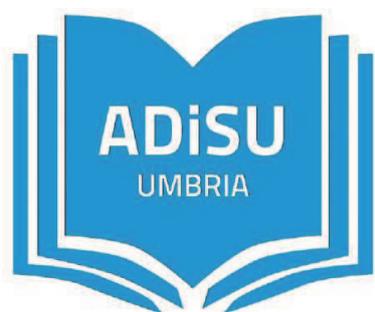


Allegato 1)



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

**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE  
ANNO 2020**

## Indice generale

<b>Presentazione .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Sintesi dei principali risultati raggiunti .....</b>	<b>4</b>
<b>Albero della performance: dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi.....</b>	<b>4</b>
<b>Grado di raggiungimento complessivo degli obiettivi.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Analisi del contesto e delle risorse.....</b>	<b>24</b>
<b>Il contesto esterno di riferimento .....</b>	<b>24</b>
<b>L'Amministrazione.....</b>	<b>40</b>
<b>Risorse umane .....</b>	<b>42</b>
<b>Spese del personale .....</b>	<b>46</b>
<b>Le risorse finanziarie .....</b>	<b>46</b>
<b>3. Il processo di misurazione e valutazione della performance.....</b>	<b>48</b>
<b>Fasi, soggetti, tempi e responsabilità .....</b>	<b>48</b>
<b>Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance.....</b>	<b>51</b>
<b>4. Pari opportunità e Piano azioni positive .....</b>	<b>53</b>

## Presentazione

L'Agenda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario dell'Umbria (ADiSU) 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'ADiSU è configurato come ente strumentale regionale avente autonomia organizzativa, amministrativa e contabile e realizza la propria mission promuovendo servizi che mirano ad agevolare lo studio e la vita degli studenti universitari, mediante forme di aiuto economico, tra le quali le più caratterizzanti risultano l'erogazione di borse di studio, l'assegnazione di posti letto e l'erogazione del servizio di ristorazione.

La Relazione annuale sulla performance è stata redatta ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lettera b), del Decreto legislativo 150/2009 e rappresenta il documento con cui l'Amministrazione rendiconta a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, per ciascuno degli obiettivi contenuti nel Piano delle performance i risultati raggiunti al 31 dicembre.

In particolare, con questo documento di sintesi l'ADiSU rendiconta a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato (01/01/2020 - 31/12/2020), le risorse utilizzate, gli eventuali scostamenti con le relative cause rispetto a quanto programmato. La Relazione, al fine di rispondere al principio di trasparenza, viene pubblicata sul sito istituzionale al canale "Amministrazione trasparente".

Alcune finalità della Relazione sulla performance sono:

- il monitoraggio e il controllo strategico dell'attività svolta per la rilevazione di scostamenti e per la proposta di eventuali interventi correttivi;
- la trasparenza e la rendicontazione sociale collegate alla presentazione analitica delle attività svolte nell'ambito dell'esercizio finanziario precedente, corredate di dati sui risultati conseguiti e sull'impiego delle risorse finanziarie e umane;
- l'analisi della dinamica interna di funzionamento della macchina amministrativa nonché dell'andamento delle valutazioni della performance organizzativa ed individuale.

## 1. Sintesi dei principali risultati raggiunti

### **Albero della performance: dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi**

Il Piano della performance 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*.

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'ADiSU è strutturato sulla base delle indicazioni della Giunta regionale: a regime, 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 il quale contiene gli obiettivi generali e di settore da perseguire, nonché le relative priorità, la definizione degli interventi e servizi da erogare con relativi criteri generali e risorse finanziarie. Il Piano triennale è attuato mediante i programmi attuativi annuali approvati dalla Giunta regionale entro il 31 ottobre dell'anno precedente che contengono gli obiettivi da conseguire, gli interventi da attuare e le risorse da impiegare nell'anno di riferimento.

In attesa della formale costituzione della Conferenza permanente Regione-Università e della puntuale emanazione degli strumenti programmatici succitati quali il Piano triennale per il diritto allo studio universitario e il programma attuativo annuale, gli indirizzi e le modalità attuative delle finalità presenti nella legge regionale 6/2006 in ordine al diritto allo studio universitario hanno trovato definizione nell'ambito degli atti di indirizzo della Giunta regionale.

Il Direttore generale, istituito con legge regionale 14/2018 e nominato con decorrenza 21 marzo 2019, rappresenta l'organo di indirizzo politico dell'Agenzia. Con riguardo alla struttura organizzativa dell'Ente, si rinvia al paragrafo "Amministrazione" in cui sono riportati in dettaglio i tre Servizi in cui si articola l'Agenzia e le posizioni organizzative di riferimento.

Con riferimento all'anno 2020, ai fini del rispetto di quanto previsto dall'art. 10, comma 1 del D.lgs. 150/2009, l'ADiSU ha adottato il Piano della performance 2020-2022 con Decreto del Direttore generale n. 12 del 03/02/2020 - in assenza di un formale atto della Giunta regionale di assegnazione degli obiettivi al Direttore generale dell'Agenzia - sulla base di quanto definito con DGR n. 957/2019 (obiettivi 2019) e nel DEFR 2019-2021. Con il Piano sono stati assegnati e formalizzati gli obiettivi operativi trasversali e individuali per l'anno 2020 dei tre dirigenti dell'Agenzia, prevedendo comunque la rimodulazione del Piano stesso in conseguenza di quanto deciso dalla Giunta regionale in merito agli obiettivi del Direttore generale dell'Agenzia per lo stesso anno 2020. Il Piano della performance, è stato pubblicato nel sito istituzionale dell'ADiSU, nel canale "Amministrazione trasparente", al fine di dare rilevanza all'esterno degli obiettivi (mission) dell'Ente, anche in virtù delle recenti modiche normative che hanno rafforzato il principio della

partecipazione degli utenti, interni ed esterni, al processo di misurazione della performance.

Nelle more dell'emanazione del Piano triennale per il diritto allo studio universitario e del programma attuativo annuale, gli indirizzi e le linee guida in materia di diritto allo studio universitario hanno trovato definizione nell'ambito della richiamata DGR n. 957/2019 (non essendo ancora stata adottata la DGR per gli obiettivi 2020) e, pertanto, gli obiettivi assegnati al Direttore generale sono stati di conseguenza assunti quali obiettivi strategici dell'Agenzia.

A partire da tali obiettivi strategici, l'organo di vertice ha individuato obiettivi di breve periodo che sono stati assegnati ai dirigenti delle macro-strutture dell'Agenzia denominate Servizi.

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 annuali sottoscritti con i dirigenti, che registrano obiettivi, risultati attesi e indicatori di risultato. Successivamente si è proceduto all'assegnazione degli obiettivi al restante personale (responsabili di posizione organizzativa e, a cascata, personale delle categorie professionali), i quali derivano direttamente dai Patti di servizio. L'assegnazione degli obiettivi avviene in un'ottica di massima correlazione con le risorse interessate.

Con Decreto del Direttore generale n. 68 del 30/07/2020 è stato approvato il monitoraggio degli obiettivi dell'anno 2020 (Obiettivo trasversale n. 1 c) - Piano della performance 2020-2022) e con nota prot. n. 18052/20 del 01/09/2020 avente ad oggetto "Monitoraggio degli obiettivi strategici e operativi per l'anno 2020 (situazione al 31/08/2020)" si è dato atto dello stato di attuazione degli obiettivi conferiti per l'anno 2020 alle strutture organizzative di primo livello dell'Agenzia.

Successivamente con DGR n. 721 del 05/08/2020 la Giunta Regionale ha assegnato gli obiettivi al Direttore generale dell'ADiSU per l'anno 2020.

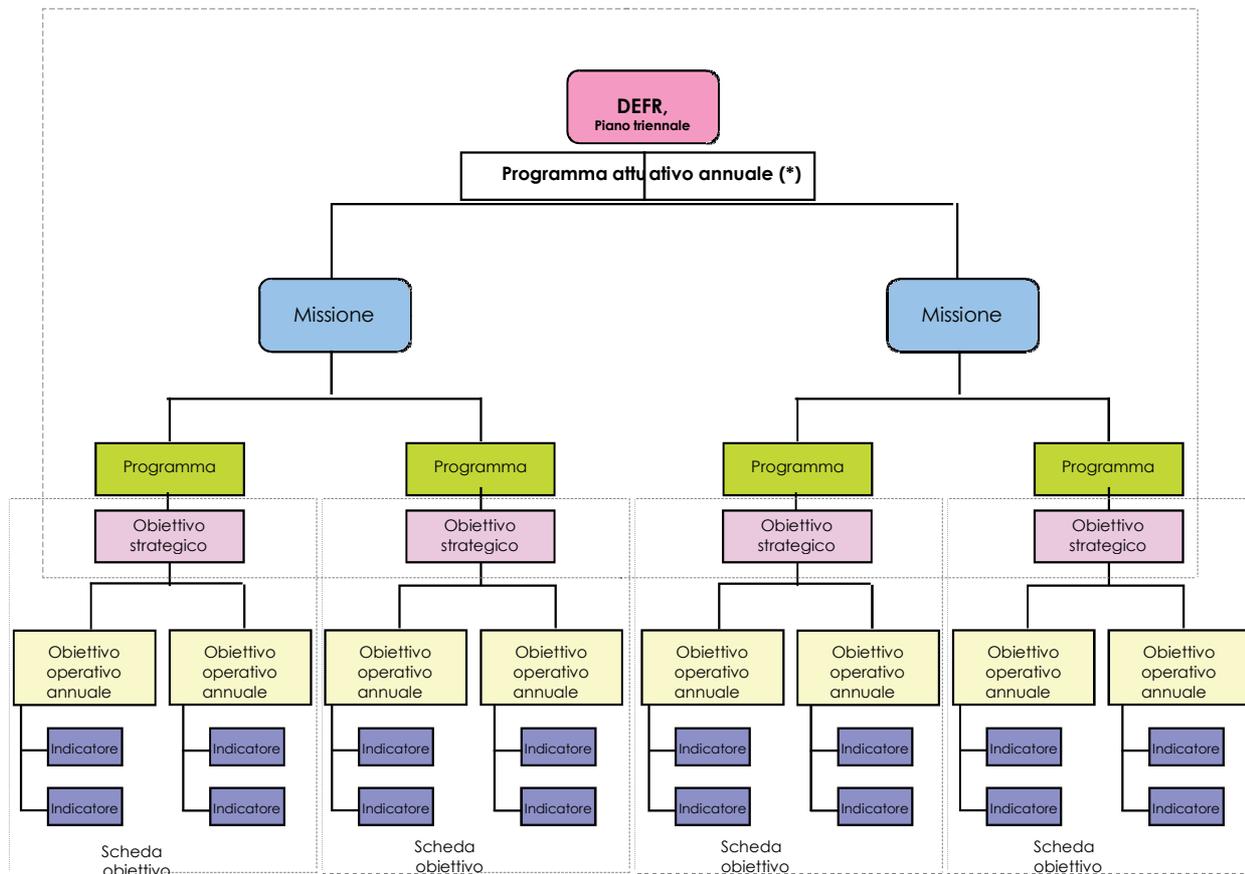
Pertanto, in virtù della citata formalizzazione degli obiettivi del Direttore generale e dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 che ha mutato a partire dal mese di marzo dell'anno precedente le condizioni generali dell'Agenzia, rendendo necessari alcuni importanti cambiamenti nella gestione e nella erogazione dei servizi agli studenti universitari, nonché nella gestione interna del personale, il Piano della performance 2020-2022 è stato rimodulato con Decreto del Direttore generale n. 73 del 09/09/2020.

Con determinazione dirigenziale n. 641 del 28/09/2019 il dirigente del Servizio II "Organizzazione e gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali" e *ad interim* del Servizio I "Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari" ha formalizzato, rimodulandoli - in quanto precedentemente assegnati con determinazione dirigenziale n. 174 del 04/03/2020 -, gli obiettivi individuati per i responsabili delle quattro posizioni organizzative del Servizio II "Organizzazione e gestione risorse umane, finanziarie e servizi comuni" (Sezione I "Affari generali e servizi comuni", Sezione II "Contabilità, adempimenti fiscali e recupero crediti studenti", Sezione III "Organizzazione e gestione del personale", Sezione IV "Servizi comuni e servizi agli studenti sede di Terni") e delle tre posizioni organizzative del Servizio I (Sezione I "Assegnazione borse di studio e altri benefici

economici, Sezione II "Servizi per la generalità degli studenti e attività culturali", Sezione III "Gestione servizi abitativi e ristorativi").

Con determinazione dirigenziale n. 660 del 06/10/2020 anche il dirigente del Servizio III "Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio" ha individuato, rimodulandoli - in quanto precedentemente assegnati con determinazione dirigenziale n. n. 174 del 04/03/2020 - gli obiettivi per i responsabili delle quattro posizioni del Servizio III (Sezione I "Lavori e manutenzione straordinaria", Sezione II "Prevenzione e sicurezza. Manutenzione ordinaria e provveditorato", Sezione III "Gestione patrimonio, servizi di ristorazione, pulizie e altri servizi", Sezione IV "Gare e contratti").

# Albero della performance dell'ADiSU



(\*) Attualmente si fa riferimento agli atti di indirizzo della Giunta regionale

## Grado di raggiungimento complessivo degli obiettivi

Di seguito si riporta, in forma schematica, il monitoraggio effettuato sul raggiungimento degli obiettivi assegnati, rispettivamente, dalla Giunta regionale al Direttore generale con DGR n. 721 del 05/08/2020 e dal Direttore generale stesso ai dirigenti dell'Agenzia con il Decreto del Direttore generale n. 73 del 09/09/2020 di rimodulazione del Piano della performance 2020-2022.

In totale sono stati formalizzati n. 25 obiettivi, misurati attraverso n. 33 indicatori.

La tabella seguente indica, oltre che per il Direttore generale, il numero di obiettivi e di indicatori per ogni dirigente.

	Obiettivi	Indicatori
<b>Direttore generale</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Dirigente del Servizio I: "Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari"</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Dirigente del Servizio II: "Organizzazione e gestione delle risorse umane, finanziarie e servizi comuni"</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
<b>Dirigente ad interim del Servizio III: "Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio"</b>	<b>6</b>	<b>9</b>
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>33</b>

In conformità a quanto previsto dalle linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 3 /2018, di seguito si illustra, mediante tabelle riepilogative, il raggiungimento degli obiettivi trasversali e individuali da parte del Direttore generale e dei dirigenti dell'Agenzia.

## DIRETTORE GENERALE

### OBIETTIVI OPERATIVI PER L'ANNO 2020

DGR N. 721 DEI 05/08/2020

<b>AREA STRATEGICA N. 04</b> Assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari (BDS A.A. 2020/2021) attraverso un'attenta programmazione e integrazione degli strumenti finanziari						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Erogazione sussidi straordinari A.A. 2019/2020 con norme anti covid -2019, con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da FIAS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali;	5	1.a) Pagamento di tutti gli studenti idonei	100	100% pagamento studenti idonei	100% per pagamento 100% studenti idonei 60% per pagamento pari o superiore a 80% studenti idonei 0% per pagamento inferiore a 80% studenti idonei	100%
<b>AREA STRATEGICA N. 04</b> Assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari (BDS A.A. 2020/2021) attraverso un'attenta programmazione e integrazione degli strumenti finanziari						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Erogazione risorse finanziarie straordinarie per sostegno pagamenti affitti a studenti fuori sede in grave difficoltà a seguito del covid -2019 con utilizzo delle risorse finanziarie disponibili fondi regionali (DGR 298/2020);	5	2.a) Numero di contributi erogati – Pagamento di tutti gli studenti aventi diritto	100	100% studenti aventi diritto	100% per pagamento 100% studenti aventi diritto 70% per pagamento pari o superiore a 80% studenti aventi diritto 0% per pagamento inferiore a 70% studenti aventi diritto	100%

**AREA STRATEGICA N. 04** Assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari (BDS A.A. 2020/2021) attraverso un'attenta programmazione e integrazione degli strumenti finanziari

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Erogazione borse ed altri contributi al 100% studenti idonei con massimo utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da FIIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali, tassa regionale per il diritto allo studio e fondi POR FSE Umbria 2014-2020;	25	3.a) Numero borse di studio	100	100% numero borse a studenti idonei dichiarati beneficiari e dato relativo alle domande pervenute ed esaminate anno accademico 20/21	100% per 100% borse a studenti idonei dichiarati beneficiari 90% borse a studenti idonei dichiarati beneficiari pari o superiore a 90  80% per borse a studenti idonei dichiarati beneficiari pari o superiore a 80% 0% per borse a studenti idonei dichiarati beneficiari inferiore a 80%	100%

**AREA STRATEGICA N. 04** Assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari (BDS A.A. 2020/2021) attraverso un'attenta programmazione e integrazione degli strumenti finanziari

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Erogazione integrazione borse con utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da fondi POR FSE Umbria 2014-2020, da FIIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali e tassa regionale per il diritto allo studio	10	4.a) Numero borse integrate	100	Integrazione borsa a 100% studenti beneficiari di borsa di studio ordinaria	100% per borse integrate pari al 100% 90% per borse integrate pari o superiore a 90% 80% per borse integrate pari o superiore a 80% 0% per borse integrate inferiore a 80%	100%

**AREA STRATEGICA N. 01** Misure di accompagnamento: efficienza, efficacia trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Elaborazione e somministrazione di un questionario che permetta di definire il livello di soddisfazione dei dipendenti in relazione alle modalità applicative della prestazione lavorativa in modalità agile (smart working) da marzo 2020 a dicembre 2020	10	5.a) Livello gradimento dipendenti dell'Agenzia	100	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 50% e il 40% 50% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 0% per livello di gradimento inferiori al 30%	100%

**AREA STRATEGICA N. 06** Attuazione delle misure previste nel PTPCT e nel PAP: rafforzamento trasparenza e prevenzione della corruzione e del benessere organizzativo

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Configurazione e aggiornamento del sito istituzionale dell'Agenda per maggiore fruibilità, trasparenza e accessibilità	10	6.a) Progettazione, implementazione e configurazione definitiva della nuova versione del sito istituzionale	100	Entro 31 ottobre 2020	100% entro il 31.10.2020 80% entro il 15.11.2020 50% entro il 30.11.2020 0% oltre il 30.11.2020	100%

**AREA STRATEGICA N. 04** Servizi per l'accoglienza: razionalizzazione dell'offerta dei servizi per ampliare le disponibilità a tutti gli studenti richiedenti

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Customer satisfaction su servizi mensa e collegio durante periodo Covid 2019	15	7.a) Gradimento degli studenti fruitori riguardo il servizio erogato nel periodo di emergenza sanitaria	100	Livello di gradimento almeno pari al 50%	100% per livello di gradimento superiore o pari al 50% 80% per livello di gradimento compreso fra il 50% e il 40% 50% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 0% per livello di gradimento inferiori al 30%	100%

**AREA STRATEGICA N. 04** Razionalizzazione controlli e autocertificazioni di reddito: accertamenti per revoca dei benefici a studenti

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Conferma dell'incremento della percentuale dei controlli sulle documentazioni prodotte dagli studenti	10	8.a) Applicazione Disciplinare per l'attuazione dei controlli fiscali sulle domande per l'ottenimento dei benefici del "Diritto allo Studio Universitario", adottato con provvedimento n. 1072 del 21/12/2018	100	20% studenti beneficiari (categorie a rischio + campione casuale)	100% su copertura valore target; 80% su copertura inferiore a 100% e >=80% valore target; 50% su copertura inferiore a 80% e >=50% valore target; 0% su copertura inferiore a 50%	100%

**AREA STRATEGICA N. 04** Razionalizzazione controlli e autocertificazioni di reddito: accertamenti per revoca dei benefici a studenti

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Programma di sviluppo abitativo e Piano investimenti	10	9.a) Affidamento progettazioni per immobile di TERNI (Maratta)	50	Entro il 31 dicembre 2020	100% entro il 31.12.2020 0% se oltre il 31.12.2020	100%
		9.b) Affidamento Lavori per immobile di PERUGIA (Collegio di Agraria)	50	Entro il 31 dicembre 2020	100% entro il 31.12.2020 0% se oltre il 31.12.2020	100%

## DIRIGENTI

### OBIETTIVI OPERATIVI PER L'ANNO 2020

Decreti del Direttore generale n. 12 del 03.02.2020 e n. 73 del 09.09.2020

(Con il Decreto n. 73/2020 gli obiettivi sono stati rimodulati sulla base di quanto indicato con DGR n. 721 del 05.08.2020 di assegnazione degli obiettivi al Direttore generale dell'Adisu per l'anno 2020)

#### SERVIZIO I: "Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari"

OBIETTIVO TRASVERSALE N. 1						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell' Agenzia	50	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%.	100%
		1.b) Definizione obiettivi per i responsabili PO entro 30 giorni dall'approvazione e del Piano della performance	50	30 gg da approvazione Piano e suoi aggiornamenti	entro 30 gg pari al 100%; entro 35 gg pari al 90%; entro 40 gg pari al 50%; oltre 40 gg pari a 0%;	100%
		1.c) Monitoraggio degli obiettivi e reportistica	20	entro luglio 2020 (aggiornamento al 31 agosto 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%	100%
OBIETTIVO TRASVERSALE N. 2						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza dei Servizi	30	2.a) Collaborazione nella individuazione dell'applicativo software dedicato per la gestione del movimento documentale e deliberativo in base al definito capitolato di gara. (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%.	100%

### OBIETTIVO TRASVERSALE N. 3

Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Attuazione del Ciclo della Performance finalizzato al consolidamento e alla valorizzazione degli strumenti e processi ad esso collegati	20	3.a) Verifica effetti rimodulazione piano della performance 2020-2022	70	Almeno 2 riunioni nell'anno	100% almeno 2 riunioni 50% una riunione 0% nessuna riunione	100%
		3.b) Impatto del nuovo modello sulla performance mediante riunioni con i dirigenti (compatibilmente con emergenza COVID anche in modalità a distanza)	30	1 riunione entro ottobre	100% entro 31 ottobre 20 90% ritardo 10 gg 50% ritardo 11-20 gg 0% ritardo oltre 20 gg	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 1						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Contribuire, per quanto di competenza, all'avanzamento finanziario dei Programmi Europei tenendo presenti gli effetti sul processo e sulla tempistica che deriveranno dagli impatti dell'emergenza economica Covid 19	30	Capacità di gestione dei fondi EU 2014-2020 in termini di impegni di spesa (percentuale impegnato su stanziato)	50	Aumento delle risorse impegnate di competenza dell'Agenzia rispetto al 2019	100% + 40% impegni 0% < 40% impegni.	100%
		Capacità di gestione dei fondi EU 2014-2020 con riferimento all'emergenza Covid 19	50	Attivazione azioni ed interventi relativi ad emergenza COVID 19	100% n. 2 interventi 80% n. 1 intervento 0% nessun intervento	100%
OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 2						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Erogazione sussidi straordinari A.A. 2019/2020 con norme anti Covid 2019, con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da FIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali	10	Pagamento di tutti gli studenti idonei	100	100% pagamento studenti idonei	100% per pagamento 100% studenti idonei 60% per pagamento pari o superiore a 80% studenti idonei 0% per pagamento inferiore a 80% studenti idonei	100%
OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 3						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Erogazione risorse finanziarie straordinarie per sostegno pagamenti affitti a studenti fuori sede in grave difficoltà a seguito del covid -2019 con utilizzo delle risorse finanziarie disponibili fondi regionali (DGR 298/2020);	15	Numero di contributi erogati – Pagamento di tutti gli studenti aventi diritto	100	100% studenti aventi diritto	100% per pagamento 100% studenti aventi diritto 70% per pagamento pari o superiore a 80% studenti aventi diritto 0% per pagamento inferiore a 70% studenti aventi diritto	100%

OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 4						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Erogazione borse ed altri contributi al 100% studenti idonei con massimo utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da FIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali, tassa regionale per il diritto allo studio e fondi POR FSE Umbria 2014-2020;	20	Numero borse di studio	100	100% numero borse a studenti idonei dichiarati beneficiari e dato relativo alle domande ervenute ed esaminate anno accademico 20/21	100% per 100% borse a studenti idonei dichiarati Beneficiari 90% borse a per studenti idonei dichiarati beneficiari pari o superiore a 90% 80% per borse a studenti idonei dichiarati beneficiari pari o superiore a 80% 0% per borse a studenti	100%
OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 5						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Erogazione integrazione borse con utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da fondi POR FSE Umbria 2014-2020, da FIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali e tassa regionale per il diritto allo studio	20	Numero borse integrate	100	Integrazione borsa a 100% studenti beneficiari di borsa di studio ordinaria	100% per borse integrate pari al 100% 90% per borse integrate pari o superiore a 90% 80% per borse integrate pari o superiore a 80% 0% per borse integrate inferiore a 80%	100%
OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 6						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Conferma dell'incremento della percentuale dei controlli sulle documentazioni prodotte degli studenti	5	Applicazione Disciplinare per l'attuazione dei controlli fiscali sulle domande per l'ottenimento dei benefici del Diritto allo Studio Universitario", adottato con provvedimento n. 1072 del 21/12/2018	100	20% studenti beneficiari (categorie a rischio + campione casuale)	100% su copertura valore target; 80% su copertura inferiore a 100% e >=80% valore target; 50% su copertura inferiore a 80% e >=50% valore target; 0% su copertura inferiore a 50%	100%

**SERVIZIO II: "Organizzazione e gestione delle risorse umane, finanziarie e servizi comuni"**

<b>OBIETTIVO TRASVERSALE N. 1</b>						
<b>Obiettivo trasversale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell'Agenzia	50	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%.	100%
		1.b) Definizione obiettivi per i responsabili PO entro 30 giorni dall'approvazione del Piano della performance	50	30 gg da approvazione Piano e suoi aggiornamenti	entro 30 gg pari al 100%; entro 35 gg pari al 90% entro 40 gg pari al 50%; oltre 40 gg pari a %;	100%
		1.c) Monitoraggio degli obiettivi e reportistica	20	entro luglio 2020 (aggiornamento al 31 agosto 2020)	Entro 20 luglio pari al 100% entro 25 luglio pari al 90%; entro 30 luglio pari al 50%; oltre 30 luglio pari a %	100%
<b>OBIETTIVO TRASVERSALE N. 2</b>						
<b>Obiettivo trasversale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza dei Servizi	30	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 e n. 3 riunioni indette dal Servizio competente all'acquisizione e 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%.	100%
<b>OBIETTIVO TRASVERSALE N. 3</b>						
<b>Obiettivo individuale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Attuazione del Ciclo della Performance finalizzato al consolidamento e alla valorizzazione degli strumenti e processi ad esso collegati	20	3.a) Verifica effetti rimodulazione piano della performance 2020-2022	70	Almeno 2 riunioni nell'anno	100% almeno 2 riunioni 50% una riunione 0% nessuna riunione	100%
		3.b) Impatto del nuovo modello sulla performance mediante riunioni con i dirigenti	30	1 riunione entro ottobre	100% entro 31 ottobre 2020 90% ritardo 10 gg 50% ritardo 11-20 gg 0% ritardo oltre 20 gg	100%

OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 1						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
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)	25	Definizione delle materie interessate all'aggiornamento e analisi delle normative vigenti, in considerazione della specifica peculiarità dell'Agenzia	40	Novembre 2020	100% entro 30 novembre 2020 0% oltre il 30 novembre 2020	100%
		Proposta di aggiornamento del Codice di comportamento dei dipendenti	60	Dicembre 2020	100% entro 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	100%
OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 2						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Predisposizione di un regolamento per la disciplina del diritto di accesso documentale, civico semplice e civico generalizzato	25	Definizione delle materie oggetto di regolamentazione e analisi delle normative vigenti, in considerazione della specifica peculiarità dell'Agenzia	40	Ottobre 2020	100% entro 30 ottobre 2020 0% oltre il 30 ottobre 2020	100%
		Proposta di regolamento per la disciplina del diritto di accesso	60	Dicembre 2020	100% entro 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	100%
OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 3						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Elaborazione somministrazione di un questionario che permetta di definire il livello di soddisfazione dei dipendenti in relazione alle modalità applicative della prestazione lavorativa in modalità agile (smart working) da marzo 2020 a dicembre 2020	25	Livello gradimento dipendenti dell'Agenzia	100	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 50% e il 40% 50% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 0% per livello di gradimento inferiori al 30%	100%

OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 4						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Elaborazione somministrazione di un questionario che permetta di definire il livello di soddisfazione dei dipendenti in relazione al nuovo Contratto Collettivo Integrativo Decentrato	25	Predisposizione e somministrazione del questionario	50	Dicembre 2020	100% entro 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	100%
		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 50% e il 40% 50% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 0% per livello di gradimento inferiore al 30%	100%

**SERVIZIO III: "Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio"**

<b>OBIETTIVO TRASVERSALE N. 1</b>						
<b>Obiettivo trasversale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Partecipazione e azione di sensibilizzazione sul nuovo ciclo di gestione della performance al fine di migliorare la qualità della prestazione organizzativa dell' Agenzia	50	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%.	100%
		1.b) Definizione obiettivi per i responsabili PO entro 30 giorni dall' approvazione del Piano della performance	50	30 gg da approvazione Piano e suoi aggiornamenti	entro 30 gg pari al 100%; entro 35 gg pari al 90%; entro 40 gg pari al 50%; oltre 40 gg pari a 0%;	100%
		1.c) Monitoraggio degli obiettivi e reportistica	20	entro luglio 2020 (aggiornamento al 31 agosto 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%	100%
<b>OBIETTIVO TRASVERSALE N. 2</b>						
<b>Obiettivo trasversale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Azioni di semplificazione, digitalizzazione e dematerializzazione di procedimenti e procedure di competenza dei Servizi	30	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%.	100%
<b>OBIETTIVO TRASVERSALE N. 3</b>						
Attuazione del Ciclo della Performance finalizzato al consolidamento e alla valorizzazione degli strumenti e processi ad esso collegati	20	3.a) Verifica effetti rimodulazione piano della performance 2020-2022	70	Almeno 2 riunioni nell'anno	100% almeno 2 riunioni 50% una riunione 0% nessuna riunione	100%

		3.b) Impatto del nuovo modello sulla performanc e mediante riunioni con i dirigenti (compatibilmente con emergenza COVID anche in modalità a distanza)	30	1 riunione entro ottobre	100% entro 31 ottobre 20 90% ritardo 10 gg 50% ritardo 11-20 gg 0% ritardo oltre 20 gg	100%
<b>OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 1</b>						
<b>Obiettivo individuale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Programma di sviluppo abitativo Piano investimenti	20	1.a Affidamento progettazioni per immobile di TERNI (Maratta)	50	Entro il 31 dicembre 2020	100% entro il 31.12.2020 0% se oltre il 31.12.2020.	100%
		1.b Affidamento Lavori per immobile di PERUGIA (Collegio di Agraria)	50	Entro il 31 dicembre 2020	100% entro il 31.12.2020 0% se oltre il 31.12.2020.	100%
<b>OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 2</b>						
<b>Obiettivo individuale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Sistema di monitoraggio e controllo della spesa dei consumi energetici	20	2.a Definizione e attivazione di un sistema che consenta un miglioramento del controllo e della spesa dei consumi energetici	50	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	100%
<b>OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 3</b>						
<b>Obiettivo individuale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
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	20	3.a Definizione delle materie interessate all'aggiornamento e analisi delle normative vigenti, in considerazione della specifica peculiarità dell' Agenzia	40	entro novembre 2020	100% entro novembre 2020 0% oltre novembre 2020	100%

(in collaborazione con il competente ufficio in materia di gestione del personale del Servizio II) 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)		3.b Proposta di aggiornamento del Codice di comportamento dei dipendenti	60	entro dicembre 2020	100% entro 31 dicembre 2020 0% oltre il 31 dicembre 2020	100%
		3.a Definizione delle materie interessate all'aggiornamento e analisi delle normative vigenti, in considerazione della specifica peculiarità dell'Agenzia	40	entro novembre 2020	100% entro novembre 2020 0% oltre novembre 2020	100%
<b>OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 4</b>						
<b>Obiettivo individuale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Configurazione e aggiornamento del sito istituzionale dell'Agenzia per maggiore fruibilità, trasparenza e accessibilità	10	4.a Progettazione, implementazione e configurazione definitiva della nuova versione del sito istituzionale	100	Entro 31 ottobre 2020	100% entro il 31.10.2020 80% entro il 15.11.2020 50% entro il 30.11.2020 0% oltre il 30.11.2020	100%
<b>OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 5</b>						
<b>Obiettivo individuale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Attuazione per quanto di competenza, degli indirizzi previsti dal PTPCT 2020 – 2022 per l'anno 2020 (DGR n. 1274 del 18.1.2019)	10	5.a Consultazione del portale istituzionale misurato da N. totale di accessi unici al portale istituzionale ADiSU / 365 (come da documento funzione pubblica)	50	>=2019	100% >=2019 0% <2019	100%
		5.b Grado di trasparenza dell'amministrazione (L'indicatore si calcola come rapporto tra punteggi associati alle attestazioni rilasciate dall'OIV, come da documento funzione pubblica)	50	>=2019	100% >=2019 0% <2019	100%

**OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 6**

<b>Obiettivo individuale (area dei risultati)</b>	<b>Peso obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso indicatore</b>	<b>Valore target</b>	<b>Valore Output</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
Customer satisfaction su servizi mensa e collegio Terni durante periodo Covid 2019 in collaborazione con i competenti uffici del Servizio I e II	20	6.a Gradimento degli studenti fruitori riguardo il servizio erogato nel periodo di emergenza sanitaria	100	Livello di gradimento almeno pari al 50%	100% per livello di gradimento superiore o pari al 50% 80% per livello di gradimento compreso fra il 50% e il 40% 50% per livello di gradimento compreso fra il 40% e il 30% 0% per livello di gradimento inferiori al 30%	100%

## 2. Analisi del contesto e delle risorse

### Il contesto esterno di riferimento

Per una maggiore comprensione dei contenuti della Relazione, è utile riportare una sintetica rappresentazione del contesto esterno di riferimento nell'ambito del quale trova collocazione l'attività dell'ADiSU. In particolare, vengono illustrati i mutamenti del contesto esterno, intercorsi dalla fase di programmazione alla fase di rendicontazione e in cui l'Agenzia si è trovata ad operare nell'anno 2020, unitamente agli obiettivi strategici rappresentati nel Piano della Performance 2020-2022.

In tal modo la valutazione complessiva del livello di performance, conseguito nell'annualità 2020 dall'ADiSU nel suo complesso, viene messo in relazione con il grado di raggiungimento degli obiettivi, rendendo possibile la verifica e la misurazione di quanto le politiche messe in atto, tradotte in obiettivi ed azioni, abbiano inciso sul contesto esterno.

Mediante la misurabilità degli effetti prodotti dal conseguimento degli obiettivi sul contesto esterno e dando evidenza alle principali azioni realizzate diventa, infatti, concretamente apprezzabile il contributo che l'Agenzia ha apportato rispetto alla missione istituzionale e alla soddisfazione dei bisogni degli studenti universitari e, in generale, della collettività. Questi elementi sono essenziali per la qualità della rappresentazione della performance ed, in particolare, per la verifica del criterio della rilevanza degli obiettivi di cui all'articolo 5, comma 2, lett. a) del D.Lgs.n. 150/2009 che stabilisce che *"gli obiettivi sono rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione"*.

Oltre che alla finalità di rendicontazione dei risultati ottenuti, assolve anche ad una funzione strategica di orientamento nella definizione della successiva programmazione. Infatti dall'analisi dell'andamento del contesto e degli indicatori ad essi correlati, è possibile individuare i punti di forza, le criticità che caratterizzano il quadro generale di riferimento in cui si colloca l'azione amministrativa utili per orientare la futura programmazione.

La fonte del contesto esterno è stata desunta dai seguenti documenti:

- il Documento di Economia e Finanza regionale (DEFR) 2020 – 2022 (Deliberazione della Giunta Regionale n. 887 del 19/07/2019);
- la Deliberazione della Giunta regionale n. 721 del 05/08/2020 di formalizzazione degli obiettivi del Direttore generale per l'anno 2020;
- il Piano Triennale per la prevenzione della Corruzione e la trasparenza (PTCPT) 2020 – 2022 dell'ADiSU, approvato con Decreto del Direttore generale n. 11 del 31/01/2020.

La programmazione per l'anno 2020 di cui al Piano della performance 2020-2022, pur rimanendo caratterizzata dalla limitatezza delle risorse economico-finanziarie per la gestione ordinaria (con lo stesso livello dei trasferimenti l'Agenzia deve fronteggiare sia il maggiore assorbimento di risorse a seguito della modifica del regime IVA, sia i progetti di sviluppo e manutenzione del patrimonio immobiliare) e dalla carenza di personale, rispetto all'anno precedente è stata fortemente influenzata dall'emergenza sanitaria da COVID-19.

L'Agenzia, pur trovandosi ad operare in un contesto di risorse economiche ordinarie e umane in progressiva riduzione, con l'attività programmata nel Piano della performance 2020-2022, oltre ad impegnarsi a garantire il livello di erogazione dei servizi degli anni precedenti, si è posta come obiettivo quello di incrementarli e di migliorarne la qualità e la modalità di fruizione, soprattutto in un momento particolare come quello dell'emergenza sanitaria da COVID-19. In particolare, grazie alle risorse stanziare dalla Regione Umbria, sono stati attivati azioni e interventi di contrasto alla crisi economico-sociale causata dall'emergenza sanitaria quali l'erogazione di contributi straordinari aggiuntivi alla quota di borsa di studio e contributi per il pagamento di affitti a favore di studenti fuori sede in grave difficoltà a seguito di COVID-19.

Per conciliare l'esigenza di garantire lo svolgimento dell'attività dell'Agenzia con quella di tutelare la salute dei dipendenti, nel mese di marzo, è stata in breve tempo implementata la nuova modalità di svolgimento dell'attività lavorativa, data dallo smart working emergenziale (lavoro agile) prevista dalle norme di legge e di prassi, con risultati soddisfacenti in termini di gestione dell'emergenza sanitaria.

Si è inoltre continuato 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, con le limitazioni imposte dalla gestione dell'emergenza sanitaria.

I fondamenti su cui continua a basarsi 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 restano:

- favorire e promuovere condizioni di parità di diritti per gli studenti nei luoghi dove sono presenti corsi di laurea previsti dalle Università e dagli istituti universitari, 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 alle procedure dell'Agenzia;
- perseguire nell'informatizzazione sempre più accentuata dei processi di erogazione dei servizi (buon app, instrastudents, etc.).

Tali obiettivi sono declinati per le singole aree strategiche di attività caratterizzanti la missione istituzionale dell'Agenzia, come segue:

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 Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la trasparenza (PTCPT) e nel Piano Azioni Positive (PAP).

A seguire una rappresentazione grafica degli obiettivi strategici declinati nell'ambito del Piano della performance 2020-2022 dell'Agenzia e della loro interazione con gli obiettivi operativi.

Si riportano, infine, le azioni realizzate e i risultati raggiunti nell'anno 2020.

## 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

## AREA STRATEGICA 1: INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO

**OBIETTIVI STRATEGICI: assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari attraverso un'attenta programmazione ed integrazione degli strumenti finanziari.**

### CONTESTO ESTERNO

L'Agenzia aveva già provveduto alla ridefinizione della disciplina concorsuale per l'assegnazione dei benefici per l'anno accademico (a.a.) 2018/2019 che ha permesso la massima erogazione delle borse di studio (copertura totale degli studenti dichiarati idonei), la razionalizzazione della spesa per erogazione dei benefici e dei servizi e il mantenimento dei livelli raggiunti negli anni accademici precedenti nella qualità e nella quantità dei servizi resi agli studenti.

Inoltre dall'anno accademico 2017/2018 l'Agenzia è una dei pochi soggetti in Italia che gestisce - su mandato della Regione Umbria - uno specifico intervento nell'ambito del POR - FSE Umbria 2014-2020, definito azione "Borse di studio ADiSU", finalizzato a sostenere la partecipazione ai cosiddetti corsi di studio funzionali alla realizzazione della strategia regionale per la specializzazione intelligente. L'intervento consiste nell'utilizzo - nell'ambito del bando di concorso annuale - di risorse comunitarie, in termini di addizionalità rispetto ai fondi ordinari (ministeriali e regionali) per finanziare borse di studio in contanti destinate agli studenti iscritti c/o l'Università degli studi di Perugia a specifici corsi di studio afferenti le aree scientifico/mediche, informatico/matematiche ed economiche.

L'Agenzia, nel 2020, oltre ad impegnarsi a garantire il livello di erogazione dei servizi degli anni precedenti, si è posta come obiettivo quello di migliorarne la qualità e la modalità di fruizione, soprattutto in un momento particolare come quello dell'emergenza sanitaria da COVID-19. In particolare, grazie alle risorse stanziare dalla Regione Umbria, sono stati attivati azioni e interventi di contrasto alla crisi economico-sociale causata dall'emergenza sanitaria come di seguito riportato.

### OBIETTIVI

Assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari attraverso un'attenta programmazione ed integrazione degli strumenti finanziari, con criticità connesse al trend crescente del numero degli studenti universitari iscritti in Umbria che porta con sé l'incremento dei potenziali soggetti beneficiari.

L'erogazione delle borse di studio e degli altri contributi avviene tramite l'utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti dal Fondo Intervento Integrativo Statale (FIIS), dai fondi regionali, dalla tassa regionale per il diritto allo studio e dai fondi POR - FSE Umbria 2014-2020.

### AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI

**Contribuire per quanto di competenza all'avanzamento finanziario dei programmi Europei tenendo presenti gli effetti sul processo e sulla tempistica che derivano dagli impatti dell'emergenza economica Covid-19**

In applicazione delle direttive dettate dalla Giunta regionale con i propri provvedimenti n. 348 del 8/05/2020 e n. 581 del 09/07/202 ed anche in considerazione delle disposizioni di cui all'art. 236, comma 4 del Decreto-Legge 19 maggio 2020, n. 34 "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" - con apposito decreto del Direttore Generale n. 65 del 17/07/2020 - si è provveduto all'adozione del "Bando di concorso per l'assegnazione di borse di studio, servizi e misure straordinarie Covid-19 per il Diritto allo Studio Universitario a.a. 2020/2021" nell'ambito del quale è stata, tra l'altro, data attuazione ai seguenti interventi a valere sul POR FSE Umbria 2014-2020 volti al sostegno degli studenti meritevoli privi di mezzi, inclusi gli studenti con disabilità, oltre che al contrasto alla crisi economico-sociale causata dall'emergenza COVID-19:

- 1) Borse di studio in denaro (Asse 3, Priorità di investimento 10.2 – RA 10.5 - Azione 10.5.2);
- 2) Contributi straordinari aggiuntivi alla quota di borsa di studio, quale misura straordinaria di sostegno a seguito dell'emergenza Covid-19 (Asse 3, Priorità di investimento 10.2 - RA 10.5).

L'attuazione dei suddetti interventi ha consentito l'incremento delle risorse impegnate di competenza dell'Agenzia - nell'ambito del POR FSE Umbria 2014-2020 - pari al 143 % rispetto all'anno 2019.

Di seguito i dati numerici riferiti alle risorse impegnate, alla spesa e agli studenti idonei/beneficiari:

TABELLA 1

GESTIONE DEI FONDI UE 2014-2020 - RISORSE IMPEGNATE DI COMPETENZA ADISU ANNI 2019 E 2020.

ESERCIZIO	CAPITOLO DI SPESA	DESCRIZIONE CAPITOLO DI SPESA	IMPORTO STANZIATO	IMPORTO IMPEGNATO	DESCRIZIONE PESO	TOT. IMPEGNATO E RENDICONTATO	VARIAZIONE
2019	462	BORSE DI STUDIO CONNESSE ALL'ESPLETAMENTO DI PROGETTI COMUNITARI (CAPITOLO 37_E)	1.368.779,24 €	1.368.779,24 €	II rata BDS 2018/2019	2.416.643,62 €	0%
			1.047.864,38 €	1.047.864,38 €	I rata BDS 2019/2020		
2020	462	BORSE DI STUDIO CONNESSE ALL'ESPLETAMENTO DI PROGETTI COMUNITARI (CAPITOLO 37_E)	1.024.662,69 €	1.024.662,69 €	II rata BDS 2019/2020	5.872.502,26 €	+ 143%
			2.177.439,57 €	2.177.439,57 €	I rata BDS 2020/2021		
	464	BORSE DI STUDIO STRAORDINARIE CONNESSE ALL'ESPLETAMENTO DI PROGETTI COMUNITARI (CAPITOLO 39_E)	2.670.400,00 €	2.670.400,00 €	Contributo Straordinario Covid-19		

TABELLA 2

GESTIONE DEI FONDI UE 2014-2020 – BANDO DI CONCORSO 2020/2021: SUDDIVISIONE DELLA SPESA PER TIPOLOGIA INTERVENTO E PER IMPEGNI ASSUNTI.

Descrizione intervento	N. Domande studenti ammissibili al POR FSE	N. Idonei Ammessi	N. beneficiari	% Copertura idonei	Capitolo di Spesa	Fabbisogno	Stanziamiento	Impegni	Totale Impegnati
1) Borse di studio	2825	2206	2206	100%	460	€ 4.354.869,98	BP 2020: € 2.177.439,57 (I rata - Dic. 20)	€ 2.177.439,57	€ 4.354.869,98
							BP 2021: € 2.177.430,41 (Saldo - Giu. 21)	€ 2.177.430,41	
2) Contributi Straordinari - Covid 19	4558	3338	3338	100%	464	€ 2.670.400,00	BP 2020: € 2.670.400,00 (Rata unica - Dic. 20)	€ 2.670.400,00	€ 2.670.400,00
<b>Totali</b>	<b>7383</b>	<b>5544</b>	<b>5544</b>	<b>100%</b>		<b>€ 7.025.269,98</b>	<b>€ 7.025.269,98</b>	<b>€ 7.025.269,98</b>	

**Erogazione sussidi straordinari a.a. 2019/2020 con norme anti COVID-19, con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti dal FIIS (Fondo Intervento Integrativo Statale) e fondi regionali**

Nell'anno 2020 è stata garantita anche per il Bando per la concessione di sussidi straordinari a favore di studenti in gravi difficoltà a.a. 2019/2020 - integrato, rispetto al testo del precedente anno accademico, di appositi dispositivi finalizzati a fronteggiare le gravi condizioni di difficoltà connesse all'emergenza sanitaria Covid-19 ed adottato con Decreto n. 32 del 8/04/2020 - la copertura totale dei n. 328 studenti idonei/ammessi sulle n. 861 istanze pervenute, per un importo complessivamente impegnato e liquidato di Euro 489.500,00.

Per raggiungere questo obiettivo l'Agenzia ha provveduto, anche su indicazione della Giunta regionale, ad incrementare le risorse inizialmente stanziare (Euro 50.000,00) al relativo capitolo di spesa del bilancio di previsione 2020, assicurando la copertura della spesa fino ad una massimo di Euro 500.000,00.

Di seguito il dettaglio degli impegni assunti a copertura del 100% degli studenti idonei.

Descrizione intervento	N. Domande	N. Idonei	N. beneficiari	% Copertura idonei	Fabbisogno	Capitolo di Spesa	Impegni assunti	Totale Impegnati
Sussidi straordinari a.a. 2020/2021	860	328	328	100%	€ 489.500,00	470	€ 249.700,00 (I TRANCHE - Giu. 20)	€ 489.500,00
							€ 239.800,00 (II TRANCHE - Ago. 20)	

**Erogazione risorse finanziarie straordinarie per sostegno pagamenti affitti a studenti fuori sede in grave difficoltà a seguito di COVID -19 con utilizzo delle risorse finanziarie disponibili - fondi regionali (DGR 298/2020)**

In applicazione della DGR n. 298 del 22/04/2020 è stata data attuazione all'Avviso per la concessione di contributi affitto a studenti universitari fuori sede per l'a.a. 2019/2020 a seguito dell'emergenza COVID - 19 finalizzato al supporto degli studenti fuori sede le cui famiglie si sono trovate in situazioni di disagio economico nel dover sostenere i costi degli affitti degli alloggi per gli effetti della sospensione delle attività produttive derivanti dalle misure di contenimento epidemiologico assunte a livello nazionale. Anche nell'ambito di tale intervento è stata garantita la copertura totale dei n. 396 studenti aventi diritto, per una spesa complessiva di Euro 316.875,40.

Di seguito il dettaglio degli impegni assunti a copertura del 100% degli studenti idonei.

Descrizione intervento	N. Domande	N. Idonei	N. beneficiari	% Copertura idonei	Fabbisogno	Capitolo di Spesa	Totale impegnato	Totale liquidato
Contributi affitto a studenti universitari fuori sede per l'a.a. 2019/2020 a seguito dell'emergenza covid - 19	756	396	396	100%	316.875,40 €	510	316.875,40 €	316.875,40 €

**Erogazione borse di studio ed altri contributi al 100% degli studenti idonei con massimo utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da fondi POR FSE Umbria 2014-2020, dal FIIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali e tasse per il diritto allo studio universitario**

Con le determinazioni dirigenziali n. 847 del 09/12/2020 e n. 918 del 17/12/2020 si è provveduto all'adozione delle graduatorie dei beneficiari di borsa di studio, di Contributo Straordinario Covid-19 e di contributo di mobilità internazionale, garantendo - mediante il massimo utilizzo delle risorse disponibili - la copertura totale della spesa derivante dall'erogazione delle borse di studio e degli altri contributi a favore del 100% degli studenti risultati idonei.

Di seguito i dettagli numerici delle attività istruttorie sulle domande pervenute a valere sul bando di Bando di concorso per l'assegnazione di borse di studio, servizi e misure straordinarie Covid-19 per il diritto allo studio universitario a.a. 2020/2021.

TIPOLOGIA BENEFICIO	N. Idonei			N. Benefici concessi			Spesa		
	POR FSE 2014-2020	Fondi Ordinari	Tot.	POR FSE 2014-2020	Fondi Ordinari	Tot.	POR FSE 2014-2020	Fondi Ordinari	Tot.
Borse di studio	2.206	3.115	5.321	2.206	3.115	5.321	€ 4.335.969,24	€ 6.583.725,56	€ 10.919.694,80
Contributo Straordinario Covid-19	3.338	1.983	5.321	3.338	1.983	5.321	€ 2.670.400,00	€ 1.586.400,00	€ 4.256.800,00
Contributo di Mobilità internazionale		38	38		38	38		€ 100.950,00	€ 100.950,00
<b>Totali</b>	<b>5.544</b>	<b>5.136</b>	<b>10.680</b>	<b>5.544</b>	<b>5.136</b>	<b>10.680</b>	<b>€ 7.006.369,24</b>	<b>€ 8.271.075,56</b>	<b>€ 15.277.444,80</b>

**Erogazione integrazione borse con utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti da fondi POR FSE Umbria 2014-2020, da FIIS (Fondo Intervento Integrativo Statale), fondi regionali e tassa regionale per il diritto allo studio universitario**

In applicazione delle direttive dettate dalla Giunta regionale per il contrasto all'emergenza da Covid-19 (ex DGR n. 581/2020), eccezionalmente per l'anno accademico 2020/2021, è stata data attuazione ad un intervento straordinario consistente nell'erogazione di un contributo in denaro aggiuntivo alla quota di borsa di studio pari ad Euro 800,00.

Tale intervento, erogato al 100% degli studenti idonei nel mese di dicembre 2020, è stato finanziato:

- per gli studenti matricole e per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo con CFU in attesa di convalida, a valere sui fondi ordinari (ministeriali e regionali);
- per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, a valere sul POR FSE Umbria 2014-2020.

Di seguito i dettagli numerici delle attività istruttorie sulle domande pervenute in relazione al numero dei

beneficiari e alla relativa spesa.

Descrizione intervento	Fonte di finanziamento	N. Domande	N. idonei Contributo Straordinario Covid-19	N. beneficiari	% Copertura idonei	Fabbisogno	Capitolo di Spesa	Totale impegnato
Contributi straordinari Covid-19	Fondi regionali e ministeriali	2533	1983	1983	100%	1.586.400,00 €	460	1.586.400,00 €
	POR FSE 2014_2020	4467	3338	3338	100%	2.670.400,00 €	464	2.670.400,00 €
<b>Totali</b>		<b>7000</b>	<b>5321</b>	<b>5321</b>	<b>100%</b>	<b>4.256.800,00 €</b>		<b>4.256.800,00 €</b>

## AREA STRATEGICA 2: SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA

**OBIETTIVI STRATEGICI: razionalizzazione dell'offerta dei servizi per ampliare le disponibilità a tutti gli studenti richiedenti.**

### **CONTESTO ESTERNO**

I principali servizi erogati dall'ADiSU a favore degli studenti universitari sono il servizio abitativo e il servizio di ristorazione.

Il servizio abitativo è assicurato con immobili di proprietà della Regione Umbria e dell'Università degli studi di Perugia, tutti concessi in comodato d'uso gratuito e nei quali sono stati strutturati i collegi universitari.

Nell'ultimo triennio l'Agenzia ha garantito il servizio abitativo gratuito a tutti i beneficiari della borsa di studio per studenti fuori sede e pendolari con particolari disagi nel raggiungere la sede universitaria, che ne hanno fatto richiesta. Negli stessi anni la gestione degli alloggi ha, altresì, reso possibile il soddisfacimento pressoché totale delle istanze per la fruizione a pagamento del servizio abitativo da parte delle diverse "tipologie" di studenti.

A partire dall'a.a. 2018/2019, ma ancor più nell'a.a. 2019/2020, gli interventi che coinvolgono vari immobili con opere di manutenzione straordinaria e adeguamento/miglioramento sismico e contestualmente di rinnovamento delle strutture abitative non più rispondenti agli standard attuali (L.338/2000) - peraltro già avviati negli anni precedenti - che hanno comportato e comporteranno la chiusura temporanea di alcuni collegi, realizzano una disponibilità di alloggi inferiori a quelli degli anni precedenti. In caso di alloggi carenti gli studenti beneficiano di un incremento in contanti della borsa di studio specificatamente dedicato.

Il servizio di ristorazione è assicurato sulla base di contratti di appalto o contratti di concessione. L'ADiSU offre il servizio di ristorazione a tutti gli studenti iscritti agli atenei e agli istituti di grado universitario umbri:

- in maniera gratuita agli studenti beneficiari della borsa di studio, garantendo i seguenti parametri quantitativi:
  - studenti fuori sede: due pasti gratuiti al giorno;
  - studenti pendolari: un pasto gratuito al giorno;
  - studenti in sede: un pasto gratuito al giorno;
- a tariffa con agevolazioni, diversificate sulla base dell'indicatore ISEE, agli studenti non beneficiari di borse di studio;
- a tariffa senza agevolazioni a tutte le altre categorie di utenti (personale amministrativo e docente degli atenei).

Nel 2020 l'Agenzia ha dovuto fronteggiare le numerose difficoltà connesse alla gestione dei servizi abitativi e di ristorazione durante il periodo di emergenza sanitaria da COVID-19. In tempi brevi si sono dovute adottate tutte le misure necessarie a ridurre il rischio di contagio relativamente all'utenza studentesca (controllo distanziamento presso le mense, consegna pasti in camera presso i collegi, assistenza in caso di isolamento fiduciario o quarantena, servizio di reperibilità dei dipendenti dell'Agenzia per fronteggiare situazioni di emergenza nei collegi, allestimento di un collegio ad hoc per l'accoglienza e l'isolamento degli studenti contagiati, etc.) e i risultati sono stati soddisfacenti.

### **OBIETTIVI**

Razionalizzare l'offerta dei servizi per ampliare le disponibilità a tutti gli studenti richiedenti.

### **AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI**

#### **Sistema di monitoraggio e controllo della spesa dei consumi energetici**

L'Agenzia ha ritenuto necessario individuare un sistema che consentisse un miglioramento della gestione e del monitoraggio della spesa relativa ai consumi energetici (gas ed energia elettrica).

Il sistema è stato individuato fra quelli disponibili sul mercato, in ragione delle funzionalità e del costo. Il sistema è in uso sin da Marzo 2020.

Con determinazione dirigenziale n. 132 del 25/02/2020 è stato disposto l'affidamento del servizio in questione, ai sensi del comma 2, lett. a, art.36 del D.lgs. n.50/2016, tramite l'Ordine Diretto di Acquisto (ODA) del sistema di e-procurement MEPA. Il relativo contratto ha una durata di 24 mesi a decorrere dal 18/2/2020 al 17/2/2022.

### **Customer satisfaction su servizi mense e collegi di Perugia e di Terni durante periodo COVID-19**

Nella piattaforma web "Intrastudents" dell'Agenzia sono stati impostati dei questionari e sono state attivate le customer satisfaction, per la verifica del grado di soddisfazione degli studenti riguardo la gestione dei servizi abitativi e ristorativi di Perugia e di Terni durante il periodo di emergenza sanitaria da COVID-19. Tutti gli studenti hanno avuto la possibilità di accedere alla compilazione dei questionari fino al 30 novembre 2020.

Il questionario è stato pubblicato e reso disponibile all'utenza per un periodo di 20 giorni circa, durante i quali gli studenti hanno potuto esprimere il loro parere sulla gestione dei servizi erogati durante l'anno 2020, caratterizzato dall'emergenza sanitaria e dalle necessità di distanziamento sociale e di rispetto delle disposizioni anticontagio che hanno radicalmente ed improvvisamente mutato le loro abitudini e attitudini sociali, nonché le modalità di erogazione dei servizi stessi.

La richiesta di valutare singolarmente alcune tra le situazioni peculiari che si sono venute necessariamente a creare, soprattutto a partire dal 10 marzo 2020, ha permesso di evidenziare l'impatto sull'utenza delle misure adottate nel corso dei mesi e di valutare il livello di efficacia raggiunto, relativamente alla fruibilità dei servizi, al superamento delle difficoltà di ordine logistico e organizzativo e della tempestività ed adeguatezza della comunicazione rivolta all'utenza.

Dall'analisi dei risultati è emerso un quadro complessivamente positivo, considerando la situazione affrontata, con alcuni elementi di criticità specifici nell'ambito della ristorazione.

Il livello di partecipazione è stato abbastanza alto rispetto alla popolazione e il gradimento del servizio erogato e la stima dell'efficacia delle misure adottate hanno ottenuto valutazioni positive per una percentuale compresa tra il 60% e l'80% circa.

La partecipazione e la proficua collaborazione resa dagli studenti si confermano elementi indispensabili per proseguire il percorso di continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza intrapreso dall'Agenzia da alcuni anni. Attraverso le risposte e, soprattutto, grazie ai liberi commenti lasciati all'interno dei customer, è stato possibile definire un quadro complessivo di valutazione, estremamente puntuale, preciso e circostanziato, dimostrando tra l'altro l'estrema importanza di tale strumento nei processi di valutazione collaborativa e per il miglioramento delle attività poste in essere.

## AREA STRATEGICA 3: MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO

**OBIETTIVI STRATEGICI: efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa.**

### **CONTESTO ESTERNO**

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.

Risulta infatti prioritario favorire lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione. Al riguardo 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 della performance, 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.

Per l'Agenzia è anche importante porre in essere interventi volti a migliorare il grado di soddisfazione del personale interno nello svolgimento della propria attività.

### **OBIETTIVI**

Incrementare l'efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa.

### **AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI**

#### **Elaborazione e somministrazione di un questionario per definire il livello di soddisfazione dei dipendenti in relazione alle modalità applicative della prestazione lavorativa in modalità agile (smart working) da marzo 2020 a dicembre 2020**

Nell'anno 2020 l'organizzazione dell'attività dell'Agenzia è stata fortemente condizionata dall'emergenza epidemiologica da COVID-19 e da tutti i provvedimenti normativi e di prassi che hanno disciplinato le modalità di svolgimento dell'attività lavorativa negli uffici pubblici. In particolare con Decreto del Direttore generale n. 26 del 17/03/2020 è stata approvata la "Direttiva per l'attuazione del lavoro agile straordinario in modalità semplificata", contenente le indicazioni regolamentari ai fini della attuazione della misura straordinaria. Sulla base di quanto disposto dal DCPM del 11/3/2020 e dalla direttiva n. 2/2020 del 12 marzo 2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione, sono state stabilite le linee di indirizzo ai fini della immediata ed urgente attivazione del lavoro agile (smart working) allo scopo di ridurre la presenza dei dipendenti pubblici sul luogo di lavoro e di garantire al tempo stesso il regolare svolgimento dell'attività amministrativa, nel duplice obiettivo della tutela della salute e del mantenimento della funzionalità dei servizi erogati dall'Agenzia.

La rilevazione del grado di soddisfazione circa la regolamentazione adottata dall'Agenzia ai fini della disciplina dell'attività lavorativa in modalità agile da parte dei dipendenti è stata effettuata attraverso la somministrazione al personale di due questionari:

- il primo questionario (QUESTIONARIO N. 1 – Grado di soddisfazione Attivazione smart working - Fase 1 immediata) fa riferimento alla fase di prima attivazione dello smart working, durante il lockdown, vale a dire il periodo 17/03/2020 – 30/04/2020;
- il secondo questionario (QUESTIONARIO N. 2 – Grado di soddisfazione Attivazione smart working – consolidamento) riguarda la fase di consolidamento, coincidente con la graduale ripresa delle diverse attività economiche, il periodo 01/05/2020 – 15/12/2020.

La percentuale dei dipendenti che ha partecipato alla rilevazione è stata pari al 92,31%; hanno votato 48 dipendenti su 52 aventi diritto.

Il gradimento delle due rilevazioni, dato dalla somma delle valutazioni positive, è stato pari al 95,83% per il primo questionario e pari al 94,10% per il secondo; il gradimento complessivo è stato pertanto pari al 94,96%.

#### **Elaborazione somministrazione di un questionario per definire il livello di soddisfazione dei dipendenti in relazione al nuovo Contratto Collettivo Integrativo Decentrato**

La contrattazione integrativa, a norma dell'art. 40 del D.Lgs. 165/2001, si svolge sulle materie relative al rapporto di lavoro, con le procedure, nei limiti e tra i soggetti individuati dal Contratto Collettivo Nazionale (CCNL) di riferimento. Essa assume un ruolo molto importante, non solo per la concreta attuazione dei sistemi di progressione professionale all'interno delle categorie definite con il CCNL, ma anche per la disciplina dei compensi legati alla performance, delle posizioni organizzative e delle indennità tese a remunerare lo svolgimento di attività particolarmente disagiate o pericolose o dannose per la salute (indennità condizioni lavoro, indennità di turno, di reperibilità ecc.).

Il Contratto Collettivo Integrativo Decentrato (CCI) dell'Agenzia per il triennio 2020-2022 è stato sottoscritto in via definitiva in data 26 novembre 2020 (Intesa), entrando in vigore a partire dal giorno successivo.

Nei primi giorni del mese di dicembre è stato elaborato il questionario per rilevare il grado di soddisfazione dei dipendenti relativamente al nuovo CCI 2020-2022.

La percentuale dei dipendenti che ha partecipato alla rilevazione è stata pari al 94,23%; hanno votato 49 dipendenti su 52 aventi diritto.

Il gradimento della rilevazione, dato dalla somma delle valutazioni positive, è stato pari all'84,35%.

## AREA STRATEGICA 4: RAZIONALIZZAZIONE CONTROLLI E AUTOCERTIFICAZIONI DI REDDITO

**OBIETTIVI STRATEGICI: accertamenti e controlli per revoca dei benefici a studenti.**

### CONTESTO ESTERNO

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; tutto ciò, sia in considerazione dell'importanza, in termini numerici stimati, del fenomeno dell'evasione fiscale che si registra in Italia, sia in considerazione della gravità della crisi economica avvertita a livello globale e, in maniera assai considerevole, anche nel nostro Paese. La tempestiva verifica dei predetti requisiti di reddito e di merito, necessaria ai fini dell'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.

### OBIETTIVI

Verificare i requisiti di reddito e di merito degli studenti universitari al fine di evitare l'erogazione di borse di studio a soggetti non effettivamente in possesso di quanto previsto dal bando annuale per l'attribuzione di benefici economici e servizi.

### AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI

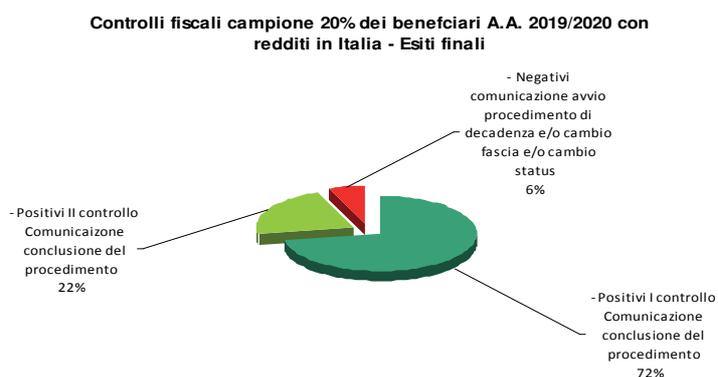
#### **Conferma dell'incremento della percentuale dei controlli sulle documentazioni prodotte dagli studenti**

In ottemperanza all'art. 5 del "Disciplinare per l'attuazione dei controlli fiscali sulle domande per l'ottenimento dei benefici del diritto allo studio universitario" (adottato con atto n. 1072 del 21/12/2018), con riferimento al bando di concorso 2019/2020, sono state sottoposte a verifica le autocertificazioni prodotte dal 20% degli studenti risultati beneficiari di borsa di studio - il nucleo familiare di origine produce redditi e possiede patrimoni in Italia - individuati secondo un campionamento casuale.

I controlli hanno mirato a verificare:

- l'esatta composizione del nucleo familiare così come definito ai fini ISEE;
- la corrispondenza tra i redditi dichiarati e i redditi risultanti nella banca dati dell'Agenzia delle Entrate;
- la corrispondenza tra il patrimonio immobiliare dichiarato e quanto presente nella banca dati dell'Agenzia delle Entrate;
- la corretta dichiarazione del patrimonio mobiliare.

Gli esiti finali dei controlli fiscali relativi al campione del 20% degli studenti universitari sono riportati nel grafico che segue.



## AREA STRATEGICA 5: RAZIONALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

**OBIETTIVI STRATEGICI: Delibera Giunta regionale n. 31 del 14/01/2019. Attuazione Accordo Stato-Regioni del 15/10/2018.**

### **CONTESTO ESTERNO**

I processi decisionali e gestionali rappresentano elementi funzionali per il continuo miglioramento strutturale del patrimonio immobiliare dell'Agenzia. In particolare, risulta prioritario adeguare e mantenere in piena efficienza le residenze degli studenti universitari per garantire la sicurezza, la migliore accessibilità e il raggiungimento di standard abitativi di livello europeo.

La progettazione e l'esecuzione degli interventi devono garantire il più tempestivo ed efficiente utilizzo delle risorse disponibili, nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale delle opere da realizzare. I lavori devono essere 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 dell'Agenzia, 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 afferenti il patrimonio immobiliare viene inserito nel piano triennale delle opere pubbliche, per quanto riguarda le opere per importi superiori a € 100.000,00 e comunque nella parte di investimento del bilancio per quanto riguarda le opere e i lavori con importi inferiori a € 100.000,00. Il tutto è costantemente monitorato dall'ufficio tecnico sia a livello finanziario sia per la parte tecnica.

### **OBIETTIVI**

Utilizzo ottimale dei fondi per interventi sul patrimonio immobiliare stanziati dallo Stato a favore della Regione Umbria in sede di Conferenza Stato-Regioni del 15/10/2018.

### **AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI**

#### **Programma di sviluppo abitativo Piano investimenti**

Con determinazione dirigenziale n. 508 del 23/07/2020 è stato affidato un servizio di ingegneria e architettura (S.I.A.) relativo alla progettazione definitiva/esecutiva, nonché coordinamento della sicurezza in fase di progettazione, dei "Lavori di manutenzione straordinaria dell'edificio adibito a mensa universitaria sito in località Pentima Bassa, Terni". La progettazione, in esito alla positiva verifica e validazione da parte del RUP, è stata approvata con determinazione dirigenziale n. 812 del 27/11/2020. Con determinazione dirigenziale n. 863 del 11/12/2020 si è provveduto all'affidamento dei lavori di manutenzione all'impresa aggiudicatrice per un importo contrattuale di € 772.579,99, a seguito della procedura indetta con atto n. 814 del 27/11/2020 con cui si è stabilito di procedere all'affidamento dei lavori ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera b) del D.L. 76/2020 (D.L. Semplificazioni) convertito con Legge 11/09/2020 n. 120, in base al quale le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei lavori di importo pari o superiore a 350.000,00 Euro e inferiore a un milione di Euro mediante procedura negoziata, senza bando, previa consultazione di almeno 10 operatori economici, nel rispetto di un criterio di rotazione degli inviti che tenga conto anche di una diversa dislocazione territoriale delle imprese invitate, individuate in base ad indagini di mercato o tramite elenchi di operatori economici, con aggiudicazione mediante il criterio del prezzo più basso.

Con determinazione dirigenziale n. 868 del 11/12/2020 è stato disposto anche l'affidamento dei "Lavori di adeguamento sismico del collegio di Agraria, sito in Via Romana, Perugia", per un importo contrattuale pari ad € 2.542.810,84, a seguito della procedura negoziata indetta con atto n. 704 del 27/10/2020.

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

**OBIETTIVI STRATEGICI: Rafforzamento trasparenza e prevenzione della corruzione e del benessere organizzativo**

### **CONTESTO ESTERNO**

Le disposizioni della legge n. 190/2012 e del D.lgs. n. 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.

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 e della trasparenza (PTPCT), 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 dell'articolazione organizzativa dell'Ente.

L'attuazione di tale metodologia è resa possibile dall'imprescindibile interlocuzione con il Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza (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.

Priorità dell'Agenzia è anche la cura e l'incremento del benessere organizzativo. A tal fine il documento nel quale sono programmate le azioni dell'Agenzia è rappresentato dal Piano Azioni Positive (PAP).

### **OBIETTIVI**

Porre in essere tutte le azioni e misure necessarie per il rafforzamento della trasparenza, della prevenzione della corruzione e del benessere organizzativo.

### **AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI**

#### **Adeguamento del Codice di comportamento dei dipendenti coerente con le linee guida adottate con DGR 967/2019 e con le linee guida in materia di Codice di comportamento delle PA emanate da ANAC**

A seguito di un'attività di studio delle normative vigenti attinenti alla materia trattata e un lavoro di ricerca e di confronto tra diverse realtà anche omologhe, alla luce di quanto disposto nelle nuove Linee guida dell'ANAC, nel mese di novembre 2020 è stato redatto uno schema di analisi del codice di comportamento con proposta del relativo testo, nel quale si dà conto, delle materie interessate all'aggiornamento del Codice di comportamento dei dipendenti dell'ADiSU.

Successivamente, a seguito del confronto con i dirigenti e con il Direttore generale dell'Agenzia, è stata predisposta la proposta definitiva del Codice di comportamento dei dipendenti ADiSU, in stretta collaborazione con la Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, entro il termine previsto del 31 dicembre 2020.

Con Decreto del Direttore generale n. 1 dell'8 gennaio 2021 è stato poi preadottato lo schema di Codice di comportamento al fine di consentire a tutti i dipendenti e la rappresentanza sindacale unitaria dell'Agenzia di esprimere proprie considerazioni e proposte di modificazione e integrazione sul contenuto del documento.

#### **Predisposizione di un regolamento per la disciplina del diritto di accesso documentale, civico semplice e civico generalizzato**

La definizione delle materie interessate all'aggiornamento e l'analisi delle normative vigenti in considerazione della specifica peculiarità dell'Agenzia sono state effettuate entro i termini previsti, ovvero 31 ottobre 2020, al fine di giungere alla proposta di Regolamento per la disciplina del diritto di accesso documentale, civico semplice e civico generalizzato.

### **Configurazione e aggiornamento del sito istituzionale dell'Agenzia per maggiore fruibilità, trasparenza e accessibilità**

Per lo sviluppo del portale istituzionale dell'Agenzia, si è puntato a progettare, implementare e configurare una nuova versione che fosse in grado di offrire una maggiore fruibilità, trasparenza e accessibilità agli utenti, seguendo le linee di indirizzo AGID. Si sono quindi rese necessarie le seguenti attività, svolte da personale dipendente della Sezione V "Sistema Informativo" del Servizio III "Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio":

- aggiornamento della versione di mysql (database) ormai obsoleta;
- aggiornamento del core (obsoleto);
- upgrade di sicurezza;
- aggiornamento del codice HTML;
- allineamento alle linee di indirizzo AGID (sicurezza e riuso).

Questa nuova versione del portale ha comportato una rivisitazione e un aggiornamento del layout, in ottemperanza alle indicazioni contenute nelle linee guida per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale. Uno degli importanti effetti dell'introduzione della nuova versione è stato anche il notevole miglioramento della visibilità dei portali istituzionali dell'Agenzia su tutti i dispositivi, inclusi quelli mobili come smartphone e tablet.

## **L'Amministrazione**

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

### **Fanno capo al Direttore generale:**

- il SERVIZIO "DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO E INTERVENTI POST-UNIVERSITARI";
- il SERVIZIO "ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE, FINANZIARIE E SERVIZI COMUNI";
- il SERVIZIO "LAVORI, SICUREZZA, PROVVEDITORATO E PATRIMONIO";
- la posizione organizzativa "Avvocatura e supporto tecnico legale".

### **Ai Servizi fanno capo le Sezioni, come di seguito riportato:**

#### *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";

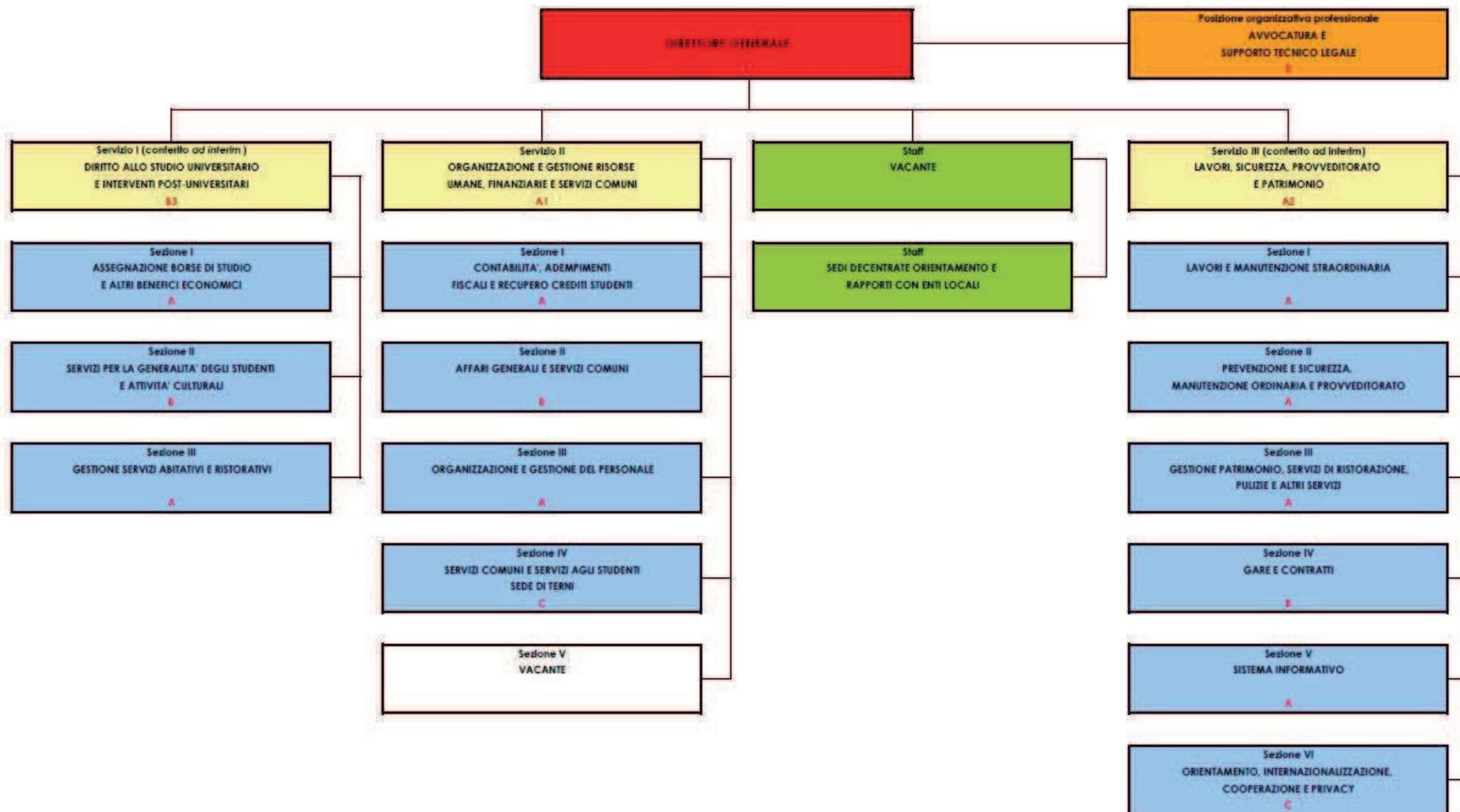
#### *SERVIZIO "ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE, FINANZIARIE E SERVIZI COMUNI:*

- 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 01/01/2021



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

## Risorse umane

La dotazione organica dell'ADISU al 31/12/2020 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		
<b>TOTALE (Adisu)</b>	5	35		24	27		0	86	91

Al 31/12/2020 erano in servizio 50 dipendenti di categoria B, C e D, più 2 Dirigenti, 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	4
Servizi per la generalità degli studenti e attività culturali	2
Gestione servizi abitativi e ristorativi	8
<b>Totale</b>	<b>14</b>

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

Sezione	n. dipendenti (*)
Contabilità, adempimenti fiscali e recupero crediti studenti	3
Affari generali e servizi comuni	3
Organizzazione e gestione del personale	3
Sezione Servizi comuni e servizi agli studenti sede di Terni	2
Personale assegnato direttamente al Servizio	2
<b>Totale</b>	<b>13</b>

### Servizio "Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio":

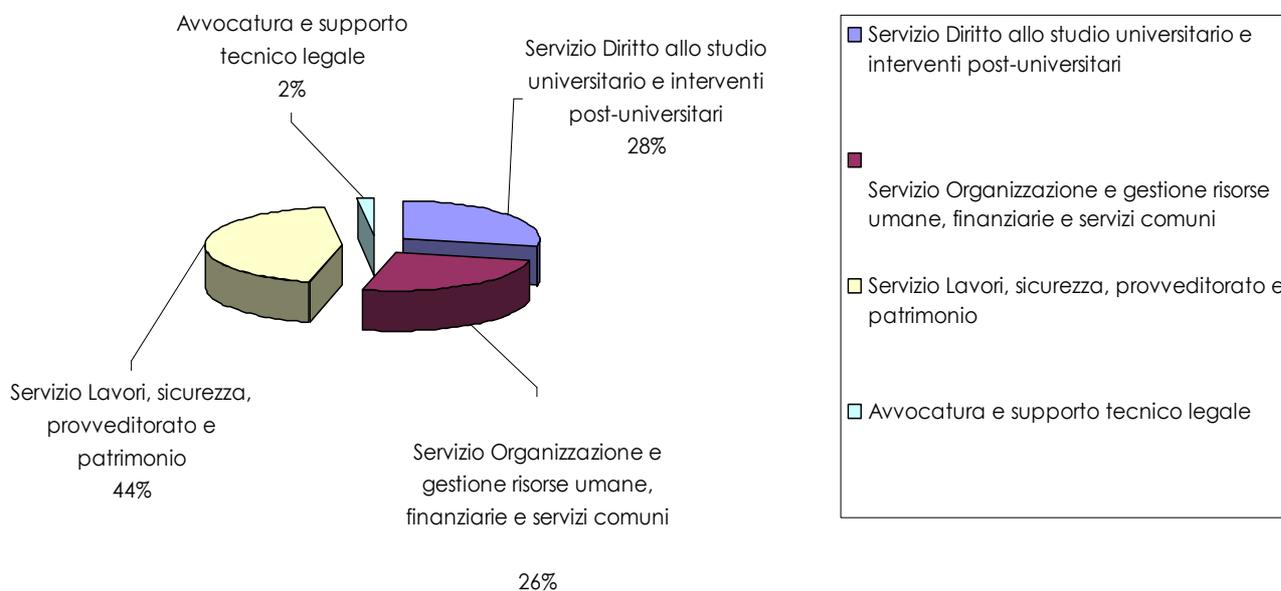
Sezione	n. dipendenti (*)
Lavori e manutenzione straordinaria	5
Prevenzione e sicurezza. Manutenzione ordinaria e provveditorato	3
Gestione patrimonio, servizi di ristorazione, pulizie e altri servizi	4
Gare e contratti	2
Sezione Sistema informativo	5
Sezione Orientamento, internazionalizzazione, cooperazione e privacy	2
Personale assegnato direttamente al Servizio	1
<b>Totale</b>	<b>22</b>

**Direttore generale**

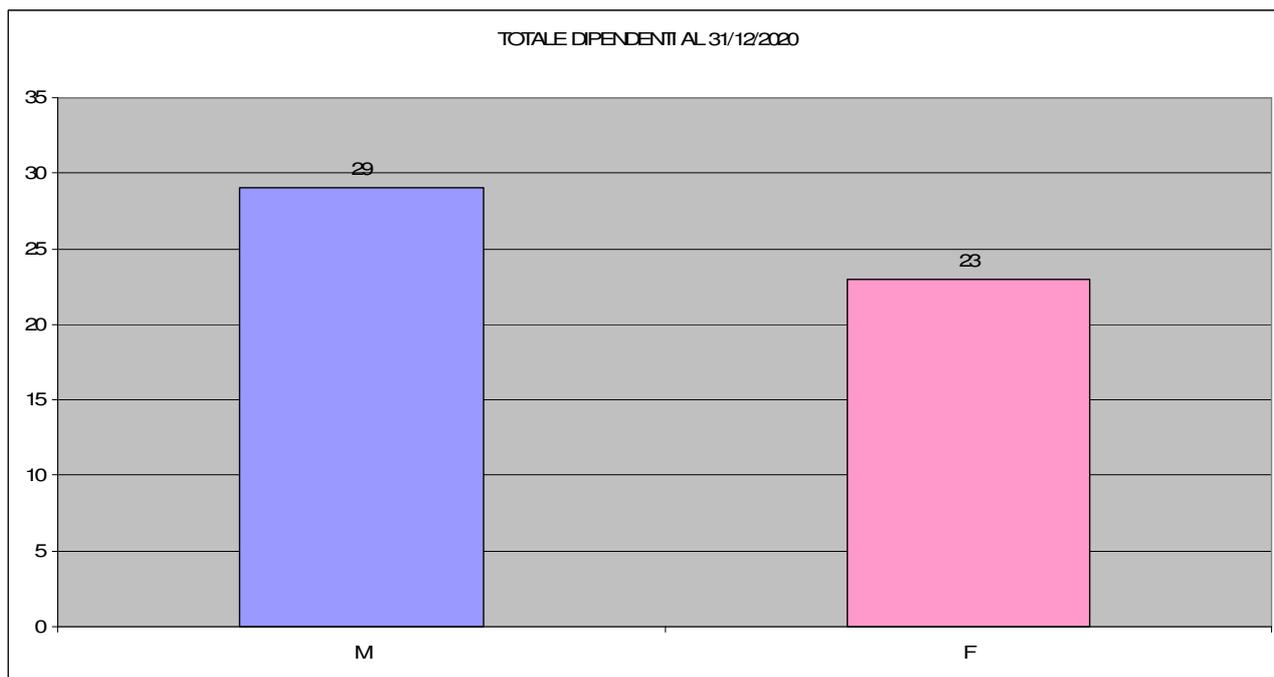
Sezione	n. dipendenti (*)
Avvocatura e supporto tecnico legale	1
Totale	1

(\*) E' incluso anche il responsabile di Sezione.

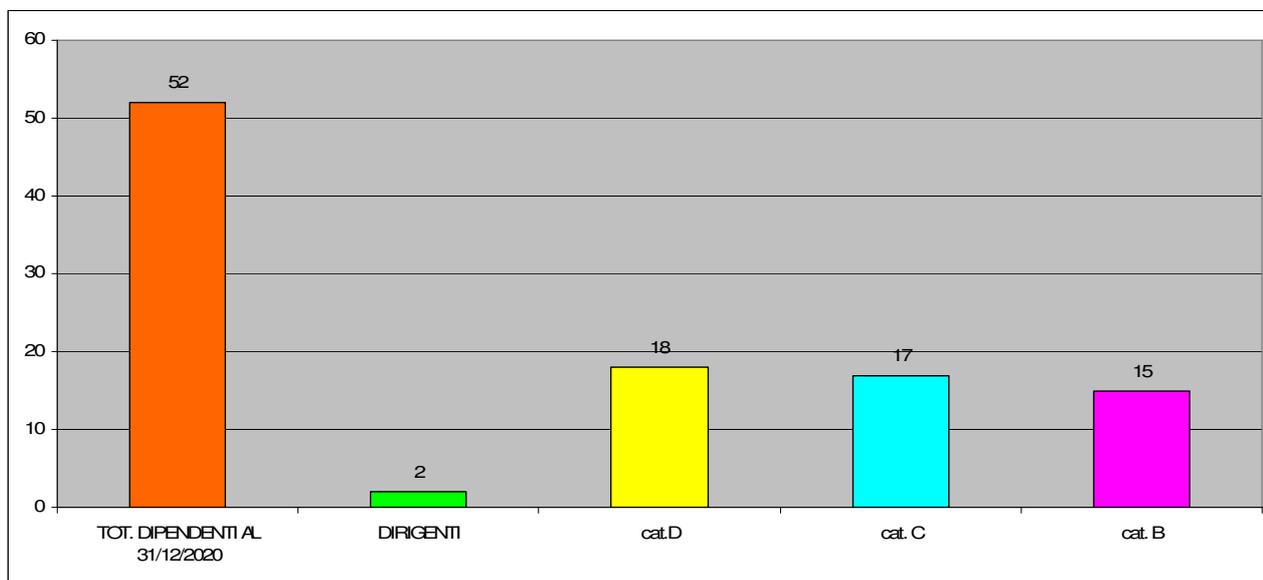
Distribuzione dei dipendenti per Servizi al 31/12/2020



### Situazione personale suddiviso per genere



### Situazione personale suddiviso per categoria



Situazione personale suddiviso per età, genere e categoria

	Genere	Fascia di età					Totale
		< uguale 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	> uguale 61	
Dirigenti	M	0	0	1	1	0	2
	F	0	0	0	0	0	0
cat. D	M	0	1	3	2	0	6
	F	0	0	7	4	1	12
cat. C	M	0	1	7	3	0	11
	F	0	3	2	1	0	6
cat. B	M	0	1	1	7	1	10
	F	0	1	1	3	0	5
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>52</b>
%			13%	42%	40%	4%	100

Nella tabella di seguito, viene fornito il dato relativo al tasso di assenze (%) del personale dell'Agazia 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.

	2018	2019	2020
Tasso di assenza	1.35%	1,09	0,98%

Nella tabella successiva vengono, invece, riportati i dati afferenti le attività formative rivolte al personale dell'Agazia per il Diritto allo Studio Universitario per il triennio 2018-2020.

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

	2018	2019	2020
N. ore di formazione (totale effettuato)	377	617	360
N. ore di formazione (media per dipendente)	6,61	11,22	3,36
N. partecipanti	72	104	215
Costi di formazione/spese del personale (%)	0,19%	0,44%	0,31%*

\*calcolo effettuato con i dati di preconsuntivo

Nell'anno 2020 il numero di ore di formazione si è ridotto, a fronte di un incremento del numero dei dipendenti partecipanti. Ciò è dovuto, fondamentalmente, a due aspetti:

- o a partire dal mese di marzo, i corsi di formazione si sono svolti tutti on-line, con riduzione della relativa durata rispetto ai corsi in presenza;
- o durante il periodo di emergenza da COVID-19 (soprattutto durante il lockdown nel quale alcuni dipendenti sono stati meno impegnati in alcune attività ordinarie) l'Amministrazione ha cercato di favorire l'accesso alla formazione.

## Spese del personale

Si rappresenta di seguito l'evoluzione delle spese del personale dell'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario dell'Umbria, raffrontato con la relativa consistenza annua del personale.

ANNO	2018			2019			2020		
CONSISTENZA PERSONALE	Dipendenti	Dirigenti	Commissario Straordinario	Dipendenti	Dirigenti	Direttore Generale	Dipendenti	Dirigenti	Direttore Generale
	57	2	1	56	2	1	50	2	1
IMPORTO SPESA PERSONALE	€ 2.334.859,82			€ 2.537.401,15			2.564.172,06		

La spesa indicata per l'anno 2018 comprende l'incremento su base annua delle retribuzioni del personale a seguito del rinnovo del CCNL Funzioni locali 2016-2018.

La spesa indicata per l'anno 2019 comprende l'incremento su base annua delle retribuzioni del personale a seguito del rinnovo del CCNL Funzioni locali 2016-2018, la spesa su base annua di n. 2 unità di personale assunte nel mese di dicembre 2018 e il finanziamento per 9 mesi del Direttore generale in luogo dell'Amministratore Unico (pro-tempore Commissario straordinario, il cui ruolo nel 2018 e nei primi 3 mesi del 2019 è stato svolto senza oneri per ADiSU); a tale proposito si rappresenta che a seguito del passaggio dalla figura di Amministratore Unico a quella di Direttore generale sono diminuite le spese generali, sulle quali gravava il compenso dell'Amministratore Unico.

Nell'anno 2020 le spese del personale non hanno subito sostanziali variazioni.

## Le risorse finanziarie

### Le spese

I seguenti dati sono relativi al Conto consuntivo di ciascun anno preso in considerazione.

#### Anno 2020

Tipo di spesa	Stanziamiento di competenza	Residui iniziali	Impegnato	Pagamenti	Eliminazione residui	Residui finali
CORRENTE	35.810.258,32	1.399.969,05	24.823.525,82	23.939.083,65	10.986.732,50	884.442,17

#### Anno 2019

Tipo di spesa	Stanziamiento di competenza	Residui iniziali	Impegnato	Pagamenti	Eliminazione residui	Residui finali
CORRENTE	27.699.926,23	1.328.572,46	23.418.802,99	23.321.110,54	4.281.123,24	1.297.800,23

#### Anno 2018

Tipo di spesa	Stanziamiento di competenza	Residui iniziali	Impegnato	Pagamenti	Eliminazione residui	Residui finali
CORRENTE	28.362.662,03	2.699.299,45	22.545.448,35	23.638.415,92	5.817.213,68	1.191.902,12

Tra gli indicatori di tipo finanziario che possono essere interessanti al fine di comprendere la gestione delle

spese dell'Agenzia ci si può riferire alla capacità di impegno e alla velocità di utilizzo delle disponibilità, ovvero:

*Capacità di impegno*: definita come Impegnati/Stanziamiento di competenza. È un indice che esprime la capacità di tradurre in programmi di spesa le decisioni politiche sulla ripartizione delle risorse

*Velocità di cassa*: definita come Pagamenti/Residui iniziali+stanziato. È un indice che esprime la capacità di tradurre in pagamenti l'insieme delle risorse messe a disposizione.

Per l'anno 2020 questi indici assumono i seguenti valori:

Tipo di spesa	Tipo di spesa	Capacità di impegno	Velocità di cassa
CORRENTE	CORRENTE	69,32%	64,33%

A titolo di confronto, i corrispondenti calcoli sugli anni 2018 e 2019 hanno assunto i seguenti valori:

Tipo di spesa	2019		2018	
	Capacità di impegno	Velocità di cassa	Capacità di impegno	Velocità di cassa
CORRENTE	84,54%	80,34%	79,49%	76,10%

### 3. Il processo di misurazione e valutazione della performance

#### Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Con il Decreto n. 54 del 03/09/2010 l'ADiSU ha stabilito di recepire e applicare al personale dell'Agenzia ogni atto amministrativo regolamentare adottato dalla Giunta regionale, che attiene al rapporto di lavoro e di servizio, nelle more dell'adozione dei propri atti di regolamentazione, applicando la disciplina approvata dalla Giunta regionale, in coerenza con quanto prescritto dalla legge regionale n. 6/2006 recante "Norme sul diritto allo studio universitario e disciplina dell'Agenzia per il diritto allo studio universitario dell'Umbria (ADiSU)" la quale stabilisce che, l'Agenzia persegue gli obiettivi indicati dalla Giunta regionale 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 che disciplinano l'organizzazione dell'ADiSU. L'Agenzia, per quanto sopra premesso e nelle more dell'adozione di un proprio Sistema di misurazione e valutazione della performance, ha mutuato il Sistema regionale (SMVP) che si articola nelle seguenti 4 fasi:

Programmazione: è la fase in cui vengono definiti e assegnati gli obiettivi che si intendono raggiungere, i valori attesi di risultato, i rispettivi indicatori e, laddove possibile, il collegamento con l'allocazione delle risorse. La fase si conclude con la redazione del Piano della performance.

Gestione e monitoraggio: è la fase del processo in itinere, sia per l'attivazione di eventuali interventi correttivi, sia per la misurazione dei risultati parziali nel corso dell'anno, mediante report di monitoraggio (Sistema di monitoraggio);

Misurazione e valutazione: è la fase di raccolta dei dati relativamente agli indicatori di performance, al fine di quantificare il raggiungimento degli obiettivi operativi annuali sulla base degli standard di raggiungimento (in termini di performance organizzativa e individuale) e la conseguente applicazione dei sistemi premianti (Sistema di misurazione e valutazione della performance – SMVP);

Rendicontazione: ha lo scopo di rendicontare i risultati raggiunti dall'Amministrazione attraverso strumenti di comunicazione istituzionale e organizzativa. Si conclude con la predisposizione e condivisione della Relazione sulla performance.

Così come previsto nelle fasi sopra descritte, il processo ha preso avvio nel mese di gennaio 2020 con l'adozione del Piano della performance 2020-2022, seppure in assenza di una definizione formalmente perfezionata degli obiettivi del Direttore generale per l'anno 2020, facendo riferimento alla DGR n. 957/2019 (di assegnazione al Direttore generale degli obiettivi 2019) e al DEFR 2019-2021. Con il Piano sono stati assegnati e formalizzati gli obiettivi operativi trasversali e individuali per l'anno 2020 dei tre incarichi dirigenziali dell'Agenzia, prevedendo comunque la rimodulazione del Piano stesso in conseguenza di quanto deciso dalla Giunta regionale in merito agli obiettivi del Direttore generale dell'Agenzia per lo stesso anno 2020.

Con il Piano della performance si è dato conto all'esterno delle politiche che l'Agenzia intendeva perseguire e con quali strumenti intendeva agire per la realizzazione del proprio mandato,

traducendo in azioni concrete quelle che erano le azioni previste dalla richiamata DGR n. 957/2019, in coerenza con i contenuti del ciclo di bilancio e le risorse finanziarie.

Con Decreto del Direttore generale n. 68 del 30/07/2020 è stata approvata la Relazione di monitoraggio degli obiettivi dell'anno 2020 (Obiettivo trasversale n. 1 c) - Piano della performance 2020-2022) e con nota prot. n. 18052/20 del 01/09/2020 avente ad oggetto "Monitoraggio degli obiettivi strategici e operativi per l'anno 2020 (situazione al 31/08/2020)" si è dato atto dello stato di attuazione degli obiettivi conferiti per l'anno 2020 alle strutture organizzative di primo livello dell'Agenzia. L'andamento generale è stato influenzato dall'emergenza epidemiologica in corso. Nel primo semestre, dei 21 indicatori, infatti, ne sono stati realizzati il 33%, iniziati il 13%, mentre il 30% non sono stati iniziati, principalmente per motivazioni riconducibili all'emergenza sanitaria, rendendo necessaria una rimodulazione in sede di revisione del Piano della Performance.

Successivamente, con DGR n. 721 del 05/08/2020, la Giunta Regionale ha assegnato gli obiettivi al Direttore generale dell'ADiSU per l'anno 2020.

Pertanto, in virtù della citata formalizzazione degli obiettivi del Direttore generale e dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 che ha mutato a partire dal mese di marzo le condizioni generali dell'Agenzia, rendendo necessari alcuni importanti cambiamenti nella gestione e nella erogazione dei servizi agli studenti universitari, nonché nella gestione interna del personale, il Piano della performance 2020-2022 è stato rimodulato con Decreto del Direttore generale n. 73 del 09/09/2020.

Per quanto attiene il processo valutativo, lo stesso doveva concludersi entro aprile di quest'anno, ma l'emergenza COVID-19, ancora in atto, ha necessariamente comportato uno slittamento nei tempi di chiusura delle valutazioni e, ad oggi, il processo di valutazione per la dirigenza e per il comparto è ancora in corso.

**I soggetti interessati alla valutazione** sono stati nello specifico, per l'annualità 2020:

- Il Direttore generale;
- I Dirigenti di Servizio;
- Il personale di categoria D con incarico di posizione organizzativa;
- Il personale del comparto di categoria B, C e D.

In particolare, la funzione di valutatore è svolta:

1. dalla Giunta regionale, a cui compete la valutazione del Direttore generale;
2. dal Direttore generale, a cui compete la valutazione dei Dirigenti e del personale direttamente assegnato;
3. dai Dirigenti di Servizio per la valutazione del personale loro assegnato;
4. dall'OIV, a cui compete la misurazione e valutazione della performance nel suo complesso, secondo la disciplina vigente;
5. dai Cittadini o da altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, partecipando alla valutazione della performance dell'Amministrazione.

La valutazione viene espressa, secondo quanto previsto dal SMVP, e si concretizza mediante l'utilizzo di una Scheda di valutazione con cui viene misurato il grado di realizzazione degli obiettivi assegnati,

attraverso la misurazione del risultato atteso, il cui livello di raggiungimento è verificabile mediante criteri di misurazione/valutazione (indicatori/output), e avvalendosi anche degli esiti di monitoraggio effettuati.

Oltre che attraverso la misurazione dei risultati, la valutazione viene espressa anche attraverso l'apprezzamento dei comportamenti agiti nello svolgimento e conseguimento degli obiettivi.

Il Sistema incentivante dell'Agenzia è strettamente collegato alla valutazione sia della performance organizzativa che individuale e pertanto il risultato finale viene calcolato da entrambe le performance. Principio cardine è che tutti contribuiscono al conseguimento dei risultati dell'Ente, seppur con pesatura differente in base al proprio livello di responsabilità e al ruolo ricoperto all'interno della Agenzia.

La performance per il Direttore generale, vista la carica che ricopre all'interno dell'Ente, è data per il 30% dai risultati di performance organizzativa e per il 70% dai risultati di performance individuale, mentre per il restante personale (dirigenza e comparto) il peso della performance individuale è più alto rispetto a quello della performance organizzativa, con valori differenti a seconda del ruolo e dell'incidenza che ciascuno ha nell'organizzazione.

Nell'anno 2020 l'ADiSU ha proposto alla Giunta regionale e all'OIV un proprio sistema di misurazione e valutazione della performance (SMIVAP), di derivazione regionale, ma semplificato nella sua strutturazione e nell'esposizione delle modalità di applicazione. In un primo momento si è optato per l'inclusione del Direttore generale nell'ambito dello SMIVAP ADiSU, per poi sottoporre lo stesso sistema di valutazione all'approvazione da parte della Giunta regionale.

Successivamente, con il verbale del 30 settembre 2020 (approvato in data 19 novembre 2020) con riferimento allo SMIVAP proposto dall'Agenzia, l'OIV ha ritenuto che dovesse essere la Giunta a stabilire se ricomprendere o meno il Direttore generale nell'ambito dello SMIVAP ADiSU. Pertanto, con DGR n. 1213 del 16/12/2020 è stato disposto - ai fini della semplificazione, omogeneità e trasparenza - la standardizzazione delle procedure di assegnazione degli obiettivi, di monitoraggio, di rendicontazione e di valutazione tra i direttori regionali e le figure apicali delle Agenzie/Enti strumentali regionali, tra cui l'ADiSU ed è stato individuato il vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance della Giunta regionale quale opportuno strumento da utilizzare, unitamente alla relativa modulistica, per la valutazione del Direttore generale dell'Agenzia. Con la determinazione dirigenziale n. 46 del 28/01/2021 è stato preso atto di quanto disposto con DGR n. 1213/2020 ed è stato stabilito di predisporre una diversa proposta di Sistema di misurazione e valutazione della Performance dell'ADiSU da applicare al personale delle categorie professionali e al personale con qualifica dirigenziale, escludendo la figura del Direttore generale.

Da ultimo la DGR n. 64 del 03/02/2021, di aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance della Regione Umbria, ha previsto, tra l'altro, un'integrazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance regionale con l'Appendice sull'applicazione della metodologia di performance alle figure apicali delle Agenzie/Enti strumentali regionali. Per le suddette motivazioni, considerato che la Giunta ha individuato il vigente Sistema di misurazione e

valutazione della performance della Giunta regionale quale opportuno strumento da utilizzare per la valutazione del Direttore generale dell'Agenzia, è tutt'ora in corso la revisione del Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ADiSU, con previsione di un nuovo SMIVAP dell'Agenzia da applicare al personale delle categorie professionali e al personale con qualifica dirigenziale, escludendo la figura del Direttore generale.

### **Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance**

Con la presente relazione, si conclude l'applicazione del ciclo della performance per l'anno 2020. Diventa possibile, in quest'ultima fase del ciclo, effettuare un'analisi sull'efficacia del ciclo stesso e individuare i punti di forza e di debolezza emersi durante l'anno. In tal modo la gestione della performance genera informazioni utili alla successiva programmazione e pianificazione delle attività dell'Agenzia.

Il ciclo ha positivamente agito come leva organizzativa volta alla valorizzazione e alla crescita professionale del personale, determinando, conseguentemente, un miglioramento della performance dell'ADiSU nel suo complesso.

In particolare la condivisione e la partecipazione di tutte le strutture al ciclo della performance, avvenuta anche mediante una specifica attività di formazione dedicata, ha contribuito a promuovere sinergie tra le diverse strutture, a diffondere nuove metodiche di lavoro, anche attraverso modelli di funzionamento più adeguati alle complesse attività dell'Ente.

L'Agenzia, pertanto, intende proseguire e migliorare anche per il 2021 la strada intrapresa affinché il sistema e gli strumenti collegati siano sempre più di supporto al cambiamento in atto con l'obiettivo di una piena implementazione formale e sostanziale del ciclo della performance in modo che diventi parte della cultura gestionale dell'ente.

Tra i **punti di forza** emersi si evidenziano:

- l'integrazione e la coerenza tra la fase di programmazione, misurazione e valutazione: il ciclo della performance, articolato in fasi definite e collegato a strumenti/modulistica standardizzati, ha assolto a molteplici funzioni: agevolare l'attività lavorativa, disporre di dati omogenei e confrontabili, facilitare la sinteticità e la chiarezza della comunicazione dei dati medesimi;
- rispetto al sistema previgente, è emersa una maggiore sensibilità di tutti i soggetti coinvolti rispetto alla rilevanza della programmazione delle attività e di verifica dei risultati, con particolare attenzione alle tematiche della trasparenza e dell'*accountability*.

Tra i **punti di debolezza** rilevati si evidenziano le possibili azioni di miglioramento:

- un miglioramento nella tempistica e nella qualità di assegnazione degli obiettivi: si auspica che l'assegnazione degli obiettivi al Direttore generale sia caratterizzata da maggiore tempestività;
- la necessità di miglioramento dei processi di integrazione tra i soggetti coinvolti con il ciclo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio;
- l'esigenza di un maggior coinvolgimento degli stakeholders, anche mediante l'introduzione di

un maggior numero di obiettivi di *customer satisfaction*, per rafforzare la partecipazione degli utenti esterni ed interni al processo di misurazione della performance;

- il potenziamento della diffusione e della consapevolezza degli strumenti legati al ciclo della performance mediante azioni di comunicazione organizzativa a supporto dei processi di partecipazione e valutazione;
- la necessità di applicare un Sistema di misurazione e valutazione della performance del personale dell'Agenzia, di derivazione da quello della Giunta regionale poiché l'ADiSU è un ente strumentale regionale, ma semplificato nella sua strutturazione e nell'esposizione delle modalità di applicazione.

## 4. Pari opportunità e Piano azioni positive

L'art. 48 del D.lgs. 11 aprile 2006, n. 198 "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'art. 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246", stabilisce che le pubbliche amministrazioni predispongano piani di azioni positive tendenti ad assicurare la rimozione degli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne.

La legge n. 183/2010 (cd. "Collegato Lavoro") con l'art. 21, amplia le tutele già previste dal sopra citato D.lgs. 198/2006, introducendo l'obbligo, per le pubbliche amministrazioni, di garantire nel contesto lavorativo parità e pari opportunità e l'assenza di ogni forma di discriminazione relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione o alla lingua nonché di garantire un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo.

### **Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni**

Con Decreto del Commissario straordinario n. 15 del 12/03/2019 è stato rinnovato ai sensi dell'art. 57 del D.lgs. n. 165/2011 (come novellato dall'art. 21 della Legge 4 novembre 2010, n. 183) il "Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" (CUG) dell'ADiSU. Il CUG è l'organismo di garanzia con compiti propositivi, consultivi e di verifica volto ad assicurare nell'ambito del lavoro pubblico, il rispetto dei principi di parità e pari opportunità, di benessere organizzativo e dal contrasto di qualsiasi forma di discriminazione e di violenza morale o psichica. La Direttiva del 4 marzo 2011, emanata di concerto dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, detta le linee guida per il funzionamento dei Comitati Unici di Garanzia (CUG) e individua, tra i compiti propositivi del CUG, la predisposizione dei Piani di azioni positive.

### **Il Piano di azioni positive**

La Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e del Sottosegretario delegato alle Pari Opportunità n. 2/2019 ribadisce che, nell'ambito della funzione propositiva del CUG, riveste particolare importanza la predisposizione di piani triennali di azioni positive, la cui attuazione rileva ai fini della valutazione della performance organizzativa e di quella individuale del dirigente responsabile e che, proprio per tale connessione, "il Piano triennale di Azioni positive venga aggiornato al 31 gennaio di ogni anno, anche come allegato al Piano della performance".

Con Decreto del Direttore generale n. 8 del 22/02/2021 è stato adottato "il Piano triennale di Azioni Positive 2021-2023 per il personale dell'Agenzia per il diritto allo studio universitario dell'Umbria".

Con il Piano in parola l'Agenzia prevede, per il triennio 2021-2023, di porre in essere le azioni positive tese alla realizzazione di tre obiettivi generali individuati sulla scorta dell'analisi delle condizioni organizzative esistenti in una logica di programmazione e progressiva implementazione di "buone pratiche":

- Obiettivo 1: parità e pari opportunità;
- Obiettivo 2: benessere organizzativo;

- Obiettivo 3: contrasto di qualsiasi forma di discriminazione e di violenza morale e psichica.

### **Le azioni realizzate nel corso dell'anno 2020 previste dal Piano triennale di azioni positive**

Nell'anno 2020 l'organizzazione dell'attività dell'Agenzia è stata fortemente condizionata dall'emergenza epidemiologica da COVID-19 e da tutti i provvedimenti normativi e di prassi che hanno disciplinato le modalità di svolgimento dell'attività lavorativa negli uffici pubblici.

In particolare con Decreto del Direttore generale n. 26 del 17/03/2020 è stata approvata la "Direttiva per l'attuazione del lavoro agile straordinario in modalità semplificata", contenente le indicazioni regolamentari ai fini della attuazione della misura straordinaria. Sulla base di quanto disposto dal DCPM del 11/3/2020 e dalla direttiva n. 2/2020 del 12 marzo 2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione, sono state stabilite le linee di indirizzo ai fini della immediata ed urgente attivazione dello lavoro agile (smart working) allo scopo di ridurre la presenza dei dipendenti pubblici sul luogo di lavoro e di garantire, al tempo stesso, il regolare svolgimento dell'attività amministrativa, nel duplice obiettivo della tutela della salute e del mantenimento della funzionalità dei servizi erogati dall'Agenzia.

Con successiva determina dirigenziale n. 210 del 18/03/2020 è stata definita la regolamentazione di dettaglio ai fini della attuazione della Direttiva di cui al citato Decreto del Direttore generale 26/2020. In particolare, si è provveduto ad adottare le misure di seguito descritte.

1) Individuazione delle attività indifferibili che richiedono la presenza diretta di personale presso gli uffici in relazione all'emergenza COVID-19 e ad altre attività esterne ed interne, garantendo a tal proposito un contingente minimo di personale in presenza in sede, adeguato al presidio delle attività indifferibili individuate, utilizzando in tutti i casi possibili la turnazione del personale medesimo e, tra il personale individuato in presenza, dando priorità ai responsabili delle Posizioni organizzative.

2) Assegnazione dei piani di lavoro, disciplina delle modalità di svolgimento e di controllo dell'attività lavorativa, stabilendo che il dipendente in lavoro agile può essere adibito, compatibilmente alla categoria e al profilo professionale di appartenenza, anche ad attività diverse da quelle abitualmente svolte in sede, prevedendo inoltre che l'attività lavorativa relativa al lavoro agile, venga svolta di norma con modalità informatica, prevedendo la possibilità, in caso di attività che non prevedano l'utilizzo di strumentazioni elettroniche, di svolgerle ove possibile in modalità agile replicando l'attività normalmente svolta in ufficio.

3) Adozione di strumenti alternativi quali, a titolo di esempio, la rotazione del personale, la fruizione degli istituti di congedo, della banca ore o istituti analoghi, nonché delle ferie pregresse, nel rispetto della disciplina definita dalla contrattazione collettiva nazionale di lavoro, ferma restando la necessità di ridurre la presenza dei propri dipendenti negli uffici e di evitare il loro spostamento per far sì che tale spostamento non si sommasse a quello delle attività che, per la loro natura, non possono essere oggetto di lavoro agile.

Nel periodo 19 marzo - 29 maggio 2020 la percentuale media di giorni in smart working rilevata nell'Agenzia è stata pari al 78,20%.

Nell'ottica di dare attuazione ai tre obiettivi generali, previsti nel PAP 2020-2022, adottato con Decreto del Direttore generale n. 10 del 31/01/2020, l'ADiSU, nel corso dell'anno 2020, nonostante la situazione emergenziale legata alla pandemia, ha intrapreso le seguenti azioni:

### **Obiettivo 1: Parità e Pari Opportunità**

I recenti avvenimenti connessi con l'emergenza pandemia hanno evidenziato in modo prioritario il tema delle **pari opportunità**, con particolare riguardo alla conciliazione tra lavoro e vita personale e familiare ed alla condivisione dei carichi di cura tra uomini e donne.

Ha infatti assunto carattere generalizzato l'esistenza di situazioni che possono interferire in modo pesante nell'organizzazione della vita quotidiana delle persone che si trovano ad assumere funzioni di cura e di supporto sempre più ampie nei confronti dei propri familiari.

L'ADiSU ha dedicato una particolare attenzione alla necessità di armonizzare i tempi di vita personale, familiare e lavorativa attraverso varie forme di flessibilità (flessibilità in entrata/uscita, fruizione agevolata dei congedi parentali/permessi per assistenza familiari disabili, reinserimento lavorativo "guidato" dei dipendenti dopo periodi prolungati di assenza) con l'obiettivo di contemperare le esigenze della persona con le necessità di funzionalità dell'Amministrazione.

Il lavoro agile, già presente nell'Ente a seguito dell'esperienza emergenziale verrà ulteriormente sviluppato ed impiegato. Dalle misure adottate in occasione della pandemia inoltre è emersa la necessità di proseguire speditamente sulla strada della riduzione del *digital gap*, che amplifica e spesso ricalca altre fratture potenzialmente presenti nella popolazione organizzativa, come quella che separa giovani e anziani.

Per colmare l'obsolescenza delle competenze sono stati definiti piani di formazione per l'aggiornamento continuo e uno sviluppo della cultura e della *Digital Agility* che dev'essere trasversale a tutta l'organizzazione per consentire alle persone di operare in modo efficace in contesti complessi e sempre più caratterizzati da trasformazioni digitali.

La formazione è stato e sarà quindi uno strumento essenziale per la realizzazione di questi obiettivi, parallelamente ad una attività di informazione e sensibilizzazione di tutta la comunità lavorativa, e al fine di garantire la massima partecipazione saranno previsti orari e modalità flessibili.

### **Obiettivo 2: Benessere Organizzativo**

Per agire positivamente sul benessere organizzativo, l'Amministrazione ha proseguito nell'attenzione dedicata alla comunicazione interna anche attraverso tecnologie digitali, dando inoltre piena attuazione alle previsioni del PTPCT, con l'obiettivo di favorire una crescente circolazione delle informazioni ed una gestione collaborativa e partecipativa che punti a rafforzare la motivazione intrinseca e il senso di appartenenza all'organizzazione.

Nel corso del mese di dicembre 2020, alla luce di una gestione sempre più partecipativa, è stato predisposto e trasmesso a tutti i dipendenti un questionario anonimo al fine di valutare il grado di soddisfazione relativamente all'attivazione e al consolidamento dello smart working emergenziale a cui si è fatto ricorso a partire dal mese di marzo 2020 in seguito alla scoppio della pandemia. La finalità è stata quella di cogliere punti di forza e di debolezza di questa particolare modalità di prestazione dell'attività lavorativa che è divenuta ordinaria con l'evolversi repentino della normativa

vigente. In considerazione, tra l'altro, del continuo mutamento della situazione sanitaria da COVID-19, è apparso utile acquisire informazioni che consentissero l'ottimizzazione dell'organizzazione e gestione dell'attività lavorativa dell'Agenzia. La rilevazione del grado di soddisfazione è stata effettuata attraverso la somministrazione al personale di due questionari: il primo questionario fa riferimento alla fase di prima attivazione dello smart working, vale a dire il periodo 17/03/2020 – 30/04/2020; il secondo questionario riguarda la fase di consolidamento, il periodo 01/05/2020 – 15/12/2020.

**Obiettivo 3: Contrasto di qualsiasi forma di discriminazione e di violenza morale e psichica**

Allo scopo di contrastare forme di discriminazione e di violenza morale e psichica sarà ulteriormente rafforzata la funzione del CUG la cui azione sarà condizionata dalla relazione continua con i vertici dell'Amministrazione. L'ADiSU ha previsto misure, quali la formazione e l'aggiornamento continuo allo scopo di diminuire il divario di competenze soprattutto digitali che spesso creano situazioni di svantaggio, accompagnando così le persone che hanno necessità di imparare ad utilizzare nuovi strumenti tecnologici. In tal senso si è sviluppato il progetto di implementazione di nuovo sistema integrato di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli atti amministrativi che si realizzerà definitivamente nel corso del 2021.

L'ADiSU inoltre ha fatto molto ricorso allo smart working, strumento che, oltre che politica di conciliazione, è una leva che può favorire una maggior autonomia e responsabilità delle persone, orientamento ai risultati, fiducia tra capi e collaboratori e, quindi, facilitare un cambiamento culturale verso organizzazioni più "sostenibili".