all'80% dei beneficiari; 90% per copertura compresa fra 80% e 70% dei beneficiari; 80% per copertura compresa fra 70% e 60% dei beneficiari; 0% per copertura inferiore al 60% dei beneficiari.	Condizioni fattibilità: erogazione fondi da parte Regione Umbria e Ministero.
MISSIONE 04 Efficienza, efficacia trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	Elaborazione e somministrazione di un questionario che permetta di definire il livello di soddisfazione degli studenti che fruiscono del servizio mensa (in collaborazione con i competenti uffici del Servizio II e III)	30	Predisposizione e somministrazione del questionario	50	-	Novembre 2020		Condizioni fattibilità: partecipazione degli utenti
			Analisi dei dati rilevati al fine del miglioramento della qualità del servizio	50	-	Livello di gradimento almeno pari al 40%	100% per livello di gradimento superiore o pari al 40% 80% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 50% per livello di gradimento compreso fra il 30% e il 20% 0% per livello di gradimento inferiori al 20%	

MISSIONE 04 Efficienza, efficacia trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	Elaborazione e somministrazione di un questionario che permetta di definire il livello di soddisfazione degli studenti che fruiscono del servizio alloggi (in collaborazione con i competenti uffici del Servizio II e III)	30	Predisposizione e somministrazione del questionario	50	-	Novembre 2020		Condizioni fattibilità: partecipazione degli utenti
			Analisi dei dati rilevati al fine del miglioramento della qualità del servizio	50	-	Livello di gradimento almeno pari al 40%	100% per livello di gradimento superiore o pari al 40% 80% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 50% per livello di gradimento compreso fra il 30% e il 20% 0% per livello di gradimento inferiori al 20%	

Servizio I Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari

“Area dei comportamenti” – PERFORMANCE INDIVIDUALE

Comportamenti	Peso Comportamenti		Fattore di valutazione	Peso Fattore di valutazione
LEADERSHIP	10	1.A	si assume le responsabilità connesse al ruolo e sa usare l'autorevolezza in maniera coerente alla situazione	10
COMUNICAZIONE	10	2.A	comunica internamente e esternamente in maniera chiara e tempestiva	10
ORIENTAMENTO STRATEGICO	10	3.A	è orientato al perseguimento del risultato in termini di qualità, efficacia ed efficienza	10
ORIENTAMENTO ALLA VALUTAZIONE	30	4.A	partecipa al ciclo della performance nei tempi, con gli strumenti e metodi previsti	10
		4.B	assegna obiettivi individuali e di gruppo in maniera coerente con le competenze e responsabilità	10
		4.C	valuta in modo differenziato i propri collaboratori (obbligatorio)	10
INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO	10	5.B	ha capacità di iniziativa e di gestione del cambiamento	10
CAPACITA' DI PROBLEM SOLVING	10	7.A	attitudine ad esprimersi ed agire coniugando razionalità e originalità, generando nuove chiavi interpretative funzionali all'individuazione di nuove opportunità e soluzioni per il miglioramento della performance	10
CAPACITA' RELAZIONALI	20	8.A	comportamento improntato al massimo rispetto per i cittadini e gli altri interlocutori dell'amministrazione	10
		8.B	sa orientare l'attività con attenzione alla reputazione istituzionale tenendo conto delle aspettative ed esigenze dell'utenza	10

Performance: Obiettivi 2020 Dirigenti dell'Agenzia

Servizio II Organizzazione e gestione risorse umane, finanziarie e servizi comuni

"Obiettivi operativi trasversali" – performance organizzativa

Obiettivo organizzativo n. 1	Partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell'Agenzia			Peso obiettivo	50
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
1.a) Convocazione di almeno due conferenze di Servizio sul tema del ciclo della performance e sugli obiettivi assegnati	30	-	n. 2 conferenze di Servizio durante l'anno	n. 2 pari al 100%; n. 1 pari al 40%; n. 0 pari a 0%.	
1.b) Definizione obiettivi per i responsabili PO entro 30 giorni dall'approvazione del Piano della performance	50	-	30 gg da approvazione Piano	entro 30 gg pari al 100%; entro 35 gg pari al 90%; entro 40 gg pari al 50%; oltre 40 gg pari a 0%;	
1.c) Monitoraggio degli obiettivi e reportistica	20	-	entro luglio 2020	Entro 20 luglio pari al 100% entro 25 luglio pari al 90%; entro 30 luglio pari al 50%; oltre 30 luglio pari a 0%	

Obiettivo organizzativo n. 2	Azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza dei Servizi			Peso obiettivo	30
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
2.a) Collaborazione nella individuazione dell'applicativo software dedicato per la gestione del movimento documentale e deliberativo in base al definito capitolato di gara. Effettuazione di test e verifica di utilizzo per le materie di propria competenza per la messa in opera nel 2021.	100	-	Partecipazione n. 3 riunioni indette dal Servizio competente all'acquisizione dell'applicativo software e dal servizio competente alla gestione dei flussi generali deliberativi e documentali	n. 3 pari al 100%; n. 2 pari al 60%; n. 1 pari a 30%; n. 0 pari a 0%.	

Obiettivo organizzativo n. 3	- Attuazione di maggiori livelli di trasparenza mediante l'indizione di giornate della trasparenza per informare sul PTPCT, sul piano e la relazione della performance tutti i soggetti a vario titolo interessati e coinvolti, i cosiddetti stakeholder			Peso obiettivo	20
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
3.a) Convocazione di almeno 2 riunioni fra i servizi per la definizione dei contenuti e delle modalità organizzative della "giornata della trasparenza"	50	-	Partecipazione n. 2 riunioni indette dal RPCT	n. 2 pari al 100%; n. 1 pari al 50%; n. 0 pari a 0%.	
3.b) Indizione di una "giornata della trasparenza" mediante il coinvolgimento dei principali stakeholder dell'Agenzia	50	-	Svolgimento della "giornata della trasparenza" entro il 30 novembre 2020	100% entro il 30 novembre 2020 50% entro il 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	

Servizio II Organizzazione e gestione risorse umane, finanziarie e servizi comuni

“Area dei risultati” – PERFORMANCE INDIVIDUALE

Obiettivi strategici	Obiettivi operativi individuali	Peso obiettivo	Indicatori di performance	Peso indicatore	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
MISSIONE 01 Rafforzamento trasparenza e prevenzione della corruzione	Adeguamento del Codice di comportamento dei dipendenti coerente con le linee guida adottate con DGR 967/2019 e alle linee guida in materia di codice di comportamento delle PA emanate da ANAC (in collaborazione con il competente ufficio in materia di Privacy del Servizio III)	30	Definizione delle materie interessate all'aggiornamento e analisi delle normative vigenti, in considerazione della specifica peculiarità dell'Agenzia	40	-	Ottobre 2020		
			Proposta di aggiornamento del Codice di comportamento dei dipendenti	60	-	Dicembre 2020	100% entro 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	
MISSIONE 01 Rafforzamento trasparenza e prevenzione della corruzione	Predisposizione di un regolamento per la disciplina del diritto di accesso documentale, civico semplice e civico generalizzato	20	Definizione delle materie oggetto di regolamentazione e analisi delle normative vigenti, in considerazione della specifica peculiarità dell'Agenzia	50	-	Ottobre 2020		
			Proposta di regolamento per la disciplina del diritto di accesso	50	-	Dicembre 2020	100% entro 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	
MISSIONE 01 Efficienza, efficacia trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	Elaborazione e somministrazione di un questionario che permetta di definire il livello di soddisfazione dei dipendenti in relazione al nuovo Contratto Collettivo Integrativo Decentrato	20	Predisposizione e somministrazione del questionario	50	-	Novembre 2019		
			Analisi dei dati rilevati al fine del miglioramento del benessere organizzativo	50	-	Livello di gradimento almeno pari al 60%	100% per livello di gradimento superiore o pari al 60% 80% per livello di gradimento compreso fra il 500% e il 40% 50% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 0% per livello di gradimento inferiori al 30%	

MISSIONE 01 Efficienza, efficacia trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	Elaborazione e somministrazione di un questionario che permetta di definire il livello di soddisfazione degli studenti che fruiscono dei servizi mensa e alloggio nella città di Terni (in collaborazione con i competenti uffici del Servizio I e III)	30	Predisposizione e somministrazione del questionario agli studenti fruttori dei servizi abitavi nella città di Terni	50	-	Novembre 2020	
			Analisi dei dati rilevati ai fini del miglioramento della qualità dei servizi abitativi erogati	50	-	Livello di gradimento almeno pari al 40%	100% per livello di gradimento superiore o pari al 40% 80% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 50% per livello di gradimento compreso fra il 30% e il 20% 0% per livello di gradimento inferiori al 20%

Servizio II Organizzazione e gestione risorse umane, finanziarie e servizi comuni

“Area dei comportamenti” – PERFORMANCE INDIVIDUALE

Comportamenti	Peso Comportamenti		Fattore di valutazione	Peso Fattore di valutazione
LEADERSHIP	10	1.A	si assume le responsabilità connesse al ruolo e sa usare l'autorevolezza in maniera coerente alla situazione	10
COMUNICAZIONE	10	2.A	comunica internamente e esternamente in maniera chiara e tempestiva	10
ORIENTAMENTO STRATEGICO	10	3.A	è orientato al perseguimento del risultato in termini di qualità, efficacia ed efficienza	10
ORIENTAMENTO ALLA VALUTAZIONE	30	4.A	partecipa al ciclo della performance nei tempi, con gli strumenti e metodi previsti	10
		4.B	assegna obiettivi individuali e di gruppo in maniera coerente con le competenze e responsabilità	10
		4.C	valuta in modo differenziato i propri collaboratori (obbligatorio)	10
INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO	10	5.B	ha capacità di iniziativa e di gestione del cambiamento	10
CAPACITA' DI PROBLEM SOLVING	10	7.A	attitudine ad esprimersi ed agire coniugando razionalità e originalità, generando nuove chiavi interpretative funzionali all'individuazione di nuove opportunità e soluzioni per il miglioramento della performance	10
CAPACITA' RELAZIONALI	20	8.A	comportamento improntato al massimo rispetto per i cittadini e gli altri interlocutori dell'amministrazione	10
		8.B	sa orientare l'attività con attenzione alla reputazione istituzionale tenendo conto delle aspettative ed esigenze dell'utenza	10

Performance: Obiettivi 2020 Dirigenti dell'Agenzia

Servizio III Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio

"Obiettivi operativi trasversali" – performance organizzativa

Obiettivo organizzativo n. 1	Partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell'Agenzia			Peso obiettivo	50
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
1.a) Convocazione di almeno due conferenze di Servizio sul tema del ciclo della performance e sugli obiettivi assegnati	30	-	n. 2 conferenze di Servizio durante l'anno	n. 2 pari al 100%; n. 1 pari al 40%; n. 0 pari a 0%.	
1.b) Definizione obiettivi per i responsabili PO entro 30 giorni dall'approvazione del Piano della performance	50	-	30 gg da approvazione Piano	entro 30 gg pari al 100%; entro 35 gg pari al 90%; entro 40 gg pari al 50%; oltre 40 gg pari a 0%;	
1.c) Monitoraggio degli obiettivi e reportistica	20	-	entro luglio 2020	Entro 20 luglio pari al 100% entro 25 luglio pari al 90%; entro 30 luglio pari al 50%; oltre 30 luglio pari a 0%	

Obiettivo organizzativo n. 2	Azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza dei Servizi			Peso obiettivo	30
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
2.a) Collaborazione nella individuazione dell'applicativo software dedicato per la gestione del movimento documentale e deliberativo in base al definito capitolato di gara. Effettuazione di test e verifica di utilizzo per le materie di propria competenza per la messa in opera nel 2021.	100	-	Partecipazione n. 3 riunioni indette dal Servizio competente all'acquisizione dell'applicativo software e dal servizio competente alla gestione dei flussi generali deliberativi e documentali	n. 3 pari al 100%; n. 2 pari al 60%; n. 1 pari a 30%; n. 0 pari a 0%.	

Obiettivo organizzativo n. 3	- Attuazione di maggiori livelli di trasparenza mediante l'indizione di giornate della trasparenza per informare sul PTPCT, sul piano e la relazione della performance tutti i soggetti a vario titolo interessati e coinvolti, i cosiddetti stakeholder			Peso obiettivo	20
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
3.a) Convocazione di almeno 2 riunioni fra i servizi per la definizione dei contenuti e delle modalità organizzative della "giornata della trasparenza"	50	-	Partecipazione n. 2 riunioni indette dal RPCT	n. 2 pari al 100%; n. 1 pari al 50%; n. 0 pari a 0%.	
3.b) Indizione di una "giornata della trasparenza" mediante il coinvolgimento dei principali stakeholder dell'Agenzia	50	-	Svolgimento della "giornata della trasparenza" entro il 30 novembre 2020	100% entro il 30 novembre 2020 50% entro il 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	

Servizio III Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio.

“Area dei risultati” – PERFORMANCE INDIVIDUALE

Obiettivi strategici	Obiettivi operativi individuali	Peso obiettivo	Indicatori di performance	Peso indicatore	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
MISSIONE 01 Efficienza, efficacia trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa	Elaborazione e somministrazione di un questionario che permetta di definire il livello di soddisfazione degli studenti che fruiscono dei servizi mensa e alloggio nella città di Terni (in collaborazione con i competenti uffici del Servizio I e II)	30	Predisposizione e somministrazione del questionario agli studenti fruitori dei servizi abitativi nella città di Terni	50	-	Novembre 2020		
			Analisi dei dati rilevati ai fini del miglioramento della qualità dei servizi abitativi erogati	50	-	Livello di gradimento almeno pari al 40%	100% per livello di gradimento superiore o pari al 40% 80% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 50% per livello di gradimento compreso fra il 30% e il 20% 0% per livello di gradimento inferiori al 20%	
MISSIONE 01 D.G.R. n. 31 del 14/01/2019 Attuazione Accordo Stato-Regioni del 15/10/2018	Implementazione politiche di investimento connesse alla DGR 576/19	40	Piano degli interventi straordinari ex DGR 576/19: rispetto dei termini e delle modalità di utilizzo delle risorse (eventualmente sottoposto ad opportune rimodulazioni)	80		100% delle risorse esigibili entro il 31 dicembre 2020	100% per fondi esigibili al 100% entro il 31 dicembre 2020	Condizioni fattibilità: rischio di ribassi molto elevati nelle gare per l'affidamento di servizi
			Alimentazione banca dati BDAP MOP	20		Entro il 31 dicembre 2020	100% se completata entro il 31 dicembre 2020	Condizioni fattibilità: rischio di ribassi molto elevati nelle gare per l'affidamento di servizi

MISSIONE 01 Razionalizzazione dell'offerta dei servizi per ampliare le disponibilità a tutti gli studenti richiedenti	Sistema di monitoraggio e controllo della spesa dei consumi energetici	20	Definizione e attivazione di un sistema che consenta un miglioramento del controllo e della spesa dei consumi energetici	100		Sistema implementato al 31 dicembre 2020	100% in caso di individuazione e attivazione entro il 31 dicembre 80% in caso di sola individuazione entro il 31 dicembre 2020 0% in caso di mancata individuazione e attivazione entro il 31 dicembre 2020	Condizioni fattibilità: assenza di vincoli e ritardi imputabili ad enti terzi
MISSIONE 01 Rafforzamento trasparenza e prevenzione della corruzione	Adeguamento del Codice di comportamento dei dipendenti coerente con le linee guida adottate con DGR 967/2019 e alle linee guida in materia di codice di comportamento delle PA emanate da ANAC (in collaborazione con il competente ufficio in materia di gestione del personale del Servizio II)	30	Definizione delle materie interessate all'aggiornamento e analisi delle normative vigenti, in considerazione della specificità peculiarità dell'Agenzia	40	-	Ottobre 2020		
			Proposta di aggiornamento del Codice di comportamento dei dipendenti	60	-	Dicembre 2020	100% entro 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	

Servizio III Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio

“Area dei comportamenti” – PERFORMANCE INDIVIDUALE

Comportamenti	Peso Comportamenti		Fattore di valutazione	Peso Fattore di valutazione
LEADERSHIP	10	1.A	si assume le responsabilità connesse al ruolo e sa usare l'autorevolezza in maniera coerente alla situazione	10
COMUNICAZIONE	10	2.A	comunica internamente e esternamente in maniera chiara e tempestiva	10
ORIENTAMENTO STRATEGICO	10	3.A	è orientato al perseguimento del risultato in termini di qualità, efficacia ed efficienza	10
ORIENTAMENTO ALLA VALUTAZIONE	30	4.A	partecipa al ciclo della performance nei tempi, con gli strumenti e metodi previsti	10
		4.B	assegna obiettivi individuali e di gruppo in maniera coerente con le competenze e responsabilità	10
		4.C	valuta in modo differenziato i propri collaboratori (obbligatorio)	10
INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO	10	5.B	ha capacità di iniziativa e di gestione del cambiamento	10
CAPACITA' DI PROBLEM SOLVING	10	7.A	attitudine ad esprimersi ed agire coniugando razionalità e originalità, generando nuove chiavi interpretative funzionali all'individuazione di nuove opportunità e soluzioni per il miglioramento della performance	10
CAPACITA' RELAZIONALI	20	8.A	comportamento improntato al massimo rispetto per i cittadini e gli altri interlocutori dell'amministrazione	10
		8.B	sa orientare l'attività con attenzione alla reputazione istituzionale tenendo conto delle aspettative ed esigenze dell'utenza	10

Performance: Obiettivi 2020 Avvocatura e supporto tecnico legale

“Obiettivi operativi trasversali” – performance organizzativa

Obiettivo organizzativo n. 1	Partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell'Agenzia			Peso obiettivo	50
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
1.a) Convocazione di almeno due conferenze di Servizio sul tema del ciclo della performance e sugli obiettivi assegnati	30	-	n. 2 conferenze di Servizio durante l'anno	n. 2 pari al 100%; n. 1 pari al 40%; n. 0 pari a 0%.	
1.b) Definizione obiettivi per i responsabili PO entro 30 giorni dall'approvazione del Piano della performance	50	-	30 gg da approvazione Piano	entro 30 gg pari al 100%; entro 35 gg pari al 90%; entro 40 gg pari al 50%; oltre 40 gg pari a 0%;	
1.c) Monitoraggio degli obiettivi e reportistica	20	-	entro luglio 2020	Entro 20 luglio pari al 100% entro 25 luglio pari al 90%; entro 30 luglio pari al 50%; oltre 30 luglio pari a 0%	

Obiettivo organizzativo n. 2	Azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza dei Servizi			Peso obiettivo	30
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
2.a) Collaborazione nella individuazione dell'applicativo software dedicato per la gestione del movimento documentale e deliberativo in base al definito capitolato di gara. Effettuazione di test e verifica di utilizzo per le materie di propria competenza per la messa in opera nel 2021.	100	-	Partecipazione n. 3 riunioni indette dal Servizio competente all'acquisizione dell'applicativo software e dal servizio competente alla gestione dei flussi generali deliberativi e documentali	n. 3 pari al 100%; n. 2 pari al 60%; n. 1 pari a 30%; n. 0 pari a 0%.	

Obiettivo organizzativo n. 3	- Attuazione di maggiori livelli di trasparenza mediante l'indizione di giornate della trasparenza per informare sul PTPCT, sul piano e la relazione della performance tutti i soggetti a vario titolo interessati e coinvolti, i cosiddetti stakeholder			Peso obiettivo	20
Indicatori	Peso indicatori	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
3.a) Convocazione di almeno 2 riunioni fra i servizi per la definizione dei contenuti e delle modalità organizzative della "giornata della trasparenza"	50	-	Partecipazione n. 2 riunioni indette dal RPCT	n. 2 pari al 100%; n. 1 pari al 50%; n. 0 pari a 0%.	
3.b) Indizione di una "giornata della trasparenza" mediante il coinvolgimento dei principali stakeholder dell'Agenzia	50	-	Svolgimento della "giornata della trasparenza" entro il 30 novembre 2020	100% entro il 30 novembre 2020 50% entro il 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	

Avvocatura e supporto tecnico legale

“Area dei risultati” – PERFORMANCE INDIVIDUALE

Obiettivi strategici	Obiettivi operativi individuali	Peso obiettivo	Indicatori di performance	Peso indicatore	Valore iniziale	Valore target	Valore di output	Note
MISSIONE 1 Accertamenti e controlli per revoca dei benefici a studenti	Analisi dell'attività svolta in relazione agli adempimenti connessi al recupero crediti a seguito di revoca dei benefici erogati a studenti universitari	100	Analisi delle attività complessive	40	-		100% se riguardante tutte le posizioni debitorie aperte 80% per analisi delle posizioni debitorie aperte superiore all'80% 60% per analisi delle posizioni debitorie aperte superiore al 60% 0% per analisi delle posizioni debitorie aperte inferiore al 60%	
			Relazione finale contenente report analitico delle singole situazioni debitorie con indicazione dello stato di avanzamento del recupero	60	-	Dicembre 2020		

Performance individuale “Area dei Comportamenti”			
Comportamenti	Peso Comportamenti	Fattore di valutazione	Peso Fattore di valutazione
FLESSIBILITÀ	20	Sa adattarsi anche in situazioni di carichi di lavoro imprevisti	6
		Gestisce le criticità dell'organizzazione in modo positivo	7
		Si adatta ad un ambiente di lavoro in evoluzione	7
ORIENTAMENTO AL RISULTATO	20	Esegue il lavoro con adeguati standard di qualità	7
		Ha capacità propositiva e di analisi dei risultati raggiunti	6
		Gestisce in maniera adeguata i tempi di lavoro	7
INIZIATIVA E AUTONOMIA	20	Agisce in maniera appropriata e funzionale alle emergenze	6
		Coglie anticipatamente bisogni e potenziali criticità proponendo soluzioni adeguate	7
		Organizza autonomamente il proprio lavoro nel rispetto degli obiettivi assegnati	7
RESPONSABILITÀ	20	Assume la responsabilità personale	7
		Riconosce e rispetta ruoli e competenza	7
		Agisce nell'interesse dell'ente con spirito di servizio	6
PROFESSIONALITÀ	20	Sa sviluppare e migliorare le qualità professionali e tecniche	7
		Evita un atteggiamento passivo e burocratico	6
		Esercita la propria attività senza solleciti da parte del sovraordinato	7

13. AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Di seguito le azioni di miglioramento del Ciclo di gestione delle performance che si intendono perseguire a partire dal 2020:

- ottimizzare la definizione ed il *cascading* degli obiettivi, dalle linee strategiche agli obiettivi operativi dei singoli dipendenti/gruppi di dipendenti, attraverso la raccolta sistematica degli stessi all'interno di un documento che dia evidenza della programmazione operativa. Questo permetterebbe anche di poter attribuire al Piano della performance un taglio maggiormente "strategico" e ancora più orientato agli stakeholders;

- analisi e valutazione dei *sistemi di valutazione delle prestazioni individuali* a seguito delle modifiche apportate al d.lgs. 150/2009 dal d.lgs. 74 del 25 maggio 2017 e dei collegamenti ad oggi esistenti con il Piano della performance.

Occorre inoltre dare luogo nell'immediato alla verifica dell'efficacia degli aggiornamenti apportati al Sistema di misurazione e valutazione della performance, di diretta derivazione di quello adottato dalla Regione Umbria, in maniera tale da riscontrare la sua coerenza con le peculiari caratteristiche dell'Agenzia, anche in relazione ai propri aspetti dimensionali, avendo comunque mantenuto il necessario rispetto dei principi generali dettati dalla norma e degli indirizzi regionali in materia.

14. IL BENESSERE ORGANIZZATIVO ALL'INTERNO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nel corso degli ultimi esercizi, d'intesa con il vertice dell'Amministrazione, si è ritenuto opportuno effettuare una misurazione del benessere organizzativo derivante:

- dall'adozione di una nuova disciplina dell'orario di lavoro dei dipendenti delle categorie professionali;
- dall'applicazione del nuovo Contratto Collettivo Integrativo Decentrato (CCID).

In entrambe le indagini è stata rilevata una percentuale di gradimento tra il personale dell'Agenzia ben superiore al 60% (obiettivo minimo da raggiungere).

È intenzione dell'amministrazione procedere ad una nuova indagine del benessere organizzativo dei dipendenti dell'Agenzia una volta firmato il nuovo CCDI da approvarsi a seguito della stipula in via definitiva (in data 21 maggio 2018) del CCNL del personale non dirigente del comparto funzioni locali per gli anni 2016-2018.

Inoltre il benessere organizzativo sarà assicurato dall'amministrazione attraverso l'attuazione delle specifiche misure previste nel Piano delle Azioni Positive (PAP) aggiornato nel 2020 dall'Agenzia.

15. COERENZA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE CON IL PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA

In attuazione della Legge n. 190/2012, con il D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e sue modificazioni ed integrazioni, è stato operato un riassetto in un unico corpo normativo della disciplina sulla trasparenza e sono state emanate nuove e differenti norme in materia.

Il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), redatto ai sensi della vigente normativa, oltre a contenere gli obiettivi strategici governativi per lo sviluppo delle attività di prevenzione a livello centrale, ha fornito indirizzi e supporto alle amministrazioni pubbliche per l'attuazione della prevenzione della corruzione e per la stesura del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione. Il PNA, in quanto atto di indirizzo, contiene infatti indicazioni che impegnano le amministrazioni all'analisi della realtà amministrativa e organizzativa nella quale si svolgono le attività di esercizio di funzioni pubbliche e di pubblico interesse esposte a rischi di corruzione e all'adozione di concrete misure di prevenzione della corruzione.

In riferimento all'Agenzia il PTPC rappresenta lo strumento attraverso il quale l'amministrazione descrive il "processo" finalizzato ad implementare una strategia di prevenzione del fenomeno corruttivo ovvero all'individuazione e all'attivazione di azioni, ponderate e coerenti tra loro, capaci di ridurre significativamente il rischio di comportamenti corrotti. Esso, quindi, è frutto di un processo di analisi del fenomeno stesso e di successiva identificazione, attuazione e monitoraggio di un sistema di prevenzione della corruzione.

Anche il PTPC 2020-2022, in coerenza con il DEFR 2020-2022 in corso di approvazione e con il presente Piano, individua gli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza stabiliti dall'organo di indirizzo politico, utili alla definizione di un'azione unitaria di carattere trasversale a tutta l'Agenzia contro il fenomeno corruttivo.

Nel DEFR 2020-2022 in corso di approvazione della Regione Umbria è stata infatti enunciata la volontà di proseguire e rafforzare le azioni legate alla trasparenza, intesa come accessibilità totale dei dati, informazioni e documenti detenuti dall'amministrazione e realizzata attraverso la pubblicità dei medesimi e l'esercizio dell'accesso civico semplice e generalizzato. Tali azioni saranno finalizzate a valorizzare la conoscibilità da parte dei cittadini e degli stakeholder dell'attività amministrativa, anche tramite il costante aggiornamento dei dati relativi ai procedimenti amministrativi.

Viene altresì ribadita la volontà dell'amministrazione di proseguire, nel corso del 2020, ad introdurre, nei processi e nelle attività amministrative, misure comportamentali, organizzative e formative, che traducano sul piano operativo le articolate disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, al fine di attenuare e contrastare i fenomeni di maladministration e i comportamenti di natura corruttiva.

L'Agenzia assicura, in coerenza con il principio generale fissato dall'art. 3 del D.lgs. n. 150/2009 e s.m. e i., idonee forme di comunicazione e trasparenza, utili alla condivisione e diffusione dei contenuti dell'intero sistema di gestione della performance, tanto verso l'esterno quanto verso l'interno.

Con il recente D.lgs. n. 74/2017, sebbene il quadro normativo di riferimento (D.lgs. n. 150/09) resti sostanzialmente confermato nel suo impianto originario, alcune delle modifiche apportate introducono rilevanti novità, fra cui spiccano quelle che riportano alla comunicazione e all'accountability. Una delle caratteristiche fondamentali della Riforma PA è infatti la scelta di misurarsi con il giudizio dei cittadini, secondo il criterio del "controllo civico diffuso" teso a migliorare la qualità dei servizi.

Con l'adozione e la pubblicazione del Piano della Performance, l'Ente comunica le proprie strategie e consente di renderle visibili e controllabili dall'esterno.

Tra i pubblici destinatari del processo di comunicazione ci sono anche i soggetti interni all'organizzazione che, per il ruolo ricoperto e per il grado di informazione possedute, rivestono un ruolo fondamentale per la realizzazione dell'intero ciclo.

I cittadini e gli utenti, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis del D.lgs. n. 150/09 e s.m.e.i. acquisiscono, pertanto, un ruolo attivo ai fini della valutazione della performance organizzativa.