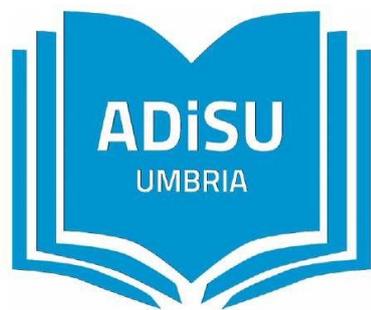


Allegato 1)



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

**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
ANNO 2023**

Indice generale

Presentazione.....	3
Sintesi dei principali risultati raggiunti.....	4
Albero della performance: dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi.....	4
Grado di raggiungimento complessivo degli obiettivi	8
Analisi del contesto e delle risorse.....	27
Il contesto esterno di riferimento.....	27
L'Amministrazione	40
Risorse umane	42
Spese del personale	44
Le risorse finanziarie	44
Le spese.....	44
Il processo di misurazione e valutazione della performance	46
Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	46
Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance.....	48
Pari opportunità e Piano azioni positive	49
Obiettivi e performance per le pari opportunità e l'equilibrio di genere: le Azioni Positive	49
Analisi del monitoraggio delle Iniziative del triennio 2023-2025 - anno 2023.....	51

Presentazione

L'Agenzia 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.

Corre l'obbligo di precisare che a seguito del D.L. 80/2021 sono intervenute misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del PNRR, disciplinando all'art. 6 il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

Con successivi interventi normativi (D.L. 228/2021 "Decreto Milleproroghe conv. In Legge n. 15/2022 – D.L. 36/2022 "PNRR 2" – DPR n. 81/2022 "Regolamento recante individuazione degli adempimenti relativi ai Piani assorbiti dal PIAO" – DPCM n. 132/2022 "Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione") il PIAO, adottato per la prima volta entro il 30 giugno 2022, è entrato a regime nel panorama della Pubblica Amministrazione, prevedendo una sua programmazione triennale, con aggiornamento annuale, da effettuarsi entro il 31 gennaio di ciascun anno.

Tale piano ha avuto ed ha tuttora come scopo quello di ripensare la programmazione e la pianificazione della attività amministrativa con l'obiettivo di assicurare la qualità e la trasparenza dell'*agere amministrativo* nonché di migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese, procedendo alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso.

Il PIAO 2023-2025 ha avuto, altresì, lo scopo di consolidare e rafforzare quanto già anticipato nel piano 2022-2024 e di definire più compiutamente il "Valore Pubblico" che l'Agenzia intende generare con la sua azione, restituendo così una maggiore coerenza ed integrazione tra le diverse sezioni che compongono il Piano, ma soprattutto una maggiore qualità e trasparenza dei servizi pubblici offerti in termini di semplificazione, comprensibilità e di fruibilità. L'Agenzia è consapevole del fatto che un ente genera Valore pubblico, contribuendo al benessere equo-sostenibile, quando avvantaggia l'ambiente esterno (sociale, economico, ambientale, sanitario...), migliorando il benessere dei membri della collettività (stakeholder), e orienta le performance organizzative impattando positivamente anche sulla salute delle risorse dell'Ente stesso.

Ad ADiSU, in quanto ente del diritto allo studio universitario, compete di garantire, ai sensi dell'art. 34 della Costituzione, l'accesso al più alto livello del sistema di istruzione a tutti i giovani in condizioni di uguaglianza e pari opportunità, con particolare attenzione agli studenti capaci e meritevoli e privi di mezzi. ADiSU è tenuta a perseguire un diritto allo studio sostanziale, che garantisca la massima inclusione a tutte e tutti i giovani, con particolare attenzione alle condizioni di maggiore fragilità. In particolare, questo Ente ha deciso di tracciare obiettivi di Valore pubblico improntati alla soddisfazione delle aspettative degli studenti, al fine di un miglior godimento dei sussidi quanto alla fruizione dei servizi

disponibili. In questa prospettiva, e in virtù della mission istituzionale propria dell'Agenzia, nella definizione degli obiettivi di valore pubblico sono stati individuati i seguenti ambiti: borse di studi, alloggi, mense. A partire da questi ambiti è stato possibile evidenziare i principali impatti in termini di creazione di valore pubblico che l'Agenzia ha inteso perseguire.

Con l'adozione del PIAO si intendono, altresì, assolti gli obblighi di approvazione previsti dalle normative vigenti che disciplinano i singoli Piani che in esso confluiscono: Piano della Performance, Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza, Piano triennale dei fabbisogni di personale, Piano organizzativo del lavoro agile, Piano delle azioni positive.

Tuttavia, quanto alla materia relativa alla relazione sulla performance, che trova la sua tipizzazione nell'art. 10, comma 1, lett. b) del d.lgs. 150/2009, permangono gli obblighi di adempimento previsti dalla normativa de qua, dovendosi evidenziare, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato.

In particolare, con questo documento di sintesi l'ADiSU rendiconta a tutti gli stakeholders, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato (01/01/2023 - 31/12/2023), 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 nella sezione "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.

Sintesi dei principali risultati raggiunti

Albero della performance: dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

Il PIAO – Sezione Valore pubblico, performance e anticorruzione - è lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della *performance* e riporta, in coerenza con le risorse assegnate e 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 (di seguito DEFR), 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 del DEFR e negli atti di indirizzo della Giunta regionale.

Il Direttore generale, istituito con legge regionale 14/2018 e nominato con decorrenza 21 marzo 2019, rappresentava l'organo di indirizzo politico dell'Agenzia. A seguito del suo collocamento a riposo, con DGR n. 791 del 29.07.2022 l'organo di vertice è stato identificato nella figura del Commissario straordinario, a far data dal 1° agosto 2022 e fino alla nomina dell'attuale Amministratore unico dell'ADiSU.

Ed invero, con la L.r. n. 15 del 30/10/2023 è stata approvata la modifica della L.r. n. 6/2006 prevedendo quali organi dell'Agenzia l'Amministratore Unico che sostituisce la figura del Direttore generale, il Collegio dei Revisori dei Conti e il Comitato di Indirizzo.

Conseguentemente con Decreto della Presidente della Giunta regionale n. 12 del 11/03/2024, su conforme deliberazione della Giunta regionale n. 124/2024, ai sensi dell'articolo 10-quater della richiamata legge regionale 6/2006, come da ultimo modificata con la citata L.r. 15/2023, è stato nominato il nuovo Amministratore Unico dell'Agenzia, a decorrere dalla data del medesimo decreto e fino al termine della legislatura regionale.

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 2023, ai fini del rispetto di quanto previsto dall'art. 10, comma 1, del D.lgs. 150/2009, l'ADiSU, ha adottato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023-2025 nel quale è confluito il Piano della Performance (Sezione 2: Valore Pubblico, performance e anticorruzione), con Decreto del Commissario straordinario n. 7 del 09.02.2023, nel rispetto della scadenza prevista del 31 gennaio 2023, slittata successivamente, secondo le disposizioni del Dipartimento della Funzione Pubblica al 31 marzo 2023. Tuttavia, per ragioni di tempestività, economicità, efficienza e di opportunità, tale adozione è avvenuta nei tempi più celeri messi in atto dall'Agenzia, anche al fine di consentire l'esercizio di attività rispondenti all'agere amministrativo.

Con il PIAO sono stati assegnati e formalizzati gli obiettivi operativi trasversali e individuali per l'anno 2023 dei tre dirigenti dell'Agenzia (vedasi Allegato 5 al PIAO 2023-2025) nelle more dell'assegnazione da parte della Regione Umbria – Giunta regionale degli obiettivi 2023 al Commissario Straordinario. Il PIAO 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 modifiche normative che hanno rafforzato il principio della partecipazione degli utenti, interni ed esterni, al processo di misurazione della performance.

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 determinazioni dirigenziali nn. 178, 177, 159 del mese di marzo 2023 i dirigenti del Servizio I "Diritto alla studio universitario e interventi post-universitari", del Servizio II "Organizzazione e gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali" e del Servizio III "Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio" hanno formalizzato gli obiettivi individuati per i responsabili delle posizioni organizzative delle diverse Sezioni dei Servizi menzionati.

Con decreto del Commissario straordinario n. 9 del 01.03.2023 sono stati, altresì, formalizzati gli obiettivi individuati per il responsabile della Posizione organizzativa professionale Avvocatura e Supporto Tecnico -Legale.

Successivamente con determinazione dirigenziale n. 302 del 18.04.2023 sono stati rimodulati gli obiettivi formalizzati con la sopra richiamata DD n. 159/2023 per la responsabile della Sezione IV del Servizio III.

Con DGR n. 767 del 26.07.2023 sono stati assegnati gli obiettivi operativi di Ente, nonché gli obiettivi operativi trasversali ed individuali al Commissario straordinario dell'ADiSU per l'anno 2023, nelle more di una revisione della governance di Agenzia, che risultano coerenti con quelli assegnati dallo stesso ai dirigenti per l'anno 2023.

Conseguentemente con Decreto del Commissario straordinario n. 46 del 27.07.2023 è stato adottato l'Allegato Operativo, quale parte integrante del PIAO 2023-2025 dell'Agenzia, afferente gli obiettivi assegnati dalla Regione Umbria – Giunta regionale al Commissario straordinario per l'anno 2023, con la citata DGR n. 767/2023.

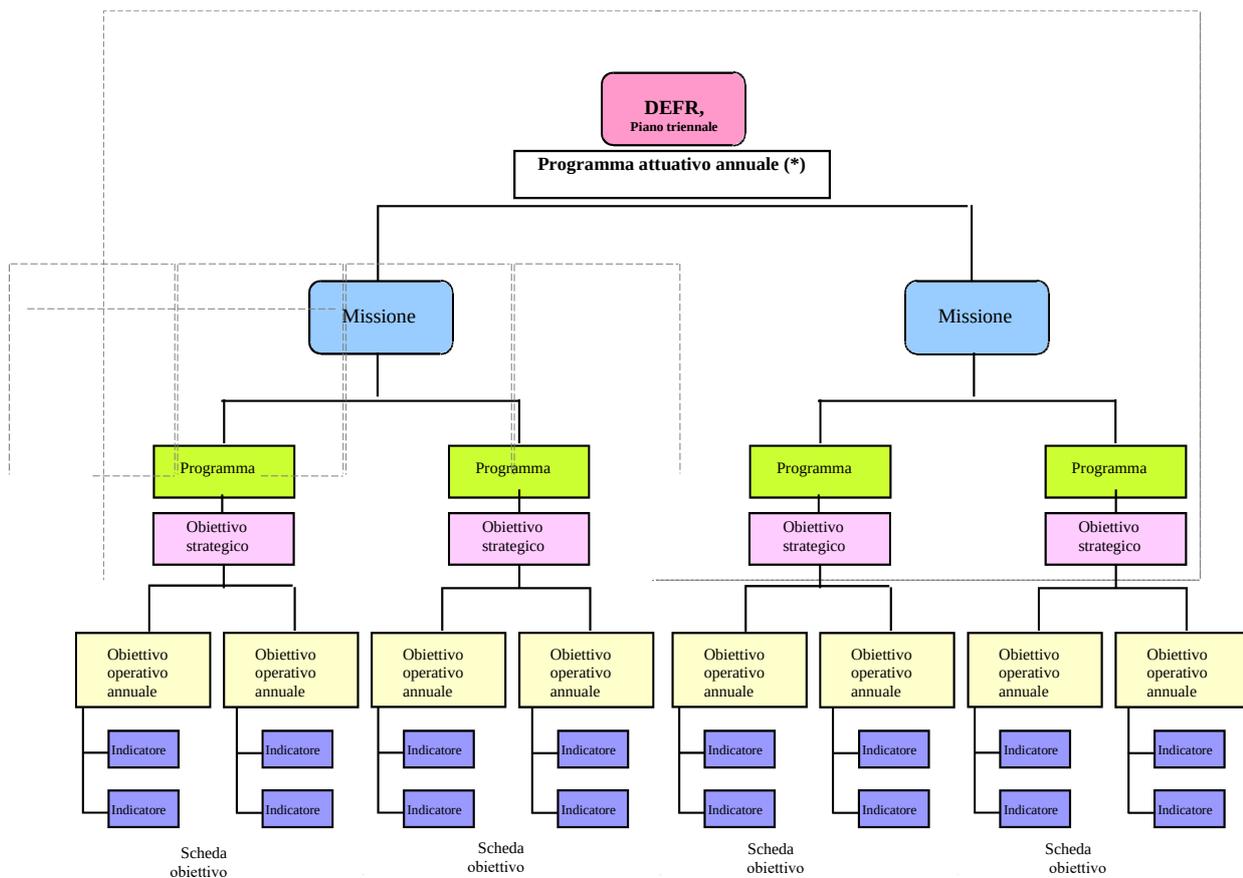
L'Allegato Operativo anno 2023, al pari del PIAO 2023-2025 e per le medesime finalità, è stato pubblicato nel sito istituzionale dell'ADiSU, nel canale "Amministrazione trasparente".

Successivamente, con Decreto del Commissario straordinario n. 47 del 27.07.2023 è stata adottata la Relazione di monitoraggio semestrale degli obiettivi 2023 assegnati ai dirigenti dell'Agenzia che concerne lo stato di realizzazione al 30 giugno 2023 degli obiettivi riportati nel PIAO 2023-2025.

Con Decreto del Commissario straordinario n. 59 del 25.09.2023 è stata adottata, altresì, la Relazione di monitoraggio intermedio degli obiettivi del Commissario straordinario per l'anno 2023, di cui al sopra citato Allegato Operativo al PIAO 2023-2025.

Da ultimo, con Decreto del Commissario straordinario n. 66 del 26.10.2023, avente ad oggetto: "Rimodulazione obiettivi di performance dei dirigenti anno 2023. Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 (PIAO) - Decreto del Commissario straordinario n. 7 del 09/02/2023" è stato disposto di rimodulare l'obiettivo operativo individuale n. 4 del Dirigente del Servizio II "Organizzazione e gestione risorse umane, finanziarie e servizi comuni", già formalizzato con l'approvazione del PIAO 2023-2025 dell'ADiSU e di cui all'Allegato 5) del medesimo Piano, per le criticità emerse in ordine al raggiungimento dello stesso.

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 dalla Giunta regionale al Commissario straordinario con DGR n. 767 del 26.07.2023, e recepiti nell'Allegato Operativo, parte integrante del PIAO 2023-2025 dell'Agenzia, adottato con Decreto del Commissario straordinario n. 46 del 27.07.2023. Si evidenzia, in particolare, che l'assegnazione degli obiettivi ai dirigenti dell'Agenzia è avvenuta precedentemente con Decreto del Commissario straordinario n. 7 del 09.02.2023 di adozione del PIAO 2023-2025.

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

	Obiettivi	Indicatori
Commissario straordinario	7	7
Dirigente del Servizio I: "Diritto allo studio universitario e interventi post-universitari"	7	7
Dirigente del Servizio II: "Organizzazione e gestione delle risorse umane, finanziarie e servizi comuni"	7	7
Dirigente del Servizio III: "Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio"	7	9
Totale	28	30

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 Commissario straordinario e dei dirigenti dell'Agenzia, dopo aver relazionato brevemente circa il raggiungimento degli obiettivi di Valore Pubblico individuati nel PIAO 2023-2025.

OBIETTIVI DI VALORE PUBBLICO PER L'ANNO 2023

VALORE PUBBLICO

A risorse date, sostenere e garantire la fruibilità dell'istruzione universitaria a tutti gli studenti in possesso dei requisiti di reddito e di merito mediante l'erogazione delle borse di studio in contanti e servizi agli studenti idonei che ne acquisiscono il diritto.

Scheda	
DIMENSIONE DI VALORE PUBBLICO:	DIRITTO ALLO STUDIO – EROGAZIONE BORSE IN CONTANTI
MISSIONE:	(04) DIRITTO ALLO STUDIO
OBIETTIVO STRATEGICO:	Potenziamento dell'offerta di borse di studio e servizi a studenti universitari in coerenza con il nuovo dettato normativo di settore e con completa utilizzazione delle risorse disponibili
DESTINATARI:	STUDENTI UNIVERSITARI
TEMPI ATTESI DI REALIZZAZIONE:	2023-2024 (biennale)

IMPATTO VALORE PUBBLICO	DATO DI PARTENZA	TRAGUARDO ATTESO	RISULTATO RAGGIUNTO
Tutti gli studenti idonei, in quanto in possesso dei requisiti di reddito e di merito, sono dichiarati studenti beneficiari.	Nell'A.A. 2022/2023 100% degli studenti beneficiari rispetto agli studenti idonei. Nel nuovo contesto in cui l'agenzia si trova ad operare, senza interventi, si realizzerebbe una potenziale e significativa riduzione del rapporto studenti beneficiari/studenti idonei	Conferma della percentuale del 100% degli studenti beneficiari rispetto agli studenti idonei, in considerazione del consolidato incremento dell'importo medio delle borse di studio e della incertezza delle risorse disponibili	Obiettivo raggiunto al 100%

Con le determinazioni dirigenziali n. 1082 del 14/12/2023 e n. 1129 del 18/12/2023 si è provveduto all'adozione delle graduatorie dei beneficiari di borsa di studio 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 concorso per l'assegnazione di borse di studio e servizi per il diritto allo studio universitario a.a. 2023/2024.

TABELLA 1: RISORSE DISPONIBILI ED UTILIZZO

RISORSE DISPONIBILI

Fonte di finanziamento	Disponibilità
Fondo Integrativo Statale	6.902.970,60
FSE+ - Borse di studio	6.000.000,00
FONDO PNRR - Borse di studio	3.882.321,72
Tassa Regionale per il Diritto allo Studio Universitario	3.600.000,00
<i>Totale parziale risorse vincolate</i>	20.385.292,32
Fondo di funzionamento stanziato dalla Regione Umbria*	1.245.172,15
Totale	21.630.464,47

*RISORSE NON VINCOLATE MA PARZIALMENTE UTILIZZATE PER LA COPERTURA DEL FABBISOGNO FINANZIARIO DERIVANTE DAL BANDO DI CONCORSO A.A. 2023/2024

RISORSE UTILIZZATE PER BENEFICI IN DENARO

Intervento/beneficio	Fabbisogno
Borse di studio in denaro a valere sui fondi ordinari	10.564.554,88
Borse di studio in denaro a valere sul Fondo FSE	5.999.872,87
Rimborso tassa regionale diritto allo studio universitario	851.480,00
Borse di studio in denaro a valere sul Fondo PNRR	3.882.321,72
Contributi di mobilità internazionale	231.835,00
Sussidi straordinari	100.400,00
Totale	21.630.464,47

TABELLA 2: NUMERO IDONEI E BENEFICI IN DENARO CONCESSI - SPESA: SUDDIVISIONE PER RISORSE

TIPOLOGIA BENEFICIO	N. Idonei				N. Benefici concessi				Spesa			
	PNRR	Fondo FSE+	Fondi Ordinari	Tot.	PNRR	Fondo FSC	Fondi Ordinari	Tot.	PNRR	Fondo FSE+	Fondi Ordinari	Tot.
Borse di studio	1067	1856	3159	6082	1067	1856	3159	6082	3.882.321,72 €	5.999.872,87 €	10.564.554,88 €	20.446.749,47 €
Contributo di Mobilità internazionale			79	79			79	79			231.835,00 €	231.835,00 €
Sussidi straordinari			73	73			73	73			100.400,00 €	100.400,00 €
Rimborso tassa regionale			6082	6082			6082	6082			851.480,00 €	851.480,00 €
Totali	1.067	1.856	9.393	12.316	1.067	1.856	9.393	12.316	3.882.321,72 €	5.999.872,87 €	11.748.269,88 €	21.630.464,47 €

TABELLA 3: BORSE DI STUDIO A.A. 2023/2024: ESITI NUMERICI ISTRUTTORIA DOMANDE PERVENUTE SUDDIVISE PER TIPOLOGIA STUDENTE E STATUS (IN SEDE - FUORI SEDE - PENDOLARE).

TIPOLOGIA STUDENTE	FUORI SEDE	PENDOLARI	IN SEDE	TOTALE DOMANDE	Indicatore
	N.	N.	N.	N.	
Esclusi	1385	235	425	2045	23,91 %
Non Idonei	202	91	132	425	4,97 %
Idonei	3838	955	1289	6082	71,12 %
Totali	5425	1281	1846	8552	100%

TABELLA 4 - CONTRIBUTI MOBILITÀ INTERNAZIONALE A.A. 2023/2024: ESITI NUMERICI ISTRUTTORIA DOMANDE PERVENUTE E SPESA

TIPOLOGIA STUDENTE	N.	Spesa	Indicatore
Idonei/Beneficiari	73	231.835,00 €	37%
Idonei con riserva*	47		24%
Non idonei/Esclusi	76		39%
Totale domande	196		100%

*Per idonei con riserva si intendono gli studenti che possiedono i requisiti richiesti dal Bando per l'idoneità al Contributo ma che non hanno ancora sottoscritto l'Accordo finanziario con l'Ateneo di riferimento e per i quali pertanto non è possibile quantizzarne l'importo spettante. Nelle more di suddetta sottoscrizione, viene applicata la "riserva". Si fa presente che al capitolo di spesa competente del BP 2024 è comunque presente lo stanziamento di euro € 600.000,00 a copertura di tutti gli idonei.

TABELLA 5 - CONTRIBUTI MOBILITÀ INTERNAZIONALE A.A. 2023/2024: IDONEI BENEFICIARI E IDONEI CON RISERVA SUDDIVISIONE PER ATENEO

TIPOLOGIA STUDENTE	Università degli Studi di Perugia	Università per Stranieri	Accademia Belle Arti P.Vannucci	Conservatorio "Briccialdi" TR	Scuola di Mediazione Linguistica	Istituto Italiano Design PG	Conservatorio "Morlacchi" PG	TOTALI
Idonei/Beneficiari	62	10	1	1	3	0	2	79
Idonei con riserva*	40	3	2	0	2	0	0	47
Totale domande	102	13	3	1	5	0	2	126

Nell'anno 2023 è stata garantita anche per il *Bando per la concessione di sussidi straordinari a favore di studenti in gravi difficoltà a.a. 2022/2023* - adottato con Decreto n. 13 del 23/03/2023 - la copertura totale dei n. 73 studenti idonei/ammessi sulle n. 335 istanze pervenute, per un importo complessivamente impegnato e liquidato di euro 100.400,00.

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

TABELLA 6: NUMERO IDONEI/BENEFICIARI SUSSIDI STRAORDINARI ESERCIZIO 2023

Descrizione intervento	N. Domande	N. Idonei	N. beneficiari	% Copertura idonei	Fabbisogno	Capitolo di Spesa	Totale impegnato e liquidato
Sussidi straordinari a.a. 2022/2023	335	73	73	100	€ 100.400,00	470	€ 100.400,00

*** **

VALORE PUBBLICO

Migliorare la qualità della vita degli studenti all'interno delle residenze universitarie, assicurando al contempo un incremento del numero dei posti letto di almeno il 25% rispetto a quelli previsti nel Bando BDS 2022/23 (n.696).

Scheda	
DIMENSIONE DI VALORE PUBBLICO:	DIRITTO ALLO STUDIO – SERVIZIO ABITATIVO
MISSIONE:	(04) DIRITTO ALLO STUDIO
OBIETTIVO STRATEGICO:	Raggiungimento di un livello qualitativo delle residenze universitarie regionali in linea con gli standard abitativi nazionali, svolgendo le iniziative necessarie, garantendo un incremento del numero di posti letto di almeno il 25% rispetto a quelli previsti nel Bando BDS 2022/23.
DESTINATARI:	STUDENTI UNIVERSITARI
TEMPI ATTESI DI REALIZZAZIONE:	2023-2024 (biennale)

IMPATTO VALORE PUBBLICO	DATO DI PARTENZA	TRAGUARDO ATTESO	RISULTATO RAGGIUNTO
Implementare la percentuale di soddisfazione della domanda di posti letto rispetto all'a.a. 2022/23.	Numero posti letto previsti nel Bando BDS 2022/23.	- Incremento di almeno il 25% dei posti letto rispetto a quelli previsti nel Bando BDS 2022/23 (n.696).	Obiettivo raggiunto al 100%

Al fine di conseguire il risultato atteso, si è operato su diversi fronti.

1) La ristrutturazione della Casa dello Studente - Padiglione D è parte del progetto complessivo di ristrutturazione e miglioramento ed adeguamento sismico che riguarda i due padiglioni D e C di Via Innamorati. Seppur l'intervento unitario preveda una fine lavori al 31.12.2024, il cantiere è stato

organizzato in modo tale da poter consentire la fruibilità in sicurezza del Padiglione D, che risultava in avanzato stato di ristrutturazione entro il mese di settembre 2023.

In seguito alla redazione del verbale di riconsegna dell'immobile in data 21.08.2023 è stato possibile disporre di n. 122 posti letto.

2) Con riferimento ai "Lavori di adeguamento sismico del collegio di Agraria", per i quali il termine di conclusione dei lavori è contrattualmente fissato al 31.03.2024, si è provveduto alla redazione di un cronoprogramma, che ha consentito, entro il 31.08.2023 la successiva assegnazione di un numero di n. 100 posti letto entro l'avvio dell'anno accademico 2023/24.

3) In considerazione dell'emergenza abitativa che sta interessando la città di Perugia per gli alloggi studenteschi, si è formalizzato con l'ATER un accordo per la gestione dell'immobile sito in Perugia, Via Martiri dei Lager, da destinare a studentato.

Con Decreto n. 60 del 25.09.2023 veniva approvato lo schema di contratto di locazione per la successiva stipula. All'interno della struttura risultano disponibili n. 74 posti letto.

4) Al fine di mitigare l'impatto della riduzione della capacità ricettiva determinata dai lavori di manutenzione straordinaria di alcuni collegi siti nella città di Perugia, si è stabilito di attivare una procedura ad evidenza pubblica per acquisire la disponibilità di complessivi n.45 posti letto, di cui n. 30 nella città di Perugia e n. 15 nella città di Narni (TR) a servizio degli studenti dell'Università degli Studi di Perugia per le facoltà con sede in Perugia e Narni (TR). Con determinazione dirigenziale n. 680 del 03.08.2023 veniva approvato l'Avviso indagine di mercato finalizzato all'acquisizione di manifestazioni di interesse di operatori economici da invitare a procedura negoziata senza bando ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. e) D.lgs. 36/2023, per l'affidamento del servizio di alloggio per gli studenti universitari presso le sedi di Perugia e Narni (TR) dal 1.10.2023 al 30.09.2025, successivamente pubblicato sul BUR della Regione Umbria – Serie Avvisi e Concorsi - n. 42 del 08.08.2023.

La procedura è stata conclusa con determinazione dirigenziale n. 809 del 26.09.2023 ed è stata disposta l'aggiudicazione definitiva del servizio.

Tutti gli interventi sopra indicati hanno consentito all'Agenzia di conseguire la disponibilità complessiva di n. 1037 posti letto per l'anno accademico 2023/24, rispettando così quanto programmato e previsto nel Bando di concorso per l'assegnazione di borse di studio e servizi per il diritto allo studio universitario a.a. 2023/2024 pubblicato sul Supplemento ordinario n. 2 al «Bollettino Ufficiale» - Serie Avvisi e Concorsi - n. 38 del 18 luglio 2023, con un incremento di circa il 49% rispetto ai n. 696 posti letto previsti nel Bando BDS a.a. 2022-2023.

*** **

VALORE PUBBLICO

Miglioramento dei flussi informativi e della comunicazione verso/da utenti del servizio di ristorazione, per contribuire al miglioramento complessivo dello stesso.

Scheda	
DIMENSIONE DI VALORE PUBBLICO:	DIRITTO ALLO STUDIO – SERVIZIO DI RISTORAZIONE
MISSIONE:	(04) DIRITTO ALLO STUDIO
OBIETTIVO STRATEGICO:	Razionalizzare le modalità di comunicazione ADiSU/utenti del servizio ristorativo.
DESTINATARI:	<ul style="list-style-type: none">STUDENTI UNIVERSITARI
TEMPI ATTESI DI REALIZZAZIONE:	2023-2024 (biennale)

IMPATTO VALORE PUBBLICO	DATO DI PARTENZA	TRAGUARDO ATTESO	RISULTATO RAGGIUNTO
Incrementare il benessere psico-fisico degli studenti offrendo un servizio il più possibile in linea con i loro desiderata. Impiego più razionale delle risorse.	Erogazione dei pasti presso le mense universitarie ed eventuale erogazione pasti in modalità mista con pranzo in presenza e cena da asporto.	Razionalizzazione dei canali di comunicazione tra l' Agenzia e gli studenti riguardanti il servizio di ristorazione.	Obiettivo raggiunto al 100%

I canali di comunicazione con l'utenza attualmente utilizzati dall'Agenzia consistono nelle Piattaforme istituzionali (Portale web Adisu, portale web intrastudents, App MyMessage, App ADISU Umbria Card, servizio di Ticketing) e nei canali di terze parti collegate alle piattaforme (Whatsapp, Facebook, Twitter, LinkedIn, Telegram).

Nel corso del 2023, con riguardo alle Piattaforme istituzionali, allo scopo di attivare nuovi canali di comunicazione, sono state inserite nel portale istituzionale nuove funzionalità necessarie per fornire le informazioni generali di accesso ai servizi. Tutte le nuove funzionalità, insieme a quelle presenti precedentemente, sono state riorganizzate all'interno di una unica e specifica sezione denominata 'AREA STUDENTI' (<https://www.adisu.umbria.it/area-studenti>). Dall' AREA STUDENTI l'utente può accedere direttamente con il proprio SPID alla sua 'Area Riservata' dove può utilizzare tutte le applicazioni necessarie per la partecipazione al bando per l'erogazione di borse di studio e altri servizi a concorso, comprese tra l'altro, la possibilità di presentare le documentazioni richieste, inviare e ricevere comunicazioni sia di carattere generale sia di carattere personale, consultare gli esiti delle graduatorie. Va segnalato inoltre che, a partire dall'anno 2023, le applicazioni previste precedentemente solo per le attività inerenti all'erogazione dei servizi gratuiti, assegnati agli idonei al concorso per le borse di studio, sono state messe a disposizione anche di coloro che richiedono soltanto i servizi a pagamento o oltre tipologie di beneficio.

Sul portale Intrastudents invece, sono state implementate le funzioni di prenotazione del servizio di ristorazione (prenotazione pasti) nonché dei servizi accessori erogati nelle residenze universitarie ADISU di cui all'art. 21 del Disciplinare in vigore (es. prenotazione lavatrici/asciugatrici). Il portale Intrastudents oltre ad includere le funzionalità sopra elencate, contiene alcune sezioni, completamente riorganizzate durante l'anno 2023, che riportano le informazioni inerenti ai servizi erogati agli studenti come, ad esempio, l'orario di apertura delle mense, i menù calendarizzati per giorno ed eventuali comunicazioni dei gestori (es. moduli specifici per contattare degli studenti riguardo la segnalazione da parte del gestore, di problematiche contingenti all'erogazione dei pasti prenotati). Una specifica sezione di Intrastudents è dedicata infine, alle segnalazioni, da parte dell'utenza ai rispettivi uffici competenti per materia, di eventuali problematiche, disservizi e malfunzionamenti. Un altro importante canale di comunicazione istituzionale è l'App "MyMessage" che consente di inviare specifiche comunicazioni riguardanti gli utenti di tutti servizi ADISU, in modalità che può consentire o inibire una risposta da parte del destinatario, dipendentemente dal tipo di messaggio inviato. Questa funzionalità è stata utilizzata, da parte della Sezione "Gestione servizi abitativi e ristorativi" del Servizio I, per la prima volta, durante l'anno 2023, con successo per molteplici attività sia di carattere amministrativo sia per comunicazioni di tipo informativo. Il canale 'MyMessage' viene utilizzato anche ad altre Sezioni del Servizio I dell'ADISU, per comunicazioni relative ad attività non strettamente connesse con i benefici di cui al bando di concorso annuale. Come ultimo canale di comunicazione va segnalata anche l'App 'ADISU Umbria Card', la quale permette, attraverso un codice QRCode, di essere identificati presso le casse delle mense ADISU, e di applicare la tariffa mensa associata al proprio ID. La novità implementata nel 2023 è data dalla particolarità che il codice QRCode viene generato al momento dell'identificazione dello studente presso le mense ADISU, mentre in precedenza il codice QRCode era sempre lo stesso per ogni studente. L'App 'ADISU Umbria Card', utilizzata attualmente solo per questa funzionalità, potrebbe invece rilevarsi un ottimo canale di comunicazione se implementata con altre funzionalità accessorie.

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE PER L'ANNO 2023

COMMISSARIO STRAORDINARIO

(DGR n. 767 del 26/07/2023)

OBIETTIVO OPERATIVO DI ENTE						
Obiettivo Operativo di Ente	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Incremento del numero di posti alloggio disponibili per gli studenti universitari	100	1.a) Incremento del numero di posti alloggio messi a disposizione dall' Agenzia per massimizzare il numero di studenti assegnatari di posto letto rispetto agli studenti aventi diritto	100	Incremento di almeno il 25% dei posti letto disponibili entro il 31/10/2023	100% se incremento >= 25% entro il 31/10/2023 0% se incremento <25% entro il 31/10/2023	100%

OBIETTIVO TRASVERSALE N. 1						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Attività di mappatura dei processi organizzativi dell'ADISU nelle aree più soggette a rischio di corruzione, al fine di individuare le specifiche misure di prevenzione dei rischi corruttivi	40	1.a) Proseguimento dell'attività di mappatura dei processi attraverso l'individuazione di ulteriori aree di rischio	100	Mappatura di almeno il 10% dei processi di ciascun Servizio dell' Agenzia a nell'ambito di ulteriori aree di rischio entro il 31/12/2023	100% entro il 31/12/2023 0% dopo il 31/12/2023	100%

OBIETTIVO TRASVERSALE N. 2

Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Misure legate all'attuazione del Ciclo della performance volte al consolidamento degli strumenti ad esso collegati nelle modalità e nelle tempistiche previste	60	2.a) Monitoraggio intermedio e raccolta report di monitoraggio dei Servizi dell' Agenzia con relativa adozione della Relazione di Monitoraggio	100	Monitoraggio e adozione della relativa Relazione	100% se rispettate le tempistiche previste 80% entro 15 gg rispetto alle tempistiche previste 0% oltre 16 gg	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 1

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Miglioramento della qualità dei livelli di comunicazione tra l' Agenzia e gli studenti utenti del servizio ristorativo	30	1.a) Razionalizzazione delle modalità di comunicazione AdiSU/studenti utenti del servizio ristorativo	100	Proposta di implementazione di nuovi canali comunicativi per le varie funzionalità afferenti il servizio ristorativo (ad es. per fornire informazioni, per prenotazione pasti, per comunicazioni relative alle mense) entro il 31/12/2023	100% se proposta effettuata entro il 31/12/2023 0% se proposta effettuata oltre il 31/12/2023	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 2

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Verifica del livello di gradimento degli studenti con riferimento al servizio di sostegno psicologico	20	2.a) Somministrazione di un questionario di metà progetto (vale a dire in coincidenza con circa il 50% del monte ore del periodo di vigenza del servizio) agli studenti che usufruiscono del servizio di sostegno psicologico, con relativa elaborazione dei dati tramite report entro il 30.09.2023	100	Raccolta dati mediante questionario ed elaborazione degli stessi tramite report entro il 30/09/2023	100% se report elaborato entro il 30.09.2023 0% se report elaborato oltre il 30.09.2023	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 3

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Impiego di tutte le risorse finanziarie assegnate all' Agenzia da parte di Stato e Regione in considerazione dell'attuale contesto di riferimento	30	3.a) Numero studenti beneficiari rispetto agli studenti idonei in possesso dei requisiti di reddito e di merito da bando, con massimo utilizzo delle risorse finanziarie disponibili	100	100% studenti beneficiari su studenti idonei	100% se rapporto studenti beneficiari/studenti idonei=100% 90% se rapporto studenti beneficiari/studenti idonei compreso tra 99% e 90% 70% se rapporto studenti beneficiari/studenti idonei compreso tra 89% e 70% 0% se rapporto studenti beneficiari/studenti idonei compreso < 70%	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 4

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Valorizzazione del patrimonio immobiliare e potenziamento delle infrastrutture TLC	20	4.a) Sviluppo progetto reti Wi-Fi nelle residenze universitarie: implementazione rete della residenza universitaria in Via Innamorati (PG)	100	Installazione e configurazione della rete Wi-Fi nella residenza universitaria in Via Innamorati (PG)	100% se attività realizzate entro il 31/12/2023 0% se attività realizzate dopo il 31/12/2023	100%

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE PER L'ANNO 2023

DIRIGENTI

(Decreto del Commissario Straordinario n. 7 del 09/02/2023)

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
Attività di mappatura dei processi organizzativi dell'ADISU nelle aree più soggette a rischio di corruzione, al fine di individuare le specifiche misure di prevenzione dei rischi corruttivi.	30	Proseguimento dell'attività di mappatura dei processi attraverso la individuazione di ulteriori aree di rischio	100	Entro il 31/12/2023	100% entro il 31/12/2023 0% dopo il 31/12/2023	100%
OBIETTIVO TRASVERSALE N. 2						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Elaborazione della proposta definitiva di Carta dei servizi dell'Agenzia redatta ai sensi dell'art. 32, co. 1 d.lgs. 33/2013	40	Costituzione di un apposito gruppo di lavoro al fine della predisposizione, da parte dei Servizi I, II e III, per quanto di competenza, di una proposta definitiva di Carta dei servizi dell'Agenzia (art. 32, co. 1 d.lgs. 33/2013) propedeutica alla adozione della stessa.	100	Entro il 31/12/2023	100% se proposta elaborata entro il 31/12/2023 0% se proposta elaborata oltre il 31/12/2023	100%

OBIETTIVO TRASVERSALE N. 3

Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Miglioramento della organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Agenzia e verso l'esterno ovvero nei confronti della utenza fruitrice dei servi erogati	30	Costituzione di un apposito gruppo di lavoro per la analisi e valutazione dell'attuale organizzazione informativa e comunicativa, interna ed esterna, al fine di individuare le criticità e formulare proposte migliorative	100	Almeno 2 riunioni del gruppo di lavoro	100% per 2 riunioni effettuate entro 31.12.2023 50% per 1 riunione effettuata entro il 31.12.2023 0% per riunioni effettuate oltre il 31/12/2023	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 1

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Impiego di tutte le risorse assegnate all'Agenzia da parte di Stato e Regione	30	Numero studenti beneficiari rispetto agli studenti idonei in possesso dei requisiti di reddito e di merito da bando con massimo utilizzo delle risorse finanziarie disponibili	100	100% studenti beneficiari su studenti idonei	100% se rapporto studenti beneficiari/studenti idonei = 100% 90% se rapporto studenti beneficiari/studenti idonei compreso tra 99% e 90% 70% se rapporto studenti beneficiari/studenti idonei compreso tra 89% e 70% 0% se rapporto studenti beneficiari/studenti idonei <70%	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 2

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Miglioramento della qualità dei livelli di comunicazione tra l'Agenzia e gli studenti utenti del	20	Razionalizzazione delle modalità di comunicazione ADISU/studenti in tema di servizio ristorativo	100	a) analisi e ricognizione dei canali di comunicazione attualmente in uso;	100% se entro il 31.12.2023 0% se oltre il 31.12.2023	100%

servizio ristorativo.				b) proposta di implementazione di nuovi canali comunicativi, in collaborazione con il Servizio III, per fornire le informazioni generali, le funzioni di prenotazione, gli orari di apertura delle mense e le informazioni accessorie.		
-----------------------	--	--	--	--	--	--

OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 3

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Implementazione sistema elettronico di gestione della procedura di assegnazione e riconsegna dei posti letto. Digitalizzazione dei documenti relativi alla procedura e verifica delle presenze in tempo reale (In collaborazione con il Servizio III)	25	Implementazione messa a regime di un software e delle modalità di utilizzo delle proprie funzionalità attraverso una piattaforma web accessibile tramite postazioni di rete fissa e mobile. Digitalizzazione della documentazione relativa alla procedura di assegnazione e riconsegna del posto letto con annesso procedure di firma elettronica per il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali da parte degli utenti di qualsiasi tipologia	100	Entro il 31.12.2023	100% entro 31.12.2023 0% oltre il 31.12.2023	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 4

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Verifica del livello di gradimento del servizio di sostegno psicologico da parte degli utenti	25	Somministrazione di un questionario di metà progetto (in coincidenza, cioè, con circa il 50% del periodo di vigenza e/o del monte ore contrattualizzato col professionista incaricato del servizio) agli studenti iscritti al servizio di sostegno psicologico, anche in funzione propedeutica allo svolgimento della restante parte del servizio affidato.	100	Raccolta ed elaborazione dati da questionario entro il 30.09.2023	100% se entro il 30.09.2023 0% oltre il 30.09.2023	100%

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

OBIETTIVO TRASVERSALE N. 1						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Attività di mappatura dei processi organizzativi dell'ADISU nelle aree più soggette a rischio di corruzione, al fine di individuare le specifiche misure di prevenzione dei rischi corruttivi.	30	Proseguimento dell'attività di mappatura dei processi attraverso la individuazione di ulteriori aree di rischio	100	Entro il 31/12/2023	100% entro il 31/12/2023 0% dopo il 31/12/2023	100%
OBIETTIVO TRASVERSALE N. 2						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Elaborazione della proposta definitiva di Carta dei servizi dell'Agenzia redatta ai sensi dell'art. 32, co. 1 d.lgs. 33/2013	40	Costituzione di un apposito gruppo di lavoro al fine della predisposizione da parte dei Servizi I, II e III, per quanto di competenza, di una proposta definitiva di Carta dei servizi dell'Agenzia (art. 32, co. 1 d.lgs. 33/2013) propedeutica alla adozione della stessa.	100	Entro il 31/12/2023	100% se proposta elaborata entro il 31/12/2023 0% se proposta elaborata oltre il 31/12/2023	100%
OBIETTIVO TRASVERSALE N. 3						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Miglioramento della organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Agenzia e verso l'esterno ovvero nei confronti della utenza fruitrice dei servizi erogati	30	Costituzione di un apposito gruppo di lavoro per la analisi e valutazione dell'attuale organizzazione informativa e comunicativa, interna ed esterna, al fine	100	Almeno 2 riunioni del gruppo di lavoro	100% per 2 riunioni effettuate entro 31.12.2023 50% per 1 riunione effettuata entro il 31.12.2023 0% per riunioni effettuate oltre il 31/12/2023	100%

		di individuare le criticità e formulare proposte migliorative				
--	--	---	--	--	--	--

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 1

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Monitoraggio delle risorse disponibili vincolate e non vincolate destinabili al pagamento delle borse di studio e altri benefici in contanti, al fine di garantire il beneficio a tutti gli studenti idonei	30	Proiezione delle risorse disponibili con report trimestrali, che tengano in considerazione esigenze di variazione di stanziamento di altri capitoli di bilancio, importi regionali, comunitari destinati alle borse di studio e importi FIS - PNRR stimati o definitivi.	100	Presentazione report al 01/03/2023, 01/06/2023, 01/09/2023, 01/12/2023	100% se proiezioni presentate nei termini stabiliti 80% se proiezioni presentate entro 10 gg. dai termini stabiliti 0% se proiezioni presentate oltre 10 gg. dai termini stabiliti	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 2

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Rafforzamento della dotazione di personale degli uffici dell'Agenzia	20	Assunzione di almeno una unità di personale tramite concorso pubblico/utilizzazione di graduatorie/mobilità per implementare la dotazione organica dell'Agenzia	100	Assunzione della unità di personale entro il 31/12/2023	100% se assunzione effettuata entro il 31/12/2023 0% se assunzione effettuata oltre il 31/12/2023	100%

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 3

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Sostituzione dell'applicativo software dedicato alla gestione della contabilità economica-patrimoniale dell'Agenzia	20	Implementazione e attivazione della nuova versione software di contabilità con verifica delle necessarie personalizzazioni per l'Agenzia e della adeguatezza rispetto alla normativa vigente	100	Implementazione e attivazione dell'applicativo software entro il 31/12/2023	100% se software attivato entro il 31/12/2023 0% se software attivato oltre il 31/12/2023	100%

OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 4 (*)

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Proposta Regolamento Progressioni verticali in deroga in base a quanto disposto dall'art. 13, comma 6 CCNL 16/11/2022	30	Predisposizione proposta di Regolamento Progressioni verticali in deroga con avvio delle necessarie relazioni sindacali normativamente previste	100	Proposta di regolamento progressioni verticali in deroga entro il 31.12.2023	100% se proposta presentata entro il 31/12/2023 0% se proposta presentata oltre il 31/12/2023	100%

(*) Obiettivo rimodulato con Decreto del Commissario straordinario n. 66 del 26/10/2023

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

OBIETTIVO TRASVERSALE N. 1						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Attività di mappatura dei processi organizzativi dell'ADISU nelle aree più soggette a rischio di corruzione, al fine di individuare le specifiche misure di prevenzione dei rischi corruttivi.	30	Proseguimento dell'attività di mappatura dei processi attraverso la individuazione di ulteriori aree di rischio	100	Entro il 31/12/2023	100% entro il 31/12/2023 0% dopo il 31/12/2023	100%
OBIETTIVO TRASVERSALE N. 2						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Elaborazione della proposta definitiva di Carta dei servizi dell'Agenzia redatta ai sensi dell'art. 32, co. 1 d.lgs. 33/2013	40	Costituzione di un apposito gruppo di lavoro al fine della predisposizione da parte dei Servizi I, II e III, per quanto di competenza, di una proposta definitiva di Carta dei servizi dell'Agenzia (art. 32, co. 1 d.lgs. 33/2013) propedeutica alla adozione della stessa.	100	Entro il 31/12/2023	100% entro il 31/12/2023 0% dopo il 31/12/2023	100%
OBIETTIVO TRASVERSALE N. 3						
Obiettivo trasversale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Miglioramento della organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Agenzia e verso l'esterno ovvero nei confronti della utenza fruitrice dei servizi erogati	30	Costituzione di un apposito gruppo di lavoro per la analisi e valutazione dell'attuale organizzazione informativa e comunicativa, interna ed esterna, al fine	100	Almeno 2 riunioni del gruppo di lavoro	100% per 2 riunioni effettuate entro 31.12.2023 50% per 1 riunione effettuata entro il 31.12.2023 0% per riunioni effettuate oltre il 31/12/2023	100%

		di individuare le criticità e formulare proposte migliorative				
--	--	---	--	--	--	--

OBBIETTIVO INDIVIDUALE N.1						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Sicurezza nelle residenze universitarie in tema di emergenza ed evacuazione - Informatizzazione degli accessi	30	Gestione in tempo reale delle presenze all'interno dello studentato	50	Sviluppo, acquisizione e realizzazione di un progetto per il controllo degli accessi /rilevazione presenze informatizzato tramite QR Code	100% se entro il 31/10/2023 0% dopo il 31/10/2023	100%
			50	Messa in opera e implementazione del sistema di accesso presso almeno una Residenza Universitaria	100% se entro il 31/12/2023 0% dopo il 31/12/2023	
OBBIETTIVO INDIVIDUALE N.2						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Incremento numero posti alloggio disponibili	20	Incrementare il numero di alloggi rispetto a quelli previsti nel Bando BDS 2022-23 (n. 696) per massimizzare il numero degli studenti assegnatari di posto letto rispetto agli studenti aventi diritto.	100	Incremento di almeno il 25% dei posti letto disponibili	100% se incremento entro il 31/10/2023 >= 25% 0% se incremento dopo il 31/10/2023 <= 25%	100%
OBBIETTIVO INDIVIDUALE N. 3						
Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Valorizzare il patrimonio immobiliare e potenziare le infrastrutture TLC	30	Interconnessione delle centrali Voip presenti presso le residenze	20	Realizzazione del progetto e messa in opera	100% se entro il 31/12/2023 0% dopo il 31/12/2023	100%

		universitarie attive attraverso un'infrastruttura cloud				
		Sviluppo progetto reti wifi nelle residenze universitarie: implementazione e rete residenza universitaria Innamorati	30	Installazione e configurazione e della rete	100% se entro il 31/10/2023 0% dopo il 31/10/2023	
		Riprogettazione architettura di rete presso gli uffici: sostituzione apparati, configurazione sottoreti e nuovo dominio, implementazione e sistema autenticazione unica	50	Realizzazione del progetto e messa in opera	100% se entro il 31/12/2023 0% dopo il 31/12/2023	

OBIETTIVO INDIVIDUALE N. 4

Obiettivo individuale (area dei risultati)	Peso obiettivo	Indicatore	Peso indicatore	Valore target	Valore Output	Risultato raggiunto
Riorganizzazione del servizio di ristorazione	20	Definire un modello di capitolato per l'affidamento del servizio che preveda: - modalità di gestione delle criticità emerse e gestite nel precedente rapporto contrattuale a causa della intervenuta emergenza sanitaria, prima, ed economica dopo - un approccio più adeguato/coerente alle esigenze degli studenti - l'effettiva applicazione di metodi GPP	100	Approvazione del capitolato speciale di appalto e pubblicazione della gara per l'affidamento del servizio di ristorazione presso la mensa centrale "Pascoli"	100% se entro il 30/06/2023 0% dopo il 30/06/2023	100%

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, in cui l'Agenzia si è trovata ad operare nell'anno 2023, unitamente agli obiettivi strategici rappresentati nel PIAO 2023-2025.

In tal modo la valutazione complessiva del livello di performance, conseguito nell'annualità 2023 dall'ADiSU nel suo complesso, viene messa 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 e, 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 programmazione per l'anno 2023 di cui al PIAO 2023-2025, ha rivolto particolare attenzione alla tematica corruttiva in considerazione della compagine territoriale e sociale in cui opera l'Agenzia, che può, a vario titolo, influenzare la sua attività istituzionale tenuto motivatamente conto delle numerose sedi universitarie, del consistente bacino di utenza e della ingente quantità di fondi comunitari, statali e regionali che è chiamata a gestire. La Regione Umbria – Giunta regionale, nel suo documento di programmazione economica-finanziaria (DEFER 2022-2024) aveva affrontato il tema inerente la corruzione, in relazione alla concessione delle borse di studio, anticipando come *"le importanti risorse movimentate possano rappresentare un potenziale pericolo per il verificarsi di fenomeni corruttivi"*. Inoltre, la gestione delle mense e degli alloggi universitari comportano una costante attenzione al loro mantenimento, miglioramento nonché ri-qualificazione e ristrutturazione che aprono le maglie della contrattualistica in materia di appalti. Da sempre l'obiettivo preminente dell'ADiSU è rappresentato dal corretto ed imparziale andamento del suo agire nonché dal soddisfacimento degli interessi in gioco. I fondamenti su cui continua a basarsi la programmazione che ha a riferimento il triennio 2023-2025 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 PIAO 2023-2025 dell'Agenzia e della loro interazione con gli obiettivi operativi.

Si riportano, infine, le azioni realizzate e i risultati raggiunti nell'anno 2023.

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

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

OBIETTIVI

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

OBIETTIVI

Efficienza, efficacia trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa.

OBIETTIVI

Accertamenti e controlli per revoca dei benefici a studenti

OBIETTIVI

Attivazione delle diverse linee di finanziamento finalizzate alla ristrutturazione, ammodernamento delle diverse residenze universitarie in uso all'Agenzia

OBIETTIVI

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 e integrazione degli strumenti finanziari

CONTESTO ESTERNO

L'ADiSU si occupa dell'attuazione degli interventi previsti dagli atti di programmazione regionale per il diritto allo studio universitario.

La principale necessità per le politiche di sostegno agli studenti universitari consiste nel contemperare e sintetizzare diverse esigenze ed aspettative dello studente mediante una adeguata ed efficiente gamma di servizi di sostegno agli studi universitari, in quanto gli stessi costituiscono uno degli elementi fondamentali che concorrono a determinare il livello qualitativo dell'offerta universitaria. In sostanza il diritto allo studio universitario viene a configurarsi come una rete integrata di azioni, strumenti e servizi in grado di assicurare allo studente di scegliere l'università e di frequentarla, cogliendone tutte le possibilità formative che l'università stessa può offrire sia in un contesto nazionale che internazionale, sia nel territorio di cui è espressione. L'erogazione delle borse di studio rappresenta una parte fondamentale ed irrinunciabile del sistema del DSU in un contesto nel quale in molte regioni italiane studenti risultati idonei al conseguimento della borsa non possono fruirne per mancanza di fondi disponibili. La Regione Umbria, con la sola eccezione degli anni accademici 2010/2011 e 2011/2012, è sempre riuscita a dichiarare beneficiari tutti gli studenti idonei in possesso dei requisiti di reddito e di merito previsti da bando.

E' stato possibile raggiungere questo importante obiettivo attraverso diverse direttrici, operando tramite:

- politiche di razionalizzazione dei costi che hanno consentito il reperimento di risorse ulteriori rispetto a quelle vincolate al diritto allo studio (Fondo Integrativo Statale, gettito della tassa per il diritto allo studio universitario, risorse regionali, risorse PNRR e risorse a valere sul FSE+);
- rimodulazioni dei valori unitari delle borse di studio previsti per le tipologie di studenti in sede, fuori sede e pendolari e delle relative decurtazioni per la valorizzazione delle erogazioni di servizi (mense e alloggi);
- rispetto dei criteri stabiliti dal MUR ai fini della massimizzazione dell'importo regionale di ripartizione del Fondo statale FIS.

Il contesto in cui ADiSU si troverà ad operare in relazione all'A.A. 2023/2024 e anche per i successivi anni accademici è profondamente mutato. Il Decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca n. 1320 del 17/12/2021 ha determinato importanti novità sia per la definizione degli importi unitari delle borse di studio per le diverse tipologie di studenti in sede, fuori sede e pendolari, sia per le modalità di riparto del Fondo Statale FIS, che costituisce una delle più importanti fonti di finanziamento per la copertura delle borse di studio.

Il raggiungimento della percentuale più alta possibile di studenti beneficiari, costituisce un obiettivo fondamentale e al contempo sfidante, per una efficace tutela del diritto allo studio universitario ai fini dell'affermazione della centralità dello studente, visto non come semplice utente di servizi ma come cittadino a pieno titolo, determinando il superamento della concezione assistenziale del DSU e la contestuale definizione di un sistema regionale integrato e strutturato di servizi a vantaggio della generalità degli studenti.

OBIETTIVI

Assicurare risorse per tutti gli studenti idonei beneficiari attraverso un'attenta programmazione ed integrazione degli strumenti finanziari, con criticità connesse al mutato contesto di operatività.

L'erogazione delle borse di studio e degli altri contributi avviene tramite l'utilizzo delle risorse finanziarie disponibili provenienti dal Fondo Integrativo Statale (FIS), dai fondi regionali, dalla tassa regionale per il diritto allo studio e dai fondi POR - FSE Umbria 2021-2027, nonché dalle risorse del PNRR.

AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI

A risorse date, sostenere e garantire la fruibilità dell'istruzione universitaria al numero più ampio di studenti in possesso dei requisiti di reddito e di merito mediante la massimizzazione del numero degli studenti beneficiari che acquisiscono il diritto alla erogazione delle borse di studio in contanti e servizi.

L'attenta analisi delle risorse disponibili e destinabili alla copertura del fabbisogno finanziario derivante dal bando A.A. 2022/2023 per la concessione di borse di studio e servizi agli studenti e della loro evoluzione nel corso dell'esercizio in termini di stanziamenti e utilizzo, ha consentito la possibilità di dichiarare beneficiari il 100% degli studenti idonei ovvero in possesso dei requisiti di reddito e di merito richiesti dal bando. Il risultato raggiunto, superiore al traguardo atteso, riveste un valore particolarmente significativo in considerazione delle complessive criticità che sono state affrontate in termini di:

- Incertezza delle risorse disponibili in termini di finanziamenti statali. La quantificazione dei fondi FIS e FIS-PNRR è stata, infatti, comunicata dal MUR solo alla fine dell'esercizio di riferimento.
- Incertezza delle risorse utilizzabili in termini di risorse comunitarie rese disponibili dalla Regione Umbria. I requisiti richiesti per individuare i soggetti il cui fabbisogno riferibile alla borsa di studio poteva essere coperto con tali risorse ha determinato incertezze sulla effettiva utilizzabilità dell'intero importo disponibile.
- Incremento degli importi medi delle borse di studio per tipologia di studente universitario. Il D.M. 1320/2021 ha determinato un notevole incremento dell'importo delle borse di studio causando la necessità di ricorrere a risorse ulteriori per la copertura del fabbisogno complessivo solo parzialmente coperto con le risorse del FIS-PNRR.

Impiego di tutte le risorse assegnate all'Agenzia da parte di Stato e Regione

L'obiettivo in questione è stato curato dalla Sezione I del Servizio I in collaborazione con le Sezioni II e III. Con le determinazioni dirigenziali n. 1082 del 14/12/2023 e n. 1129 del 18/12/2023 si è provveduto all'adozione delle graduatorie dei beneficiari di borsa di studio 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. L'obiettivo, pertanto, è stato raggiunto.

AREA STRATEGICA 2 : SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA

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

CONTESTO ESTERNO

L'ADiSU eroga il servizio di ristorazione alla generalità degli studenti iscritti agli Atenei e Istituti di grado universitario umbri. L'accesso al servizio di ristorazione viene consentito anche ad altre categorie di utenti che abbiano attinenza con il mondo universitario. Nelle mense diffuse sul territorio in prossimità delle varie sedi universitarie gli studenti possono usufruire del servizio di ristorazione sia a pranzo che a cena.

Le modalità di accesso al servizio sono diversificate sulla base delle due diverse classi d'utenza (studenti/altri utenti) e del tipo di autorizzazione (accesso gratuito, a tariffa agevolata, a tariffa piena e accesso tramite specifiche Convenzioni).

L'Agenzia concede generalmente 240.000 pasti all'anno, proponendo ogni giorno menù vari e bilanciati preparati garantendo qualità degli alimenti, attenzione per la salute e rispetto per l'ambiente.

Le mense universitarie dell'ADiSU sono luoghi pensati non solo per mangiare ma anche per ritrovarsi e attraverso le stesse l'Agenzia persegue l'obiettivo di fornire pasti di qualità a tariffe agevolate agli studenti che decidono di intraprendere il proprio percorso di studi nella Regione.

Negli ultimi anni le mense universitarie hanno avviato un progetto di promozione e diffusione di un'alimentazione sostenibile, incentrata sui principi di stagionalità e territorialità della fornitura dei prodotti. Particolare attenzione è posta alla tradizione culinaria umbra, senza dimenticare i classici della tradizione italiana, ma al tempo stesso vengono proposti menù che permettono di degustare piatti di altri paesi e della cucina etnica.

Dall'anno 2020 l'Agenzia ha predisposto una nuova modalità di accesso al Servizio di ristorazione tramite il riconoscimento dell'utente per mezzo del Qrcode. Questa innovazione, implementata nel complesso di un progetto di ammodernamento della fruizione dei servizi resi all'utenza, supera il vecchio sistema delle card magnetiche.

L'utilizzo della tecnologia e l'analisi dei flussi consentono la programmazione delle attività di ristorazione che permette di monitorare l'utenza e di ridurre gli sprechi.

Nell'ambito della ristorazione, altro settore di fondamentale importanza offerto come sostegno al percorso di studi, a partire dal 2020 ci si è trovati a fronteggiare una situazione di profondo mutamento a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid 19. La chiusura temporanea delle mense e l'impossibilità da parte degli studenti di seguire le lezioni universitarie in presenza ha portato ad una diminuzione dei pasti erogati. A fronte di tale situazione l'Agenzia ha comunque garantito il servizio, nel rispetto delle norme e dei criteri di sicurezza necessari, in una prima fase attraverso la sola erogazione dei pasti da asporto e successivamente in modalità mista con pranzo in presenza e cena da asporto, per ridurre al minimo gli spostamenti degli studenti e adottando di volta in volta misure condivise con i vari gestori.

Tale situazione è stata l'occasione per trovare soluzioni dinamiche rispetto a quanto offerto di norma dall'Agenzia tenuto conto delle diverse situazioni che a prescindere dal contesto emergenziale possono prefigurarsi a seconda dei bisogni dell'utenza (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, basti pensare alle possibili difficoltà di accesso alle mense a fronte di lavori di ristrutturazione/manutenzione degli edifici di riferimento).

Stante il perdurare della situazione di incertezza sul numero degli utenti, per i prossimi anni accademici l'Agenzia, nell'ottica di continuare a garantire un servizio di qualità agli studenti, individuerà varie ipotesi progettuali e gestionali da mettere in atto a seconda degli scenari possibili. A fronte dei risultati rilevati a seguito delle indagini di customer satisfaction, l'Agenzia si pone come obiettivo quello di migliorare la qualità dei flussi informativi e della comunicazione verso/da gli studenti utenti del servizio ristorativo al fine di contribuire al miglioramento complessivo dello stesso.

OBIETTIVI

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

AZIONI REALIZZATE – RISULTATI RAGGIUNTI

Miglioramento della qualità dei livelli di comunicazione tra l’Agenzia e gli studenti utenti del servizio ristorativo.

Nel corso del 2023 sono state inserite nel portale istituzionale nuove funzionalità necessarie per fornire le informazioni generali di accesso ai servizi, all'interno di un'unica sezione denominata "AREA STUDENTI". Sul portale intrastudents sono state implementate le funzioni di prenotazione pasti nonché dei servizi accessori (es. prenotazione lavatrici/asciugatrici). Sono state inoltre riorganizzate/implementate alcune sezioni che riportano le informazioni inerenti i servizi erogati agli studenti (orario apertura mense, menù calendarizzati per giorno ed eventuali comunicazioni dei gestori) e che consentono le segnalazioni di eventuali disservizi e malfunzionamenti ai rispettivi uffici dell'Agenzia. Sono state attivate: l'App 'MyMessage' che consente di inviare specifiche comunicazioni riguardanti gli utenti di tutti i servizi ADISU, l'App 'ADISU Umbria Card' la quale permette, attraverso un codice QRCode, di essere identificati presso le casse delle mense ADISU e di applicare la tariffa mensa associata al proprio ID. Il Codice QRCode viene generato al momento dell'identificazione dello studente presso le mense ADISU, mentre in precedenza era sempre lo Stesso per ogni studente.

Riorganizzazione del servizio di ristorazione.

L'obiettivo in questione mirava alla definizione di un modello di capitolato per l'affidamento del servizio che prevedesse modalità di gestione delle criticità emerse e gestite nel precedente rapporto contrattuale a causa della intervenuta emergenza sanitaria prima, ed economica dopo; un approccio più adeguato/coerente alle esigenze degli studenti nonché l'effettiva applicazione di metodi GPP. Con determinazione dirigenziale n. 421 del 29.05.2023 è stato approvato il capitolato speciale d'appalto della gara per l'affidamento del servizio di ristorazione presso la mensa centrale "Pascoli", con relativa pubblicazione.

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 che rispondono 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 rilevare 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 della proposta definitiva di Carta dei Servizi dell'Agenzia, redatta ai sensi dell'art. 32, comma 1, D.lgs. 33/2013.

Al fine della predisposizione, da parte dei Servizi I, II e III, per quanto di competenza, di una proposta definitiva di Carta dei servizi dell'Agenzia, propedeutica alla adozione della stessa, come stabilito dal Decreto del Commissario straordinario n. 7 del 9 febbraio 2023 (PIAO), con decreto del Commissario straordinario n. 53 del 14.09.2023, è stato costituito apposito gruppo di lavoro coordinato dal dirigente del Servizio I e composto da 9 componenti (3 del Servizio I, 4 del Servizio II, 2 del Servizio III). Il gruppo di lavoro, coordinato sotto l'aspetto tecnico-operativo dalla responsabile della Sezione IV del Servizio I, ha redatto la proposta definitiva della Carta dei servizi di ADiSU, propedeutica alla sua adozione.

Miglioramento della organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione all'interno dell'Agenzia e verso l'esterno ovvero nei confronti dell'utenza fruitrice dei servizi erogati.

Con Decreto del Commissario straordinario n. 54 del 14/09/2023 è stato costituito il gruppo di lavoro per la analisi e valutazione dell'attuale organizzazione informativa e comunicativa, interna ed esterna, al fine di individuarne le criticità e formulare proposte migliorative, come stabilito dal Decreto del Commissario straordinario n. 7 del 9 febbraio 2023 (PIAO). Il Gruppo di lavoro, coordinato dal dirigente del Servizio I e composto di 10 membri dei tre Servizi dell'Agenzia (n. 3 del Servizio I, n. 5 del Servizio II, n. 2 del Servizio III) si è riunito il 17.10.2023, il 28.11.2023 e l'11.12.2023. Alla prima riunione propedeutica del 17.10.2023 è seguito un incontro tra il coordinatore, la responsabile della Sezione "Affari generali e servizi comuni", un responsabile di SUAP Villa Umbra e una docente psicologa del lavoro, per organizzare un laboratorio sulla comunicazione interna/esterna all'Agenzia aperto sia al Gruppo che ad una selezione del personale ADiSU, che fungesse da supporto scientifico agli approfondimenti che il Gruppo andava compiendo sul tema dato. La P.O. suddetta si è fatta carico dell'organizzazione del laboratorio, assieme a Villa Umbra, nonché del coordinamento tecnico-operativo del Gruppo di lavoro.

In data 28.11.2023 e successivamente in data 11.12.2023 alla presenza della docente, esperta in psicologia del lavoro, si sono tenuti gli ultimi due incontri in forma laboratoriale.

Verifica del livello di gradimento del servizio di sostegno psicologico da parte degli utenti.

Nel periodo aprile-maggio 2023 agli studenti fruitori del servizio psicologico, attivo fin dal mese di febbraio 2023, è stato somministrato un questionario di metà progetto sul gradimento del servizio stesso. Il questionario è stato somministrato a circa metà del periodo di vigenza dell'incarico conferito alla psicologa, per avere uno stato dell'arte sul livello di gradimento del servizio erogato e, in base ad esso, valutare se confermare, per il resto dell'anno, in tutto o in parte il percorso intrapreso nella prima metà del 2023 (rapportata all'effettiva presenza degli studenti nei collegi, dipendente dal calendario delle

lezioni e degli esami) o, se del caso, modificarlo in tutto o in parte. Le risposte fornite dagli studenti alle domande tratteggiano un quadro incoraggiante e positivo della loro esperienza.

Il questionario è stato predisposto sulla base delle indicazioni fornite dalla psicologa contrattualizzata per erogare il servizio di sostegno e anche sulla base di informazioni richieste dall'amministrazione al fine di migliorare ed incrementare le prestazioni fornite. Le risposte degli studenti alle domande (alcune a risposta singola, altre a risposta multipla) tratteggiano un quadro incoraggiante e positivo della loro esperienza. Il questionario è stato somministrato su supporto cartaceo e in forma anonima presso la sala d'aspetto del Collegio studentesco "Itaca" dove si svolgono le sedute in presenza del servizio (che può essere anche svolto da remoto, su richiesta degli studenti, specialmente se ubicati nel collegio studentesco ternano). I questionari sono stati depositati in un contenitore sigillato che, poi, è stato consegnato direttamente al Servizio I di Adisu che ha provveduto a registrarne i contenuti.

Gli studenti che si sono sottoposti al test sono stati 22. Il 58% degli stessi non si era mai rivolto prima ad un servizio di supporto psicologico.

Alle domande riguardanti l'indagine sull'anno di iscrizione e le modalità con cui gli studenti sono venuti a conoscenza del servizio è risultato che la maggior parte di essi, il 32%, frequenta il primo anno di un corso triennale o a ciclo unico. Inoltre, il 64% degli studenti, ha appreso del servizio tramite email informativa spedita dall'Agenzia, mentre il 23% ha consultato il sito web. I social, in questo caso, hanno giocato un ruolo residuale: solo il 5% degli studenti, ha appreso la notizia tramite i social media.

Passando alle domande personali sulla soddisfazione del servizio erogato e ai consigli per migliorarlo, è emerso un quadro soddisfacente di cui vengono portati alcuni dati ad esempio.

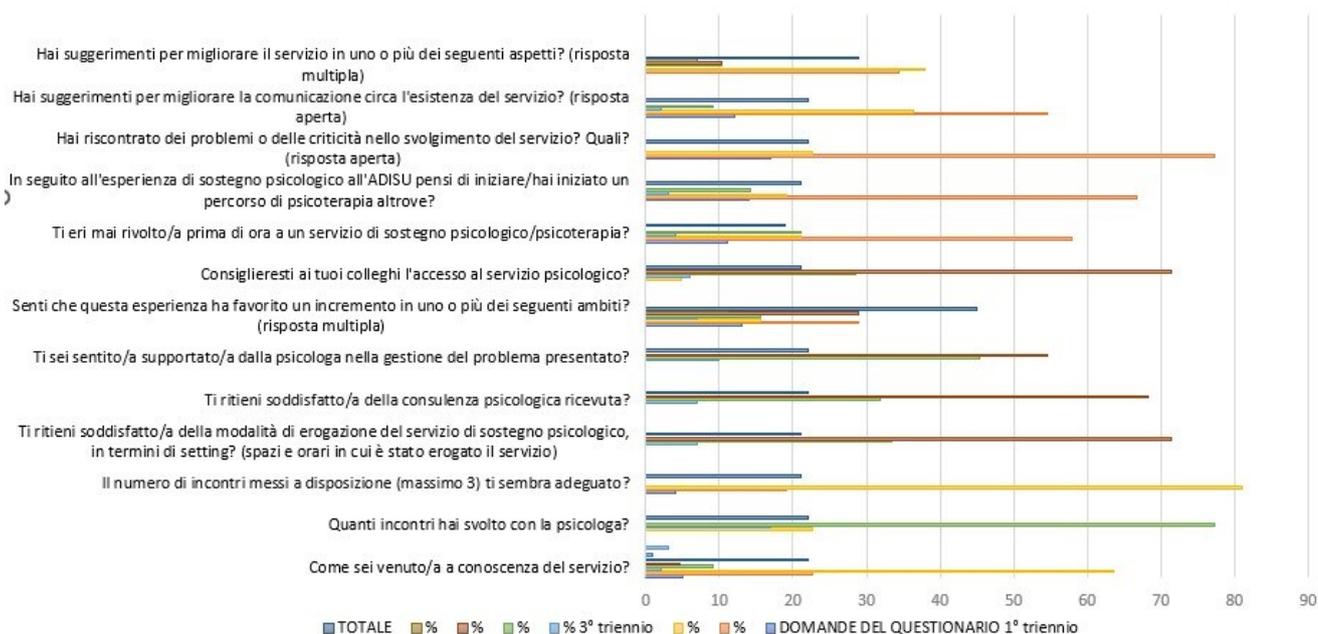
Innanzitutto, è stato rilevato che il maggior numero degli incontri avuti con la psicologa (dei tre mesi a disposizione per ciascuno studente), è stato raggiunto dai giovani iscritti al terzo anno di laurea triennale, con un 77% degli utenti complessivi. Per quanto riguarda l'adeguatezza sulle n. 3 sedute disponibili, i risultati sono stati invece di senso inverso: l'81% degli intervistati ha ritenuto che sarebbe stato necessario un numero maggiore di incontri per ciascun utente.

Quasi l'unanimità è stata riscontrata nella soddisfazione riguardo alle domande poste circa le modalità di erogazione del servizio (in termini di consulenza professionale, spazi ed orari), e in termini di supporto emotivo nella gestione del problema affrontato.

Per quanto riguarda, infine, l'impatto che le sedute hanno avuto nei vari ambiti per cui gli studenti si sono rivolti al servizio (studio/esami, relazioni amorose ed amicali, rapporti familiari e di percezione di sé, ecc.) ne è risultato un quadro estremamente soddisfacente. Per concludere, le modalità di erogazione del servizio di sostegno psicologico e il servizio stesso sembrano riscuotere giudizi estremamente positivi, in quanto quasi la totalità degli intervistati ne consiglierebbe l'accesso ad amici e conoscenti.

Le risultanze del questionario sono state oggetto di una prima esposizione nel corso di un convegno organizzato il 26.06.2023 dall'Ordine degli Psicologi dell'Umbria e dalla Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica, con il patrocinio dell'Ufficio Scolastico Regionale e di ADiSU.

Questionari sul gradimento del servizio di sostegno psicologico 2023



Implementazione sistema elettronico di gestione della procedura di assegnazione e riconsegna dei posti letto. Digitalizzazione dei documenti relativi alla procedura e verifica delle presenze in tempo reale (in collaborazione con il Servizio III)

L'obiettivo in questione è stato realizzato nei termini indicati, mediante l'implementazione del software e della piattaforma web del sistema di gestione del servizio abitativo 'DomusWeb' con un nuovo modulo denominato 'DWReception', attuando una completa digitalizzazione della documentazione di assegnazione e riconsegna del posto letto, con annessa procedura di firma elettronica per il consenso al trattamento dei dati personali da parte degli utenti.

Sostituzione dell'applicativo software dedicato alla gestione della contabilità economica-patrimoniale dell'Agenzia.

L'implementazione e l'attivazione della nuova versione software di contabilità è stata preceduta da un periodo di test nell'ambito del quale, mediante un'apposita Commissione composta da personale Adisu e da personale della software house, si è provveduto ad effettuare le dovute simulazioni e verifiche. A seguito di tale verifiche è stato sottoscritto da parte del responsabile dell'ufficio informatico e del responsabile della software house il verbale di collaudo "Migrazione in Cloud GPI della piattaforma Ascotweb e upgrade tecnologico suite Ascot" del 29.12.2023.

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, diventano fondamentali 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, 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, permette 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 2022/2023, 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 (n. 945 studenti).

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: Attivazione delle diverse linee di finanziamento finalizzate alla ristrutturazione, ammodernamento delle diverse residenze universitarie in uso all'Agenzia

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. Il tutto è costantemente monitorato dall'ufficio tecnico sia a livello finanziario sia per la parte tecnica.

OBIETTIVI

Miglioramento dei servizi agli studenti abitativi e ristorativi agli studenti al mutare del contesto esterno.

AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI

Sicurezza nelle residenze universitarie in tema di emergenza ed evacuazione – informatizzazione degli accessi.

E' stato realizzato un sistema informatico, in stretta interazione con l'applicativo di gestione degli alloggi, che è in grado di concedere l'autorizzazione agli utenti, basandosi sulle specifiche autorizzazioni di permanenza nella struttura. Allo stesso tempo, è in grado di effettuare una verifica in tempo reale della presenza degli studenti all'interno dello studentato. Questa soluzione innovativa è basata sull'uso efficiente della tecnologia QRCode. Ogni studente ha a disposizione un QRCode generato tramite un'App dedicata per smartphone.

In particolare, il sistema informatico di controllo degli accessi è stato implementato presso la Residenza universitaria G. Ermini di Corso Garibaldi – Perugia. Verifica e collaudo del sistema avvenuta nei termini.

Valorizzare il patrimonio immobiliare e potenziare le infrastrutture TLC.

Per poter raggiungere l'obiettivo dell'interconnessione delle centrali Voip presenti presso le residenze universitarie, attraverso un'infrastruttura cloud, si è reso necessario l'aggiornamento alla versione del software di tutte queste centrali, attività che è stata completata entro la prima settimana del mese di ottobre 2023.

Il collaudo della rete WiFi della residenza universitaria di Via Innamorati – Perugia, è stato effettuato in data 09.06.2023. In ottemperanza alle scadenze di questo output si attesta che la nuova rete WiFi è stata, pertanto, resa funzionale per la Convention Erasmus Perugia 2023, organizzata dall'Università degli studi di Perugia dal 1° al 8 settembre 2023, in occasione della quale il Collegio in considerazione è stato messo a disposizione per ospitare gli studenti partecipanti all'iniziativa.

Entro la fine del 2023 sono state svolte le attività di riprogettazione dell'architettura di rete presso gli uffici dell'Agenzia e sono state tempestivamente comunicate agli utenti della rete tramite comunicazioni via mail inviate nel corso dell'anno, anche al fine di non creare disservizi.

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'Agazia ai fini della definizione della necessaria e prevista correlazione tra Piano della performance e Piano della prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT), ad oggi confluiti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 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'Agazia è anche la cura e l'incremento del benessere organizzativo. A tal fine il documento nel quale sono programmate le azioni dell'Agazia è rappresentato dal Piano Azioni Positive (PAP).

OBIETTIVI

Contribuire allo sviluppo della cultura del contrasto ai fenomeni corruttivi e al miglioramento della performance.

AZIONI REALIZZATE - RISULTATI RAGGIUNTI

Attività di mappatura dei processi organizzativi dell'ADiSU nelle aree più soggette a rischio di corruzione, al fine di individuare le specifiche misure di prevenzione dei rischi corruttivi - Proseguimento dell'attività di mappatura dei processi attraverso la individuazione di ulteriori aree di rischio.

L'attività di mappatura dei processi dell'Agazia è proseguita anche nel 2023, attraverso il censimento non solo dei processi per le aree a rischio generali ma anche afferenti quelle specifiche, riferite cioè alle attività svolte e alle caratteristiche tipologiche dell'Agazia.

Per garantire una maggiore rispondenza in ordine alle attività svolte dall'Agazia nonché adeguare la mappatura alle recenti disposizioni normative, nel 2023 è stato necessario:

- revisionare tutti i processi mappati per l'area di rischio "Contratti pubblici" in conformità a quanto disposto dal nuovo codice dei contratti pubblici di cui al Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (Servizio III);
- mappare tre ulteriori processi nell'area "Acquisizione e gestione del personale" (Servizio II);
- separare i due processi "Patrocinio e logo dell'ADiSU" e "Servizi di foresteria e ospitalità" recensiti nel 2022 ed inseriti nell'area "Provvedimenti della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario" inserendoli nelle aree a rischio specifiche "Servizi per la generalità degli studenti e attività culturali" e "Gestione servizi abitativi e ristorativi" (Servizio I);
- attuare la mappatura dei processi afferenti la "Contabilità, gli adempimenti fiscali e il recupero crediti studenti" (Servizio II).

La suddetta parziale rimodulazione/modifica ha comportato anche una variazione di alcuni processi adottati dall'Agazia nel 2022.

La mappatura dei processi è stata approvata con Determinazione Dirigenziale n. 1145 del 22/12/2023. La stessa, unitamente ai macro-processi e al Registro dei rischi, è stata allegata, quale sua parte integrante al PIAO 2024-2026 dell'Agazia, approvato con Decreto n. 6 del 31/01/2024. La Mappatura inserita nel PIAO è stata integrata anche con il processo afferente "Provvedimenti della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario" recensito nel 2022 e approvato con Determinazione Dirigenziale n. 1039 del 30/12/2022.

L'Amministrazione

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

Fanno capo al Commissario straordinario:

- 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 professionale "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";
- Sezione "Orientamento, internazionalizzazione, cooperazione e privacy".

SERVIZIO "ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE, FINANZIARIE E SERVIZI COMUNI"

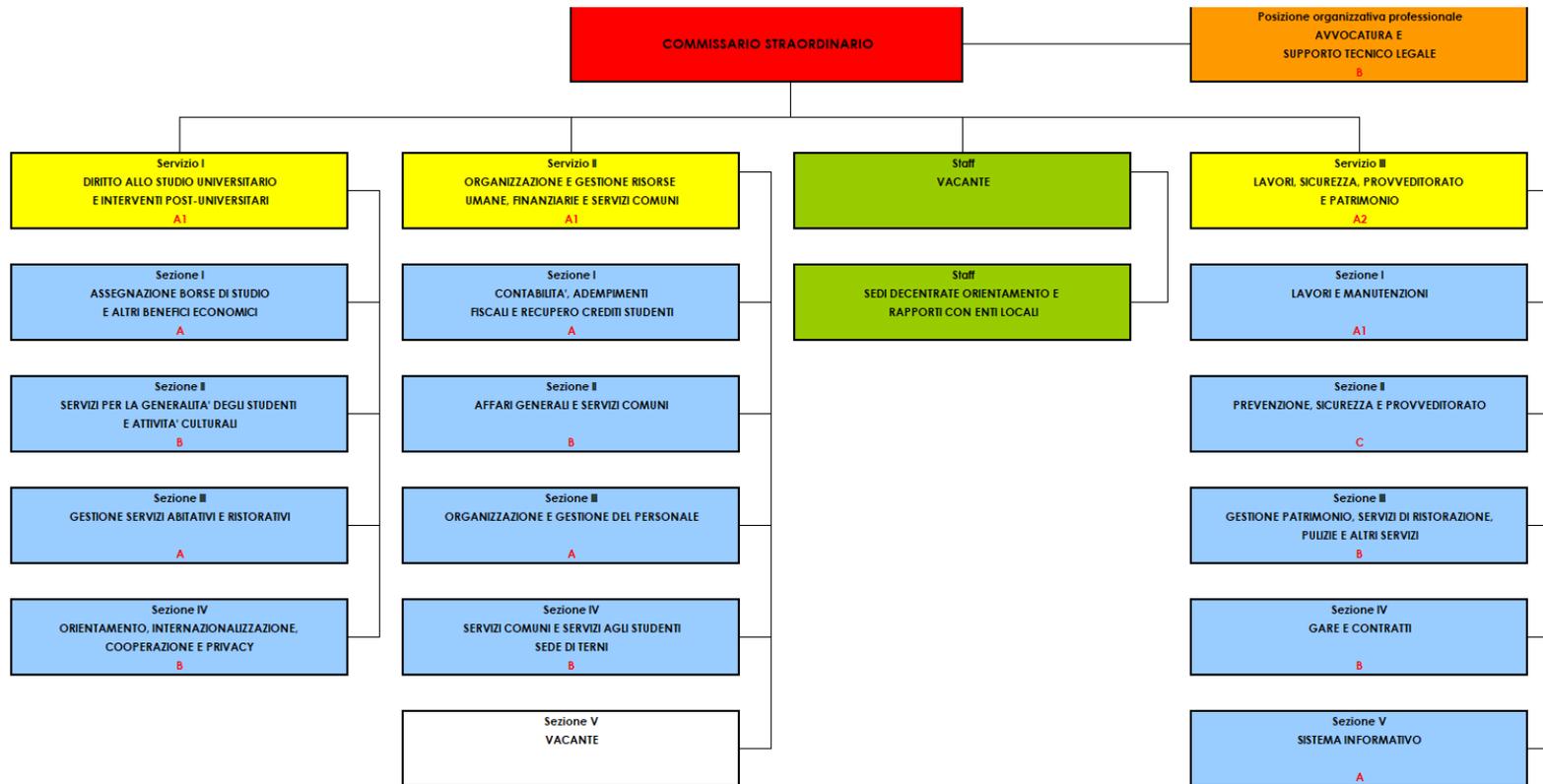
- Sezione "Contabilità, adempimenti fiscali e recupero crediti studenti";
- Sezione "Affari generali e servizi comuni";
- Sezione "Organizzazione e gestione del personale";
- Sezione "Servizi comuni e servizi agli studenti sede di Terni".

SERVIZIO "LAVORI, SICUREZZA, PROVVEDITORATO E PATRIMONIO"

- Sezione "Lavori e manutenzione";
- Sezione "Prevenzione, sicurezza e provveditorato";
- Sezione "Gestione patrimonio, servizi di ristorazione, pulizie e altri servizi";
- Sezione "Gare e contratti";
- Sezione "Sistema informativo";

L'articolazione delle strutture dell'Agenzia è riferita alla data del 31.12.2023.

ORGANIGRAMMA AL 31/12/2023



- Commissario straordinario
- Servizio
- Staff
- Sezione
- Posizione organizzativa professionale

Risorse umane

La dotazione organica dell'ADiSU al 31/12/2023 prevede 91 posti complessivi, distribuiti come indicato nella seguente tabella:

POSTI PREVISTI				
DIRIGENZA	CATEGORIE PROFESSIONALI			TOTALE
	AREA DEI FUNZIONARI E DELL'ELEVATA QUALIFICAZIONE	AREA DEGLI ISTRUTTORI	AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI	
5	35	24	27	91

Al 31/12/2023 erano in servizio 52 dipendenti, di cui n. 3 unità di personale dirigenziale e n. 49 unità del comparto, quest'ultimi 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	4
Orientamento, internazionalizzazione, cooperazione e privacy	2
Personale assegnato direttamente al Servizio	2
Totale	14

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	4
Totale	15

Servizio "Lavori, sicurezza, provveditorato e patrimonio":

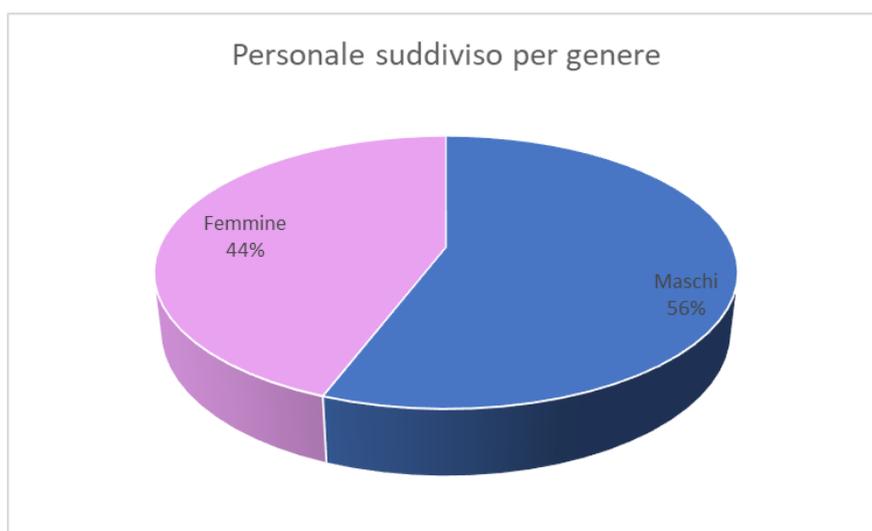
Sezione	n. dipendenti (*)
Lavori e manutenzione	9
Prevenzione, sicurezza e provveditorato	1
Gestione patrimonio, servizi di ristorazione, pulizie e altri servizi	4
Gare e contratti	2
Sistema informativo	4
Personale assegnato direttamente al Servizio	1
Totale	21

Commissario straordinario

Sezione	n. dipendenti (*)
Avvocatura e supporto tecnico legale	2
Totale	2

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

Situazione personale suddiviso per genere al 31/12/2023



Nella tabella successiva vengono, invece, riportati i dati afferenti le attività formative rivolte al personale dell' Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario per il triennio 2021 – 2022 - 2023

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.

	2021	2022	2023
N. ore di formazione (totale effettuato)	189	714	891
N. ore di formazione (media per dipendente)	3,94	7,28	17,47
N. partecipanti	146	179	230
Costi di formazione/spese del personale (%)	0,40%	0,18%	0,41%

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	2021			2022			2023		
CONSISTENZA PERSONALE	Dipendenti	Dirigenti	Direttore Generale	Dipendenti	Dirigenti	Direttore Generale	Dipendenti	Dirigenti	Commissario straordinario
	48	2	1	48	3	1	49	3	1
IMPORTO SPESA PERSONALE	€ 2.734.657,26			€ 2.560.542,98			€ 2.377.508,53		

La spesa per l'anno 2021 comprende il costo su base annua di un'unità di qualifica dirigenziale, le spese sostenute per il rinnovo del CCNL della dirigenza, quelle derivanti dalla revisione del Contratto Collettivo Integrativo 2020-2022 e gli oneri connessi alla corresponsione degli incentivi per funzioni tecniche relativi ad attività pregresse. La minore spesa nell'anno 2022 è dovuta alla ridotta incidenza degli oneri per incentivi funzioni tecniche e alla cessazione al 31 luglio 2022 per quiescenza del titolare dell'incarico di Direttore generale dell'Agenzia. Detta figura è stata sostituita temporaneamente con quella del Commissario straordinario al quale è stato conferito un incarico a titolo gratuito. Nel corso dell'anno 2023 le unità di personale cessate l'anno precedente sono state gradualmente sostituite solo a partire dalla seconda metà dell'anno. Ciò ha portato ad un'ulteriore diminuzione della spesa del personale.

Le risorse finanziarie

Le spese

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

Anno 2023

Tipo di spesa	Stanziamiento di competenza	Residui iniziali	Impegnato	Pagamenti	Eliminazione residui	Residui finali
CORRENTE	45.864.209,69	2.562.870,67	30.201.310,77	28.011.098,38	9.724.155,28	2.190.212,39

Anno 2022

Tipo di spesa	Stanziamiento di competenza	Residui iniziali	Impegnato	Pagamenti	Eliminazione residui	Residui finali
CORRENTE	42.390.039,98	2.398.743,57	25.415.321,08	23.407.621,23	8.651.255,04	2.007.699,85

Anno 2021

Tipo di spesa	Stanziamiento di competenza	Residui iniziali	Impegnato	Pagamenti	Eliminazione residui	Residui finali
CORRENTE	35.402.506,21	1.290.643,85	24.850.970,56	23.024.686,31	10.551.535,66	1.826.284,24

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/Stanzamento 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 2023 questi indici assumono i seguenti valori:

Tipo di spesa	Tipo di spesa	Capacità di impegno	Velocità di cassa
CORRENTE	CORRENTE	65,85%	57,84%

A titolo di confronto, i corrispondenti calcoli sugli anni 2022 e 2021 hanno assunto i seguenti valori:

	2022		2021	
Tipo di spesa	Capacità di impegno	Velocità di cassa	Capacità di impegno	Velocità di cassa
CORRENTE	59,96%	52,26%	70,19%	62,75%

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 è stato avviato con l'adozione del Piano Integrato di Attività e di organizzazione (PIAO) 2023-2025, adottato con Decreto del Commissario straordinario n. 7 del 09.02.2023. Con il Piano sono stati assegnati e formalizzati gli obiettivi operativi trasversali e individuali per l'anno 2023 dei tre incarichi dirigenziali dell'Agenzia.

Con il PIAO 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, in coerenza con i contenuti del ciclo di bilancio e delle risorse finanziarie.

Con Decreto del Commissario straordinario n. 47 del 27/07/2023 è stato formalizzato il monitoraggio successivo degli obiettivi di cui al PIAO 2023-2025 assegnati ai Dirigenti dell'Agenzia. In particolare, è doveroso precisare che in relazione agli obiettivi individuati per il 2023, è stato operato un monitoraggio semestrale non solo degli obiettivi di performance contenuti nei Patti di servizio ma anche degli obiettivi

di Valore pubblico.

Da un'analisi dello stato di avanzamento degli obiettivi e dei relativi indicatori è emerso che, nel primo semestre, dei 23 indicatori, il **4,35%** risultava già realizzato, mentre il 65,22% risultava iniziato e proseguiva il suo iter secondo quanto programmato. Il **30,40%**, principalmente per cause relative a questioni organizzative, di pianificazione e di concertazione, legate in particolare alla specifica materia attinente l'obiettivo in esame risultava da iniziare.

Con Decreto del Commissario straordinario n. 59 del 25/09/2023 è stato formalizzato, altresì, il monitoraggio intermedio degli obiettivi 2023 del Commissario straordinario di cui all'Allegato Operativo al PIAO 2023-2025 – Allegato 1) del Decreto del Commissario straordinario n. 46 del 27.07.2023.

Da un'analisi dello stato di avanzamento degli obiettivi e dei relativi indicatori è emerso che, il **42,86%** risultava già realizzato, mentre il **57,14%** risultava iniziato e proseguiva il suo iter secondo quanto programmato. Non si ravvisavano situazioni deficitarie di mancato avvio di attività quanto piuttosto azioni volte alla implementazione del servizio strettamente connesso con la fase prodromica che era ancora in via di completamento.

I soggetti interessati alla valutazione sono stati nello specifico, per l'annualità 2023:

- Il Commissario straordinario;
- I Dirigenti di Servizio;
- Il personale del comparto appartenente all'Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione con incarico di posizione organizzativa;
- Il personale del comparto appartenente all'Area degli Operatori esperti, all'Area degli Istruttori e all'Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione, secondo il nuovo sistema di classificazione del personale di cui al CCNL Funzioni Locali del 16 novembre 2022.

In particolare, la funzione di valutatore è svolta:

- dalla Giunta regionale, a cui compete la valutazione del Commissario straordinario;
- dal Commissario straordinario a cui compete la valutazione dei Dirigenti e del personale direttamente assegnato;
- dai Dirigenti di Servizio per la valutazione del personale loro assegnato;
- dall'OIV, a cui compete la misurazione e valutazione della performance nel suo complesso, secondo la disciplina vigente;
- 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 mediante

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 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, si è provveduto alla 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 (Decreto del Direttore generale n. 79 del 30/11/2021). Il Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ADiSU è comunque di diretta derivazione del Sistema di valutazione della Regione Umbria – Giunta regionale.

La performance per il Commissario straordinario per l'anno 2023 secondo l'Appendice sull'applicazione della metodologia di performance alle figure apicali delle Agenzie/Enti strumentali regionali, è data per il 30% dai risultati di performance organizzativa e per il 70% dai risultati di performance individuale.

In base al Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Agenzia, per la dirigenza e il personale del 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.

Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Con la presente relazione si conclude l'applicazione del ciclo della performance dell'ADiSU per l'anno 2023. 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.

Nel 2023 si attesta quanto evidenziato nella precedente Relazione, confermando che il ciclo della performance ha agito positivamente 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, 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'ADiSU, pertanto, intende proseguire e migliorare anche per il 2024 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 tale che diventi parte della cultura gestionale dell'ente, anche alla luce delle più recenti disposizioni che disciplinano il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) introdotto dall'art. 6 del decreto legge n. 80/2021. Il PIAO è infatti un documento unico di programmazione e governance che sostituisce, con l'intento di presentarli in forma aggregata, una serie di Piani (tra i quali il Piano della performance) che le amministrazioni sono tenute a predisporre e ad aggiornare annualmente.

L'Organismo indipendente di valutazione dell'ADiSU ha dato un importante contributo all'Agenzia per le prospettive di miglioramento, auspicando:

- una migliore articolazione della struttura del Sistema di misurazione e valutazione della performance secondo le 4 fasi del Ciclo della performance (Programmazione, Pianificazione operativa, Monitoraggio, Misurazione e Valutazione);
- una programmazione degli obiettivi maggiormente orientata alla distinzione tra performance organizzativa e individuale;
- definizioni di indicatori/target maggiormente sfidanti, che non siano semplicemente indicatori on/off o che non facciano riferimento alle attività ordinarie senza connotazioni di reali miglioramenti continui;
- il progressivo perfezionamento dei parametri volti a misurare l'impatto sul contesto socio-economico delle azioni intraprese dall'Ente, con particolare riferimento a programmi e progetti direttamente inerenti all'erogazione di servizi (indicatori di outcome).

Pari opportunità e Piano azioni positive

Obiettivi e performance per le pari opportunità e l'equilibrio di genere: le Azioni Positive

Il Piano delle Azioni Positive si inserisce nell'ambito delle iniziative promosse dall'ADiSU per dare attuazione agli obiettivi di pari opportunità, in conformità all'art. 48 del D.Lgs. n. 198/2006 che stabilisce che le Amministrazioni predispongano Piani triennali tramite un'adeguata attività di pianificazione e programmazione e alla Direttiva n. 2/2019 ("Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle Amministrazioni pubbliche") della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento della funzione pubblica e Dipartimento per le pari opportunità, che disegna una puntuale procedura di analisi e di monitoraggio dei dati organizzativi e di verifica sull'attuazione dei Piani triennali di Azioni Positive.

Le *Azioni Positive* sono misure temporanee speciali che, in deroga al principio di uguaglianza formale, mirano a rimuovere gli ostacoli alla piena ed effettiva parità di opportunità tra uomini e donne. Sono misure "speciali" - in quanto non generali ma specifiche e ben definite, che intervengono in un determinato contesto per eliminare ogni forma di discriminazione, sia diretta che indiretta – e "temporanee", in quanto necessarie finché si rileva una disparità di trattamento tra uomini e donne. Le Azioni Positive attengono i seguenti obiettivi generali:

Obiettivo 1: Parità, Parità di genere e Pari Opportunità;

Obiettivo 2: Benessere Organizzativo;

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

Gli obiettivi generali sono volti per lo più a garantire pari opportunità nell'accesso al lavoro, nella progressione di carriera, nella vita lavorativa, nella formazione professionale e nei casi di mobilità; a promuovere il benessere organizzativo e una migliore organizzazione del lavoro che favorisca l'equilibrio tra tempi di lavoro e vita privata; a promuovere all'interno dell'amministrazione la cultura di genere e il rispetto del principio di non discriminazione.

La finalità è quella di individuare misure specifiche per eliminare in un determinato contesto le forme di discriminazione eventualmente rilevate ed eventuali fattori che ostacolano le pari opportunità.

La programmazione delle azioni si articola di norma in due parti: una costituita da attività conoscitive, di monitoraggio e analisi, l'altra, più operativa, con l'indicazione di obiettivi e azioni specifiche.

Il monitoraggio e la verifica sull'attuazione sono affidati prioritariamente al Comitato unico di garanzia per le pari opportunità (di seguito CUG).

In coerenza con tutti gli strumenti di programmazione, anche il Piano delle Azioni Positive va considerato sempre in evoluzione e, per questo, pur avendo uno sviluppo temporale triennale, ogni anno potrà essere aggiornato ed eventualmente integrato per il triennio successivo.

Gli obiettivi saranno sottoposti a monitoraggio annuale per consentire al CUG di svolgere il proprio compito di valutazione dei risultati delle azioni positive individuate. Anche sulla base degli esiti del monitoraggio annuale, l'Amministrazione aggiornerà gli obiettivi per il triennio successivo.

L'ADiSU ha dato seguito alle indicazioni contenute nella normativa in materia di pari opportunità e parità di genere, attraverso propri atti; in particolare con Decreto dell'Amministratore Unico n. 50 del 17/07/2013 ha costituito e nominato i componenti del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG), ai sensi dell'art. 57 del Dlgs 165/2001 (come novellato dall'art. 21 della Legge 4 novembre 2010, n. 183) ed ha approvato il Regolamento per il funzionamento del Comitato Unico di Garanzia nel quale si stabilisce che tra i compiti propositivi del CUG vi è l'attuazione dei principi di parità, pari opportunità, benessere organizzativo e di contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche nei luoghi di lavoro – mobbing; da ultimo, con Decreto del Commissario straordinario n. 7 del 12/02/2024, il CUG è stato poi rinnovato nelle sue componenti.

L'Amministrazione ha puntualmente approvato i Piani delle azioni positive (Decreto n. 17/2016, Decreto n. 19/2019, Decreto n. 10/2020, Decreto n. 8/2021, Decreti n.15-17/2022) a seguito della condivisione col CUG e dopo aver acquisito il parere positivo della Consigliera di Parità. L'ADiSU ha inoltre predisposto un'apposita sezione sul sito dell'Agenzia destinata al Comitato Unico di Garanzia. Con Decreto del Direttore generale n. 44 del 24/05/2022, l'ADiSU ha aggiornato il Codice di comportamento dei dipendenti dell'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario dell'Umbria (*art. 54, comma 5, d.lgs. n. 165/2001*).

Con Decreto del Commissario straordinario n. 7 del 09/02/2023 è stato adottato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023-2025 dell'Agenzia.

Con l'adozione del PIAO 2023-2025 sono stati assolti gli obblighi di approvazione previsti dalle normative vigenti che disciplinano i singoli Piani che in esso confluiscono: Piano della Performance (D.Lgs. 150/2009); Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (Legge n. 190/2012; D.Lgs. 33/2013; D.Lgs. 97/2016); Piano triennale dei fabbisogni del personale (D.Lgs. 165/2001); Piano Organizzativo del Lavoro Agile (Legge n. 124/2015); Piano di Azioni Positive (D.Lgs. 198/2006).

In particolare, con il citato Decreto n. 7/2023 di adozione del PIAO 2023-2025 è stata formalizzata l'assegnazione degli obiettivi operativi trasversali e degli obiettivi operativi individuali di performance ai Dirigenti dell'Agenzia per l'anno 2023, unitamente ai comportamenti professionali attesi.

Con nota prot. n. 0003432 del 25.09.2023 l'Agenzia ha trasmesso la relazione annuale del CUG al Dipartimento della Funzione pubblica e delle Pari opportunità, in ottemperanza a quanto stabilito dalla direttiva n. 2/2019.

Analisi del monitoraggio delle Iniziative del triennio 2023-2025 - anno 2023

Nel corso del 2023, al fine di dare attuazione alle previsioni del Piano Azioni Positive ormai parte integrante del PIAO-Piano Integrato di attività e organizzazione dell'ADiSU, è proseguita l'attività di monitoraggio dei dati organizzativi (equilibrata presenza delle lavoratrici e dei lavoratori nelle posizioni apicali, nelle progressioni di carriera, nell'attribuzione degli incarichi e nella formazione) e dei dati relativi agli strumenti di conciliazione. L'attività di informazione e sensibilizzazione sulle competenze del CUG e della Consigliera di Parità è stata effettuata attraverso l'invio di un'apposita *newsletter* denominata "Consigli-amo-ci" dedicata ai temi della parità a tutti i dipendenti e la realizzazione di percorsi formativi rivolti al personale neoassunto. Sono state riproposte e rivalorizzate o proposte per la prima volta buone pratiche e soluzioni organizzative per migliorare il clima interno, il benessere organizzativo ed il senso di appartenenza alla nostra Comunità (lettera di ringraziamento e di saluto alle persone che cessano il lavoro per pensionamento, informativa di primo orientamento sul rapporto di lavoro e il codice di comportamento per i neo assunti ai quali viene, altresì, rivolto il saluto di benvenuto da parte dei Dirigenti di riferimento del Servizio e di tutti i dipendenti). È proseguita l'implementazione delle funzioni della Intranet-IntraAgenzia sia per gestire con continuità la diffusione di informazioni e conoscenze, che per incoraggiare le interazioni tra le persone attraverso le tecnologie. Il CUG a tal proposito auspica un potenziamento delle piattaforme tecnologiche con lo scopo di sfruttarne a pieno le potenzialità in termini di riduzione dei costi e miglioramento di produttività e benessere collettivo, tenendo anche conto delle differenze di genere e di età in un'ottica inclusiva. Occorre dunque diminuire il divario di competenze digitali in modo da evitare che si creino situazioni di svantaggio, accompagnando le persone che hanno necessità di imparare ad utilizzare nuovi strumenti tecnologici. A tal proposito è stata prevista e incentivata la partecipazione dei dipendenti alla formazione in materia di competenze digitali attuata dalla piattaforma Syllabus dedicata al capitale umano delle PA. L'Amministrazione insieme ai membri del CUG ha vigilato sull'utilizzo dello strumento della flessibilità oraria e di tutti gli istituti a tutela dei lavoratori in particolar modo di quelli più fragili al fine di favorire i bisogni di conciliazione dei tempi di vita e lavoro del personale verificando che siano accordati in maniera da non creare disparità di alcun tipo. Infine anche nel corso del 2023, in linea con le previsioni contrattuali e legislative, è stato consentito lo svolgimento

della prestazione lavorativa in modalità agile previo Accordo secondo le modalità descritte nel Piano Organizzativo del Lavoro Agile dell'Agenzia anch'esso contenuto nel PIAO ADiSU. Gli effetti del lavoro agile sull'organizzazione dell'Agenzia e sulle attività svolte dalla stessa, in particolare sui servizi erogati agli utenti, non hanno fatto registrare scostamenti rispetto agli obiettivi quantitativi e qualitativi prefissati.